



| | |
|--------------------|--|
| PROCESO | GESTION DE PROCESO DOCUMENTAL |
| RESPONSABLE | Profesional Universitario - AREA DE PLANEACION E INVENTARIOS |
| PERIODO | Octubre a diciembre 2022 |
| FECHA | 27 enero de 2023 |

1. ANÁLISIS GENERAL DE LOS INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

1. INDICADOR: % EFECTIVIDAD EN CONSULTAS DE ARCHIVO

Se atendieron el 100% de las Solicitudes de documentos en forma satisfactoria, de la siguiente manera:

- En el mes de octubre se atendieron 2 así: 1 solicitud del área de convenios, y 1 solicitud de la secretaria de gerencia.
- En el mes de noviembre no realizaron solicitudes.
- En el mes de diciembre se realizó 1 solicitud de la secretaria de gerencia.

El promedio trimestral es de 100% una calificación excelente.

2 INDICADOR: % EFICACIA ENTRE LA SOLICITUD Y LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS

Dentro del proceso de consulta se tiene en cuenta que las solicitudes sean atendidas antes de 2 días corrientes.

De conformidad con la encuesta realizada de la siguiente manera:

- En el mes de octubre se realizó encuesta de satisfacción del servicio a la secretaria de gerencia evidenciando una satisfacción total sobre el servicio prestado y los tiempos de respuesta a las solicitudes.
- En el mes de noviembre no se realizó encuesta de satisfacción.
- En el mes de diciembre se realizó encuesta de satisfacción del servicio a la secretaria de gerencia evidenciando una satisfacción total sobre el servicio prestado y los tiempos de respuesta a las solicitudes.

El promedio trimestral es de 100% una calificación excelente.



3. INDICADOR: % EFICACIA ESCANEADO DE CAJAS

La meta de escaneo de cajas es de 8 mensuales; y se escanearon de la siguiente manera:

En total se escanearon 6 cajas

- En el mes de octubre se escanearon 3 cajas que van desde la 1539 a la 1541.
- En el mes de noviembre no se realizó escaneo de cajas.
- En el mes de diciembre se escanearon cajas que van desde la caja 1543 a la 1544.

El promedio trimestral es del 25.00% arrojando una calificación deficiente, debido a que no se cuenta con personal contratado para realizar la labor de escaneo.

4 INDICADOR: % EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO PROCESO GESTION DOCUMENTAL

A la fecha no se cuenta con hallazgos vigentes de planes de mejoramientos internos y externos.

5 INDICADOR: % EFICACIA REDUCCIÓN CONSUMO DE PAPEL

La meta planteada frente a la reducción del consumo de papel en el instituto es de 10%.

- En el mes de octubre se obtuvo una calificación regular con un aumento en el consumo de papel de 4.44%
- En el mes de noviembre se obtuvo una calificación buena con una reducción en el consumo de papel de 6.19%
- En el mes de diciembre se obtuvo una calificación deficiente con un aumento en el consumo de papel de 1.33%

El promedio trimestral es de 3.52% arrojando una calificación regular en el consumo del papel.

2. RETROALIMENTACION DEL CLIENTE EN EL PROCESO

Se requiere de personal dedicado exclusivamente al escaneo del archivo antiguo, a la fecha se ha logrado escanear de la caja 1 a la 149 y algunas cajas adicionales más que no están de manera consecutiva debido a que se está escaneando documentación que han solicitado las diferentes oficinas y otras que están para eliminar.



| | | | | |
|------------------------------|-----------------------|-------------|-------------------|---------------|
| AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: 60.045.01-146 | Versión: 04 | Fecha: 12/06/2020 | Página 3 de 6 |
|------------------------------|-----------------------|-------------|-------------------|---------------|

Se requiere de personal exclusivo para la recepción, revisión y digitalización de los archivos de gestión que van llegando al archivo central e histórico del Instituto.

Se cuenta con el software Docuadmin para llevar a cabo el proceso de administración y control de los documentos que ingresan al archivo central e histórico.

La gerencia habilitó espacio físico para almacenar la documentación de los archivos de gestión de las oficinas de jurídica, y tesorería en el auditorio del primer piso (1er piso)

El área de gestión documental permanentemente capacita a los funcionarios que manejan los archivos de gestión del Instituto y se refuerza cada vez que se requiere.

Se cuenta con los procesos para el cruce de información entre la empresa que custodia el archivo e IDESAN.

Se continúa enviando a custodia externa la información que se administra por medio del SOFTWARE XEO, proceso que adelanta la oficina de sistemas tomando la información de acuerdo al procedimiento que ella maneja. Y adicionalmente la guarda en el servidor de la entidad y en el servidor espejo.

Se solicita de manera mensual a la oficina de sistemas el registro del envío de las copias de seguridad que envía a custodia externa.

3. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS DEL PROCESO

Actualmente no tenemos acciones correctivas del proceso

4. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL PROCESO Y NECESIDADES DE RECURSOS

- Recurso humano permanente dado que no cuento con el profesional de apoyo que administra el proceso de gestión Documental. Actualmente cuento el apoyo técnico para el segundo puesto de trabajo operativo.
- Espacio físico independiente para el proceso de gestión documental de manera que se manejen protocolos de bioseguridad para las personas que manipulan la información y almacenar el archivo en tránsito
- Implementación de la ventanilla única sistematizada.
- Continuar impulsando la Estrategia de Cero papel adoptada mediante resolución resolución 0254 de junio 30 de 2020,
- Continuar con el servicio de custodia externa al archivo central e histórico que otorga la Gobernación de Santander, como contraprestación al convenio suscrito entre las partes.

