



En busca de la eficiencia documental: Personería de El Santuario

Santiago Gómez Pineda

Informe de práctica presentado para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor

Jorge Alejandro Sierra Tamayo, Magíster (MSc) en administración

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Administración de Empresas
El Carmen de Viboral, Antioquia, Colombia
2025

Cita	(Gómez Pineda, 2025)
Referencia	(Gómez Pineda, S. 2025). <i>En busca de la eficiencia documental: Personería de El Santuario</i> [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, El Carmen de Viboral, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



Biblioteca Seccional Oriente (El Carmen de Viboral)

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

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

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.

Tabla de contenido

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Problemática y problema.....	8
Antecedentes.....	10
Justificación.....	13
Objetivos.....	25
Delimitación o alcance temporal.....	28
Marco referencial.....	29
Recursos disponibles.....	34
Metodología.....	35
Resultados.....	37
Conclusiones y logros.....	38
Recomendaciones.....	38
Referencias.....	40

Lista de figuras

Figura 1 Árbol de problemas.....	9
Figura 2 Organigrama de la alcaldía de El Santuario.....	12
Figura 3 Organigrama personería.....	13
Figura 4 Producto interno bruto.....	17
Figura 5 Tasa de global de participación y tasa de ocupación.....	19
Figura 6 Distribución de la población por grandes grupos de edad 1964-2018.....	20
Figura 7 Tasa de cobertura de la educación superior.....	21
Figura 8 Portada Normas APA séptima edición 2020 en inglés.....	39
Figura 9 Logo Universidad de Antioquia.....	39

Siglas, acrónimos y abreviaturas

APA	American Psychological Association
CRM	Customer Relationship Management
SIG	Sistema de Información Gerencial
MSc	Magister Scientiae
UdeA	Universidad de Antioquia

1 Resumen

En el informe final de prácticas, "En busca de la eficiencia documental: Personería de El Santuario", se centra en la gestión documental para optimizar los procesos y servicios de la Personería Municipal de El Santuario, Antioquia. Este ente tiene la responsabilidad de salvaguardar los derechos humanos y garantizar la moralidad administrativa, actuando como supervisor del gobierno local.

Para ello, se realizó un análisis del entorno se realizó mediante la metodología PESTEL, destacando factores políticos y económicos que influyen en el funcionamiento de la entidad. Se concluye que una adecuada gestión documental no solo minimiza riesgos, sino que también mejora la comunicación y maximiza la eficiencia organizacional. Este proyecto es crucial para evitar sanciones legales y mejorar el servicio a la comunidad, asegurando así el respeto por los derechos fundamentales y el ejercicio democrático en el municipio.

Finalmente, la problemática identificada es la falta de un sistema de gestión documental que afecta la eficiencia operativa, provocando pérdida de información y problemas de comunicación entre empleados. Se plantea la pregunta: ¿Cómo mejorar el control de la gestión documental? Las causas incluyen la desorganización y la dificultad para acceder a documentos, mientras que los efectos negativos abarcan riesgos legales y disminución en la productividad.

2 Abstract

In the final internship report, "In search of documentary efficiency: Personería de El Santuario", it focuses on document management to optimize the processes and services of the Municipal Personería de El Santuario, Antioquia. This entity has the responsibility of safeguarding human rights and guaranteeing administrative morality, acting as supervisor of the local government.

To do this, an analysis of the environment was carried out using the PESTEL methodology, highlighting political and economic factors that influence the operation of the entity. It is concluded that adequate document management not only minimizes risks, but also improves communication and maximizes organizational efficiency. This project is crucial to avoid legal sanctions and improve service to the community, thus ensuring respect for fundamental rights and democratic exercise in the municipality.

Finally, the problem identified is the lack of a document management system that affects operational efficiency, causing loss of information and communication problems between employees. The question arises: How to improve document management control? Causes include disorganization and difficulty accessing documents, while negative effects include legal risks and decreased productivity.

