

**Trabajo final pasantía: Fortalecimiento de los procesos de gestión documental de la
Secretaría de Hacienda Alcaldía Municipal de Valledupar**

Leydis Sining Osorio

Director

Rafael José Pino Hernández

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2025

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por darme fortaleza y sabiduría necesaria para culminar esta meta. A mis padres, por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante. A mi compañero de vida por su apoyo incondicional. A mis hijas por ser la razón fundamental de mi vida que me impulsa a luchar por mis sueños y darles un futuro mejor.

Agradecimientos

A Dios, por permitirme alcanzar un logro más en mi vida, por llenarme de fortaleza, sabiduría, perseverancia, salud, vida y amor para no desfallecer en este largo camino de formación, crecimiento personal y profesional. A todos mis seres queridos que han estado conmigo durante este proceso brindándome todo su apoyo incondicional.

Resumen

En el presente trabajo se abordará temas sobre la gestión documental que se lleva a cabo en entidades públicas, caso puntual se toma como referencia la alcaldía municipal de Valledupar, secretaria de hacienda, donde se desarrolló la asesoría. Considerando que es necesaria una adecuada gestión documental para apoyar la mejora continua de la calidad, eficiencia, economía y capacidad de decisión de la administración pública en el funcionamiento de la administración. De esta manera el objetivo del presente estudio se centra en el fortalecimiento de la gestión documental que permita adecuar y realizar actividades encaminadas a la satisfactoria gestión y administración de los procesos de la entidad atendiendo a las normas y estatutos del archivo general de la nación. Para ello se planteó una metodología cualitativa, como fuente de información secundaria se implementó las pautas para el diagnóstico de archivos recomendado por el Archivo General de la Nación, cuyos formularios son metodológicamente necesarios para la recolección del material. contribución al análisis y priorización de las próximas actividades. Como herramienta de recolección de datos se utilizó la encuesta dirigida a funcionarios de la oficina de cobro coactivo de la secretaría de hacienda de la alcaldía municipal de Valledupar.

Palabras Claves: Archivos, capacitaciones, calidad, gestión documental, mejora continua, normas, procesos, regulaciones.

Abstract

In this work, topics on document management carried out in public entities will be addressed. In a specific case, the municipal mayor's office of Valledupar, secretary of the treasury, where the advice was developed, will be taken as a reference. Considering that adequate document management is necessary to support the continuous improvement of the quality and efficiency, decision-making capacity of the public administration in the functioning of the administration. In this way, the objective of this study focuses on strengthening document management that allows adapting and carrying out activities aimed at the satisfactory management and administration of the entity's processes according rules and statutes of the general archive of the nation. For this, a qualitative methodology was proposed, as a source of secondary information, the guidelines for the diagnosis of archives recommended by the General Archive of the Nation were implemented, whose forms are methodologically necessary for the collection of the material. contribution to the analysis and prioritization of upcoming activities. As a data collection tool, a survey was used aimed at officials of the coercive collection office of the treasury secretariat of the municipal mayor of Valledupar.

Keywords: Archives, training, quality, document management, continuous improvement, standards, processes, regulations.

Tabla de Contenido

Introducción	11
Justificación	12
Objetivos	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos.....	13
Definición del Problema	14
Autodiagnóstico de la Situación Actual Gestión Documental.....	14
Pregunta de Investigación.....	19
Marco Teórico	20
Presentación de la Empresa Alcaldía Municipal de Valledupar.....	22
Reseña Histórica	22
Misión	23
Visión	23
Organigrama	24
Secretaría de Hacienda.....	24
Oficina de Cobro Coactivo	24
Procesos de la Gestión Documental.....	25
Marco Metodológico.....	26
Encuesta Realizada	27

Resultados de la Encuesta.....	33
Revisar las Falencias en la Gestión de Archivos	34
Conclusiones.....	42
Recomendaciones	43
Referencias Bibliográficas	44
Apéndices.....	45

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Datos Generales</i>	14
Tabla 2 <i>Almacenamiento Archivo Central</i>	16
Tabla 3 <i>Sistemas de Prevención de Emergencias de Archivos</i>	16
Tabla 4 <i>Aspectos de Formación y Capacitación</i>	17
Tabla 5 <i>Instrumentos archivísticos</i>	17
Tabla 6 <i>Limpieza de las Instalaciones del Depósito de Archivo</i>	18
Tabla 7 <i>Matriz DOFA</i>	35
Tabla 8 <i>Proponer acciones de mejora</i>	36
Tabla 9 <i>Evaluar las acciones implementadas</i>	40

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Descripción del Organigrama</i>	24
Figura 2 <i>Cargo</i>	27
Figura 3 <i>Antigüedad Laboral</i>	28
Figura 4 <i>Experiencia Archivística</i>	28
Figura 5 <i>Capacitación</i>	29
Figura 6 <i>Extravío de Documentos</i>	29
Figura 7 <i>Respuesta PQRS</i>	30
Figura 8 <i>Satisfacción del Cliente</i>	31
Figura 9 <i>Frecuencia Visitas de Inspección</i>	31
Figura 10 <i>Condiciones de Preservación y Conservación</i>	32
Figura 11 <i>Principio de Orden Original</i>	33

Lista de Apéndices

Apéndice A *Enlace la encuesta* 45

Apéndice B *Evidencias fotográficas* 46

Introducción

Con el surgir de la sociedad de la información y del conocimiento, basadas en el aumento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación; ha dado como resultado un aumento significativo de la producción documental; las entidades, por lo tanto, deben prestar mayor atención a la forma de organizar administrar y controlar sus fuentes documentales y sus flujos de información.

Con la elaboración del presente trabajo se pretende abordar los temas con referencia a la gestión documental en entidades públicas, las normas y estatutos que deben seguir para llevar a cabalidad en sus procesos, además como la desactualización de estas normas puede afectar en la fluidez de la información oportuna en la entidad.

Como etapa inicial se realizó un autodiagnóstico a los procesos de planeación documental, producción, gestión y tramite, organización, transferencias, disposición final, preservación a largo plazo, realizados durante la gestión de documental en la entidad, a partir de allí se recolecta información a través de una encuesta con la cual se elabora una matriz DOFA y se establece las estrategias para dale solución a la problemática detectada.

Justificación

El Archivo general de la nación, dicta en la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), Artículo 21. Programas de Gestión Documental. Enfatiza la necesidad de que las entidades públicas deben desarrollar programas de gestión de documental y puedan considerar el uso de nuevas tecnologías y soportes que deben adherirse a los principios y procesos artísticos cuando se implementen (Congreso de la República de Colombia, 2000).

