



Organizar y transferir la serie documental peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en soporte físico del año 2022, producidos por la Subsecretaría Legal de la Secretaría de Movilidad al archivo central de la Alcaldía de Medellín.

Manuel Jhovany Zapata Gómez

Trabajo de grado presentado Para optar al título de Archivista

Tutor

Cesar Augusto Rojas Tejada

Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología
Archivística
Medellín, Antioquia, Colombia
2023

Cita	(Zapata Gómez, 2023)
Referencia	Zapata Gómez, M. J. (2023). Organizar y transferir la serie documental peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en soporte físico del año 2022, producidos por la Subsecretaría Legal de la Secretaría de Movilidad al archivo central de la Alcaldía de Medellín, 2023 [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



CRAI Escuela Interamericana de Bibliotecología

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda

Directora: Dorys Liliana Henao

Jefe departamento: Camilo García

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de antemano la disposición y amabilidad de la Secretaría de Movilidad y Alcaldía de Medellín, por abrir las puertas y estar a la disposición.

También un inmenso agradecimiento al profesor Cesar Augusto Rojas Tejada por su paciencia y buena voluntad, sus recomendaciones y sugerencias y su amplio conocimiento contribuyendo a mi enriquecimiento tanto personal como profesional.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	5
ABSTRACT.....	6
INTRODUCCIÓN	7
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	9
3. JUSTIFICACIÓN.....	10
4. OBJETIVOS.....	11
4.1. Objetivo General.....	11
4.2. Objetivos Específicos.....	11
5. MARCO TEÓRICO	12
6. MARCO NORMATIVO.....	16
7. METODOLOGÍA.....	18
7.1. Método	20
7.2. Técnicas	20
CAPÍTULO 1.....	22
a. Proceso de Organización.....	23
Clasificación Documental	24
Ordenación Documental.....	25
Descripción Documental	28
CAPÍTULO 2.....	31
CAPÍTULO 3.....	40
Diagnóstico Integral de Archivo	40
Entrevista	43

8. GUÍAS PARA CONSULTAR INSTRUCTIVOS Y NORMAS RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN Y TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES POR PARTE DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN.	49
8.1 Procedimiento de organización documental	49
8.2 Procedimiento de transferencia documental	51
9. GUÍA E INFORMES DE LINEAMIENTOS	53
10. INFORME FINAL DE PRÁCTICA.....	54
Introducción	54
Alcance	54
Desarrollo.....	55
Conclusión	56
11. RESULTADOS.....	56
12. COMPROMISOS	57
13. CONSIDERACIONES ÉTICAS	57
14. CONCLUSIONES	58
15. RECOMENDACIONES.....	59
16. REFERENCIAS.....	60

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Estanterías y puestos de trabajo-----	26
Ilustración 2 Organigrama Secretaría de Movilidad de Medellín -----	26
Ilustración 3 Tablas de Retención Documental de la Alcaldía de Medellín -----	27
Ilustración 4 Clasificación de expedientes en cajas de archivo X-300-----	28
Ilustración 5 Ordenación documental, posición de los folios en sentido-----	29
Ilustración 6 Depuración, ganchos metálicos en expediente -----	29
Ilustración 7 Consecutivo del radicado no coincide. -----	30
Ilustración 8 con folios repetidos y escrito con lapicero. -----	30
Ilustración 9 folio incorrecto -----	30
Ilustración 10 Expedientes organizados -----	31
Ilustración 11 Expedientes rotulados -----	32
Ilustración 12 Informe de prácticas y estadísticas -----	32, 33, 34
Ilustración 13 proceso de organización-----	35
Ilustración 14 Flujograma -----	36, 37, 38
Ilustración 15 Clasificación de expedientes en cajas de archivo X-300. -----	38
Ilustración 16 Informe prácticas y estadísticas-----	38, 39, 40
Ilustración 17 Descripción documental, (FUID) -----	41
Ilustración 18 cronograma de transferencias -----	42
Ilustración 19 Resultados de informe 1 y 2-----	42
Ilustración 20 Instalaciones, lámparas, aire acondicionado, desagües-----	45
Ilustración 21 Instrumentos de seguridad-----	45
Ilustración 22 Análisis de entrevistas -----	46, 47, 48, 49, 50, 51

Siglas, acrónimos y abreviaturas

AGN	Archivo General de la Nación
CAD	Centro de Administración Documental
TRD	Tabla de Retención Documental
FUID	Formato Único de Inventario Documental
PQRS	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
UdeA	Universidad de Antioquia

RESUMEN

Este ejercicio investigativo tiene como finalidad, el diseño de una ruta metodológica que permita establecer las directrices para la realización de las transferencias documentales primarias en soportes físicos, producidos por la Subsecretaría Legal con la cooperación del archivo de gestión de la Secretaría de Movilidad de Medellín, de la elaboración de la serie documental peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Por lo tanto, se analizó, la manera en que se está realizando los procedimientos de transferencias y organización documental, pese a las dificultades que se han derivado de las mismas, esto debido a que no existe una metodología clara y fundamentada en normatividad vigente. Por lo tanto, se presentan algunas problemáticas actualmente en el centro de documentación.

Es importante resaltar que se hizo una investigación de la literatura existente respecto a las transferencias y organización documental, con relación a sus metodologías, con el propósito de fortalecer la investigación, enriqueciendo el soporte teórico. Así mismo se utilizaron metodologías mixtas para la recolección de información, evidenciada en herramientas de corte cuantitativo y cualitativo, las cuales también ayudarán a medir el impacto y determinar la viabilidad del proyecto.

Palabras Claves: Transferencia documental primaria, Archivo de Gestión, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), expediente, clasificación documental, ordenación documental, descripción documental.

ABSTRACT

The purpose of this investigative exercise is the design of a methodological route that allows establishing the guidelines for carrying out primary documentary transfers in physical supports, produced by the Legal Undersecretary with the cooperation of the management file of the Medellin Mobility Secretariat, of the elaboration of the documentary series Petitions, Complaints, Claims and Suggestions (PQRS). Therefore, the way in which the transfer procedures and documentary organization are being carried out was analyzed, despite the difficulties that have arisen from them, due to the fact that there is no clear methodology based on current regulations. Therefore, there are some problems currently in the documentation center.

It is important to highlight that an investigation of the existing literature was carried out regarding transfers and documentary organization, in relation to their methodologies, with the purpose of strengthening the investigation, enriching the theoretical support. Likewise, mixed methodologies were used for the collection of information, evidenced in quantitative and qualitative tools, which will also help to measure the impact and determine the feasibility of the project.

Keywords: Primary documentary transfer, Management File, petitions, complaints, claims and suggestions (PQRS), file, documentary classification, documentary organization, documentary description.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo al Archivo General de la Nación, las entidades públicas y privadas con funciones públicas tienen la obligatoriedad de conservar, preservar y disponer de la información producto del ejercicio de sus funciones, por esta razón en ejecución y cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública y la Ley 594 de 2000– Ley General de Archivos, en su artículo 23 donde establece la formación de archivos, teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos, de igual manera donde se establecen los procesos archivísticos, entre los cuales está las transferencias documentales, definido como procedimiento técnico, administrativo y legal mediante el cual se entrega a los archivos centrales (transferencias primarias).

Por este motivo el proyecto está enfocado a las transferencias documentales primarias, en las que se debe aplicar políticas y lineamientos que garanticen y faciliten el control, y la ordenación de los documentos.

La Secretaría de Movilidad de Medellín está compuesta por la Subsecretaría Legal, esta genera una serie documental denominada peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), llevando a cabo, de esta manera, el proceso administrativo de su producción, gestión, trámite, organización, transferencia, preservación a largo plazo, y valoración. Para la elaboración de las transferencias documentales, se tuvo en cuenta un cronograma estipulado por el Archivo Central de la Alcaldía de Medellín, y sus respectivas tablas de retención documental (TRD), con el fin de identificar las necesidades y dar cumplimiento a las políticas y normas vigentes en las diferentes fases del archivo.

Por lo anterior, las transferencias documentales de la Secretaría de Movilidad de Medellín, ayudaran a direccionar y planear una adecuada función archivística en los procesos de gestión documental, para que los funcionarios encargados de producir documentos, en los archivos de gestión, tomen conciencia en realizar las transferencias documentales en los diferentes soportes, con el fin de dar cumplimiento a esta exigencia, la administración realizará la metodología propuesta por el Archivo General de la Nación.

En este orden de ideas, la metodología implementada se fundamentó en el enfoque cualitativo. Es importante resaltar, que se elaboró un diagnóstico con el objetivo de ampliar y verificar las causas por las cuales no se realizan unas correctas transferencias documentales, afectando tanto a los usuarios internos y al Centro de Administración Documental (CAD) y se implementaron herramientas de recolección de información como entrevistas.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Subsecretaría Legal de la Secretaría de Movilidad de Medellín, es la encargada de conformar y organizar los expedientes de la serie documental peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Estos documentos son de vital importancia para sustentar la trazabilidad y transparencia de la entidad, sin embargo, algunos funcionarios no realizan la organización documental de acuerdo a la normatividad y al cronograma de transferencias establecido, y muchas veces no se respeta el orden original, ni el principio de procedencia de los documentos, dificultando la transferencia y generando reprocesos, en la ordenación de los expedientes. Por lo tanto, se hace necesario dar cumplimiento a las políticas y lineamientos de la Ley 594 de 2000.

Estos componentes permiten que la Secretaría de Movilidad, tenga un debido procedimiento, en cuanto al tratamiento documental, es decir, permite que la transferencia se realice de manera adecuada, fundamentada en los debidos procesos archivísticos, sustentados en la normatividad. No obstante, muchas de estas actividades se hacen de forma poco organizada o apresurada, lo que hace que las personas encargadas realicen acciones poco recomendables para organizar y transferir los expedientes. Inclusive, esta práctica inadecuada puede llevar a la pérdida de información, y en el peor de los casos a tener documentos que no corresponden al expediente.

Es importante resaltar que la problemática no solo afecta a quien recibe la transferencia, si no también, a quien la envía, además, en muchas situaciones esta acción del ciclo vital es realizada por personal no calificado, por lo que puede agravar de manera permanente el problema, por eso se hace necesario desarrollar e implementar estrategias que ayuden a mejorar el proceso de organización documental (clasificar, ordenar y describir) y la realización de las transferencias documentales de manera óptima y eficiente.

2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo perjudica al sistema de gestión documental de la Secretaría de Movilidad de la Alcaldía de Medellín las transferencias documentales primarias no realizadas en los tiempos establecidos, y sin la aplicación de procedimientos archivísticos acordes con la normatividad vigente?

3. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de la gestión documental ha estado fuertemente enlazado con otras prácticas y normativas que han facilitado su organización; la disciplina ha permitido no solo la organización documental, sino que ha facilitado el desarrollo de la misma, tratando de buscar una mejor optimización de las prácticas realizadas.

En este orden de ideas, la archivística termina siendo un elemento necesario no solo para el óptimo almacenamiento de los documentos en sus diferentes soportes, sino que, también se ha constituido como un gestor de recursos y toma de decisiones para los diversos sectores empresariales.

Teniendo en cuenta lo anterior, la gestión documental es una disciplina que va más allá de la organización de la documentación; de hecho, esta profesión hace uso de diversos conocimientos para el manejo y almacenamiento de la información. Es así como el tratamiento documental vincula no sólo las nociones básicas para la organización de la documentación; sino que, utiliza y aplica diversos instrumentos para poder dar orden a la información, que se presenta en una entidad, sea pública o privada.