3 Introducción

Este informe se centra en la necesidad de optimizar la gestión documental en la Oficina Municipal de El Santuario (Antioquia), institución fundamental para la protección de los derechos humanos y la supervisión de las autoridades locales. En un contexto donde la eficiencia administrativa es primordial, encontramos que la falta de un sistema de gestión documental bien organizado impacta negativamente en los procesos internos y en la calidad de los servicios prestados al público. El Defensor del Pueblo, como representante de la fiscalía municipal, es responsable, entre otras cosas, de garantizar el respeto de los derechos fundamentales y promover la ética administrativa. Sin embargo, enfrentó serios desafíos debido a una gestión documental desorganizada que podría provocar la pérdida de información valiosa y problemas de comunicación entre los empleados. Esto no sólo pondrá en peligro el funcionamiento normal de la empresa, sino que también puede dar lugar a sanciones legales y afectar la reputación de la empresa ante el público. El proyecto pretende abordar cuestiones de cómo mejorar el control de la gestión documental ofreciendo estrategias de gestión más eficientes y transparentes. A través de un análisis ambiental detallado y enfoques adecuados, se busca crear un sistema que asegure una gestión documental eficiente, cumpla con la normatividad vigente y contribuya al fortalecimiento de los servicios públicos en El Santuario.

4 Problemática y problema

Debido a la evaluación e investigación que se realizó en la personería municipal de El Santuario, se determina que la prioridad actual para la organización es implementar un sistema de gestión documental, esto se debe a la falta de organización y poca eficiencia para desempeñar algunas tareas que requiere el control de documentos.

Por consiguiente, se determinó que la gestión documental es el problema fundamental que requiere atención. Por esta razón, se realizó la metodología de árbol de problemas en el caso de la personería:

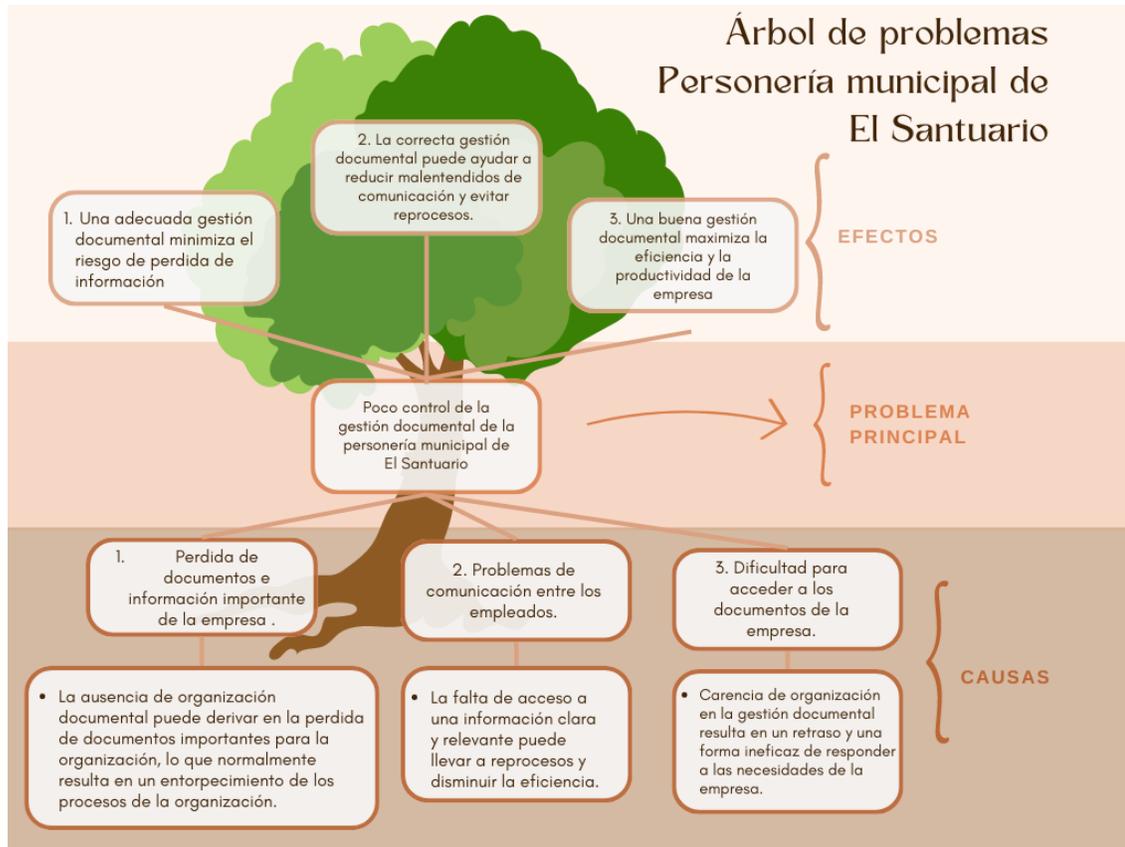


Figura 1. Árbol de problemas

Con base en todo lo anteriormente mencionado, nos planteamos la siguiente pregunta: ¿Cómo mejorar el control de la gestión documental en la personería de El Santuario? Para dar solución a esta pregunta nos planteamos además sus causas y sus posibles efectos en caso de tomar acción positiva en contra de ellas:

