

# **INFORME FINAL AUDITORIA PROCESO GESTION DOCUMENTAL**

**Vigencia 2022**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
"Gestión de resultados con  
valores"**

**Agosto 2023**



**UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO**  
Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN



**UNIQUINDÍO**  
en conexión territorial

[www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co)

## INTRODUCCIÓN

La Universidad del Quindío a través de la Oficina de Control Interno, presenta informe de auditoría al proceso de Gestión documental durante el período enero a diciembre del año 2022. Con los resultados de esta herramienta de gestión se fortalece la mejora continua, cumpliendo la normatividad vigente.

La Universidad cuenta con el programa de Gestión documental versión 2, el cual fue aprobado por el Comité de Gestión Documental de la Universidad del Quindío en el año 2017, a través del Acta N 001 del 12 de mayo de 2017, el cual fue absorbido en el Comité Institucional de Gestión y desempeño Resolución de Rectoría N 8193 del 3 de agosto del 2021 *“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTION-MIPG, COMO MARCO DE REFERENCIA DE BUENAS PRACTICAS, SE AJUSTA EL DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA UNIVERSIDAD-SIG, Y SE CREA EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO.*

### 1. ALCANCE

Este informe de seguimiento se realiza para establecer el grado de cumplimiento de las normas que regulan el manejo documental y su funcionamiento en la vigencia 2022 y primer semestre del 2023.

### 2. CRITEROS

- Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos).
- Acuerdos 4 y 5 de 2013 del Archivo General de la Nación.
- Decreto 1080 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.
- Ley 1712 de 6 de marzo de 2014.
- Decreto 1515 de 2013.



- Acuerdo AGN 049 de 2000.
- Acuerdo AGN 042 de 2002.
- Acuerdo AGN 005 de 2013.
- Acuerdo AGN 006 de 2014.
- NTC 5397:2005.

Se complementa con las demás normas integradas en el normograma del macroproceso de Gestión Documental, el cual se encuentra en la ruta: Sistema Integrado de Gestión / Mapa de procesos / Gestión Documental / Normograma. Esta ruta corresponde al enlace:  
<http://www.uniquindio.edu.co/planeacion/documentos.php?id=1143>

### 3.METODOLOGÍA

Aplicación del procedimiento de auditoría interna SE.CI-01-P-01 y utilización de la Guía de Auditorías para entidades públicas Versión 4 de julio del 2020, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

#### **Etapas de la Auditoría Interna:**

- Carta de compromiso (Planeación de Auditoría).
- Carta de Representación.
- Reunión de apertura (carta de representación, declaración de independencia).
- Solicitud de información al área.
- Análisis de información.
- Elaboración y socialización de informe.
- Reunión de cierre (acta de reunión de cierre) y entrega informe final.
- Plan de mejoramiento (en los casos que aplique).



#### 4. INFORMACION DE CONTEXTO

En la Tabla 1 se observa información general del área.

**Tabla 1.** Información general

Macroproceso	Apoyo
Jefe directo	Secretaría general
Número de funcionarios planta	8
Numero funcionarios OPS	4
Ubicación del área	Edificio administrativo 1 semi sótano
Extensiones	308-309

Fuente: área de Gestión documental

#### 5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

##### 5.1. Instrumento de la Auditoría

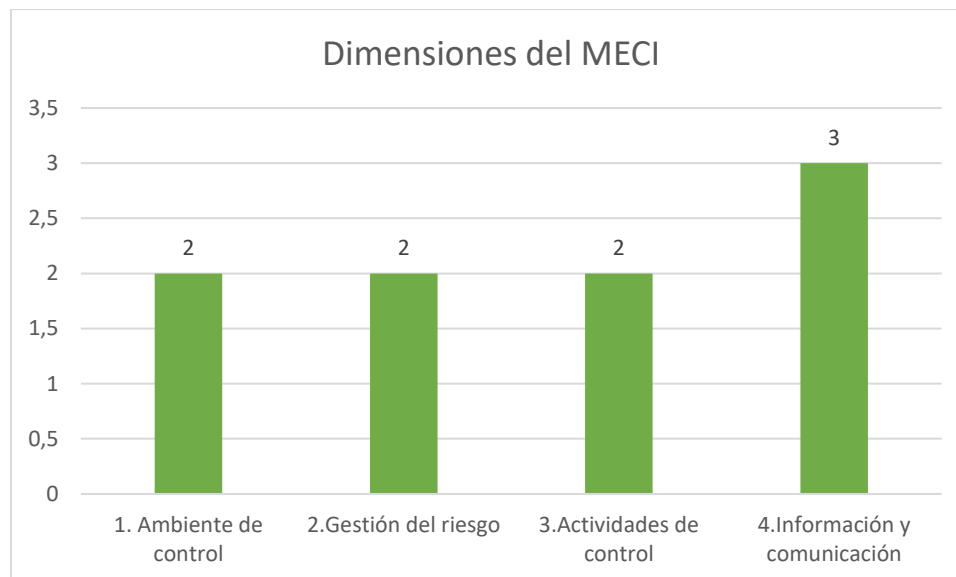
Los resultados se obtienen del instrumento de Auditoría, el cual incluyó 18 enunciados, que se desarrollaron mediante reunión presencial con la jefe del área Maribel Arias Zapata y su equipo de colaboradores durante varios días.