**5. MEJORA DEL SERVICIO EN RELACION CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE**

Se realiza capacitación a los funcionarios que manejan los archivos de gestión de las diferentes dependencias cada vez que las oficinas gestoras lo requieren.

6. INFORME RELATIVO A LA ADMINISTRACIÓN Y GESTION DE LOS RIESGOS DEL PROCESO**Asociacion INDICADORES - RIESGOS**

1. INDICADOR: % EFECTIVIDAD EN CONSULTAS DE ARCHIVO está asociada al Riesgos 01-02.03.04 y 05
2. INDICADOR: % EFICACIA ENTRE LA SOLICITUD Y LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS Asociado al Riesgo 02.- 03 - 04
- 3.INDICADOR: % EFICACIA ESCANEO DE CAJAS Asociado al Riesg 001 -004

| | | | |
|--|---------|---|------|
| R013-01 - Deterioro y/o destrucción total o parcial del archivo | Extremo | C013-01 - A través de la aplicación DOUADMIN se escanea los documento y se envía a los correos. | Bajo |
| R013-02 - Posible Perdida de Documentos físicos | Extremo | C013-02 - Se adquirió la herramienta de administración documental DOCUADMIN que se encarga de administrar | Bajo |
| R013-03 - Mala clasificación de los archivos de gestión para enviarse al archivo central | Alto | C013-03 - Capacitación en el manejo del software DOCUADMIN al área de gestión documental. | Bajo |
| R013-04 - Perdida parcial o total de la información del Sistema DOCUADMIN | Alto | C013-04 - Semanalmente, el servidor Institucional realiza back ups de toda la información. | Bajo |



| | | | | |
|------------------------------|-----------------------|-------------|-------------------|---------------|
| AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: 60.045.01-146 | Versión: 04 | Fecha: 12/06/2020 | Página 5 de 6 |
|------------------------------|-----------------------|-------------|-------------------|---------------|

| | | | |
|---|---------|--|----------|
| R013-05 - Personal de apoyo sin los conocimientos y experiencia para administrar la Unidad documental | Extremo | C013-05 - La gestión documental proyecta el acta de necesidades técnicas para el proveedor de apoyo, donde esp | Bajo |
| R013-06 - Requerimientos y/o sanciones por el ente de control a PQRS extemporales | Alto | C013-06 - La implementación de la ventanilla única. | Moderado |
| R013-07 - Falta de espacio físico para el custodio del archivo en tránsito del archivo. | Alto | C013-07 - Disponer de un espacio físico con las condiciones técnicas exigidas por la ley general de archivo. | alto |

Se continúa manejando los controles establecidos para el control de la documentación, así:

R013-01 - Deterioro y/o destrucción total o parcial del archivo: **CONTROL:** Se ha implementado la entrega de los documentos escaneados a los correos de los solicitantes, por medio de la carpeta compartir, o se entrega copia del documento, para evitar el deterioro del papel por la manipulación, . **CONTROLES ARCHIVOS EN CUSTODIA :**

se cuenta con procesos de copias escaneadas de los archivos que se reciben, se diligencia de maneja físicas el formato de ingreso según al AGN , previa verificación de los estándares según la norma , se escanea en planeación , luego se incluye en un software DOCUADMIN, y luego se envía en una memoria a custodia externa de una empresa certificada en este tema, de igual manera se guarda copia en el servidor de la empresa que tiene 4 protecciones..

R013-02 - Posible Perdida de Documentos físicos. **CONTROL:** Se cuenta con el procedimiento “Ingreso del Archivo central e histórico al software Docuadmin de la entidad” 60.027.02.071, “Recibir y atender solicitudes del archivo “60.027.02-078”

R013-03 - Mala clasificación de los archivos de gestión para enviarse al archivo central. **CONTROL:** Aplicar TRD y se capacita al personal que maneja los archivos de gestión.

R013-04 - Perdida parcial o total de la información del Sistema DOCUADMIN. **CONTROL:** Copias de seguridad que se envían a sistemas, y lleva un **SEGUNDO CONTROL**, donde la oficina de planeación solicita mensualmente a sistemas confirmar que las copias se realizas de manera satisfactoria.

R013-05 - Personal de apoyo sin los conocimientos y experiencia para administrar la Unidad documental, **CONTROL:** En el acta de necesidades del apoyo a gestión Documental, se le solicita experiencia y estudios.

R013-06 - Requerimientos y/o sanciones por el ente de control a PQRS extemporales. **CONTROL:**



| | | | | |
|------------------------------|-----------------------|-------------|-------------------|---------------|
| AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: 60.045.01-146 | Versión: 04 | Fecha: 12/06/2020 | Página 6 de 6 |
|------------------------------|-----------------------|-------------|-------------------|---------------|

Se ha solicitado la implementación de la ventanilla única sistematizada.

R013-07 - Falta de espacio físico para la custodia del archivo en tránsito del archivo. **CONTROL:** solo se reciben cajas que podamos guardar en la oficina de planeación. **PLAN DE TRATAMIENTO:** Se ha venido solicitando a la Gerencia, pero ha sido difícil sin embargo se reportó en el Comité de Riesgos del año 2022, la severidad del riesgo dado que no se ha contado con el espacio solicitado, y que cumpla con las características de seguridad, para su control mientras migra al archivo central o histórico. Actualmente la gerencia habilitó espacio físico para almacenar la documentación de los archivos de gestión de jurídica, y tesorería en el auditorio del primer piso (1er piso). Se solicito a gerencia mediante comunicación la asignación de espacio físico en el año 2022 y 2023.

7. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION PREVIAS

La gerencia realiza revisión a estos indicadores.