

INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Itagüí, 2 de diciembre de 2016

Proceso auditado: Proceso de Gestión Documental

Objetivo:

Verificar la gestión del proceso de Gestión Documental examinando para ello el cumplimiento de la normatividad, los procedimientos y el Plan de Gestión Documental en materia archivística y a través de la evaluación del cumplimiento de lineamientos internos y externos aplicables al proceso.

Alcance:

Se pretende validar, mediante lo descrito en el ítem “Metodología”, el cumplimiento de criterios archivísticos, de procedimientos y prácticas de Gestión Documental acordes con la normatividad y que contribuyan al logro de los objetivos del Municipio, durante el presente periodo.

Aspectos a mejorar:

1. Realizar una mejor clasificación de los documentos recibidos de la comunidad, de tal manera que sea acorde con los servicios solicitados por la ciudadanía. Se recomienda revisar el procedimiento para implementar mejoras en esta actividad.
2. Realizar verificación de competencias para los funcionarios encargados de distribuir o asignar los diferentes documentos o trámites solicitados por los ciudadanos, de tal manera que el flujo de documentos sea oportuno y eficaz en cuanto al destinatario y responsable del trámite.
3. Informar permanentemente a la Alta Dirección sobre el grado de dificultad que se presenta con los equipos, técnicas, herramientas y operadores de servicio con que cuenta la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, que constituya base para la toma de decisiones.
4. Contar con un plan de contingencia o emergencia divulgado y socializado para los momentos en que las herramientas con que cuenta la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental no funcionen, para prestar el servicio con calidad y sin interrupciones.
5. Realizar seguimiento, verificación y análisis estadístico de los Indicadores de este proceso, en especial el indicador denominado “índice de correspondencia devuelta” con el fin de identificar por qué devuelven la correspondencia y tomar medidas al respecto. Se sugiere que las áreas que remiten los documentos, previamente realicen

6. una verificación de los datos del destinatario para lograr mayor eficacia en la gestión, no sólo del envío de la correspondencia, sino del propósito de su comunicación, como por ejemplo los cobros coactivos, entre otros.
7. Analizar el procedimiento “PR-GD-01 Procedimiento Para El Trámite De Correspondencia Enviada” con el fin de establecer la mejora de los formatos “FO-GD-01 Correspondencia Interna y Externa” y “FO-GD-02 Correspondencia Interna y Externa Enviada”, para que ambos sean utilizados y se pueda establecer la trazabilidad de los documentos.
8. Propender por la tecnificación del sistema de recibo y radicación de la correspondencia. Se recomienda validar otros métodos que minimicen la dependencia de la intervención humana y sean más automáticos.

Conclusiones:

1. Se han presentado irregularidades en el proceso de Gestión Documental que ameritan ser analizadas por otro tipo de organismos de control, para determinar si se presentaron presuntas faltas de orden disciplinario o penal.
2. Es fundamental que en el Municipio se planifiquen cuidadosamente aquellas tareas relacionadas directamente al contacto directo con el ciudadano, pero que además se aplique juiciosamente el procedimiento y se realice el seguimiento adecuado. Ello implica que como servidores públicos debemos anticiparnos a las necesidades que tiene el ciudadano, saber qué es lo que busca, qué le satisface y buscar alcanzar la excelencia.
3. El proceso requiere tomar acciones de mejora de manera inmediata, que permita eliminar las deficiencias presentadas en actividades tales como radicación y entrega de correspondencia.

Javier Hernández Hernández
Jefe de Oficina de Control Interno