La calificación de las respuestas dadas por el área se basó en tres opciones de respuesta (ver anexo 1 instrumento de Auditoría Interna), así:

1. No se ejecuta la actividad: 1.
2. Se ejecuta, pero no se presentan evidencias al respecto: 2.
3. Se ejecuta y se presentan evidencias suficientes para verificar su cumplimiento: 3

Adicionalmente, el análisis de los resultados se presenta de acuerdo con cuatro (4) de las (5) dimensiones del Modelo Estándar de Control Interno-MECI, verificando el nivel de madurez del mismo, en la actividad realizada por el área administrativa.





### 5.1.1. Ambiente de Control

Este componente tiene como propósito asegurar un ambiente de control que le permita a la entidad disponer de las condiciones mínimas para el ejercicio del control interno. El ejercicio se realiza teniendo como base la Resolución de Rectoría N 9613 del 11 de julio de 2022, *"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA, MODIFICA Y ACTUALIZA EL MANUAL DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES PARA LOS CARGOS DE LOS NIVELES DIRECTIVO, ASESOR, PROFESIONAL, TECNICO Y ASISTENCIAL ESTABLECIDOS EN LA PLANTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDIO"*.

Pregunta No. 1.1 Función 5 de la jefe de Gestión documental. Orientar la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental, para establecer los períodos de permanencia de la documentación en las distintas fases de archivo y realizar la correcta gestión y accesibilidad de la documentación:

**Respuesta:** La Universidad cuenta con tres tablas de retención documental 2013, 2016, 2021, instrumento dinámico que se debe actualizar cada que se presenten cambios en la estructura organizacional, solicitud de nuevas series y subseries documentales, solicitud de cambio en la retención final y disposición final de las series y subseries documentales. A la fecha se encuentra en proceso de actualización debido al cambio de estructura organizacional.





Para dicha actualización se solicitó a través de comunicación interna (2023-IM1756 10-02-2023) a todos los jefes, revisión del instrumento archivístico con el equipo de trabajo, para aprovechar el cambio de estructura y actualizar donde exista la necesidad. Así mismo, se asesora a las oficinas que solicitan acompañamiento en la actualización de la TRD, manejo del instrumento en el archivo de gestión de las dependencias; capacitaciones que se brindan cada año a todas las secretarías responsables del manejo y custodia de los archivos y cada que el productor documental lo solicita. Puntaje:3

En el enlace de Transparencia se publicó la resolución de Rectoría 8008 del 11-05-2021 por medio de la cual se ajustan y modifican las Tablas de Retención Documental de la Universidad del Quindío para conocimiento de todos.  
<https://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/351/7-datos-abiertos/>

Pregunta No. 1.2. Función 9 de la jefe de Gestión documental. Definir las actividades correctivas, preventivas y de almacenamiento de la documentación con el fin de garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.

Respuesta: Se cumple con la normativa archivística que regula el Archivo General de la Nación por ser una entidad pública, como son los Procesos de la gestión documental (Planeación, producción documental, gestión y trámite, organización, transferencias documentales, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración) y con los instrumentos archivísticos (Cuadro de Clasificación Documental (CCD), Tabla de Retención Documental (TRD), Programa de Gestión Documental (PGD), Plan Institucional de Archivos de la Entidad (PINAR), Inventario Documental, Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos, bancos terminológicos de tipos, series y subseries documentales, mapas de procesos, Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos. Además, se cuenta con el Sistema Integrado de Conservación - SIG, implementación de las Tablas de Valoración Documental - TVD y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos.

En todos estos lineamientos se evidencia las gestiones para el manejo documental de la Universidad. Puntaje:3

Al igual, se cuenta con el mapa de riesgos y la actualización permanente de los procedimientos y formatos del proceso. Todo evidenciado en el Enlace de transparencia <https://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/351/7-datos-abiertos/>.



Pregunta No. 1.3. Función 11 de la jefe de Gestión documental. Presentar los informes que le sean solicitados por superior jerárquico o entidad competente, de acuerdo a los lineamientos establecidos.

Respuesta: Se observa Memorando No 12801 de 2022, remisión del Plan Anual de Gestión -PAG a la oficina Asesora de Planeación y Compromisos laborales año 2022 al área de Gestión humana. Puntaje:3

Pregunta No. 2.1. A través de qué mecanismo se pueden instaurar las denuncias en la Universidad?