En este sentido, la ley 594 del 2000 define la gestión documental como “El conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación, teniendo en cuenta están actividades a continuación se publican los Instrumentos Archivísticos implementados en el Departamento Administrativo de Función Pública” (Ley 594 de 2000).

La utilización de la gestión documental se ha convertido en una herramienta indispensable para la administración de la información. Es así que cuando se habla de gestión documental, no

solo estamos hablando de la gestión de almacenamiento de archivos; sino que, también vincula toda una serie de procedimientos y pasos que permiten el debido tratamiento de la información.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

- Organizar y transferir la serie documental peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en soporte físico del año 2022, producidos por la Subsecretaría Legal de la Secretaría de Movilidad al Archivo Central de la Alcaldía de Medellín.

4.2. Objetivos Específicos

- Organizar los expedientes físicos de la serie documental peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) del año 2022, (7 metros lineales en cajas X-300), producidos por la Subsecretaría Legal de la Secretaría de Movilidad, de acuerdo con las tablas de retención documental (TRD).
- Transferir la serie documental peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) del año 2022, de la Subsecretaría Legal de la Secretaría de Movilidad al archivo central de la Alcaldía de Medellín, teniendo en cuenta el formato único de inventario documental (FUID), y el cronograma de transferencias.
- Elaborar un diagnóstico, guía e informe con las diferentes recomendaciones para el mejoramiento de la organización documental y el proceso de transferencias documentales de las dependencias de la Secretaría de Movilidad de Medellín, considerando los lineamientos, normas e instructivos vigentes que establece el Archivo Central de la Alcaldía de Medellín.

5. MARCO TEÓRICO

La Ley 594 de 2000 del Archivo General de la Nación, es una norma que rige los lineamientos del quehacer archivístico, aportando fundamentos para poder dar un orden en las acciones a seguir. Es decir, es un instrumento que permite a los expertos en la gestión documental, regularizar y estandarizar cada una de sus prácticas. La aplicación de las mismas tiene como pilar, poder ofrecer de manera eficaz una serie de soluciones que fortalezcan y mejoren los procesos de gestión documental.

La finalidad del siguiente trabajo será, mejorar los procesos de transferencias documentales primarias, según los lineamientos del (Decreto 1515, 2013) “Las transferencias documentales son el proceso técnico, administrativo y legal mediante el cual se entrega a los archivos centrales (transferencia primaria) o a los archivos históricos (transferencia secundaria), los documentos que de conformidad con las tablas de retención documental han cumplido su tiempo de retención” (2013, Artículo 3). De manera que, las transferencias cumplen la función colaborativa de brindarle un ciclo de vida al documento, por otra parte controla y ayuda a la conservación del acervo documental.

Como se mencionó anteriormente; la utilización y aplicación de la normatividad de la gestión documental, se han convertido en un precedente fundamental para la organización y manejo de la información. Sin embargo, esta disciplina se ha amparado de algunos instrumentos para la gestión y organización de dichos procesos.

De tal manera que, una buena gestión documental repercute, como hemos visto, en una importante mejora de la actividad, y por tanto, de los beneficios. Disponer de un archivo, con la información almacenada, preservada, conservada bien estructurada y jerarquizada es una inversión que, a la larga, puede ser casi tan rentable como cualquier otra.

En este orden de ideas, para Llansó Sanjuan Joaquim. “El sistemas archivísticos y modelos de gestión de documentos en el ámbito internacional (2006). La gestión documental es el conjunto de tareas encaminadas al logro de la eficiencia y economía por parte de las administraciones en la creación, mantenimiento, disposición y uso de los documentos de archivo, entonces, esto se denomina gestión de documentos. En este sentido, Cruz Mundet complementa esta idea en. La gestión de documentos y archivos: una herramienta al servicio de la calidad. (2006), donde la define como el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones.

También Santovenia Díaz & Cañedo Andalia. Los servicios de información. Un acercamiento a su evolución. (2006). Definen la gestión documental como el área responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización. Idea que se apoya en la visión de la profesora Heredia Antonia, quien en su artículo Gestión de documentos y administración de archivos (2008) retoma la gestión documental a partir de la administración y lo evolutivo, sustentado en actuaciones, planificaciones y funciones propias a partir de las interrelaciones existentes entre las unidades generadoras de los documentos de archivo.

Lo anterior conduce a la revisión del estudio de Angarita Paola & Angarita Diego. Diseño de un modelo de gestión documental para la unidad nacional de tierras rurales – UNAT (2008). Quienes establecen el tratamiento documental en el ámbito administrativo y organizacional, su influencia en el desarrollo de las funciones y la importancia del mismo para la gestión institucional. El presente documento también habla de las dificultades metodológicas y

conceptuales que se presentan dentro del proceso de gestión documental y tratamiento de la información.

Es relevante tener en cuenta que la gestión documental se relaciona de manera directa con las transferencias documentales. Así lo expresa la Universidad Industrial de Santander (UIS). Guía para la transferencia documental. (2008). En la cual se define la transferencia documental primaria, como el traslado de los documentos del archivo de gestión al archivo central, sin alteración de sus propiedades intrínsecas, para su debida conservación. Y en este sentido, Gómez David. Transferencias documentales y Gestión del conocimiento (2010) Analiza las transferencias documentales como el procedimiento mediante el cual los documentos pasan de un archivo a otro sistema, el cual se realiza mediante el traslado de series documentales o fracciones de estas, una vez cumplido el plazo de permanencia fijado en las tablas de retención documental (TRD).

Es así, como Troitiño Sonia. Cuestiones en torno a la transferencia de la custodia de los documentos entre archivos públicos (2012). Hace un análisis de los archivos judiciales y la transferencia archivística de custodia de documentos entre archivos públicos a través de la normatividad establecida.

Así mismo, la Universidad Eafit. Guía de transferencias documentales sistema de gestión documental. (2018). Establece los pasos a seguir para la implementación de las transferencias documentales, donde se parte de la identificación de la información y documentación a transferir y la depuración de la misma a partir de la normatividad vigente.

Continuando con las investigaciones relacionadas a las transferencias documentales primarias, Vega Ana María. Propuesta de un programa de gestión documental en la fundación

Piccolino basado en la normatividad del archivo general de la nación (2019). Hace un análisis sobre el tratamiento, flujo, administración de la documentación archivística, estandarizando los criterios para la clasificación, la ordenación y las transferencias documentales. En esta misma línea, Quejada Diofanor. Transferencia documental primaria en la Universidad De Antioquia. (2019). Establece que la producción documental y las transferencias documentales parten de un proceso muchas veces subjetivo, el cual en la Universidad de Antioquia suele presentarse a partir del desconocimiento de la normatividad archivística. Por lo tanto, propone el cumplimiento de políticas institucionales de acuerdo a la gestión documental, con el fin de mejorar el proceso de transferencias.

Otros autores como Rodríguez David. Levantamiento de procesos y estudio de tiempos en el área de gestión documental en el Ministerio de Justicia y del Derecho (2019). Proponen la elaboración de un diagnóstico de procesos relacionados con la gestión documental, estructurando una propuesta específica para mejorar los procesos y establecer tiempos para el mejoramiento de las transferencias documentales en cada una de sus etapas.

En este mismo sentido, se establece un punto de convergencia entre la gestión documental y las transferencias documentales en el trabajo de Triviño Adriana. Proceso de gestión documental y administración de archivos en la Personería Municipal de Villavicencio. (2020) quien establece la Gestión documental y la administración de archivos como el conjunto de actividades administrativas y técnicas destinadas a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. Allí se analizan algunos factores relacionados al proceso de transferencia.

Finalmente, Taborda Miryam Irene. Programa de divulgación del proceso técnico de transferencia documental en la Secretaría de Educación de Medellín (2021). Resalta la importancia del proceso técnico de transferencia documental primaria, para darle una disposición segura a los documentos y de esta manera, garantizando una transferencia óptima al archivo central.

Como base para la transferencia documental, es de suma importancia el instrumento documental, (FUID), formato único de inventario documental, según el (acuerdo 027, 2006) “El formato único de inventario documental es un instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental” (2006, Artículo 1). De manera que, el (FUID), es una herramienta que brinda información detallada de un expediente para su localización.

6. MARCO NORMATIVO

Como componente principal, para los lineamientos de los procesos en la organización de los archivos y las transferencias documentales primarias, es importante resaltar algunas normas aplicadas para estas actividades, con la finalidad de normalizar los procesos para una transferencia adecuada, que cumpla con los estándares de calidad para la Alcaldía de Medellín, también este marco normativo, aporta fundamentos para el desarrollo del informe. Estas normas serán las siguientes, para el avance del proyecto.

Una de las normas fundamentales es la Ley 594 de 2000, normatividad Nacional: Que dentro de sus lineamientos establece parámetros para la creación, organización y control de los archivos de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas y privadas que ejerzan funciones públicas.

El Acuerdo 005 de 2013: Establece los criterios generales para los procesos de la organización documental de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones.

En el Acuerdo 038 de 2002: Se desarrolla el artículo 15 de la Ley general de archivo 594 de 2000, en el cual, se da lineamientos sobre los inventarios documentales.

Según el Acuerdo 042 de 2002: Establece los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplan con funciones públicas, también, se indica sobre la regulación del inventario único documental y se desarrollan los artículos 21, 22,23 y 26 de la Ley general de archivos 594 de 2000.

Por otra parte, el Acuerdo 002 de 2014: en el cual se desarrolla el artículo 04 para “Todas las entidades públicas que están obligadas a crear y conformar expedientes de archivo con la totalidad de los documentos y actuaciones que se gestionen en desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, teniendo en cuenta los principios de procedencia, orden original e integridad.

En la Circular 01 de 2003 del AGN. La cual brinda lineamientos para la organización y conservación de los documentos de archivo.

Según el Decreto 1515 de 2013: Se reglamenta la Ley 80 de 1989 en lo concerniente a las transferencias secundarias y de documentos de valor histórico al Archivo General de la Nación, a los archivos generales de los entes territoriales, se derogan los Decretos 1382 de 1995 y 998 de 1997 y se dictan otras disposiciones.

En la Ley 1712 del 2014: Por medio de la cual se desarrolla la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

La Ley 1581 de 2012: En ella se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y los lineamientos a seguir.

Por otra parte la Ley 1755 del 2015: Se encarga de regular el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Por último, se tuvo en cuenta el Acuerdo 004 de 2013: Que se encarga de reglamentar parcialmente los decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las tablas de retención documental y las tablas de valoración documental. Estas normas permiten el buen funcionamiento de los procesos de gestión documental, en las entidades públicas y privadas con funciones públicas.

7. METODOLOGÍA

El presente, ejercicio investigativo, es de tipo descriptivo y parte del análisis de algunas características fundamentales de un fenómeno específico, en el proceso de organización documental y las transferencias documentales primarias, utilizando algunos criterios y herramientas que permitan hacer una descripción e interpretación a partir de la información adquirida en el proceso. Según Balestrini (2000) el marco metodológico, “es el conjunto de procedimientos a seguir con la finalidad de lograr los objetivos de la información de forma válida

con una alta precisión” (p. 44). En la presente investigación la sistematización, ordenación y análisis de la información, permite obtener unos resultados en función del problema que vamos a investigar.

En un enfoque mixto, debido a que la recopilación y el análisis de la información dependen de la integración de dos enfoques del proyecto de práctica, cualitativo y cuantitativo.