Causas:

1. Pérdida de documentos e información importante de la organización.
 - La ausencia de organización documental puede causar la pérdida de documentos e información importante para la organización, lo que normalmente resulta en un entorpecimiento de los procesos de la empresa.
2. Problemas de comunicación entre los empleados.
 - No tener acceso a una información clara y relevante puede llevar normalmente a reprocesos y disminuir la eficiencia de la organización.
3. Dificultad para acceder a la documentación de la empresa.

- Tener una carencia en la organización de gestión documental resulta normalmente en un retraso y una forma ineficaz de responder a las necesidades de la compañía.

Efectos:

1. Tener una adecuada gestión documental minimiza el riesgo de pérdida de información.

2. Una correcta gestión documental puede ayudar a reducir malentendidos de comunicación y evitar reprocesos.

3. Una buena gestión documental maximiza la eficiencia y la productividad de la organización.

Adicionalmente a ello se encontró la siguiente información: “De acuerdo con el artículo 6 del decreto 2609 de 2012, (Componentes de la política de gestión documental) las entidades públicas deben formular una política de gestión de documentos. Por otro lado, según el artículo 10 del mismo decreto, (Obligatoriedad del programa de gestión documental) todas las entidades públicas del estado deben contar con un programa de gestión documental (PGD), a corto, mediano y largo plazo, como parte del plan estratégico institucional y del plan acción anual. (...)”

Sabiendo todo esto, y teniendo en cuenta que la personería municipal de El Santuario no contaba con un sistema de gestión documental para el uso eficaz del manejo de información, podemos asumir que, de no haberse realizado el proceso de gestión documental, en la personería les hubiera podido traer una serie de dificultades legales o posibles sanciones por parte de entidades de control. Asimismo, pudo generar problemas administrativos, pérdida de información valiosa, disminución en la productividad, realización de reprocesos, como también ocasionar una pérdida de eficiencia y eficacia en todos los procesos y servicios realizados por la entidad.

1.1 Antecedentes

- Ubicación: El Santuario, Antioquia. Calle 50 número 45-48 piso 3.
- Sector de la economía al que pertenece: Sector de función pública.
- Objeto social: El objeto social de las personerías municipales es salvaguardar los derechos humanos y proteger los principios de estado social de derecho, así como la defensa de las comunidades locales y también la moralidad administrativa. Por esta razón, la procuraduría general

de la nación las considera esenciales en el engranaje del ejercicio de ministerio público además de que así lo ordena la constitución, puesto que, al definir las como sus representantes en cada municipio, también han brindado un rol de servicio a las comunidades.

La personería como un ente supervisor de control y vigilancia del gobierno local, es responsable de importantes atribuciones defensa, protección de los derechos humanos, salvaguardar el interés general y la prevalencia del bien común. Además, se encarga del control disciplinario de los funcionarios municipales y colaborar con la justicia. Todos estos deberes son esenciales para que las personas del municipio perciban que en verdad viven en una idea de gobierno liderada por la democracia, que las leyes tienen valor y que además las autoridades están para su servicio y no para proteger sus propios intereses.

Por otra parte, es importante recalcar que el personero se debe encargar de que el derecho a la vida se respete completamente en su municipio, como también, los derechos fundamentales asociados al ejercicio de libertad pública y su debido proceso. Por este motivo el personero debe cooperar con las autoridades competentes y alertar a los niveles regionales y nacionales del gobierno con el fin de asegurar la protección de todas las personas, su integridad personal y el ejercicio de libertad. Para finalizar según los siguientes artículos, “El personero municipal, aun cuando puede considerarse como agente del Ministerio Público, en el sentido de que actúa o funge como tal al desarrollar funciones que pertenecen a la órbita de dicha institución, no es en sentido estricto y en los términos de los artículos 277 y 280 de la Constitución delegado inmediato, como lo son los procuradores delegados, ni agente permanente del Procurador General de la Nación ante las autoridades jurisdiccionales, no pertenece ni orgánica ni jerárquicamente a la estructura de la Procuraduría General de la Nación ni a la planta de personal de la misma; es un funcionario del orden municipal, aun cuando se encuentra sujeto a la dirección suprema del Procurador General de la Nación y, por lo tanto, sus funciones se desarrollan dentro de un sistema de articulación funcional y técnica, en virtud del cual, de alguna manera, se encuentra sujeto a la autoridad y al control de la Procuraduría y del Defensor del Pueblo. (...)”