De manera similar, el programa de gestión documental crea un marco de referencia para la gestión del ciclo vital de los documentos surgidos de la actividad, permitiendo la mejora del programa de gestión documental.

El programa de gestión documental define las directrices, procedimientos y programas especiales que son fundamentales para la estandarización de la gestión documental y que son consistentes con los objetivos estratégicos y de misión en la búsqueda de la eficiencia administrativa y la transparencia.

Al estudiar los diferentes procesos de gestión documental en la mayoría de las entidades de carácter público, se hace evidente las falencias dentro de sus procesos en la organización interna de la ejecución archivística, así como el crecimiento documental que produce cada una de las áreas de la entidad, es por ello que surge la necesidad de implementar un modelo de gestión documental que brinde la posibilidad de administrar la Gestión de Archivos de la manera más eficiente posible.

Es por esto por lo que es necesario que cada entidad vele por la adecuada gestión de sus archivos, de esta manera se puede evitar inconvenientes legales debido a la falta de organización de los documentos producidos y recibidos en la ejecución de sus funciones.

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer el plan de gestión documental que permita ajustar y llevar a cabo actividades encaminadas a la adecuada gestión y administración de los procesos de la entidad atendiendo a las normas y estatutos del archivo general de la nación.

Objetivos Específicos

Realizar un autodiagnóstico sobre la situación actual en las actividades de gestión documental en la alcaldía de Valledupar.

Revisar las falencias en los procesos de gestión documental mediante el uso de una matriz DOFA

Proponer acciones de mejora en los procesos identificados y evaluar las acciones implementadas.

Definición del Problema

Autodiagnóstico de la Situación Actual Gestión Documental

Este aspecto comprende la recolección de información puntual mediante el diagnóstico integral de archivos, que sirve como base para determinar los aspectos críticos de la entidad en lo relacionado con la política de gestión documental. Este diagnóstico se realiza a partir de aspectos cruciales detectados durante la observación en los procesos en la gestión documental aplicados a esta entidad.

Tabla 1

Datos Generales

Datos Generales de la Empresa			
Carácter de la entidad	Pública		
Nombre de la entidad	Alcaldía municipal de Valledupar		
NIT	800098911-8		
Departamento	Cesar		
Ciudad	Valledupar		
Número de dependencias actuales	25		
Dirección	Cra 5 n°15 – 69 primer piso		
Teléfono	5842400		
Página web	https://valledupar-cesar.gov.co/		
Dependencia donde se realiza el autodiagnóstico	Secretaria de hacienda		
Funcionario responsable	Mery luz Orozco cantillo		
Cargo	Tesorera		
Condiciones de Conservación de Archivos			
Condiciones Generales	Sí	No	Observaciones
Ubicación			
a. El depósito se encuentra en un terreno:			
- Estable geológicamente	X		1 piso
- Sin riesgos de humedad subterránea.	X		Riesgo humedad por lluvias
- Libre de problemas de inundación	X		
b. Está situado en zonas cercanas a:			
- Industrias contaminantes		X	
- Posibles objetivos bélicos			
- Estaciones de servicio		X	
Aspectos Estructurales	Sí	No	Observaciones
La resistencia de las placas y pisos están dimensionadas para soportar una carga mínima de 800 Kg/m ² a 1250 Kg/m ² , ¿si se utiliza estantería rodante?	X		

¿Posee pisos en materiales no porosos de fácil limpieza?	X		
¿Los muros presentan fisuras, grietas o manchas de humedad?	X		
¿Existen problemas de goteras por mala impermeabilización u otros problemas relacionados con los techos?	X		Ocasional.
¿Tienen ventanas en los depósitos de archivos? En caso afirmativo, describa de qué tipo.	X		Marco metálico, luz directa en un sector de aproximadamente 120 cajas.
¿Las ventajitas tienen filtros UV?		X	
¿Impiden el acceso de insectos, aves y roedores?		X	
¿Se hace control y mantenimiento a las instalaciones eléctricas e hidráulicas?		X	
Condiciones Ambientales	Sí	No	Observaciones
¿Alguna vez se han hecho mediciones de las condiciones ambientales de los depósitos? En caso afirmativo incluya los resultados.		X	
¿Cuenta el archivo con un sistema de medición de condiciones ambientales?		X	
¿Tiene el depósito ventilación natural? Explique cómo se da.	X		Cuando se abre las ventanas o puerta durante el día.
En caso negativo, ¿cuentan con ventiladores u otros sistemas que permitan el intercambio del aire y la aireación del archivo?	X		
Si existen ventiladores o aire acondicionado ¿se apaga durante las horas en que no hay personal?	X		
¿Con qué tipo de iluminación cuentan en el depósito de archivo?	X		Fluorescente
¿Cuenta las lámparas con filtros UV?		X	
Distribución	Sí	No	Observaciones
a. El depósito está separado de:			
- Las zonas de trabajo archivístico?		X	
- Las áreas de consulta?		X	
- Almacén u otra oficina?	X		Responsable del Área
Estantería y Mobiliario	Sí	No	Observaciones
Indique de cuáles tipos de estantería poseen	X		200 x 40 x 90 tipo esqueleto
En el caso de ser fija ¿está asegurada al piso y a los muros?		X	No totalmente
- Rodante	X		Una sección de rodante deposito 2
- Industrial		X	
Material	Sí	No	Observaciones
- Metal	X		
- Madera			
- Otro			
¿Está en buen estado? Explique	X		El 90% de la estantería es buena.
¿Se utilizan el encerramiento superior de la estantería como lugar de almacenamiento?	X		

¿La distancia entre el techo y el encerramiento superior es de un (1) metro? En caso negativo, indique la distancia	X		
¿La distancia entre el piso y la balda inferior es mayor a 10 cm?	X		
¿Cuentan con planotecas para el almacenamiento de obras de gran formato?		X	
Distribución de la Estantería	Sí	No	Observaciones
¿La distancia entre los muros y la estantería es mínima de 20 cm?		X	
¿La distancia entre un estante y otro mínimo es de 70 cm?	X		
¿Tiene la estantería un sistema de identificación visual de la documentación acorde a la signatura topográfica?		X	

Tabla 2*Almacenamiento Archivo Central*

Archivo Central (Identifique las unidades de almacenamiento que actualmente se utilizan)			
Marque con una X los que correspondan			
Cajas	X	AZ	X
Carpetas de yute	X	Carátulas y gancho legajador	X
Carpetas de propalcote		Argollados o anillados	
Tomos empastados		Sobres protectores plásticos	
Paquetes (bolsa plástica o expediente amarrado)	X	Otros:	