Respuesta: Se reciben a través de formato físico código: A-GD-09-F-13 Trámite, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones Versión 05.

En la página institucional en el SIG PROTOCOLO DE PROTECCIÓN A LOS DENUNCIANTES ANÓNIMOS O NO Código: A-GD-09-PR-01 se menciona que el horario de atención es de 8:00 AM A 11:45 AM y de 2:00 PM a 5:30 PM, al consultar con la funcionaria auditada menciona que ese no es el horario, es el asignado dentro de la jornada laboral normal.

Correo corrupcioncero@uniquindio.edu.co lo manejaba antes el CSU y a partir del 31-07-2023, lo retoma el área de Gestión documental.

Línea telefónica anticorrupción: extensión 416 se habilita esta línea desde el día 31-07-2023 en el área de Gestión documental, antes se encontraba a cargo del CSU.

contactenos@uniquindio.edu.co: Se revisan 2 casos:

Número de consecutivo	Fecha de recibido y hora	Remitido al área y hora	Recibido de entidad
CRCE-2023-4488	28-07-2023 3:19pm	Dirección Jurídica 4:53pm	Procuraduría General de La Nación
CRCE-2023-4489	28-07-2023 3:58pm	Rectoría 5:07 pm	Secretaría de Educación

Línea 018000963578 opción 3 para PQRSDF y opción 4 línea anticorrupción.



**Oportunidad de mejora No. 1:** Al momento de esta auditoría se evidencia que la funcionaria encargada maneja el formato A-GD-09-F-13 Trámite, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la versión 03 el cual se encuentra desactualizado.

Normativa: Se debe tener en cuenta el cumplimiento de la Resolución de Rectoría 3375 del 15 -08-2017 *“por medio de la cual se actualiza la estructura del Sistema Integrado de gestión de la Universidad del Quindío y se dictan otras disposiciones”*.

Consecuencia: pérdida de información y/o ausencia de la misma que puede ser importante para alimentar los procesos.

Pregunta No. 2.2. El repositorio hace parte del proceso documental: C. Gestión y trámite. Actividad: acceso y consulta documental. Evidenciar la viabilidad de encontrar documentos, resoluciones, otros.

Respuesta: En la página institucional <https://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/408/normatividad-institucional/> se brinda información a la comunidad en general de cómo acceder a la búsqueda de información relacionada con: Convenios, Acuerdos, Resoluciones, Actas de Comité Curricular, Actas de Consejo Académico, Actas de Consejo Superior, Contrato OPS (Ordenes de Prestación de Servicios) de la Universidad.

Se realiza el ejercicio y se toma como referencia el Acuerdo del Consejo Superior N 133 del 14 de junio de 2022. Se realiza la consulta y se digita el número de resolución 133, no se observan resultados. Según instrucciones publicadas en la página institucional referenciada, *"se puede realizar búsquedas rápidas únicamente digitando "Palabras Relevantes" del documento"*, en la prueba de campo no se ubicó el documento solicitado, por lo que se genera un reproceso al solicitar por correo electrónico o por llamada al área de Gestión documental lo requerido. Desde el área de Gestión documental se menciona que por el momento no se tiene contemplado ajustes. Puntaje: 3

### 5.1.2. Gestión del Riesgo

Este componente hace referencia al ejercicio efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de la entidad, y permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.





Pregunta No. 3.1. ¿Dónde reposan los documentos generados por transferencias y fondo documental? ¿Aparte del área de Gestión documental existe una bodega, deposito o área para ello?

Respuesta: Las transferencias documentales primarias hacen parte del Archivo Central, y reposan en el depósito de dicha oficina, las transferencias secundarias reposan en el Archivo Histórico ambos ubicados en el bloque administrativo 1, además en el Edificio del Centro de salud, se cuenta con un depósito satélite que hace parte del fondo documental del Archivo Central, donde se encuentra parte de la documentación que conforma el fondo acumulado y que hace parte de las tablas de valoración documental.

Se requiere instalar una película protectora de rayos solares para la correcta conservación de los documentos allí almacenados, se observa la gestión por parte de la jefe de área, para la instalación de la misma a través de IM9585 del 13-07-2021 al área de Mantenimiento y el IM3004 del 02-03-2023 a la jefe de Asuntos Administrativos y Adquisiciones y a la fecha no se evidencia la ejecución de la actividad. Puntaje:3

Pregunta No. 3.2. Mencionar cuál o cuáles son los principales riesgos que tiene en la gestión y las actividades que han desarrollado para prevenirlos o mitigarlos.

