

Bello, 29 de junio de 2016

Doctor

Hugo Alejandro Vásquez, Secretario de Servicios Administrativos
 Andres Felipe Arroyave Chavarriaga, Secretario General
 Eliana Restrepo Herrera, Secretaría de Hacienda (E)

ASUNTO: Control Preventivo Nº 7 – Riesgos en el procedimiento de Gestión Documental.

OBJETIVO: Mitigar los riesgos inminentes respecto a la gestión documental de la entidad.

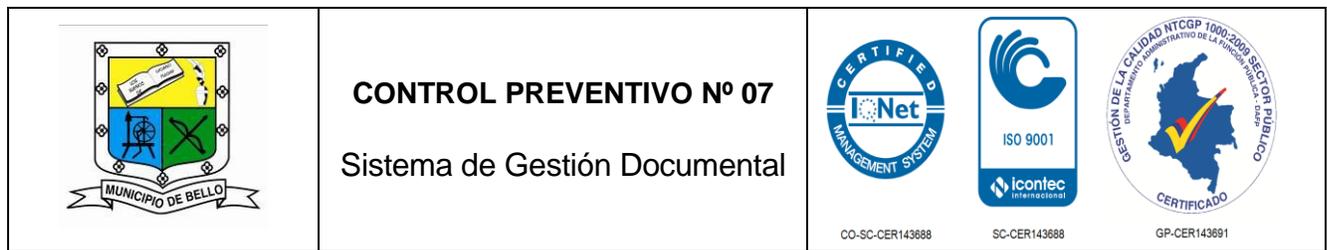
MARCO LEGAL

De acuerdo con lo señalado artículo 269 de la Constitución Política; en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

La ley 87 de 1993, tiene en cuenta que el *Control Preventivo* es una herramienta administrativa muy efectiva en las organizaciones públicas que permite enfocarse en la prevención de posibles debilidades administrativas o hallazgos administrativos; creando en los servidores públicos la responsabilidad de autoevaluarse e identificar e implementar controles pertinentes a los riesgos que resultan en el actuar administrativo. Ello como resultado de la aplicación de los principios de Autorregulación, Autogestión y Autocontrol, que permitan la mitigación de los eventos negativos que impidan el cumplimiento de los objetivos institucionales, como también, permite identificar eventos positivos constituyéndose en oportunidades de mejora para los procesos de la entidad.

Con fundamento en el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, el rol que debe desempeñar la Secretaría de Control Interno y la Subsecretaría de Evaluación, dentro de la Administración del Municipio de Bello, se enmarca en cinco roles a saber: *valoración de riesgos, acompañar y asesorar, realizar evaluación y seguimiento, fomentar la cultura del control y relación con entes externos.*

- **La valoración del Riesgo;** abordándola desde el punto de vista de lo que le exige el marco legal aplicable, pero sobre todo, desde la perspectiva del rol que le corresponde cumplir frente al riesgo y las salvaguardas necesarias para proteger la objetividad e

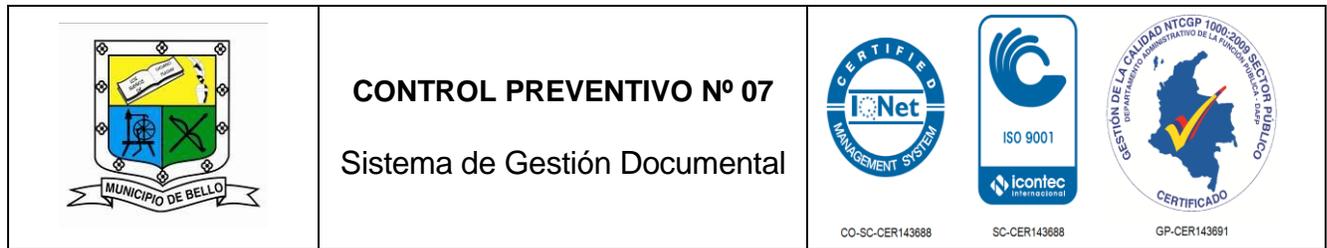


independencia con las que debe evaluar la manera como la entidad está administrando sus riesgos.