Tabla 3*Sistemas de Prevención de Emergencias de Archivos*

Sistemas de prevención de emergencias en archivos			Sí	No	Ant
¿Cuenta el depósito de archivo con extintores?			X		
Tipo	Agua				1
	Gas carbónico				
	Solkaflam	X			
	Multipropósito				
Tiene sistema de alarma contra incendios				X	
Cuentan con sistemas de seguridad contra robo (celaduría, circuito cerrado de vídeo o televisión, otros) especifique.				X	
¿Cuentan con sistemas de detección de fuego?				X	
¿Cuentan el depósito con señalización para la ubicación tanto de equipos de atención de desastres como de rutas de salida?			X		

Tabla 4*Aspectos de Formación y Capacitación*

Aspectos de formación y capacitación	Sí	No	Observaciones
¿Los funcionarios encargados de los archivos han sido capacitados en programas o áreas de su labor?	X		
¿Los servidores públicos han sido capacitados en temas relacionados al manejo y organización de los archivos?		X	
¿Los servidores públicos reciben o entregan los documentos o archivos inventariados?	X		
¿Los servidores públicos han sido capacitados y entrenados para la atención de emergencias?	X		
¿La Unidad de Correspondencia cuenta con el personal suficiente y capacitado para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial?	X		

Tabla 5*Instrumentos archivísticos*

Instrumentos archivísticos	Sí	No	Observaciones
La entidad ha elaborado el cuadro de clasificación documental			
¿La entidad ha elaborado las tablas de retención documental?	X		
¿Las tablas de retención documental fueron aprobadas por la instancia competente? Indique acto administrativo	X		Decreto 113 del 2016, donde se adoptan las Tablas de Retención Documental.
¿Las tablas de retención documental fueron convalidadas por la instancia competente?			
¿Las tablas de retención documental fueron implementadas por la instancia competente? Indique acto administrativo			Resolución 0366 del 14 de mayo de 2013, por medio de la cual se adoptan las Tablas de Retención Documental - Emanada por la Rectoría de la Institución.
¿Las tablas de retención documental fueron publicadas en la página web de la entidad?		X	
¿Han sido actualizadas las tablas de retención documental?		X	
¿La entidad ha elaborado el programa de gestión documental?	X		
¿El programa de gestión documental fue aprobado por la instancia competente?	X		

Tabla 6*Limpieza de las Instalaciones del Depósito de Archivo*

Limpieza de áreas y documentos		Sí	No
¿Se realiza la limpieza de las instalaciones del depósito de archivo?		X	
Tipo	Semanal	X	
	Mensual		
	Otros: Semanal solo pisos	X	
¿Se realiza la limpieza de la estantería?		X	
¿Con qué periodicidad?	Semanal	X	
	Mensual		
	Otros		
Describa como se hace la limpieza	Se limpian telarañas y el polvo con una toalla húmeda absorbente.	X	
¿Se realiza la limpieza de la documentación?			
Con qué periodicidad	Semanal	X	
	Anual		
	Otros		
Describa como se hace la limpieza			
El personal que manipula la documentación utiliza elementos de seguridad industrial, como guantes, tapabocas, gorras, batas, ¿etc.?			X
¿Se realiza en el depósito de archivo programas de control de plagas?			X
Desinfección			X
Desinsectación			X
Desratización			X
Si la respuesta afirmativa, enuncie la periodicidad con la que se realiza, el método y elementos con los que lo hacen: Se debe implementar el sistema integrado de conservación			

Teniendo en cuenta toda la información recopilada en el anterior autodiagnóstico se evidenció varias situaciones que afectan la realización de actividades dentro del área, entre ellos las acumulaciones de documentos, demoras en la búsqueda de expedientes y por ende en la atención a los usuarios por lo que se requiere actualizar y aplicar las normas y técnicas vigentes en archivística, que permita garantizar la transparencia y el acceso a la información de manera eficiente además de una mejor conservación del patrimonio documental a largo plazo.

Pregunta de Investigación

¿Cómo se puede mejorar los procesos de gestión de archivos en la oficina de cobro coactivo de la secretaría de hacienda de la alcaldía municipal de Valledupar? ¿Qué impacto puede generar en la atención a los clientes externos de la entidad?

Marco Teórico

Según el archivo general de la nación en el artículo 3 de la ley 594 de 2000, la gestión documental se define como un conjunto de actividades administrativas y técnicas destinadas a planificar, gestionar y organizar la documentación originada y recibida por las entidades desde su elaboración hasta su proceso final para facilitar su aplicación y conservación (Congreso de la República de Colombia, 2000).

El programa de gestión documental es una herramienta archivística que formula y estructura sistemáticamente los procesos archivísticos que se desarrollan en la empresa a corto, medio y largo plazo, desde la creación de la documentación hasta el objetivo final. Contiene todos los parámetros a seguir en el proceso de gestión documental para facilitar la gestión de datos para el progreso y la automatización de las tareas. Además, lineamientos y estrategias internas que permitan regular y gestionar la información (ATS Gestión Documental, 2018).

La normativa vigente que establece un programa de gestión de registros incluye la Ley 594 de 2000 General de Archivos, Título V: Gestión de documentos. Artículo 21, Programas de Gestión Documental. Las entidades públicas deben fomentar programas de gestión documental que tengan en cuenta el uso de nuevas tecnologías y soportes, cuya implementación deberá seguir los principios y procesos archivísticos (ATS Gestión Documental, 2018).

El desarrollo de la Ley 594 de 2000 en su artículo 22. Procesos Archivísticos y del Decreto 1080 de 2015, establece la gestión de documentos dentro del concepto de Archivo Total, comprendiendo como mínimo los siguientes procesos: Planeación, Producción Documental, Gestión y Trámite, organización de documentos, transferencias, disposición de documentos, preservación a largo plazo, valoración (Función Pública, 2020).

Los conceptos de gestión documental han tomado especial importancia en las entidades ya que su uso correcto permite la fluidez de la información maximizando beneficios y disminuyendo costos alcanzando los objetivos propuestos. Es por esto que las entidades se ven orientadas a implementar sistemas de gestión documental con la finalidad de controlar, administrar recursos y procesos productivos, que tributen beneficios.

Presentación de la Empresa Alcaldía Municipal de Valledupar

Reseña Histórica

Como referencia histórica cabe señalar que esta institución fue creada originalmente el 6 de enero de 1550 por el fundador del municipio, el Capitán Hernando de Santana, quien dedicándose a la jornada religiosa celebró este día y reconocimiento al Cacique de Upar, el jefe de la tribu que habitaba la zona, la llamó la ciudad de los reyes del valle de Upar.