Respuesta: Se consulta a los funcionarios y contestan de forma adecuada. Se escucha claridad en los conceptos. También aportan conocimientos respecto a otro tipo de riesgos a los cuales se encuentran expuestos como son ácaros, bacterias por el manejo del papel, entre otros. Mencionan la entrega y uso de elementos de protección personal (EPP), conocimiento del uso de extintores, aunque refieren la importancia de recibir con mayor frecuencia las capacitaciones en el tema de emergencias. Puntaje:3

Pregunta No. 3.3. En caso de presentarse un incendio en el área, ¿cuáles son los mecanismos de Sistema de extinción de incendios o de mitigación de este riesgo?

Respuesta: El área cuenta con un moderno sistema de extinción de incendios adquirido en el año 2021 cuyos parámetros son definidos por el Archivo General de La Nación, el cual se encuentra ubicado en el archivador principal y el archivo histórico. Durante la auditoría se consulta a los funcionarios acerca de su uso y se observa desconocimiento en su manejo, por lo anterior, se sugiere una nueva



capacitación. También es importante mencionar que cuentan con extintores tipo Solkaflam. Se resalta que en el momento de la visita (01-08-2023) este sistema no tiene la recarga del agente limpio, debido a que, por error involuntario de parte de un funcionario, el sistema fue activado generando la descarga total del líquido (novec1230) que mitiga el fuego.

Es importante mencionar que a través de MG 2022-18660 del 23-11-2022 se solicitó la recarga para el sistema y a la fecha no ha sido posible. El 24-11-2022 se emite viabilidad económica desde la oficina de Planeación y desarrollo y concepto técnico desde Planeación física para hacer la recarga a la menor brevedad posible.

**Oportunidad de mejora No 2.** En la actualidad está pendiente la recarga del mismo, esto conlleva a que se pueda generar la materialización del riesgo ocasionado por incendios, explosiones, derrames de materiales peligrosos o emanación de gases que pueden ser producidos intencionalmente o resultantes de actos terroristas, conflictos armados, fallas tecnológicas o humanas.

Normatividad: Acuerdo 002 de 01-10-2021 *“Por el cual se imparten directrices frente a la prevención del deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo y se deroga el Acuerdo No. 050 del 05 de mayo de 2000”.* Artículo 4,5 y 6.

Consecuencias: pérdidas económicas, tecnológicas, medio ambientales, sociales, de procesos, de cumplimiento, de imagen desencadenados por fenómenos naturales y/o situaciones causadas por el hombre, que pueden generar alteraciones a las edificaciones, a las áreas de custodia documental y a los archivos en general.

Se observa en correspondencia enviada al área de SST (IM22975 16-12-2019; IM1813 11-02-2020; IM3066 02-03-2022; IM0525 24-01-2023) sobre la solicitud de varios documentos, capacitaciones y/o acciones así: manual sobre prevención, manejo de emergencias y contingencias; simulacro de emergencias aplicado a la protección de material documental tanto por incendio como por terremoto; capacitación en el manejo de extintores (dictada una vez a todo el personal del área); marcación de rutas de evacuación; y a la fecha solo se ha dictado una capacitación en manejo de extintores.



Se revisa el plan de emergencias institucional, (el cual a la fecha no se encuentra publicado y/o visible a la comunidad universitaria) y no se observa un capítulo especial asignado al área de Gestión documental. Puntaje:2

Pregunta No. 3.4. ¿Con qué otras opciones cuentan el área para mitigar otros riesgos diferentes a los mencionados anteriormente, por ejemplo, asonada, saqueo, ¿otro que se puedan presentar en todas las oficinas?

Respuesta: Se proyecta que, con la aprobación de la Política de seguridad de la información, se articule este tema con el repositorio externo. Actualmente se realiza a través de transferencias, disco duro, copias de seguridad y repositorio institucional Alfresco. Puntaje:3

Pregunta No. 3.5. ¿Cómo se maneja la gestión del conocimiento dentro de la oficina? ¿Se transfiere el conocimiento adquirido por los funcionarios a otros funcionarios en todos los procesos? Evidenciar.

Respuesta: Se han realizado dos socializaciones generales al grupo de trabajo de todos los procesos de la oficina (año 2022), además, se capacitan funcionarios de manera explícita con el fin de que haya reemplazos, en los puestos de trabajo cuando el responsable del proceso no se encuentre disponible para ejercer funciones. Puntaje: 3

Se observan registros de asistencia así:

Nombre de la capacitación	Fecha	Personal
PQRSD	18-02-2022	Angela María Pinzón a Olga Lucia Osorio
Digitalización de documentos	12-04-2022	Eliana Ceballos a Julián Murillo
Información al repositorio	05-07-2022	Eliana Ceballos a Diego Gómez
Información al repositorio Alfresco	19-08-2022	Eliana Ceballos a Diana M Arcila

Puntaje: 3



### 5.1.3. Actividades de Control

Elementos que garantizan el control a la ejecución de la función, planes y programas de la entidad. Para este componente las actividades de control sirven como mecanismo para apalancar el logro de los objetivos y forman parte integral de los procesos, su objetivo es permitir el control de los riesgos identificados, con el fin de lograr los objetivos de la entidad.