Es importante tener en cuenta que, para la aplicación del enfoque cualitativo, se partirá de la aplicación de entrevistas semiestructuradas, en un formato de encuestas para la recopilación de la información de los funcionarios, con el resultado obtenido de estas se hará una guía con recomendaciones respecto a los diferentes instructivos y normas que están en la página web (ISOLUCIÓN), de la Alcaldía de Medellín. También se utilizará las tablas de retención documental (TRD) en la cual se tienen los tiempos establecidos, otro soporte fundamental es el acta y el cronograma de transferencias documentales de la Alcaldía de Medellín, en el cual están las fechas para dicha actividad.

El enfoque cuantitativo se aplicará al momento de contrastar datos numéricos relacionados con las transferencias documentales primarias en soportes físicos de la serie documental peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) del año 2022, (7 metros lineales en cajas X-300), su previo traslado se efectuará cuando el archivo central realice una visita aleatoria al archivo de gestión de la Secretaría de Movilidad de Medellín, luego dará la autorización, fecha y hora para su transferencia.

Cuando se aplica, una metodología de corte cuantitativo, implica formular preguntas como ¿con quienes será llevado a cabo el ejercicio?, ¿Cuántos son?, ¿dónde? Lo cual ayudaría a potencializar la generalización de resultados y la comparación con otros estudios relacionados.

7.1. Método

La investigación fue abordada con una indagación documental en la cual se retomaron tesis, artículos, entre otros materiales documentales relacionados con transferencias documentales primarias, con el objetivo de comprender el contexto y movimiento que ha tenido este tema, aclarando, por qué, para qué es importante el proceso de organización y sus respectivas transferencias. Recurriendo a medios de información como Google académico, repositorios digitales de las diferentes universidades del país. Se hizo un rastreo documental comprendido entre los años 2020-2023.

7.2. Técnicas

Se implementaron las siguientes técnicas.

1. Recolección de la información y la elaboración del diagnóstico del proceso de organización y de transferencia documental primaria, el cual permitió analizar las falencias y necesidades de los funcionarios que intervienen en el proceso.

2. Se diseñó una guía con paso a paso para el mejoramiento de la organización documental.

3. informe con los diferentes lineamientos para el mejoramiento del proceso de transferencias documentales.

4. entrevistas a los funcionarios para conocer la percepción que se tiene con respecto a las transferencias documentales.

central																			
Elaborar un informe con recomendaciones a los funcionarios respecto a los lineamientos, instructivos y normas de transferencias documentales.	Acta de los funcionarios que fueron informados con relación a los procedimientos de transferencias documentales y la Guía para consultar instructivos y normas respecto a las transferencias documentales por parte del archivo central de la Alcaldía de Medellín																		X

CAPÍTULO 1

El archivo de gestión comparte espacio con los puestos de trabajo de las personas que se encuentran encargadas de su custodia, preservación, conservación y disposición.

Al igual el espacio es utilizado para la atención de los usuarios internos, externos y público en general que concurren a las consultas, no se encuentran separadas algunas áreas de depósito de los puestos de trabajo, para la atención de usuarios.

Existen paredes que separan al archivo de estos puestos de trabajo, pero no hay medida de seguridad entre el depósito de archivo y la ubicación de los puestos de las personas responsables de su administración y custodia.



Ilustración 1. *Estantería y puestos de trabajo*

Descripción: Las estanterías están en buen estado y tienen sus rótulos respectivos, el puesto de trabajo, posee una buena iluminación y los implementos de trabajo son los adecuados.

a. Proceso de Organización

Para la organización documental hay que tener en cuenta el organigrama y las tablas de retención documental (TRD) y un conjunto de operaciones técnicas.

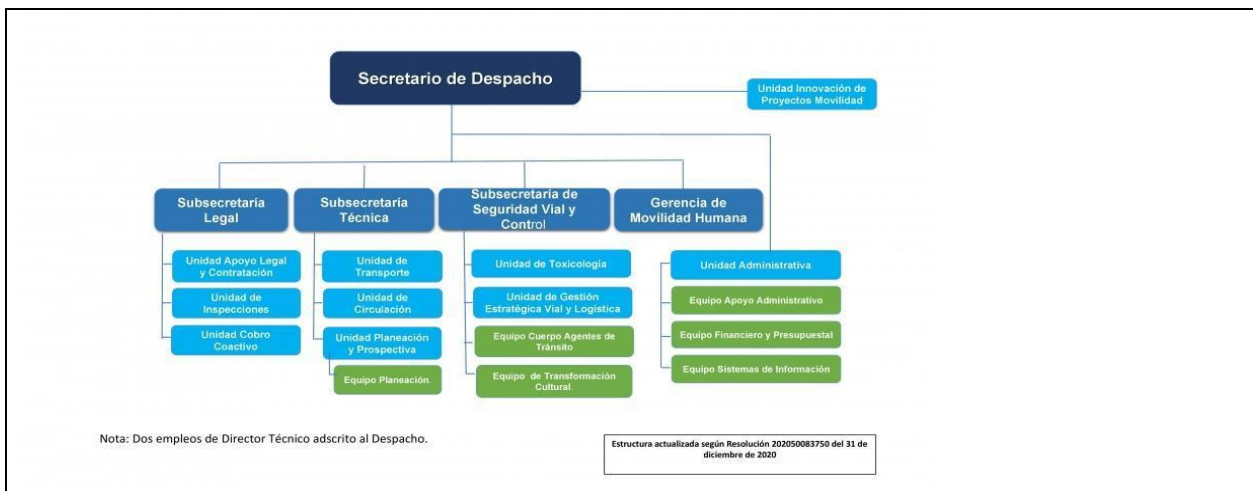


Ilustración 2. *Organigrama Secretaría de Movilidad de Medellín*

Descripción: El organigrama tiene una adecuada estructura, en la cual se detallan las secretarías y subsecretarías


Cód. DE-TICS-051		Documento específico										
Versión: 7		DE-TICS Tabla de Retención Documental										
												
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL ALCALDÍA DE MEDELLÍN												
ENTIDAD PRODUCTORA: MUNICIPIO DE MEDELLÍN OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE MOVILIDAD/SUBSECRETARÍA LEGAL												
CÓDIGO	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE		RETENCIÓN		Disposición final					PROCEDIMIENTOS	
		P	M	AG	AC	CT	E	M/D	S			
7432-18	DENUNCIAS Denuncia	X		5	15						X	Una vez finalizado el tiempo de retención en el Archivo de Gestión y Central, seleccionar una muestra del 5% anual para transferir al Archivo Histórico.
7432-19	DERECHOS DE PETICIÓN Solicitud Respuesta	X	X	1	4		X					Constitución Política de Colombia, Art. 23, Ley 1755 de 2015. Una vez finalizado el tiempo de retención en el Archivo de Gestión y Archivo Central, proceder a eliminar ya que los relevantes se encuentran en el expediente respectivo.

Ilustración 3. *Tablas de Retención Documental de la Alcaldía de Medellín.*

Descripción: Las tablas de retención documental, están actualizadas, y estas cumplen con los requisitos y la normatividad vigente legal.

Clasificación Documental

Para dar apertura o crear un expediente o carpeta, se deberán clasificar los documentos teniendo en cuenta la tabla de retención documental definida para cada uno de las dependencias de la Alcaldía de Medellín, allí se identifica la serie documental peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) del año 2022.



Ilustración 4. *Clasificación de expedientes en cajas de archivo X-300*

Descripción: Desde la Secretaría Legal llegan las cajas X-300 al archivo de gestión de la Secretaría de Movilidad sin ningún orden, generando retrasos en el proceso de descripción y ordenación.

Ordenación Documental

Para la ordenación de cada uno de los expedientes pertenecientes a la serie documental peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) del año 2022, de la Subsecretaría Legal de la Secretaría de Movilidad de Medellín, determinaron los procesos a desarrollar con el fin de estructurar la propuesta de trabajo y el informe final de práctica académica. Utilizando el sistema de ordenación que facilite la localización y recuperación de la información, los sistemas de ordenación cronológicos.

Otras actividades en ordenación documental son la depuración y limpieza de los documentos, foliación y formación del expediente.

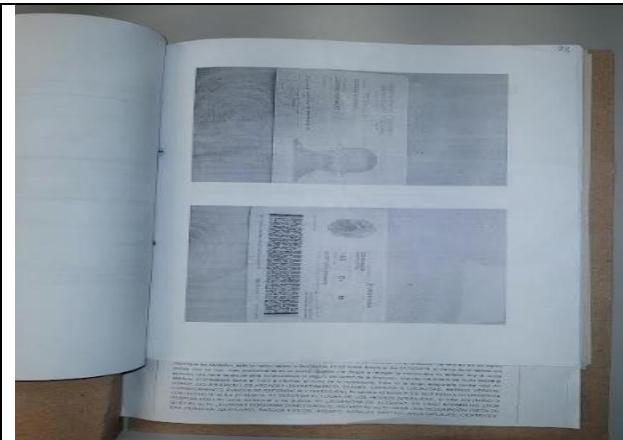


Ilustración 5. *Ordenación documental, posición de los folios.*

Descripción: En la ilustración se puede observar que la foliación está en el sentido incorrecto del documento, ya que, hay que tener en cuenta, si los documentos están en forma vertical u horizontal, para brindarles una foliación adecuada.

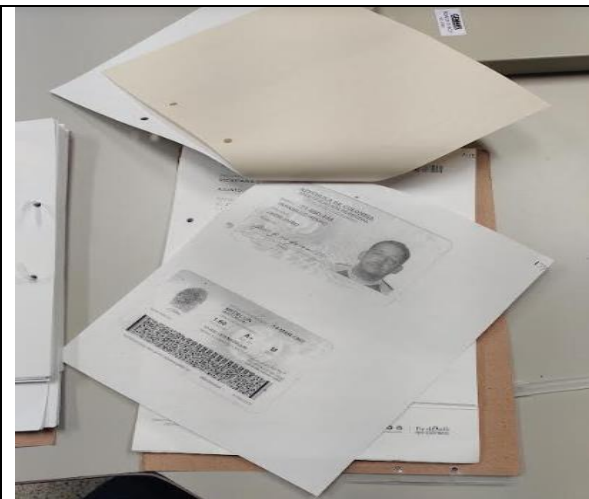


Ilustración 6. *Depuración, ganchos metálicos en expediente*

Descripción: La ilustración demuestra, las malas prácticas en la gestión documental, los ganchos metálicos, ocasionan oxidación en los acervos documentales, esto puede generar pérdida de la información.

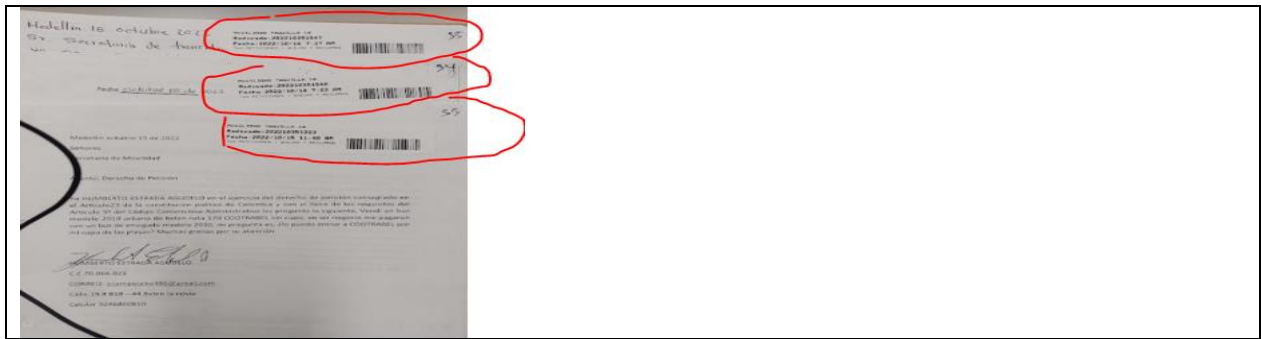


Ilustración 7. *Consecutivo del radicado no coincide.*
Descripción: En el transcurso de esta actividad no se tuvo en cuenta el orden original, esto debido a que no utilizaron el consecutivo del radicado.