- **Acompañar y Asesorar;** bajo la premisa que “Asesorar es más que aconsejar”; con el fin de conciliar el dilema de desarrollar un rol asesor y al mismo tiempo evaluador, la Secretaría de Control Interno y la Subsecretaría de Evaluación, pueden aportar valor agregado a las diferentes Secretarías del Despacho, prestando servicios de asesoría sin que se vea comprometida su objetividad e independencia, respetando las Normas Internacionales de Auditoría Interna aceptadas mundialmente.
- **Realizar Evaluación y Seguimiento;** brinda instrumentos para el desarrollo de los elementos que conforman el componente de **Evaluación Independiente del MECI**, precisa la dimensión del proceso de evaluación del Sistema de Control Interno y presenta el proceso general con el que debe **desarrollarse la Auditoría Interna**.
- **Fomentar la Cultura de Control;** tomando en cuenta que el autocontrol, junto con la autorregulación y la autogestión, es uno de los fundamentos y pilares del MECI.
- **Relación con Entes Externos;** brinda la oportunidad de conocer auditorías de los entes externos y la suscripción de los Planes de Mejoramiento.

MOTIVACIÓN:

1. Que la ley 1755 de 2015, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridad, por motivos de interés general o particular, y a obtener resolución completa y de fondo sobre la misma. Además, que salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
2. Que el día 05 de septiembre de 2013, el Programa “Gestión de Documental” es adoptado mediante Acta Nº 2 Comité de Archivo del 5 de septiembre de 2013, como el Instrumento de Gestión y Control de correspondencia de la Alcaldía Municipal de Bello.
3. Que el procedimiento para la Gestión de las PQRD (P-MC-05), establece que la recepción de las PQRSD se realiza en la Taquilla Única de correspondencia, se digitaliza, se clasifica y se ingresa al Sistema de Gestión Documental, y da traslada a las dependencias responsables según el caso.
4. Que el procedimiento para la Gestión de las PQRD (P-MC-05), establece que la respuesta a las PQRSD, realizará mediante oficio que se radicará en el Archivo de Correspondencia



Municipal, dentro de los términos establecidos...El Archivo de Correspondencia Municipal enviará al peticionario la respuesta; se digitaliza e ingresa al sistema de Gestión documental y enviará copia electrónica a la Secretaría general para el seguimiento e informes de oportunidad y satisfacción.

5. Que el Sistema de Gestión Documental, presenta a partir del día 23 de junio de 2016, un error de la Aplicación, el cual no permite ingresar para realizar las actividades de recepción, trámite y respuesta de las PQRSD por parte de los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Bello.

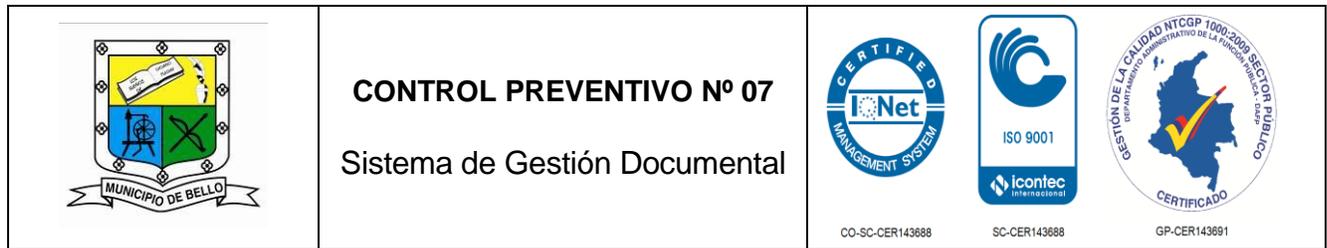


6. Que mediante circular 130 -2100 del 28 de junio de 2016, se informa a todas las dependencias de la Administración Municipal *“debido a inconvenientes en el servidor donde está instalada la aplicación de Gestión Documental, no es posible radicar las comunicaciones que ingresan al Municipio de Bello. Por lo anterior el proceso de archivo les enviará la documentación respectiva sin radicar con la finalidad de evitar el vencimiento de los términos”*.