El desarrollo valduparense durante el período colonial se limitaría sin embargo a elementos básicos que podrían llevarse a cabo en una aldea remota de cualquier provincia del reino, alejada de los centros de comunicación y de los centros de desarrollo socioeconómico y cultural. En la región representaron ciudades como Santa Marta, Cartagena, Ocaña y Villa de Santa Cruz de Mompox.

La ciudad fue fundada como parroquia en 1560 bajo la autoridad administrativa de los padres dominicos. Allí establecieron el primer monasterio desde 1555. Esta misión se cumplió en toda la provincia de Santa Marta, de donde procedían Fray Luis Vero y San Luis Beltrán. Esta categoría permaneció bajo dominio colonial y sólo se convirtió en república cuando pasó a ser capital provincial de Valledupar bajo la Ley del 15 de abril de 1850, y su estatus provincial fue ratificado cuando la asamblea provincial le dio su constitución en 1919. Noviembre de 1853; luego, con base en la Ley N° 29 de diciembre de 1864, fue elevada a capital del departamento de Valledupar del estado federal de la magdalena.

En 1875, por desavenencias, destituyó al presidente Riascos de la unión del municipio de La Paz con el gobierno de Santa Marta y nombró en su lugar al valduparense Antonio J. Maya, quien declaró a la ciudad de Valledupar como capital del estado soberano, categoría que ocupó del 12 de julio al 11 de octubre del mismo año, cuando ocupó la presidencia del estado en lo que

ahora se conoce bajo el nombre de Restaurante Callejón de La Estrella (Alcaldía Municipal de Valledupar, 2024b).

Misión

Contribuir al logro de las metas del desarrollo sostenible - la meta de los ODS es eliminar los déficits sociales, económicos y tecnológicos de la comunidad de Valledupar, promover estrategias integradas que permitan el mejoramiento de los indicadores regionales, la promoción del empleo, la institucionalidad fortalecimiento de la educación y el sistema de ciencia, tecnología e innovación, salud y creación de oportunidades claramente antes de la adopción de políticas públicas como parte clave para mejorar la competitividad de la región (Alcaldía Municipal de Valledupar, 2024b).

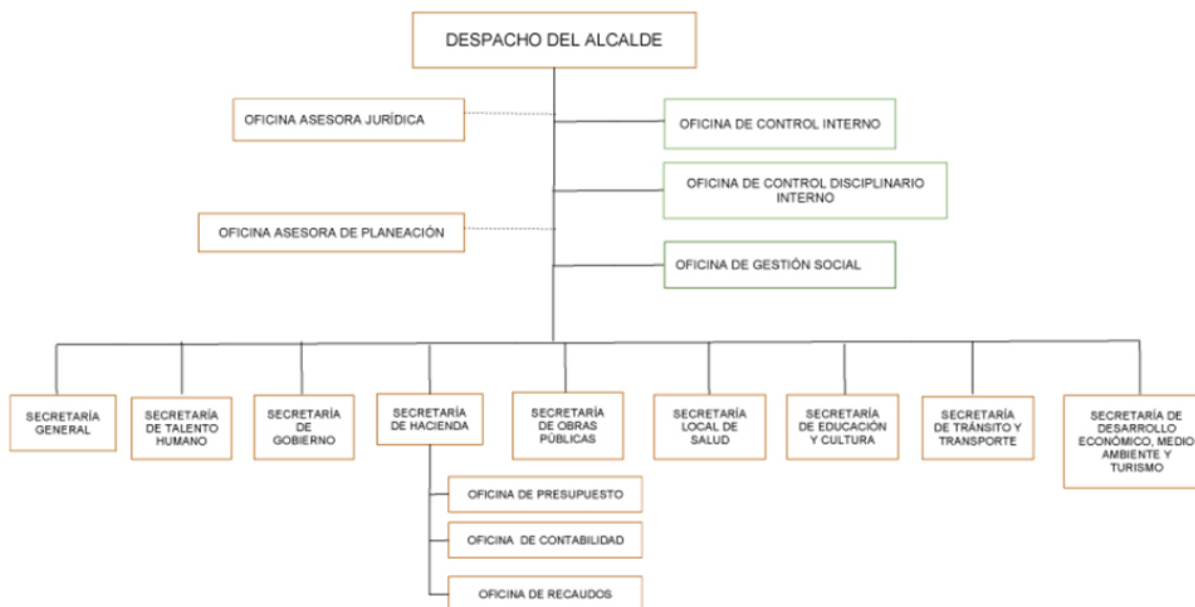
Visión

Para el 2023, Valledupar será un municipio sustentable y con mayor igualdad territorial; Al fortalecer sectores como la agricultura y el turismo, fortalecemos una región que tiene el potencial de crear condiciones para la igualdad, la paz y la prosperidad, garantizando los derechos de todos sus habitantes y priorizando estrategias que permitan el desarrollo de la región y la reducción de la pobreza (Alcaldía Municipal de Valledupar, 2024b).

Organigrama

Figura 1

Descripción del Organigrama



Fuente. Alcaldía Municipal de Valledupar (2024a).

Secretaría de Hacienda

Las funciones de la secretaría de Hacienda de Valledupar es preparar, dirigir, coordinar e implementar políticas, planes y programas relacionados con materia fiscal, hacienda, crédito público, presupuesto y financiamiento para la consolidación presupuestaria y financiera, la integridad y estabilidad del patrimonio del municipio, teniendo en cuenta las normas legales, legislativas y reglamentarias vigentes.

Oficina de Cobro Coactivo

La Oficina de recaudos es la principal responsable de desarrollar funciones de auditoría para los contribuyentes responsables y las unidades declarantes, asegurando el cumplimiento adecuado de las regulaciones tributarias y la aplicación adecuada de recaudos de tasas e

impuestos, contribuciones y demás gravámenes de la institución, además de realizar los procedimientos de ejecución y coerción, que la administración delegada del alcalde debe realizar conforme a la ley.

Procesos de la Gestión Documental

El programa de gestión de documental de la alcaldía define lineamientos y funciones para cada etapa del ciclo de vida del documento y es parte de un concepto general de archivo que, según decreto nacional 2609 2012, incluye, por ejemplo, archivos. procesos:

Diseño-producción-gestión

Organización-transferencia de procedimientos

Eliminación-mantenimiento-evaluación.