Pregunta 1.5. Se realiza seguimiento al proceso de instaurar PQRSDF, se toma un par de casos y se realiza el paso a paso hasta el final del proceso.

Se realiza el ejercicio en el aplicativo y se observa los siguiente:

N° de pqrsg	Fecha de recepción y hora	Área a donde se remite y hora	Observación
522	28-07-2023 3:28pm	No se consignó información por el usuario.	Se cierra la solicitud.
523	28-07-2023 3:28pm	Licenciatura en Educación Física 4:20pm.	Finalizado a tiempo.
525	28-07-2023	No se consignó información por el usuario.	Se cierra la solicitud.

Desde la oficina de Gestión Documental se realiza una llamada a las áreas (secretarías y/o persona encargada de PQRSDF) cuando tienen procesos próximos a vencer, para recordar su fecha de cumplimiento. Así mismo a través del aplicativo. Puntaje: 3

N° de pqrsgf	Fecha y hora de recepción	Observación
435	30-06-2023 9:15am	Se genera alerta en el aplicativo por vencimiento a la Dirección Jurídica el 31-07-2023 a las 10:57am
365	29-05-2023 5:14pm	Se remite a la Vicerrectoría Académica, de allí se devuelve a Gestión documental y posteriormente se remite al programa de Contaduría el 01-06-2023, se da una respuesta parcial el 06-06-2023 y una final el 03-08-2023.





Pregunta 1.6. A través de que mecanismo se registran las consultas de los documentos y/o expedientes?

**Respuesta:** Se utiliza el formato A-GD-03-F-06 Registro de consultas de documento, expediente o historia laboral y/o fotocopias. Este formato es para manejo interno entre dependencias. Se creó de acuerdo al Reglamento interno de Gestión documental 1844 del 27-05-2016. También es utilizado en el área de Gestión humana para las historias laborales, se menciona que para el año 2022 no se tiene registro porque no se presentaron solicitudes. Es importante anotar que el área de Gestión Documental realiza un Informe de solicitudes de información, el cual es publicado en el Enlace de Transparencia (II trimestral) link: <https://www.uniquindio.edu.co/documentos/650/informes-solicitudes-de-informacion-2022/>

Puntaje: 2

**Oportunidad No 3.** Se revisa la carpeta Registros Código 10101-640-subserie Registros Consulta de documentos año 2022, en los folios 2, 9 y otros y se observa que no se diligencian las columnas Tipo de solicitud, Tipo de información, Modalidad, lo cual es necesario para el correcto funcionamiento del formato; además se utilizó para el registro del préstamo de un scanner (como se observó en prueba de campo: folio 2, carpeta año 2022).

**Normatividad:** Se debe tener en cuenta el cumplimiento de la Resolución de Rectoría 3375 del 15 -08-2017 *“por medio de la cual se actualiza la estructura del Sistema Integrado de gestión de la Universidad del Quindío y se dictan otras disposiciones”*.

**Consecuencia:** Ausencia de información para documentar en los formatos creados para tal fin, teniendo en cuenta que se realiza un informe de solicitudes de información el cual es publicado en el enlace de transparencia del portal web institucional.

Pregunta 1.7. ¿Cómo puede medir el cumplimiento de las transferencias documentales primarias?

**Respuesta:** A través del cronograma de trasferencias el cual se encuentra publicado en <https://www.uniquindio.edu.co/documentos/517/cronograma-de-transferencias/>

Este cronograma está en conformidad con los tiempos de retención documental establecidos en las Tablas de Retención Documental (A-GD-05-P-05 TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES).

Se realiza trazabilidad en el proceso así:





Área que realiza la transferencia	MG	Documentos que transfiere
Facultad de Agroindustria	MG 1201 03-02-2022	-Certificados y constancias estudiantiles 2018. -Derechos de petición 2018. -Acuerdos de gestión en papel y van a la historia laboral. -Informes administrativos 2017 (2 carpetas).

Se observa a través de formato A-GD-04-F11 Formato Único de inventario documental FUID la trazabilidad en la información. Se observa el cumplimiento en el proceso. Puntaje:3

Pregunta 2.3. ¿Por qué se aplicó encuesta documental a las dependencias productoras de documentos?

Respuesta: Teniendo en cuenta la nueva estructura orgánica en la Universidad (Acuerdo del Consejo Superior N 133 del 14-06-2022) y funciones generales de sus dependencias, se inició en el segundo semestre del 2022, asesorías a algunas oficinas sobre la actualización de las TRD. Para el inicio del año 2023 se envió a todos los jefes comunicación interna 2023-IM 1756 solicitando revisión de su TRD y dando directrices en caso de que necesitaran actualización.