RIESGOS:

La Secretaría de Control Interno, en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, se permite **alertar acerca de los siguientes riesgos**, derivados de la suspensión del programa Gestión Documental:

1. Posible omisión, retardo o no suministro debido y oportuno de respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades (Decreto Municipal 109



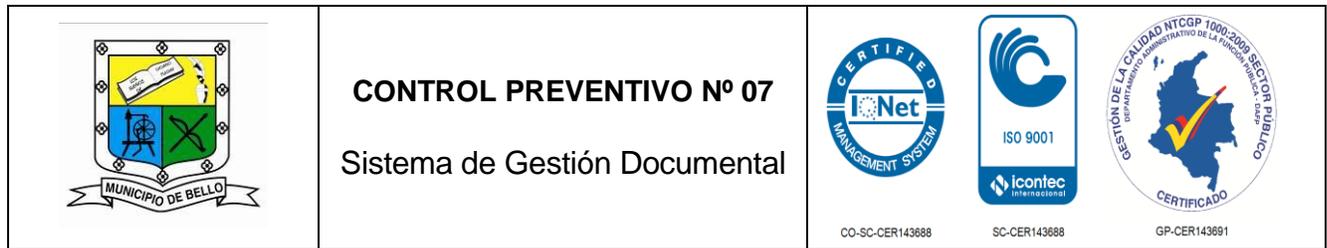
de 2008, artículo 29, Numeral 8), lo que se configuraría como Falta Disciplinaria (Decreto Municipal 109 de 2008, artículo 30), so pena de sanción disciplinaria contemplada en la Ley 734 de 2002.

2. Posibles demandas de parte de la ciudadanía hacia la Entidad, por incumplimiento de términos para resolver las distintas modalidades de peticiones; lo cual puede ocasionar para la Entidad: a) Incremento de los procesos judiciales a atender; b) Asumir costos de representación judicial y asociados; c) Asumir situaciones administrativas por “Silencios Administrativos”
3. Identificación de No Conformidades en procesos de Auditoría Interna y Externa, por incumplimiento de la Ley 1755 de 2015, normas de Calidad (NTCGP 1000) y Procedimientos internos (P-MC-05 Procedimiento para la Gestión de PQRSD). Lo que puede ocasionar la pérdida de la Certificación del Sistema de Gestión de la Entidad.
4. Insatisfacción de las partes interesadas de la Entidad, dado que no se brinda respuesta oportuna a las peticiones que presentan, los trámites que se requieran y en general por el retraso en la prestación de servicios, misión esencial de la Entidad frente a la comunidad.

RECOMENDACIONES:

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, la Secretaría de Control Interno se permite recomendar a la Alta Dirección de la Entidad:

1. Establecer un mecanismo alternativo provisional de radicado, que permita identificar los documentos que recepciona la entidad y la posterior respuesta a los mismos; como medida de control que permita el seguimiento y verificación posterior por parte de la Entidad y la ciudadanía.
2. Migrar el sistema de Gestión Documental y la base de datos correspondiente a un servidor web, que permita minimizar los posibles riesgos y brindar garantía a la Entidad de seguridad, disponibilidad y acceso al sistema para la gestión de la organización.
3. Adquirir y disponer de un Equipo de Cómputo (Servidor) adicional en la Entidad, que permita atender situaciones emergentes, minimizando los riesgos que pueda generar la parálisis de un servicio esencial para la Entidad, como es el registro y control de la Correspondencia.
4. Revisar y hacer uso de los instrumentos que permita la Ley 80 de 1993 “Estatuto General de Contratación” y su reglamentación, para atender situaciones emergentes de la Entidad,



como es el caso de adquirir equipos y servicios para restablecer el servicio de recepción y tramite de peticiones a través de Gestión Documental.

5. Proveer los recursos financieros por parte de Hacienda para que la Dirección Administrativa de Sistemas e Informática de la Alcaldía Municipal, adquiera los equipos y servicios necesarios para el restablecimiento del Sistema de Gestión Documental, así como el diseño e implementación de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo con respecto al Hardware y Software de la entidad.
6. Realizar acciones de mejora permanente al Sistema de Gestión Documental, o la implementación de un nuevo sistema que asegure el soporte necesario, para que la Entidad no incurra en estas situaciones y se materialicen riesgos que se consideran catastróficos para la entidad.



JORGE IVAN GIRALDO FLÓREZ
Secretario de Control Interno

Henry C. A.
HENRY CASTRO ARANGO
Subsecretario de Evaluación

Copia: Cesar Suarez Mira, Alcalde Municipal
Alejandro Posada Mejía, Director Administrativo de Sistemas
Dagoberto Suarez, Profesional Universitario

Transcriptor: Hugo Londoño – Profesional Universitario