Marco Metodológico

A continuación, se describe la metodología utilizada en el desarrollo de la presente investigación, así como las técnicas e instrumentos aplicados a los sujetos dentro del contexto de la oficina de cobro coactivo de la secretaría de hacienda de la alcaldía municipal de Valledupar. Así como el procedimiento de recopilación de información, el procesamiento y análisis de la misma.

La investigación tiene un enfoque cualitativo el cual busca conceptualizar sobre la realidad con base en el comportamiento, el conocimiento las actitudes y los valores que guían el comportamiento de las personas (Bonilla-Castro & Rodríguez Sehk, n.d.).

El tipo de investigación realizada fue documental ya que se analizó información escrita sobre el tema y explicativa porque busca entender la causa que genera la problemática que conduce a la comprensión del fenómeno.

Para la recolección de información se utilizó fuentes secundarias como información en libros, archivos, revistas científicas, entre otros. Entre los datos primarios se utilizó la observación directa donde se recolecta información directamente del lugar donde ocurren los hechos.

La población objeto de estudio son los funcionarios de la oficina de cobro coactivo de la secretaria de hacienda de la alcaldía municipal de Valledupar, como herramienta se utilizó la encuesta a 15 funcionarios con preguntas abiertas y cerradas que permitan identificar las causas de las falencias en los procesos de archivo en la entidad. Estas se realizaron por medio de correo electrónico con formularios de Google.

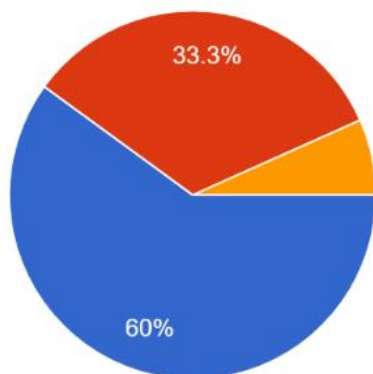
Encuesta Realizada

Encuesta para conocer la situación actual de la gestión documental de la alcaldía de Valledupar: Gestión de Archivos Oficina de Cobro Coactivo Secretaría de Hacienda Alcaldía de Valledupar. Según los datos obtenidos de la encuesta realizada se obtuvo los siguientes resultados:

1. ¿Qué cargo ocupa en la gestión de archivos de la entidad?

Figura 2

Cargo

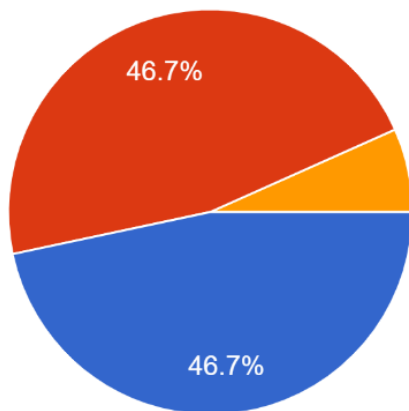


Según la información obtenida del 60% de los encuestados, se evidencia que el 30% son Técnicos en archivo y el otro 30% son analistas de documentación y archivos.

2. ¿Cuál es su antigüedad laboral en el cargo que ocupa actualmente en su entidad?

Figura 3

Antigüedad Laboral

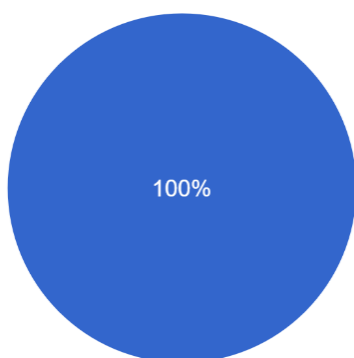


El 46.7% de los encuestados registran una antigüedad laboral de 1 a 2 años, mientras que el otro el 46.7% poseen antigüedad de 2 a 3 años.

3. ¿Cuenta con experiencia en materia archivista, ya sea en el sector público o privado?

Figura 4

Experiencia Archivística

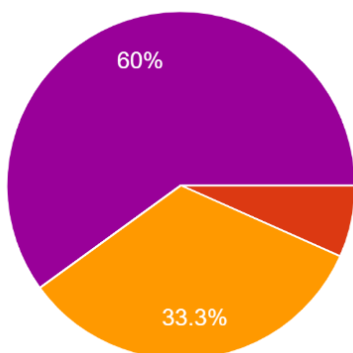


El 100% de la población encuestada cuenta con experiencia en el área de documentación y archivo.

4. ¿Con que frecuencia ha recibido capacitación por parte de la entidad con referencia a las nuevas regulaciones en materia archivista de nuestro país?

Figura 5

Capacitación

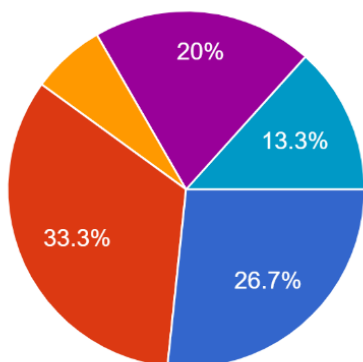


El 60% de los encuestados han sido capacitados anualmente, y el otro 33.3 han sido capacitados ocasionalmente.

5. Durante la realización de sus actividades de archivos ha extraviado alguna vez algún documento o expediente.

Figura 6

Extravío de Documentos

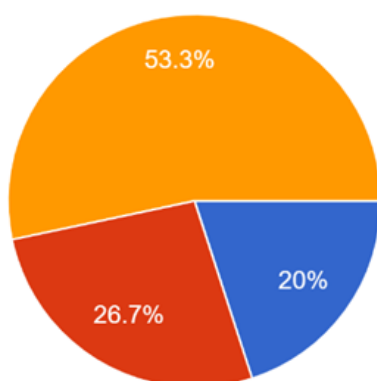


Del total de encuestados, el 33.3% casi nunca han extraviado un documento o expediente, el otro 26,7% nunca han extraviado documentación, y el 13.3% restante sí han extraviado algún documento.

6. Cuánto es el tiempo de respuesta promedio de las PQRS que llegan a su unidad de correspondencia

Figura 7

Respuesta PQRS

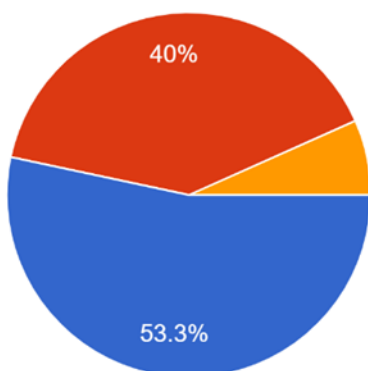


El 53.3% de los encuestados respondieron que dan respuesta en 15 días, el otro 26.7% dice que responden en seis días y el otro 20% dan respuesta en tres días.

7. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de los clientes que ha tenido a su cargo? ¿Ha dado respuesta satisfactoria a las solicitudes que han realizado?

Figura 8

Satisfacción del Cliente

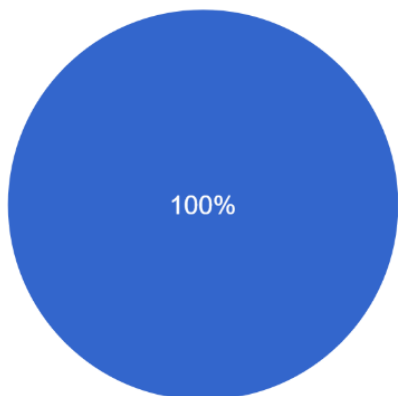


El 53.3% dice que el nivel de satisfacción es excelente y el otro 40% dice la satisfacción en las respuestas es buena.

8. Actualmente tiene un plan de anual de visitas de inspección, vigilancia y control encaminado a verificar el cumplimiento de la Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivos”, ley 1712 de 2014 y demás normas relacionadas.

Figura 9

Frecuencia Visitas de Inspección

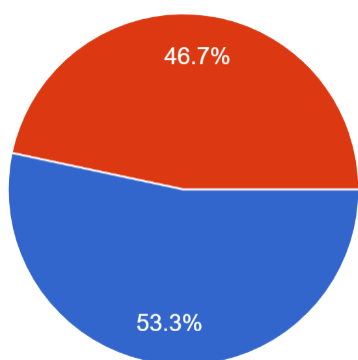


El 100% de los encuestados registraron que hay un plan anual de visitas de inspección, vigilancia y control conforme a los mandatos de ley.

9. El área donde realiza sus funciones tiene en cuenta las condiciones para asegurar las preservación y conservación de documentos de archivos según lo establecido en los Acuerdos 049 y 050 de 2000.

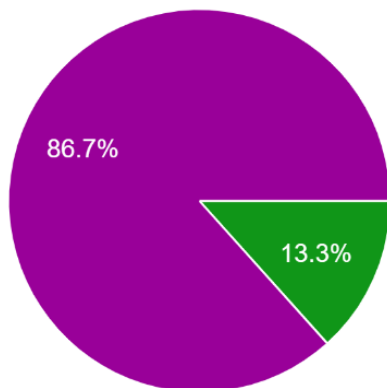
Figura 10

Condiciones de Preservación y Conservación



El 53.3% de los encuestados afirman que siempre tienen en cuenta las condiciones, y el 46.7% restante dice que casi siempre tienen en cuenta estas condiciones.

10. Con qué frecuencia se tiene en cuenta en su entidad el principio de orden original, es decir la disposición física de los documentos que debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo, lo establecido en las tablas de retención documental de la entidad y bajo la observancia de lo dispuesto en el artículo 36 de la ley 1437 de 2011.

Figura 11*Principio de Orden Original*

El 86.7% de los encuestados opinan que siempre, y el 13.3% restante opinan que casi siempre se tiene en cuenta el principio de orden original.

Resultados de la Encuesta

Conforme a los aspectos identificados en la gestión de archivos durante la observación y recolección de datos por medio de la encuesta realizada a la población, se analiza lo siguiente del ejercicio:

Se debe reforzar el plan de capacitaciones para estar actualizados sobre nuevas regulaciones en materia archivista en el territorio nacional.

Se requiere implementar jornadas de concientización para que los funcionarios cumplan a cabalidad con las regulaciones y normas establecidas por el archivo general de la nación en gestión de archivos.

Es necesario reforzar el área de la oficina de archivo, la cual se encarga de uno de los recursos más importantes de las tareas administrativas, los documentos informativos, la gestión y la administración.

De los depósitos documentales se identificó que existe la necesidad de procesos de gestión de archivos, a través de los cuales se pueda organizar de forma correcta y oportuna la documentación al servicio de la administración y la comunidad.

La documentación no está organizada correctamente en las carpetas correspondientes, lo cual pone en peligro la integridad y conservación de los documentos para la entidad.

Es necesario adecuar el espacio designado para la organización documental para que dé cumplimiento con los requisitos técnicos definidos por el Archivo General de la Nación, asimismo, en el almacén deben estar disponibles extintores, botiquín de primeros auxilios y otros equipos de seguridad esenciales frente a cualquier situación de emergencia que se llegará a presentar.

Se requiere fortalecer el programa de capacitación para los funcionarios, especialmente en el manejo de archivos y gestión documental, de manera que se puedan aplicar las Tablas de Retención Documental acorde a los criterios archivísticos requeridos y que han sido implementados en los procesos de gestión documental y archivo.

Revisar las Falencias en la Gestión de Archivos

A partir del análisis de los resultados del diagnóstico y los factores externos asociados a los requerimientos técnicos y normativos del Archivo General de la Nación, se elaboró una Matriz DOFA donde se identifican los factores internos y externos que afectan significativamente la gestión documental.

Tabla 7*Matriz DOFA*

	Fortalezas	Debilidades
Factores Internos	F1. Conocimiento, experiencia y compromiso por parte de los líderes del proceso. F2. Tener instancias asesoras en materia archivística como el comité interno de archivo y el consejo distrital de archivo.	D1. El almacenamiento de documentos es inadecuado lo que se genera extravío de expedientes. D2. Poca asignación de recursos para la gestión documental.
Factores Externos		
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
O1. Acceder a la implementación de normas técnicas en gestión documental. O2. Participar en las jornadas de capacitación virtual que ofrece el archivo general de la nación.	F1-O1. Capacitar a los funcionarios en temas relacionados con la gestión documental y uso del sistema de gestión de documentos, para fomentar las buenas prácticas dentro de la entidad. F2-O2. Seguir los procedimientos de la gestión documental en el ANG, que incluya la simplificación de trámites de la Entidad y facilitar su automatización.	D1-D2-O1-O2. Actualizar el procedimiento de la gestión documental según el archivo general de la nación, que incluya el control de documentos, con la finalidad de garantizar el mecanismo de control de versiones y aprobación de documentos, de manera articulada con el Sistema Integrado de Gestión.
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
A1. Modificación en las políticas públicas. A2. Sanción por el AGN por incumplimiento en la ley de archivos y transparencia.	A1-A2-O1-O2. Desarrollar acciones tendientes a cumplir con las normas archivísticas que aseguren la perdurabilidad, accesibilidad y usabilidad de información auténtica garanticen su preservación a largo plazo.	A1-A2-D1-D2. Formular programas de conservación documental que contemplan acciones de capacitación y sensibilización, monitoreo de condiciones ambientales, saneamiento ambiental y limpieza de medios.