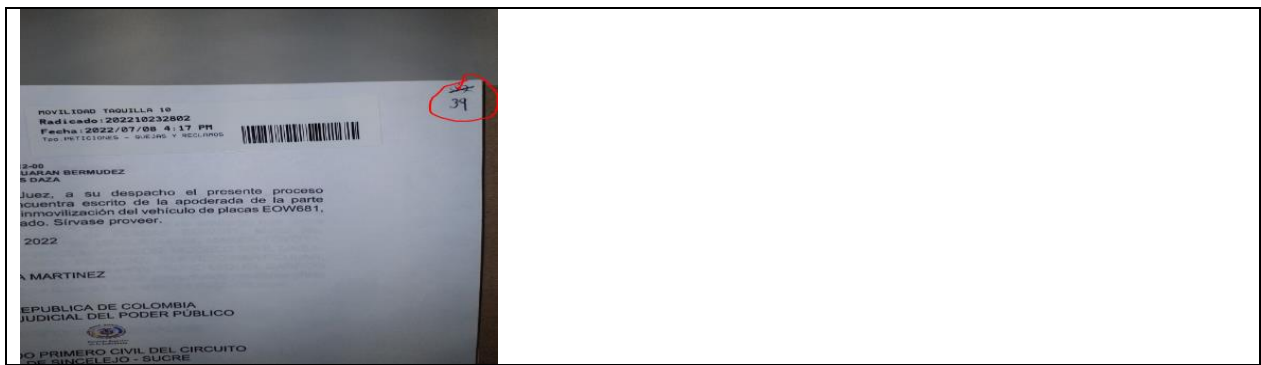


Ilustración 8. *Con folios repetidos y escrito con lapicero.*



Ilustración 9. *folio incorrecto*
Descripción: En las imágenes 10 y 11 se puede apreciar folios repetidos y escritos con lapicero, esto genera un incumplimiento a la norma.
 El foliar con lapicero la serie documental peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de la Secretaría de Movilidad de Medellín es una política interna que se realiza hace varios años, cabe decir que no están cumpliendo con la norma establecida por el Archivo General de la Nación (AGN).

Descripción Documental

Se realizará el levantamiento de inventarios documentales como instrumentos de descripción, para tener un control sobre la producción documental generada por las Subsecretaría Legal y que conforman la serie peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) del año 2022, Igualmente en esta etapa se realiza la rotulación de los expedientes y cajas para que haya una mejor identificación.



Ilustración 10. Expedientes organizados.

Descripción: se una descripción general ya que posee la fecha, año y numero consecutivo.

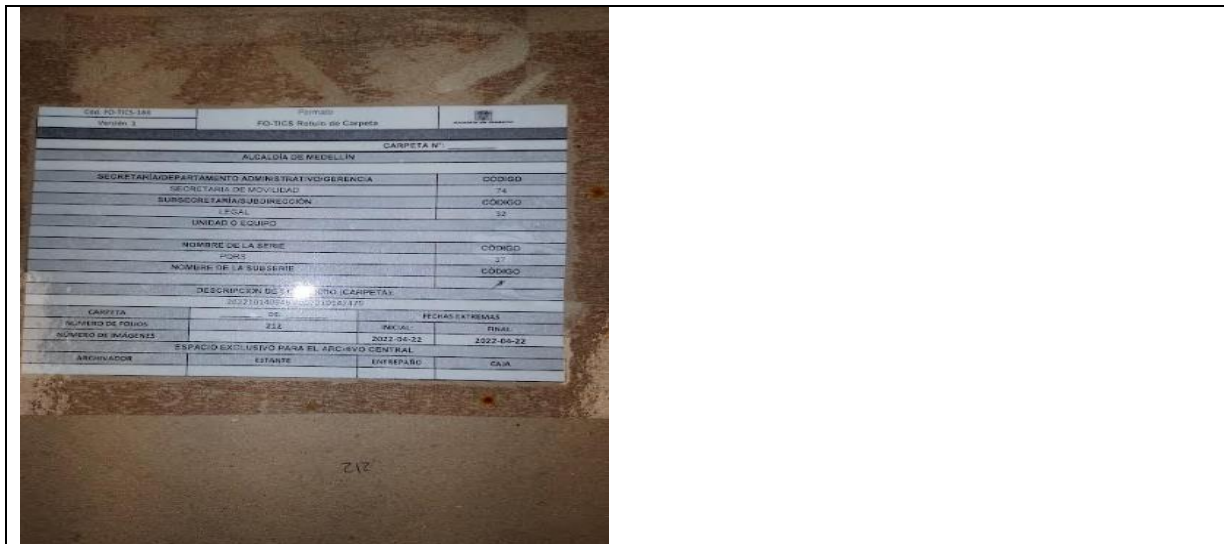


Ilustración 11. Expedientes rotulados.

Descripción: En este procedimiento se respetó el principio de procedencia y el orden original de los expedientes, estos fueron debidamente rotulados y diligenciados de acuerdo con los Formatos establecidos por el Archivo General de la Nación (AGN) y la Alcaldía de Medellín.

Ilustración 12. Informe de prácticas y estadísticas.

Descripción: se puede apreciar en la tabla detalladamente el trabajo realizado de acuerdo a las fechas y horas que se le dedico a los procesos planeados y a su vez el resultado final del total de expedientes y folios intervenidos, Además en los gráficos se clasifico cuando se avanzó mensualmente

Fecha	Horas de práctica	Actividades	Expedientes	Folios
21/03/2023	9	Clasificación, ordenación y descripción.	10	1524
22/03/2023	9	Clasificación, ordenación y descripción.	11	1833
23/03/2023	9	Clasificación, ordenación y descripción.	10	1243
24/03/2023	9	Clasificación, ordenación y descripción.	12	2030
27/03/2023	9	Clasificación, ordenación y descripción.	10	1654
28/03/2023	9	Clasificación, ordenación y descripción.	11	1673
29/03/2023	9	Clasificación, ordenación y descripción.	11	1737
30/03/2023	9	Clasificación, ordenación y descripción.	12	1841
31/03/2023	9	Clasificación, ordenación y descripción.	13	1717
10/04/2023	5	Clasificación, ordenación y descripción.	6	932
11/04/2023	5	Clasificación, ordenación y descripción.	6	944
12/04/2023	5	Clasificación, ordenación y descripción.	6	918
13/04/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	933
14/04/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	5	919

17/04/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	913
18/04/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	1060
19/04/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	7	1016
20/04/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	1057
21/04/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	843
24/04/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	936
25/04/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	5	873
26/04/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	5	860
27/04/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	5	837
28/04/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	5	856
02/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	5	888
03/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	799
04/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	980
05/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	869
08/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	5	803
09/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	921
10/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	5	841
11/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	838
12/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	804
Total, de horas	180 horas	Total, de expedientes y folios	237 expedientes	36.892 folios





CAPÍTULO 2

De acuerdo con lo establecido en la ley 594 de 2000, ley general de archivos, en sus artículos 15 y 16 y el acuerdo 042 de 2002, se han elaborado instrumentos archivísticos como lo son tablas de retención e inventario único documental, para garantizar la conformación de los archivos de gestión y reiterar la responsabilidad a los funcionarios de la Subsecretaría Legal, en cuanto a la organización y conservación de la serie documental peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), que recibieron en custodia y que han producido y tramitado desde sus oficinas.

Por otro lado, se puntualiza que todo esto se hizo a corto plazo, debido que se contó con un tiempo de 256 horas, las etapas ejecutadas se llevaron a cabo de la mejor manera, aunque todo el proceso de organización se realizó a cabalidad, no pasó lo mismo con el proceso de transferencia, debido a una reestructuraciones administrativas de la Secretaría de Movilidad, ya

que las personas del CAD, no se encontraban laborando en el momento de hacer dicha transferencia, por lo que se deja toda la documentación debidamente embalada en cajas y con sus respectivos rótulos.

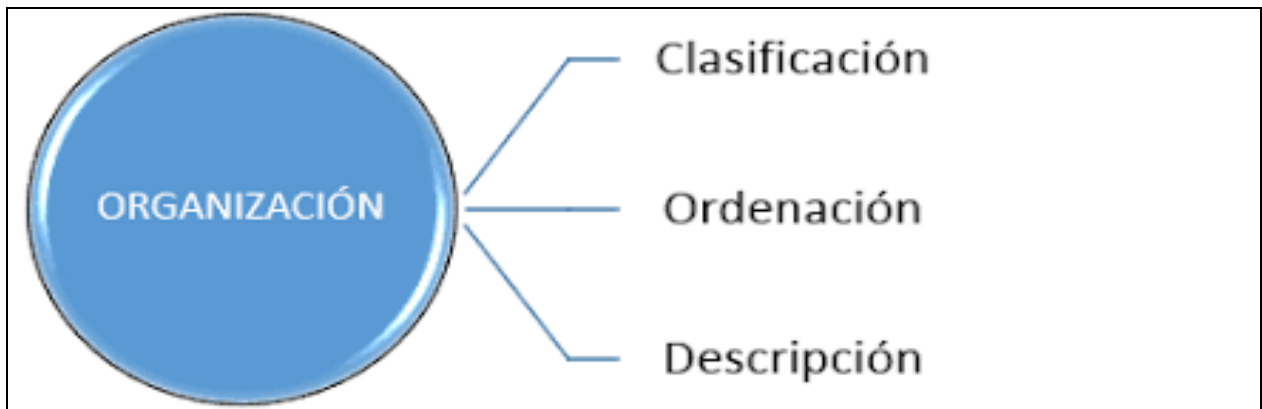



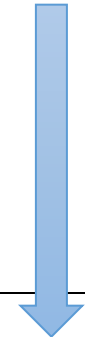
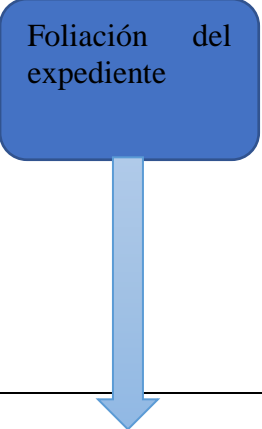
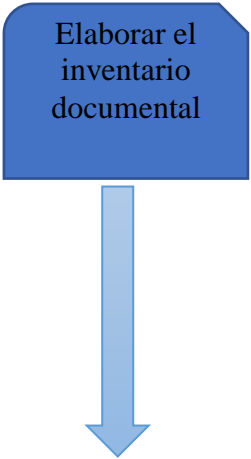
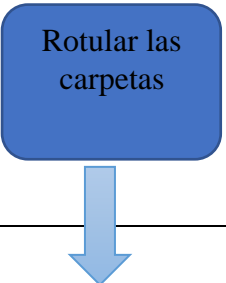
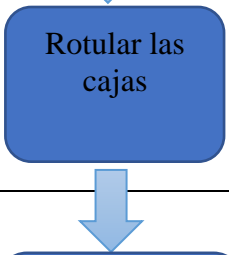
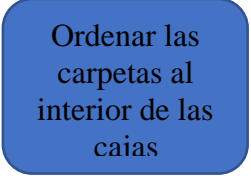


Ilustración 13. *Proceso de organización.*

Descripción: En la ilustración se puede apreciar el proceso de organización documental, el cual está orientado a la conformación de expedientes y constituido por tres procedimientos para su funcionamiento adecuado como son, la clasificación, la ordenación y la descripción documental, los cuales son parte fundamental de los procedimientos archivísticos

ITEMS	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
1		Clasificar cronológicamente y agrupar de acuerdo con la tabla de retención documental (TRD) la serie (PQRS) que genera la subsecretaría legal, para posteriormente proceder a conformar los expedientes.	Servidores públicos encargados de la producción documental.