A la fecha de esta auditoría se realizan seguimientos, visitas a las dependencias, llamadas telefónicas, teniendo en cuenta que ya se posesionaron los nuevos directores de programas, áreas administrativas y secretarías. Puntaje:3

Pregunta N 2.4. En el PINAR (Plan Institucional de Archivos) componente 4.4 Diseño e implementación de una estrategia de gestión del cambio, se tiene como actividad: Integración de las actividades de capacitación en gestión documental con el Plan Institucional de Capacitación. Evidenciar esas actividades y los indicadores de medición: capacitaciones vs acciones de mejora.

Respuesta: Se evidencia el ciclo de capacitación al inicio de cada año en temas como la organización de los archivos de gestión y confidencialidad de la información. Para evidenciar la efectividad de las capacitaciones se maneja una lista de chequeo, donde se observa cual es el error más recurrente en la producción documental por parte de los productores documentales, de acuerdo a esto, se planean los temas de capacitaciones. Para el 2022 se dictó capacitación virtual y



presencial en la oficina de Gestión documental apoyados por el área de Gestión humana a todos los productores documentales.

Se evidencian capacitaciones los días 03-03-2022 y 05-12-2022 sobre TRD y Archivos de gestión (anexo en evidencias). Se anexa relación de capacitaciones dictadas el año 2022 a diversas dependencias. Se observa listado de asistencia a capacitación dictada dentro del PIC (Plan Institucional de Capacitación) el día 23-08-2022 sobre Gestión documental. (evidencias anexas, que reposan en el archivo documental de la oficina de Control Interno).

Puntaje: 3

Pregunta 2.5. En el PINAR componente 5. Mapa de ruta de gestión documental se definen 5 programas, favor mencionarlos y explicar su cumplimiento.

Respuesta: Los 5 programas definidos son:

-Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA: se creó la *Resolución de Rectoría 5908 del 04-04-2019 “por medio del cual se adopta el Plan Institucional de Archivos PINAR de la universidad del Quindío”*. También se realizaron reuniones presenciales y virtuales con varias dependencias como Tics, Comunicaciones, Biblioteca, entre otras; se adelantó con la Oficina de Aseguramiento de la Calidad la creación de las series y subseries para subir al repositorio Alfresco.

Se creó la Resolución de Rectoría N 10867 del 27-02-2023 *“por medio de la cual se adopta y se establece metodología para el uso de la firma electrónica en los contratos y/o convenios de prácticas, pasantías y demás de tipo académico, en la universidad del Quindío”*.

-Definición de un programa específico para documentos especiales: es la conformación, organización, conservación, preservación, descripción y control de los documentos existentes y futuros de la Universidad del Quindío cuyo soporte sea audiovisual, sonoro, discos ópticos, cintas de vídeo, fotografías, piezas publicitarias, infografías, entrevistas, cuñas radiales, planos, entre otros, y de esta manera garantizar la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de acuerdo con lo establecido en la norma artículo 16 de la Ley 594 de 2000. Así mismo su acceso y disponibilidad según esté establecido en las tablas de retención documental en su última actualización.



El área de Gestión documental ha realizado un trabajo con Metabiblioteca (asesores) para la recopilación de toda la información de estos insumos que reposan en la Emisora UFM, Biblioteca, Comunicaciones, desde el año 2020 a la fecha.

-Formulación e implementación del Sistema Integrado de Conservación –SIC: A través de la Resolución de Rectoría No 8308 08-09-2021 se adopta y se implementa el sistema integrado de conservación SIC de la Universidad del Quindío, el cual tiene los siguientes programas que se han ido desarrollando con diversas áreas:

a. Programa de Capacitación y Sensibilización. b. programa de inspección y mantenimiento de sistemas de almacenamiento e instalaciones físicas. c. Programa de saneamiento ambiental: Limpieza, desinfección, desratización y desinsectación. Programa monitoreo y control de condiciones ambientales Programa Prevención de Emergencias y Atención de Desastres f. Programa de almacenamiento y realmacenamiento.

-Diseño e implementación de una estrategia de gestión del cambio: se ejecutará en el II semestre del 2023 de acuerdo al presupuesto asignado.

-Articulación de las prácticas académicas con procesos de gestión documental: no se realizaron prácticas pues los estudiantes no cumplieron los requisitos asignados.  
Puntaje:3

Pregunta 2.6. En el PINAR componente 4.1 como actividad se define: Seguimiento a la implementación del SGDEA (Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo), cuales acciones desarrollaron en el año 2022 de acuerdo a lo establecido en el PINAR.

Respuesta: Se crea el MOREQ (Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo), es un programa de gestión documental por medio del cual se digitalizan archivos físicos y electrónicos.

Allí se contemplan:

- Programa de gestión de documentos electrónicos.
- Esquema de metadatos para la gestión de documentos electrónicos.
- Programa de normalización de formas y formularios electrónicos.
- Implementación SIC -Documentos Electrónicos de archivo.
- Requisitos para el SGDEA.