Tabla 8*Proponer acciones de mejora*

Programas	Problema	Objetivos	Dirigido a	Correctivo	Campo de acción
<p>-Realizar jornadas de capacitación en temas relacionados con la gestión documental y uso del sistema de gestión de documentos, para fomentar las buenas prácticas dentro de la entidad.</p> <p>-Seguir los procedimientos de la gestión documental en el ANG, que incluya la simplificación de trámites de la Entidad y facilitar su automatización.</p> <p>-Desarrollar acciones tendientes a cumplir con las normas archivísticas que aseguren la perdurabilidad accesibilidad y usabilidad de información auténtica garanticen su preservación a largo plazo</p>	<p>Deficientes procesos y procedimientos para la gestión de archivos. El almacenamiento de documentos es inadecuado lo que se genera extravío de expedientes</p>	<p>- Socializar las normativas establecidas en el AGN acuerdo 004 del 2019 procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro único de Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD de las entidades públicas.</p> <p>- Realizar la actualización, publicación, difusión y seguimiento los instrumentos archivísticos: CCD, TRD, PGD, banco terminológico y tablas de control de acceso. Actualizar los lineamientos de descripción documental con énfasis en el uso del esquema de metadatos.</p>	<p>Todos los niveles administrativos: Directivos: deben aplicar la reglamentación vigente, ley general de archivos</p>	<p>Capacitación y sensibilización para regular y controlar deterioros mediante charlas informativas</p>	<p>- Lineamientos para la planeación y producción de documentos en la entidad en cumplimiento de sus funciones.</p> <p>- Gestión y tramite de las comunicaciones oficiales.</p> <p>- Documentos internos y externos que salen de la ventanilla de correspondencia.</p> <p>- Lineamientos para las tablas de retención documental y tablas de valoración para la organización de archivos.</p> <p>-Lineamientos para las transferencias documentales primarias y secundarias.</p> <p>-Lineamientos para la disposición final de los documentos en la alcaldía.</p> <p>-Acciones para garantizar la preservación a largo plazo de los documentos independientemente de</p>

Programas	Problema	Objetivos	Dirigido a	Correctivo	Campo de acción su soporte o almacenamiento.
Formular programas de conservación documental que contemplan acciones de capacitación y sensibilización, monitoreo de condiciones ambientales saneamiento ambiental y limpieza de medios.		<ul style="list-style-type: none"> - Concertar mecanismos y acciones de sensibilización. - Implementar progresivamente los programas de conservación preventiva 	<p>Todos los niveles administrativos: Directivos: deben aplicar la reglamentación vigente, ley general de archivos, Acuerdos, decretos, comités de archivos. Personal técnico: deben adoptar una idónea manipulación y consulta de los archivos.</p>	Capacitación y sensibilización para regular y controlar deterioros mediante charlas informativas.	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de depósitos y almacenamiento - Manipulación de la documentación y de las unidades de conservación - Gestión de archivo.
Inspección y mantenimiento de instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Espacios inadecuados para el depósito de los documentos. - Falta de capacitación del personal de servicios generales. - Falta de presupuesto y mantenimiento global de la edificación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar mecanismos para control de plagas en áreas del depósito de archivos. - Elaborar un plan para mejorar la limpieza y mantenimiento de la edificación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal a cargo del área de servicios generales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de factores de riesgo de humedad y suciedad -verificación y mantenimiento de las instalaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Áreas de depósito y almacenamiento - Áreas de almacenamiento de archivos.
Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> -Espacios no adecuados para el depósito de los documentos - Carencia de capacitación de personal de servicios generales - Problemas administrativos: presupuesto y mantenimiento global de la edificación 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar mecanismos y sistemas para el control de áreas de depósito - Identificar las principales fuentes de polvo y suciedad -Elaborar un programa integral de limpieza y mantenimiento de la edificación - Identificar factores de alteración: redes de energía y conducción de agua, materiales 	<ul style="list-style-type: none"> -Personal que tiene a cargo el mantenimiento y la custodia de la documentación - Personal del área de servicios Generales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de fuentes de polvo - Adopción de medidas de seguridad industrial para funcionarios - Limpieza puntual de polvo, eliminación de material metálico y almacenamiento - Aseo de estantería - Limpieza de instalaciones - Establecimiento de cronogramas periódicos de limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> -Área de depósito y Almacenamiento. -Áreas de limpieza de la documentación.

Programas	Problema	Objetivos	Dirigido a	Correctivo	Campo de acción
		inflamables o captores de suciedad			
Control de plagas	<ul style="list-style-type: none"> - Espacios inadecuados para el depósito de los documentos. - Problemas administrativos: presupuesto y mantenimiento global de la edificación 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar mecanismos y sistemas para el control de áreas de depósito - Identificar las principales fuentes de polvo y suciedad - Elaborar un programa integral de limpieza de mantenimiento de la edificación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal que tiene a cargo el mantenimiento y la custodia de la documentación - Personal del Área de Servicios Generales 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de unidades, grados de deterioro y actividad del agente contaminante - Aislamiento del material - Tratamiento individual con productos y procesos técnicos - Adecuación de condiciones Ambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Área de depósito y almacenamiento - Áreas de limpieza de la documentación
Almacenamiento y Re almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación que presenta un sistema de Almacenamiento inadecuado - Unidades de conservación no adecuadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar e implementar un programa de organización, limpieza y mantenimiento - Identificar las características físicas de los documentos físicos - Asociar los problemas de almacenamiento con lineamientos archivísticos - Gestionar recursos de acuerdo con las necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal encargado de los depósitos donde se encuentre la documentación 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación del número total o aproximado de las unidades - Evaluación de tipologías y formatos específicos (determinación de metros lineales) - Determinación de capacidad y adaptabilidad del mobiliario - Adquisición de estantería y unidades de conservación adecuadas (carpetas, cajas, rollos de poliéster para planos, sobres para forros - Organización, inventario y 	<ul style="list-style-type: none"> Depósitos - Oficinas - Espacio de manejo documental