<p>2</p>	 <p>Efectuar la ordenación documental</p>	<p>Ordenar cada uno de los documentos pertenecientes a la serie documental (PQRS), utilizando el sistema de ordenación que facilite la localización y recuperación de la información de manera que el documento más antiguo quede al final del expediente y el más actual al principio</p>	<p>Servidores públicos encargados de la producción documental.</p>
<p>3</p>	 <p>Hacer depuración a los expedientes</p>	<p>Depurar el expediente conformado, separando los documentos repetidos, documentos en blanco, documentos sin firma, documentos de apoyo y en general todos aquellos que no hagan parte del expediente. Adicionalmente retirar todo el material como grapas, clip etc.</p>	<p>Servidores públicos encargados de la producción documental.</p>
<p>4</p>	 <p>Conformar los expedientes</p>	<p>Formar los expedientes y/o carpetas de acuerdo a los siguientes criterios: 1-alineados todas las hojas de acuerdo al borde superior 2- cada carpeta o expediente no podrá superar los 200 folios (según políticas internas), 3- perforar los documentos tomando como referencia una hoja tamaño oficio 4- en el caso de los folios que se encuentran en forma horizontal se tomará como referencia el encabezado el cual deberá situarse en el lomo de la carpeta</p>	<p>Servidores públicos encargados de la producción documental.</p>
			

5	 <p>Foliación del expediente</p>	<p>la foliación de cada uno de los expedientes que forman la serie documental (PQRS), se realiza en el extremo derecho superior, con un lápiz de mina negra y blanda (HB, B) en forma legible y sin enmendaduras y dado el caso que se equivoque en un folio se debe poner un slash sobre el número y debajo de este hacer la corrección</p>	<p>Servidores públicos encargados de la producción documental. Ejecutar</p>
6	 <p>Elaborar el inventario documental</p>	<p>Diligenciar el formato único de inventario documental (FUID), describiendo los expedientes de acuerdo con los parámetros para su diligenciamiento que se encuentran en la Guía práctica para la gestión documental</p>	<p>Servidores públicos encargados de la producción documental.</p>
7	 <p>Rotular las carpetas</p>	<p>Diligenciar el formato de rótulo de la carpeta, cada uno de los expedientes hay que identificarlos con rótulos.</p>	<p>Servidores públicos encargados de la producción documental.</p>
8	 <p>Rotular las cajas</p>	<p>Diligenciar el formato de rótulo de caja, establecer con rótulos cada una de las cajas de archivo, de tal forma que permita la localización física de los expedientes.</p>	<p>Servidores públicos encargados de la producción documental.</p>
9	 <p>Ordenar las carpetas al interior de las caias</p>	<p>Ordenar las carpetas dentro de la unidad de conservación (caja), ubicándolos de izquierda a derecha y aplicando el sistema de ordenación que corresponde para la serie.</p>	<p>Servidores públicos encargados de la producción documental.</p>

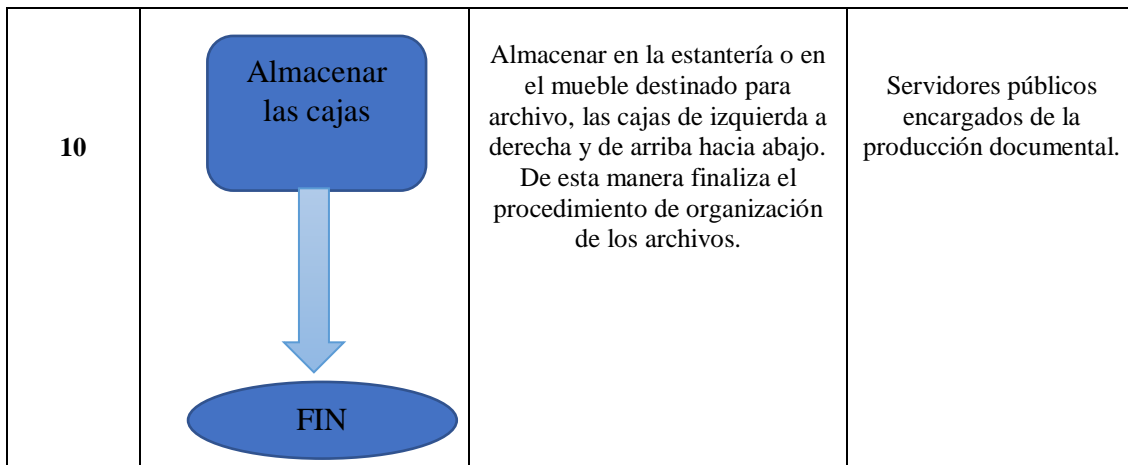


Ilustración 14. *Flujograma.*

Descripción: El Flujograma expresa el paso a paso de la organización documental de la Subsecretaría Legal de la Secretaría de Movilidad al Archivo Central de la Alcaldía de Medellín el cual tiene como propósito identificar de manera clara la ruta desde el inicio hasta el final del proceso.

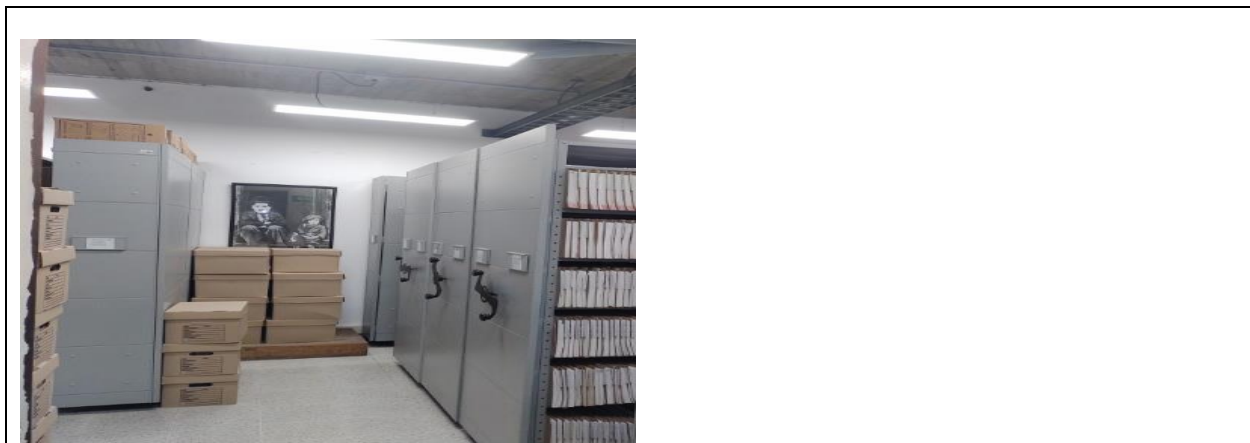


Ilustración 15. *Clasificación de expedientes en cajas de archivo X-300.*

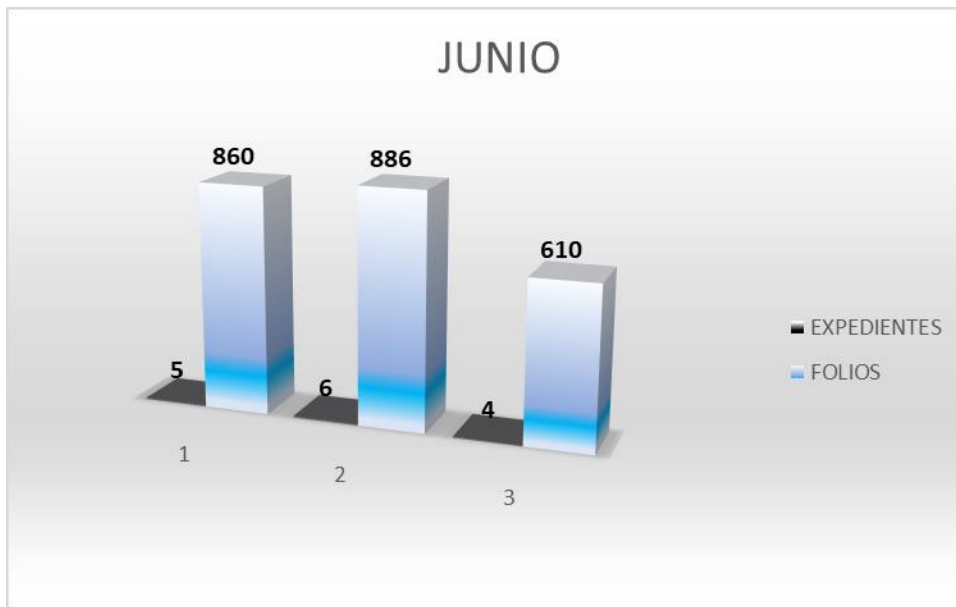
Descripción: Se clasifican por PQRS por dependencias, para que todas las (PQRS) de cada dependencia queden en una caja

Ilustración 16. *Informe práctico y estadístico*

Descripción: Se puede apreciar en la tabla detalladamente el trabajo realizado de acuerdo a las fechas y horas que se le dedicó a los procesos planeados, y a su vez el resultado final del total de expedientes y folios intervenidos, aunque hay actividades que requerían tener un control exacto como lo era el diligenciamiento del FUID, adicionalmente en las gráficas se puede evidenciar detalladamente los resultados del mes de mayo y junio.

Fecha	Horas de práctica	Actividades	Expedientes	Folios
15/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	871
16/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	5	827
17/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	920
18/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	8	1027
19/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	844
23/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	967
24/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	849
25/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	973
26/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	5	839
29/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	5	693
30/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	4	730
31/05/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	5	831
01/06/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	5	860
02/06/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	6	886
05/06/2023	4	Clasificación, ordenación y descripción.	4	610
06/06/2023	4	Tener diligenciado el (FUID) y el cronograma de transferencias.	N/A	N/A
07/06/2023	4	Tener diligenciado el (FUID) y el cronograma de transferencias.	N/A	N/A
08/06/2023	4	Organizar 8.5 metros lineales en cajas X-300.	N/A	N/A
09/06/2023	4	Organizar 8.5 metros lineales en cajas X-300.	N/A	N/A
Total, horas	76 horas	Total, expedientes y folios	83 Expedientes	12.727 Folios