-Tablas de Control de Acceso Universidad del Quindío.

Puntaje: 3

#### 5.1.4. Información y Comunicación

Este componente permite identificar, capturar y comunicar información pertinente para que los servidores puedan llevar a cabo sus responsabilidades y así mismo se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.

Pregunta N 1.4. ¿Cuáles son los métodos que utiliza para informar al ciudadano de como instaurar P, Q, R, S, D, F?

Respuesta: La Universidad cuenta con un aplicativo para que el ciudadano pueda instaurarlas, puede observar el video, protocolo y ahora instructivo, en la página web institucional, también un formulario electrónico para denuncias, Protocolo de protección denunciantes anónimos, línea telefónica, Infografía, la cual esta publicada en la ventana de atención al usuario del área de Gestión documental y carteleras de varias dependencias. De igual manera se realiza socialización de las PQRSDF en la inducción de cada semestre a los nuevos estudiantes, cuña radial a través de la emisora La UFM.

En el sistema integrado de gestión [https://intraweb.uniquindio.edu.co/index.php?option=com\\_formasonline&formasonlineform=Documentos\\_pub&id\\_proceso=78](https://intraweb.uniquindio.edu.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=Documentos_pub&id_proceso=78), se encuentra el procedimiento, formato para presentación de quejas verbales, protocolo e instructivo <https://www.uniquindio.edu.co/administrativos/>

Puntaje: 3

### 6. FORTALEZAS

- Buena disposición para atender al auditor.
- Remisión inmediata de las pqrsdf a las áreas competentes el mismo día de la recepción para su respuesta oportuna.
- Compromiso y disposición de todo el personal administrativo en la atención de estudiantes y comunidad general.





- Buen conocimiento por parte de los funcionarios de las actividades que allí realizan y el concepto de riesgos dentro del proceso.

## 7. RECOMENDACIONES GENERALES INSTITUCIONALES

- Se sugiere la revisión y actualización permanente de los formatos incluidos en el SIG. (Autogestión).
- Solicitar capacitación continua teórica y práctica del manejo de los extintores y demás sistemas del manejo de riesgos a los cuales están expuestos en la oficina. (Autoregulación).
- Mejorar o rediseñar la oficina y los espacios asignados al área, debido a que se observa material hacinado (el cual se encuentra pendiente para su destinación según su proceder) y ocupando espacios como pasillos, limitando las salidas de evacuación y áreas para trabajar en los archivos.
- Se sugiere corregir el horario establecido en el PROTOCOLO DE PROTECCIÓN A LOS DENUNCIANTES ANÓNIMOS O NO, publicado en el SIG.
- Se sugiere realizar ajustes a la información publicada en la página para la búsqueda en el Repositorio, dando mayor precisión a la forma de acceder a la información requerida y también realizar mayor difusión a la comunidad sobre la optimización de la búsqueda en el mismo. Sería importante contar con la herramienta del corrector ortográfico, ya que se observan errores en la digitación.
- Se sugiere buscar la viabilidad de instalar una película protectora de rayos solares en el depósito satélite ubicado en el edificio del Centro de Salud.
- Se recomienda un Programa de prevención de emergencias y atención de desastres en archivos de forma inmediata teniendo en cuenta que no existe sistema activo a la fecha.
- Se recomienda la recarga del sistema de extinción de incendio.

## 8. CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta el análisis de la evaluación de los componentes del MECI (Modelo Estándar de Control Interno), se observa que la calificación promedio de los 4 componentes equivale a un **85.5%**, lo cual significa un desempeño bueno del área.



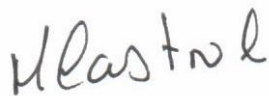


- Se proyecta un trabajo en equipo que permite el buen desarrollo y funcionamiento de las diversas acciones administrativas en beneficio de estudiantes, docentes y comunidad en general.
- En relación a los componentes de Ambiente de control, Gestión de riesgos y Actividades de control, se evidencian oportunidades de mejora en aspectos de actualización y utilización de formatos del SIG (Sistema Integrados de Gestión) y mitigación del riesgo (tema de emergencias), vinculando a otras áreas a contribuir con el proceso.

Cordialmente,



**Claudia Patricia González Quintero**  
**Jefe Oficina de Control Interno**



Elaboró: **Margarita María Castro Castro**

Anexo: Evidencias fotográficas.



### ANEXO: Evidencias fotográficas:



Sistema de extinción de incendios en óptimas condiciones en el Archivo histórico.



Se observa el plano de la ruta de evacuación. Se sugiere la marcación de las rutas en el piso.