Programas	Problema	Objetivos	Dirigido a	Correctivo	Campo de acción
				clasificación del archivo -Implementación de procesos durante el flujo documental en sus tres edades -Acciones de limpieza y reparaciones menores -Para encuadernación y empaste: definición de costura, adhesivos y materiales -Normalización en el uso de tintas, papel y márgenes	
Primeros auxilios reparaciones menores	- Estado de deterioro del material documental de los archivos del país - Necesidad de capacitación en procesos mínimos de primeros auxilios.	- Valorar documentalmente el archivo utilizando tablas de retención - Reconocer el estado de conservación del acervo documental - Elaborar un proyecto integral de conservación preventiva - Conseguir materiales apropiadas para los procesos	-Responsable del archivo con asesoría del AGN. - Personal ejecutor de los procesos.	- Limpieza mecánica superficial - Eliminación de cintas, etiquetas y adhesivos - Eliminación de pliegues y dobleces - Unión de pliegues y dobleces - Unión de roturas y rasgaduras -Recuperación de plano.	-Depósitos -Área específica para el mantenimiento de los documentos
Prevención de Desastres	-Factores internos y externos de riesgo	- Levantar un programa de riesgos - Crear nexos entre programas de prevención documental y el personal tanto encargado de manejo de la documentación como los usuarios	- Grupo de Salud Ocupacional de la entidad -Responsable de la acción documental - Personal que está en contacto con la documentación -Usuarios.	-Programa de prevención de desastres: -Evaluación del panorama de riesgos internos y externos -Adopción de medidas de protección contra el fuego y contra el agua -Señalización	Toda la entidad

Programas	Problema	Objetivos	Dirigido a	Correctivo	Campo de acción
				-Sistemas de monitoreo y control -Utilización de materiales adecuados para el funcionamiento del archivo -Mantenimiento de canalizaciones, evitar redes de evacuación o suministro de agua en placas -Articulación con los programas de Salud Ocupacional	

Tabla 9

Evaluar las acciones implementadas

Aspectos	Logros obtenidos	Tipo de requisito				Ejecución		
		Administrativo	Legal	Funcional	Tecnológico	Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
Capacitación y sensibilización para incentivar el seguimiento de las normas y estatutos en gestión de archivos.	Se logró mayor eficiencia, eficacia y transparencia en los procesos de gestión documental, mediante charlas informativas a los funcionarios encargados	X	X	X	X	X		
Actualización, publicación, difusión y seguimiento de los instrumentos archivísticos	Se difundió los procedimientos de la gestión documental en el ANG, para la simplificación de trámites de la Entidad y facilitar su automatización.	X	X	X	X		X	
Programas de conservación documental para mantener la	Se generó conciencia y apropiación en temas de preservación documental por	X	X	X	X		X	X

Aspectos	Logros obtenidos	Tipo de requisito				Ejecución		
		Administrativo	Legal	Funcional	Tecnológico	Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
integridad y accesibilidad de los documentos	parte de los productores que intervienen en la gestión y manipulación de los documentos de archivo al interior de la entidad.							
Inspección y mantenimiento de instalaciones	Se logró mejorar los espacios para el depósito de los documentos a través de la identificación de factores de riesgo como la humedad y la suciedad y el control de plagas.	X	X	X	X		X	X

Conclusiones

El programa de gestión documental es una herramienta archivística que formula y estructura sistemáticamente los procesos archivísticos desarrollados a corto, mediano y largo plazo, desde la creación del documento hasta el destino final del mismo, este instrumento resume todos los parámetros seguidos en el proceso de gestión documental para facilitar la gestión de datos para el avance y la automatización de tareas. Partiendo de ello, un programa de gestión documental permite a las empresas, comunidades u organizaciones reducir la cantidad de documentos innecesarios, gestionar información para agregar valor al proceso de gestión, brindar instrucciones para la gestión documental, promover la solicitud de prácticas más eficientes y avanzadas para mejorar los procedimientos de gestión documental.

Asimismo, es esencial implementar programas de capacitación regulares para el personal, que incluyan la actualización sobre regulaciones archivísticas y el uso adecuado de herramientas de gestión documental para mejorar la eficiencia en el manejo de archivos porque existen significativas deficiencias en la conservación y almacenamiento de documentos, como la falta de estanterías adecuadas y el riesgo de humedad, lo que pone en peligro la integridad de los archivos, por ende, recomienda adoptar medidas correctivas como la reorganización de los espacios y la adquisición de equipo adecuado. Finalmente, un programa de gestión documental adecuado facilita la accesibilidad, el uso eficiente de la información y el cumplimiento de normativas, contribuyendo a la transparencia y al funcionamiento efectivo de la administración pública.

Recomendaciones

Las recomendaciones pertinentes para este trabajo final de pasantía se enfocan a:

Reforzar el plan de capacitaciones para estar actualizados sobre nuevas regulaciones en materia archivista del país.

Implementación de jornadas de concientización para que los funcionarios cumplan a cabalidad con las regulaciones y normas establecidas por el archivo general de la nación en gestión de archivos.

Procesos de organización archivística en los depósitos documentales que permitan que la documentación esté dispuesta de manera correcta y oportuna al servicio de la administración y la comunidad.

Adecuar los espacios de almacenamiento de documentos, asegurando que se cumplan con los estándares establecidos por el Archivo General de la Nación, como estanterías adecuadas, ventilación y control de humedad para preservar los documentos a largo plazo.

Integrar sistemas tecnológicos que permitan la automatización de la gestión documental, facilitando el acceso, la búsqueda y el control de los documentos, esto optimizaría el tiempo y reduciría el riesgo de pérdida de información.

Establecer un sistema de seguimiento y evaluación de los procesos de gestión documental mediante auditorías internas periódicas, garantizando el cumplimiento de las normativas archivísticas y detectando posibles áreas de mejora.

Referencias Bibliográficas

- Alcaldía Municipal de Valledupar. (2024a). *Mi Municipio*. <https://www.valledupar-cesar.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Pasado-Presente-y-Futuro.aspx>
- Alcaldía Municipal de Valledupar. (2024b). *Nuestra Alcaldía*. <https://www.valledupar-cesar.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Mision-y-Vision.aspx>
- ATS Gestión Documental. (2018). *La importancia de los programas de gestión documental para tu empresa*. <https://atsgestion.net/programas-gestion-documental/>
- Bonilla-Castro, E., & Rodríguez Sehk, P. (n.d.). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales* (3rd ed.). Universidad de los Andes. Retrieved March 25, 2025, from <https://laboratoriociudadut.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/05/mas-alla-del-dilema-de-los-metodos.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (2000). *Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial 44084 de Julio 14 de 2000. <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>
- Función Pública. (2020). *Programa de Gestión Documental*. https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/3386101/PGD_V4/a0e747a3-2135-4f94-ade0-e2a0e1f9b3c3

Apéndices

Apéndice A

Enlace la encuesta

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYoVLFQid2u6whdvTUdkVNIdwj0qWjti_qzMliGNq2TDIHbQ/viewform?usp=sf_link