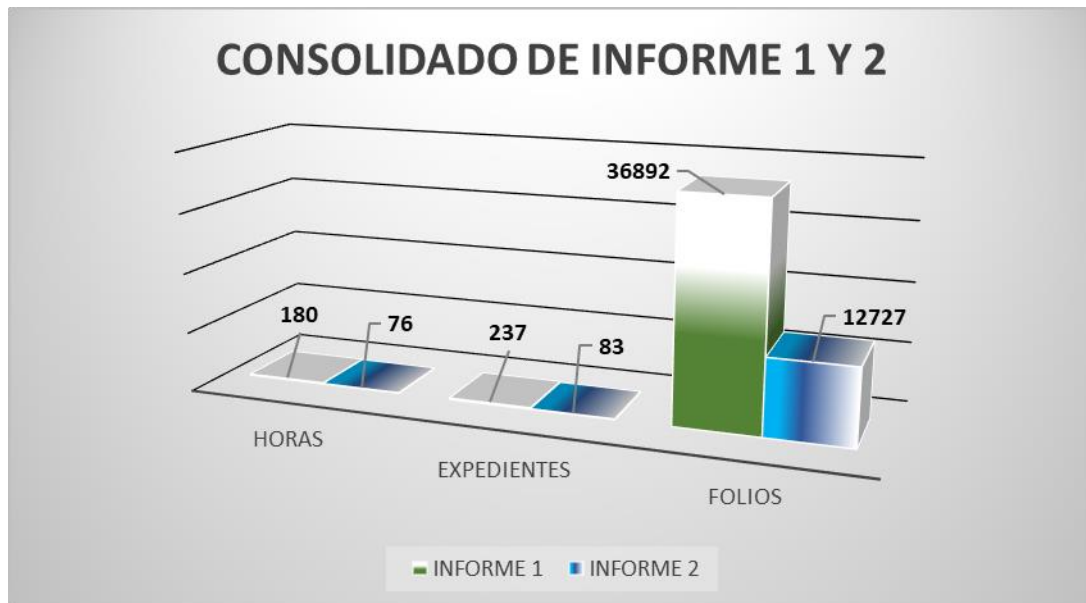




Para la elaboración del formato único de inventario documental (FUID) se realizó lo establecido por el Archivo General de la Nación (AGN), el cual se encuentra en la página web (Isolución) y está adoptado por la Alcaldía de Medellín, como herramienta para la elaboración de los inventarios documentales de la serie documental peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Ilustración 18 *cronograma de transferencias*

Descripción: En la ilustración se puede detallar que la transferencia documental es de tipo primaria, ya que es por año, además se puede visualizar los campos para el código de sección y el código de subsección, el cual se realiza con el objetivo de tener un orden en la llegada de las transferencias al CAD

**Ilustración 19** *Resultados de informe 1 y 2*

Descripción: En el consolidado se puede observar el resultado de los 2 informes clasificados por horas que se dedicó a la actividad planeada, expedientes que se intervinieron y número de folios.



FUID_Subsecretaría
Legal_PQRS 2022.xls

Nota: No se pudo ejecutar parte del objetivo 2 por falta del personal del archivo de gestión, algunos se encontraban sin contrato y otros estaban en vacaciones, estos impedimentos coincidían con las fechas establecidas del cronograma de transferencias.

A continuación, menciono las actividades que no se pudieron realizar.

- Gestionar la autorización y la logística de la transferencia documental.
- Realizar el protocolo y traslado documental en un automóvil al archivo central.
- Entregar los 7 metros lineales en cajas X-300 con el (FUID) y el acta.

CAPÍTULO 3

Diagnóstico Integral de Archivo

El diagnóstico integral de archivo es un instrumento que permite, un acercamiento con los factores que determinan una buena conservación de los acervos documentales, o esos factores negativos que influyen en una mala administración documental. Según el Archivo General de la Nación. (AGN). “El diagnóstico integral de archivo es un procedimiento de observación, levantamiento de información y análisis, mediante el cual se establece el estado de los archivos y se determina la aplicación de los procesos archivísticos necesarios, según lo establecido en el Artículo 2.8.7.1.13. Definiciones del Decreto 1080 de 2015”. (p.1). En pocas palabras el diagnóstico es una herramienta que permite medir necesidades y fortalezas, con el fin de establecer los programas de preservación, mantenimiento, control, y corrección que deben ser aplicados a los documentos. Teniendo en cuenta variables de tipo: uso de materiales, implementación de medidas específicas en edificios y locales, utilización de sistemas de almacenamiento, depósito, unidades de conservación, manipulación y mantenimiento. Los responsables de archivo y la administración, se verán beneficiados con la elaboración de este instrumento, ya que en el diagnóstico se revelan aspectos críticos.

Aspectos administrativos: En la Subsecretaría Legal de la Secretaría de Movilidad, se realizó un análisis de la situación actual archivística, en la que se revelaron aspectos que ocasionan pérdidas de la memoria institucional, además de contar con varios instrumentos archivísticos, no se tienen implementados de la manera correcta, corriendo el riesgo de llevar

procesos y procedimientos de manera incorrecta, igualmente se detectó que el personal que manipulan la información, no posee las competencias adecuadas.

Aspectos técnicos: Se identificó la falta de construcción de planes de acción, hacia la gestión documental que permitan visualizar la problemática que se presenta, al no cumplir a cabalidad con los procesos archivísticos, por eso es de vital importancia la elaboración de un plan que permita, la articulación de los procesos del CAD, con el fin de mejorar la organización de los documentos producidos, de acuerdo a la normatividad vigente.



ITEM	ASPECTOS CRITICOS	RIESGO
1	El proceso de organización no se está llevando de acuerdo a la normatividad.	<ul style="list-style-type: none"> ● Malas prácticas en cuanto al manejo de la documentación ● Se está incumpliendo con la normatividad ● Pérdida de la información
2	No implementación de los instrumentos archivísticos	<ul style="list-style-type: none"> ● Dificultad para administrar el ciclo vital de los documentos ● Acumulación y desorden ● Reprocesos ● Duplicidad de la información ● Sanciones legales
3	Personal no capacitado	<ul style="list-style-type: none"> ● Prácticas inadecuadas ● Pérdida de la información ● Reprocesos ● Demoras en respuestas y consultas

Instalaciones

La Secretaría de Movilidad de Medellín, se encuentra ubicada en la carrera 64 c # 72-58

En el primer piso se encuentra la Subsecretaría Legal, y en el semisótano de la misma estructura

está el archivo de gestión, donde custodian los documentos producidos por las diferentes unidades administrativas, por lo tanto, no hay filtración de luz exterior y/o solar. La iluminación con que cuenta el archivo, es luz blanca artificial, proveniente de lámparas ubicadas en la loza de concreto. Entre los recursos físicos con los que se cuentan para el almacenamiento de los documentos se tienen: carpetas legajadoras de cartulina, cajas X-300, archivos rodantes y estanterías metálicas, en buenas condiciones. Las paredes en ladrillo en general están en buen estado de conservación y el techo en algunas áreas presenta humedad producida por los tubos de desagües que están instalados allí, el piso está embaldosado y en buen estado. Es importante mencionar la existencia de instrumentos de seguridad como extintores y aire acondicionado.

	
<p>Ilustración 20. <i>Instalaciones, lámparas, aire acondicionado, desagües</i> Descripción: las lámparas poseen el cableado sin ningún tipo de protección, este factor podría provocar un incendio, las tuberías del desagüe, están ubicadas en el cielo raso del archivo, esto podría provocar una inundación, el aire acondicionado, no es el adecuado</p>	<p>Ilustración 21 <i>Instrumentos de seguridad</i> Descripción: Los instrumentos de seguridad están en buen estado, y son los exigidos por la norma.</p>

Entrevista



FORMATO DE ENTREVISTA SECRETARIA DE MOVILIDAD

Nombre del encuestador: Jhovany Zapata Gómez

Nombre del encuestado: Alonso Quintero

Hora de comienzo: 09:00 am

Hora de finalización: 10:00 am

1 ¿Usted tiene claro que son transferencia documentales?

SI

NO

2 ¿Cuáles son los pasos para realizar una transferencia documental correctamente?

1. Clasificación documental, ordenación documental, depuración, foliación, rotulación y descripción de los expedientes y cajas, FUID.
2. ordenación documental, Clasificación documental, foliación, depuración, rotulación y descripción de los expedientes y cajas, FUID.

3. ¿Conoce las guías, cronograma y formatos requeridos para una transferencia documental?

SI

NO

4. ¿Considera necesario ampliar información y capacitar nuevamente con respecto a las transferencias documentales?

SI

NO

**FORMATO DE ENTREVISTA SECRETARIA DE MOVILIDAD****Nombre del encuestador:** Jhovany Zapata Gómez**Nombre del encuestado:** Yesenia Valdés**Hora de comienzo:** 09:00 am**Hora de finalización:** 10:00 am**1 ¿Usted tiene claro que son transferencia documentales?**

SI

NO

2 ¿Cuáles son los pasos para realizar una transferencia documental correctamente?

1. Clasificación documental, ordenación documental, depuración, foliación, rotulación y descripción de los expedientes y cajas, FUID.
2. ordenación documental, Clasificación documental, foliación, depuración, rotulación y descripción de los expedientes y cajas, FUID.

**3. ¿Conoce las guías, cronograma y formatos requeridos para una transferencia documental?**

SI

NO

4. ¿Considera necesario ampliar información y capacitar nuevamente con respecto a las transferencias documentales?

SI

NO

**FORMATO DE ENTREVISTA SECRETARÍA DE MOVILIDAD****Nombre del encuestador:** Jhovany Zapata Gómez**Nombre del encuestado:** Lilyam Perea**Hora de comienzo:** 09:00 am**Hora de finalización:** 10:00 am**1 ¿Usted tiene claro que son transferencia documentales?**

SI

NO

2 ¿Cuáles son los pasos para realizar una transferencia documental correctamente?

1. Clasificación documental, ordenación documental, depuración, foliación, rotulación y descripción de los expedientes y cajas, FUID.
2. ordenación documental, Clasificación documental, foliación, depuración, rotulación y descripción de los expedientes y cajas, FUID.

**3. ¿Conoce las guías, cronograma y formatos requeridos para una transferencia documental?**

SI

NO

4. ¿Considera necesario ampliar información y capacitar nuevamente con respecto a las transferencias documentales?

SI

NO

**FORMATO DE ENTREVISTA SECRETARIA DE MOVILIDAD****Nombre del encuestador:** Jhovany Zapata Gómez**Nombre del encuestado:** David Pérez**Hora de comienzo:** 09:00 am**Hora de finalización:** 10:00 am**1 ¿Usted tiene claro que son transferencia documentales?**

SI

NO

2 ¿Cuáles son los pasos para realizar una transferencia documental correctamente?

1. Clasificación documental, ordenación documental, depuración, foliación, rotulación y descripción de los expedientes y cajas, FUID.
2. ordenación documental, Clasificación documental, foliación, depuración, rotulación y descripción de los expedientes y cajas, FUID.

**3. ¿Conoce las guías, cronograma y formatos requeridos para una transferencia documental?**

SI

NO

4. ¿Considera necesario ampliar información y capacitar nuevamente con respecto a las transferencias documentales?

SI

NO

FORMATO DE ENTREVISTA SECRETARIA DE MOVILIDAD**Nombre del encuestador:** Jhovany Zapata Gómez**Nombre del encuestado:** Yesenia Jaramillo**Hora de comienzo:** 09:00 am**Hora de finalización:** 10:00 am**1 ¿Usted tiene claro que son transferencia documentales?**

SI
NO

2 ¿Cuáles son los pasos para realizar una transferencia documental correctamente?

1. Clasificación documental, ordenación documental, depuración, foliación, rotulación y descripción de los expedientes y cajas, FUID.
2. ordenación documental, Clasificación documental, foliación, depuración, rotulación y descripción de los expedientes y cajas, FUID.

3. ¿Conoce las guías, cronograma y formatos requeridos para una transferencia documental?

SI
NO

4. ¿Considera necesario ampliar información y capacitar nuevamente con respecto a las transferencias documentales?

SI
NO



Ilustración 22. *Análisis de las entrevistas*

Descripción: la entrevista consta de 4 preguntas en las cuales se analiza lo siguiente.

Pregunta 1 Con la que se desea saber si se tiene conocimiento de que es una transferencia y la importancia que tiene, tanto para la dependencia que recibe la transferencia, como para la dependencia que transfiere.

Pregunta 2 Con la que se desea saber, si se tiene claro los pasos para una correcta transferencia y el procedimiento establecido.