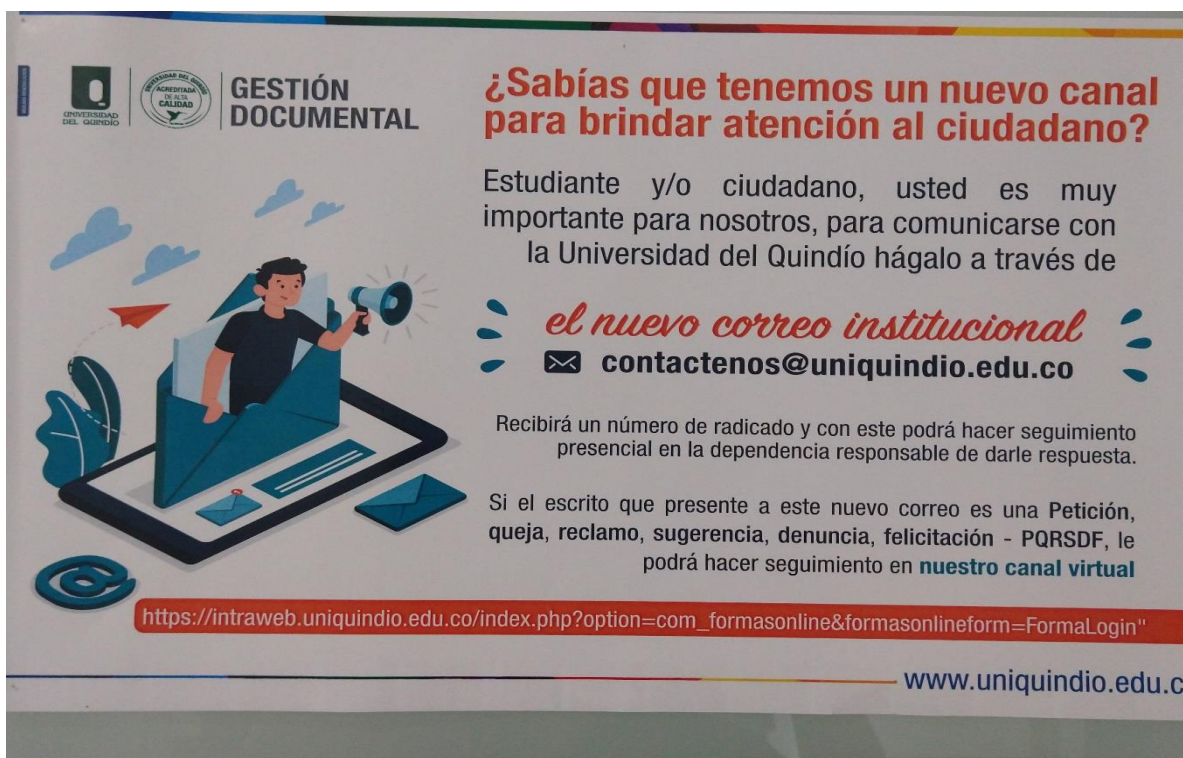




Se sugiere mejorar las instalaciones eléctricas, teniendo en cuenta la exposición al riesgo. También la marcación de cada interruptor, esto con el fin de actuar o desactivar rápidamente el sistema y evitar mayor riesgo.







**GESTIÓN DOCUMENTAL**

**¿Sabías que tenemos un nuevo canal para brindar atención al ciudadano?**

Estudiante y/o ciudadano, usted es muy importante para nosotros, para comunicarse con la Universidad del Quindío hágalo a través de

**el nuevo correo institucional**  
✉ **contactenos@uniquindio.edu.co**

Recibirá un número de radicado y con este podrá hacer seguimiento presencial en la dependencia responsable de darle respuesta.

Si el escrito que presente a este nuevo correo es una Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación - PQRSDF, le podrá hacer seguimiento en **nuestro canal virtual**

[https://intraweb.uniquindio.edu.co/index.php?option=com\\_formasonline&formasonlineform=FormaLogin](https://intraweb.uniquindio.edu.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=FormaLogin)

[www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co)

Se evidencia la infografía ubicada en las carteleras en varias dependencias administrativas y académicas de la Universidad, para mayor información de los usuarios, además se remitió por correo electrónico e intra web a las áreas.





Se sugiere la revisión y redistribución de los espacios asignados, debido a que se dificulta la labor de los funcionarios al buscar información y/o desplazarse dentro de la zona de trabajo.



Se observa gran presencia de material en zonas de pasillos, lo cual podría dificultar la labor y la salida de emergencias para los funcionarios.







## OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Tel: (57) 6 735 9300 Ext 324**  
**Carrera 15 Calle 12 Norte**  
**Armenia, Quindío – Colombia**  
**[controlinterno@uniquindio.edu.co](mailto:controlinterno@uniquindio.edu.co)**

**UNIQUEINDÍO**, en conexión territorial

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel: (606) 7 35 93 00 Armenia - Quindío - Colombia