Pregunta 3 Con la que se desea saber si el personal conoce y maneja las guías y formatos establecidos para el proceso de transferencia.

Pregunta 4 Con la que se desea saber, si el personal requiere una re inducción sobre el proceso de transferencias.

Cabe resaltar que la muestra de las entrevistas, es de 5 personas, con las cuales se llega a la conclusión que el 50% conoce que es una transferencia documental, pero entre la pregunta 2 y 4 queda claro que hay falencias en cuanto a los pasos a seguir, formatos, conocimientos y competencias para realizar de manera adecuada una transferencia primaria, por lo que se hace necesario realizar una re inducción al personal.

Nota: Adicionalmente solo se tiene en cuenta, para las entrevistas al personal responsable de CAD que son las personas responsables de recibir la transferencia y hacer la respectiva revisión de la documentación, para ser admitida, también se tenía planeado entrevistar a los jefes de cada departamento que transfiera documentación al CAD, pero debido a una reestructuradas administrativas todos los puestos están pendientes, para reasignar un responsable, por lo que no fue posible establecer un contacto directo con ellos.

8. GUÍAS PARA CONSULTAR INSTRUCTIVOS Y NORMAS RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN Y TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES POR PARTE DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN.

8.1 Procedimiento de organización documental

Paso 1

Ingresar a la siguiente dirección:
<https://www.medellin.gov.co/Isolucion/PaginaLogin.aspx>




Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Si no tienes un usuario pero deseas consultar nuestro Sistema Integral de Gestión ingresa así: Usuario=consultasig ,
Clave=medellin123

Paso 2

Acceso rápido

Clic en  [Listado maestro de documentos](#)

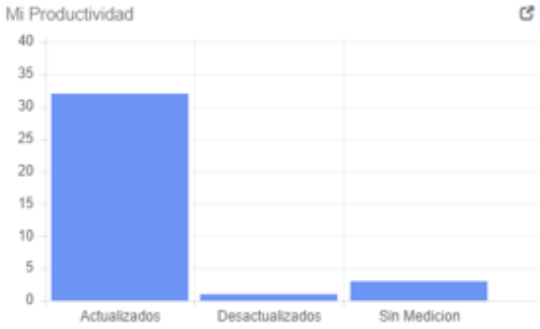
https://www.medellin.gov.co/lsolucion/frmHome.aspx

solucion 5.5.25.02.04.05

Documentación Medición Auditoría Mejora


Estado del sistema de gestión

Mi Productividad



Categoría	Valor
Actualizados	32
Desactualizados	1
Sin Medicion	3

Tareas



Categoría	Valor
Gestionadas	0
Cerrada	0
Deli	0

Mis tareas 0 Ver más

Indicadores

- Disposición de Bienes Muebles a través de Remates
- Eficacia en la atención Canal telefónico
- Efectividad atención servicios
- Oportunidad de PQRSO
- Nivel de Servicio Canal Presencial

Paso 3

Filtrar por palabra

organizacion documental



Paso 4

<input checked="" type="checkbox"/>	Proceso	Codigo	TituloDocumento
	Tecnología de la información y de las comunicaciones	PR-TICS-098	PR-TICS_Organización documental

Clic en 




The screenshot shows the 'solucion' web application interface. At the top, there is a search bar with the text 'Busque en solución [NUEVO]' and a 'consulta' button. Below the search bar, there are navigation tabs: 'Documentación', 'Medición', 'Auditoría', and 'Mapas'. The main content area is titled 'Visualización Documentos' and displays details for 'Cód PR-TICS-098'. It includes a table with 'Versión: 1' and 'Fecha de entrada en Vigencia: 22-Jul-2017'. Below this, there is a section for 'Datos Básicos' with 'Proceso: Tecnología de la información y de las comunicaciones' and 'Glosario de Términos: Ver Diccionario'. The 'Alcaldía de Medellín' logo is visible in the bottom right corner.

8.2 Procedimiento de transferencia documental

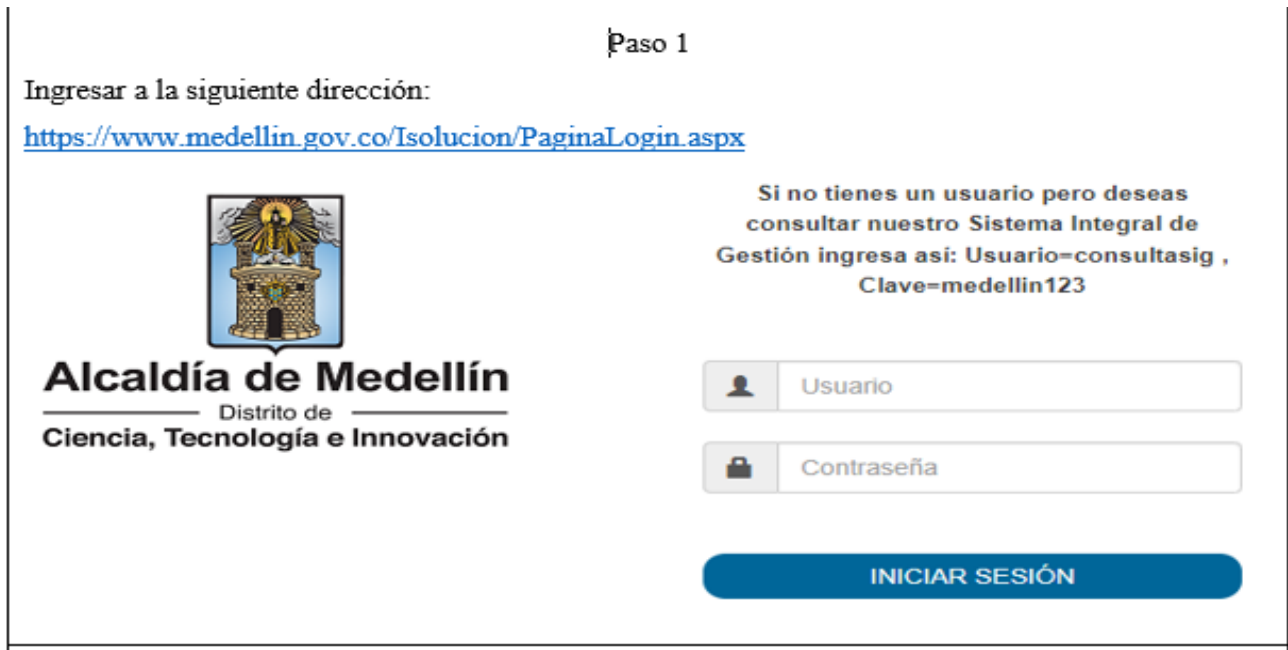
Paso 1

Ingresar a la siguiente dirección:
<https://www.medellin.gov.co/Isolucion/PaginaLogin.aspx>



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación


Si no tienes un usuario pero deseas consultar nuestro Sistema Integral de Gestión ingresa así: Usuario=consultasig ,
 Clave=medellin123

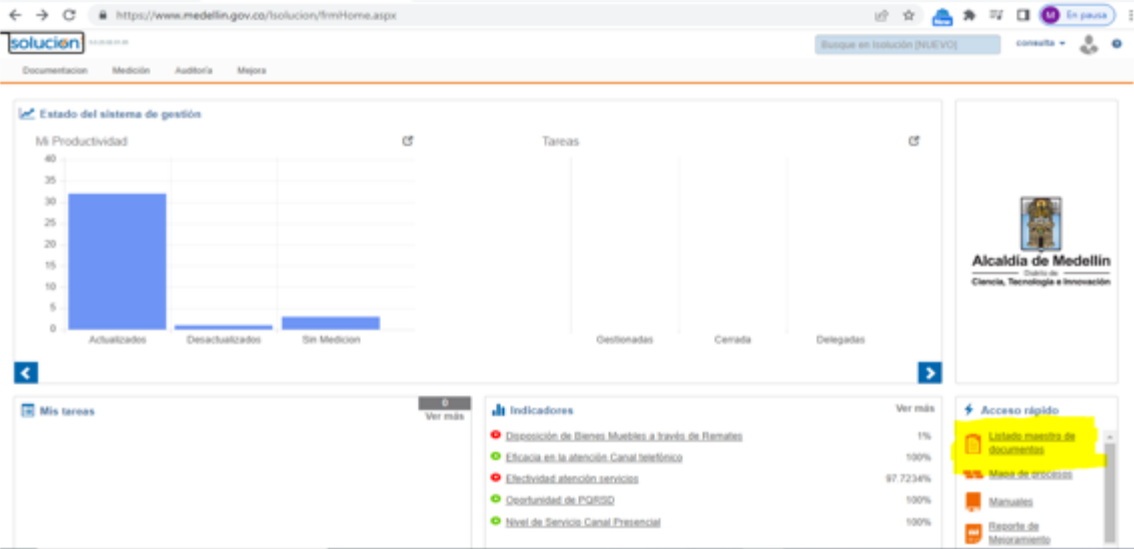


The screenshot shows the login page for the 'Alcaldía de Medellín' system. It features the city's logo and name, along with the text 'Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación'. On the right side, there is a login form with two input fields: 'Usuario' and 'Contraseña', and a blue 'INICIAR SESIÓN' button. Above the form, there is a message: 'Si no tienes un usuario pero deseas consultar nuestro Sistema Integral de Gestión ingresa así: Usuario=consultasig , Clave=medellin123'. The page is titled 'Paso 1'.

Paso 2

⚡ Acceso rápido

Clic en  [Listado maestro de documentos](#)



Estado del sistema de gestión

Mi Productividad

Categoría	Valor
Actualizados	30
Desactualizados	2
Sin Medicion	5

Tareas

Categoría	Valor
Gestionadas	0
Cerrada	0
Delegadas	0

Indicadores

Indicador	Valor
Disposición de Bienes Muebles a través de Remates	1%
Eficacia en la atención Canal telefónico	100%
Eficidad atención servicios	97.7234%
Oportunidad de PQRSS	100%
Nivel de Servicio Canal Presencial	100%


Acceso rápido

- Listado maestro de documentos
- Mesa de servicios
- Manuales
- Reporte de Mejoramiento


Paso 3

Filtrar por palabra 🔍

Paso 4



Clic en 


Proceso	Codigo	TituloDocumento
Tecnología de la informacion y de las comunicaciones	PR-TICS-101	PR-TICS_Transferencias Documentales



Visualización Documentos

Código: PR-TICS-101 Versión: 1 Fecha: 22/Jul/2017 Aprobado

La ha Leído   Acción Proactiva

Cód. PR-TICS-101		Procedimiento PR-TICS Transferencias Documentales	 Alcaldía de Medellín Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión: 1	Fecha de entrada en Vigencia: 22/Jul/2017		
Datos Básicos			
Proceso: Tecnología de la información y de las comunicaciones		Glosario de Términos: Ver Diccionario	

9. GUÍA E INFORMES DE LINEAMIENTOS

https://www.canva.com/design/DAFpe2T4ans/AXfLiFVF6Msc2EAY8YRTaw/edit?utm_content=DAFpe2T4ans&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton



10. INFORME FINAL DE PRÁCTICA

Introducción

El presente informe, fue elaborado con la finalidad de brindar información sobre las prácticas profesionales, realizadas en la Subsecretaría Legal de la Secretaría de Movilidad al Archivo Central de la Alcaldía de Medellín, en conformidad con los lineamientos establecidos por la Universidad de Antioquia, con el fin de establecer los conocimientos y destrezas obtenidas por el estudiante.

En las prácticas se elaboró un proyecto de organizar y transferir de la serie documental peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en soporte físico del año 2022, según este informe, se pudo evidenciar los problemas ocasionados por las malas prácticas archivísticas y el desconocimiento de los funcionarios que realizan las transferencias, pues no posee las competencias necesarias para realizar este proceso, por otra parte, la carencia de implementar adecuadamente los instrumentos documentales. Esto genera retrasos en la consulta y deficiencia en el trámite.

Alcance

El alcance del presente proyecto realizado mediante la práctica profesional, es la organización y las transferencias documentales primarias, de la Subsecretaría Legal de la Secretaría de Movilidad al Archivo Central de la Alcaldía de Medellín. Cumpliendo de esta forma con los requisitos y lineamientos del (AGN). De acuerdo con los parámetros de las Tablas de Retención Documental de la entidad.

Por otra parte, se aportan ideas fundamentales, a partir del conocimiento adquirido en el proceso académico, para brindar nuevas técnicas que mejoren la organización y las transferencias documentales primarias de la Alcaldía de Medellín.

Desarrollo

la práctica de grado para obtener el título de archivista, se realizó en la Subsecretaría Legal de la Secretaría de Movilidad al Archivo Central de la Alcaldía de Medellín, entidad del sector público, se desarrolló mediante un proyecto, encaminado a la organización y transferencias documentales primarias, en primer lugar se realizó un análisis y diagnóstico que arrojó una serie de necesidades en este procedimiento, en el que quedó claro, que el desconocimiento y la falta de competencias que tienen las personas responsables, tanto de pasar y recibir las transferencias, ocasiona incumplimiento de los lineamientos establecidos por la entidad y la normatividad que la rige.

Por lo cual se levantó un plan para minimizar los aspectos críticos, el cual abarcaba la intervención de la serie documental PQRS del año 2022, aplicando el proceso de organización de la manera correcta, adicionalmente se entrevista a los responsables de archivo central para tener claro cómo mitigar el impacto de los errores que ocurren cuando reciben las transferencias.

En la primera etapa de la práctica se intervinieron 237 expedientes de la serie PQRS a los cuales se les aplicó los procedimientos de clasificación, ordenación y descripción lo que tuvo una duración de 180 horas.

En la segunda etapa se intervinieron 83 expedientes y adicionalmente se organizó 8.5 metros lineales en cajas X - 300, para los cuales se diligenció el (FUID). Se invirtió 76 horas.

En la etapa final, se levanta tanto la guía como el informe de lineamientos adecuados para la organización y transferencias documentales, los cuales se espera que sean usados por todo el personal cada vez que se les presente una duda.

Conclusión

A partir de lo expuesto anteriormente, se puede determinar que la implementación del proyecto mejoraría el proceso de organización y transferencias documentales primarias de la Secretaría de Movilidad al Archivo Central de la Alcaldía de Medellín, además una debida formación del personal puede traer grandes aportes a una entidad en sus procesos de organización, conservación y disposición final, facilitando ubicación, consulta y aumentar la eficiencia de los procesos internos.

11. RESULTADOS

La organización documental y la transferencia documental primaria comprende fundamentalmente el pleno cumplimiento de los principios que regulan el ciclo vital del documento, Por lo tanto, se espera que los archivos de gestión de las dependencias de la Secretaría de movilidad, se transfieran en los tiempos determinados y bajo los lineamientos estipulados para tal efecto, la documentación al archivo central, lo cual redundará en un mejor tratamiento de los recursos documentales, de manera que se pueda tener una mayor sistematización y tratamiento de la información. Lo importante de este proceso radica en mejorar

sustancialmente el tratamiento de los diversos documentos, que se hallen en la institución, además de promover de manera más organizada la utilización de recursos a través de las herramientas digitales.

12. COMPROMISOS

Como compromiso de la investigación cualitativa del proyecto de grado, se entrega:

1. Diagnóstico documental de la situación actual del proceso de organización y transferencias documentales.
2. Guía de lineamientos adecuados para el proceso de organización.
3. Informe con lineamientos para la realización de las transferencias documentales.

13. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Se garantizó el buen uso de la información contenida.

Se hizo uso adecuado del material bibliográfico, utilizando las citas en los textos como medio legal, y en defensa de sus autores respetando sus ideas.

Se garantiza la confiabilidad respecto a los datos obtenidos tanto para los funcionarios que participen, como para la entidad donde se realice; esto se llevara a efecto a partir de un consentimiento informado y elaborado previamente.

14. CONCLUSIONES

El concepto de transferencias documentales primarias en el entorno organizacional de la Alcaldía de Medellín, debe ser entendido como una actividad administrativa orientada a la remisión de acervos documentales, del archivo de gestión, al archivo central. Con el propósito de la organización documental, regulando el ciclo vital de los documentos, en otras palabras, busca reducir aspectos desfavorables y mejorar la accesibilidad a la información, precisión en la consulta, preservación en el tiempo, servicio puntual y eficiente, generando grandes oportunidades dentro del ambiente laboral.

El resultado final de este proyecto, no solo, es generar un conocimiento más técnico de lo que es, en sí, la organización y transferencia primaria documental, también abarca los lineamientos y procedimientos generados a partir de una guía como modelo a seguir, como un instrumento facilitativo para esta tarea, entendiendo que, el proceso de transferencias permite la recuperación de la información, brindando pautas para que la documentación adecuada, llegue a la persona indicada. El interés principal de diseñar un proyecto de este calibre, nace de la necesidad de mejorar las transferencias, para cumplir con los lineamientos específicos que establece el Archivo General de la Nación, y como es una entidad de carácter pública debe cumplir.

Este proyecto busca establecer procedimientos específicos para poder generar mejores prácticas archivísticas, al momento de realizar transferencias documentales primarias de la Subsecretaría Legal de la Secretaría de Movilidad al Archivo Central de la Alcaldía de Medellín.

Finalmente, se propone llevar a cabo, cada una de las recomendaciones y especificaciones, que conlleven a un proceso adecuado de organización y transferencias

documentales primarias, con los lineamientos, sugeridos por el (AGN). Evitando de estas maneras prácticas inadecuadas por parte de funcionarios, que no poseen las competencias adecuadas para estas actividades.

15. RECOMENDACIONES

En los últimos años el tema de la organización y transferencias documentales primarias viene surgiendo con fuerza debido a su función como una herramienta de recuperación de información, que permite una consulta rápida y eficiente, generando que el trámite sea más ágil, por este motivo es fundamental, tener un personal con las competencias idóneas para realizar las transferencias documentales primarias. También es necesario actualizar los instrumentos archivísticos como lo son las (TRD) y el (FUID). Además, se debe implementar por completo las normas y los lineamientos exigidos por el Archivo General de la Nación, y tener en cuenta unas adecuadas prácticas archivísticas, que conlleven a un buen tratamiento de estos acervos documentales que hacen parte de la historia institucional.

16. REFERENCIAS

Angarita Paola & Angarita Diego. (2008). Diseño de un modelo de gestión documental para la unidad nacional de tierras rurales – UNAT (2008). <https://bit.ly/3QSVNCh>

Archivo General de la Nación. (2014). Acuerdo 002 de 2014. Expedido en Bogotá D.C., a los 14 marzos 2014

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=61730>

Archivo General de la Nación. (2013). Acuerdo 005 de 2013.

<https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-005-de-2013/>

Archivo General de la Nación. (2002). Acuerdo 038 de 2002

<https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-038-de-2002/>

Archivo General de la Nación. (2002). Acuerdo 042 de 2002.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6349>

Archivo General de la Nación. (2003). Circular 01 de 2003.

https://www.icfe.gov.co/portal/encrypt/Paginas/Leyes_ordenanzas_y_acuerdos/Circulares/circular_001_de_2003.pdf

Archivo General de la Nación. (2002). Circular 07 de 2002.

<https://normativa.archivogeneral.gov.co/circular-07-de-2002/>

Archivo General de la Nación. (2012). Decreto 2609 de 2012

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=50958>

Archivo General de la Nación. (2013). *Decreto 1515 (2013)*.

<http://bit.ly/3vXJF4f>

Archivo General de la Nación. (2013). Decreto 1515 de 2013. Diario Oficial 48856 de julio 19 de 2013.

[https://normativa.archivogeneral.gov.co/decreto-1515-de-](https://normativa.archivogeneral.gov.co/decreto-1515-de-2013/#:~:text=1.,General%20Territorial%2C%20seg%C3%BAAn%20el%20caso.)

[2013/#:~:text=1.,General%20Territorial%2C%20seg%C3%BAAn%20el%20caso.](https://normativa.archivogeneral.gov.co/decreto-1515-de-2013/#:~:text=1.,General%20Territorial%2C%20seg%C3%BAAn%20el%20caso.)

Archivo General de la Nación. (2000). Ley 594 de 2000. Diario Oficial 44084 de julio 14 de 2000.

Recuperado de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>

Archivo General de la Nación. (2014). Ley 1712, transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. Diario Oficial 49.084 de marzo 6 de 2014

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

Archivo General de la Nación. (2022). Mini manual N° 4 tablas de retención y transferencias documentales.

<https://www.mininterior.gov.co/wp-content/uploads/2022/08/docnewsno2342documentno6047.pdf>

Congreso de Colombia. (2015). Ley 1755 del 2015. Derecho de petición. Diario Oficial 49559 de junio 30 de 2015.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

Congreso de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012. Protección de datos personales. Diario Oficial 48587 de octubre 18 de 2012.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Cruz Mundet. (2006). *La gestión de documentos y archivos: una herramienta al servicio de la calidad*. (2006). Recuperado de <https://bit.ly/3QF2N0H>

Gómez David. (2010). *Transferencias documentales y Gestión del conocimiento* (2010). Transferencias documentales

Llansó Sanjuan, Joaquim (2006) "Sistemas archivísticos y modelos de gestión de documentos en el ámbito internacional (Parte 1)," *Códices*: No. 1, Artículo 4.

Disponible en: <https://ciencia.lasalle.edu.co/co/vol2/iss1/4/>

Heredia Antonia. *Gestión de documentos y administración de archivos* (2008).

<https://bit.ly/3X9BMVv>

Miryam Irene Taborda. (2021). Programa de divulgación del proceso técnico de transferencia documental en la Secretaría de Educación de Medellín (2021).

<https://bit.ly/3kfLbw8>

Quejada Diofanor. (2019). *Transferencia documental primaria en la Universidad De Antioquia*. (2019).

<https://bit.ly/3XwXLFJ>

Rodríguez David. (2019). Levantamiento de procesos y estudio de tiempos en el área de gestión documental en el ministerio de justicia y del derecho (2019). <https://bit.ly/3XwFRD4>

Santovenia Díaz & Cañedo Andalia. (2006). *Los servicios de información. Un acercamiento a su evolución*. (2006).

<https://www.redalyc.org/pdf/1814/181421632003.pdf>

Troitiño Sonia. (2012). *Cuestiones en torno a la transferencia de la custodia de los documentos entre archivos públicos* (2012).

<https://doi.org/10.54886/ibersid.v6i.3986>

Triviño Adriana. (2020). Proceso de gestión documental y administración de archivos en la personería municipal de Villavicencio (2020).

<https://bit.ly/3iAEm7Q>

Universidad Eafit. (2018). *Guía de transferencias documentales sistema de gestión documental.* (2018).

<https://bit.ly/3QETHu9>

Universidad Industrial de Santander UIS (2008). *Guía para la transferencia documental.* (2008).

<https://bit.ly/3XbcN3V>

Vega Ana María. (2019). *Propuesta de un programa de gestión documental en la fundación Piccolino basado en la normatividad del archivo general de la nación* (2019).

<https://bit.ly/3GxA8pm>