“Consecuente con lo expresado, si bien la personería y el personero son órganos institución y persona del nivel municipal, que forman parte del Ministerio Público, no se puede asimilar al personero a la condición de delegado o agente del Ministerio Público dependiente del Procurador General de la Nación, en los términos de los arts. 118, 277 y 280 de la C.P.”

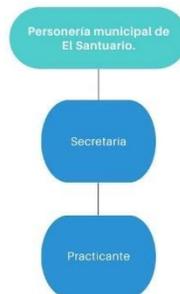
“En este orden de ideas, la norma del art. 280 de la C.P. se aplica única y exclusivamente a quienes tienen el carácter de agentes del Ministerio Público dependientes del Procurador, los cuales actúan de manera permanente con fundamento en las atribuciones señaladas en la Constitución y la ley ante los magistrados y jueces que ejercen la función jurisdiccional. (...)”.

- Estructura organizacional

-



Figura 2. Organigrama de la alcaldía de El Santuario

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PERSONERIA MUNICIPAL DE EL SANTUARIO**Figura 3.** Organigrama personería

· Principales productos y/o servicios

1. Asesorías.
 2. Tutelas.
 3. Derechos de petición.
 4. Amparos de pobreza.
 5. Oficios.
 6. Desacatos.
 7. RUV (registro único de desplazados).
 8. Quejas.
 9. Cursos pedagógicos.
 10. Valoraciones de apoyo.
 11. Procesos disciplinarios a comisaria.
- Mercados que atiende

Protección de los derechos humanos y los principios del estado social de derecho.

4 Justificación

Para realizar una debida justificación del proyecto se realizó un análisis del entorno exterior de la empresa teniendo como base de dicho estudio la metodología PESTEL, esto con el fin de encontrar

las fuerzas externas a nivel macro que pueden llegar a influir sobre la organización y su evolución, hablando más precisamente en términos económicos como también a nivel de reputación.

En este orden de ideas, se realizó un análisis PESTEL del entorno cercano

Político:

En cuanto a la forma de gobierno que es utilizada en Colombia actualmente es “un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.”

Por otra parte, en el país se tiene una idea de gobierno por parte de la presidencia de izquierda, es decir, una forma de gobierno que busca la igualdad, sin embargo, a nivel municipal y en las ciudades de Colombia en su mayoría predomina la idea de gobierno de derecha, que en otras palabras es una idea de gobierno que defiende que tarde o temprano se establecerán ordenes sociales y jerarquías.

En cuanto a la política fiscal de Colombia esta “se refiere a las decisiones sobre impuestos, gastos y endeudamiento del sector público, está estrechamente relacionada con las decisiones de ahorro e inversión del gobierno

Los economistas clásicos, basados en las ideas de Adam Smith, consideran que el sector público debe apoyarse en el mercado, pero no debe interferir en su funcionamiento. Así, de acuerdo con Smith, el sector público no debe dedicarse a intervenir y tomar decisiones sobre los sectores productivos que están en manos privadas, sino que debe realizar tres funciones de gran importancia para la sociedad: la defensa, la protección de cada miembro de la sociedad de la injusticia generada por otros miembros de la sociedad, y la creación de ciertas instituciones y tareas para corregir las fallas del mercado en la provisión de algunos bienes y servicios.”

Por otro lado, “los economistas basados en las ideas de Keynes piensan que lo mejor que podía hacer el gobierno para garantizar el buen funcionamiento de la economía era no intervenir en ella. Keynes argumentó que las ideas clásicas acerca de las virtudes de la no intervención del gobierno en la economía sólo operaban bajo condiciones de pleno empleo.”

Para concluir, las ideas de Adam Smith como las de Keynes están encontrando un equilibrio sobre este extenso debate que sigue vigente incluso hoy en día.

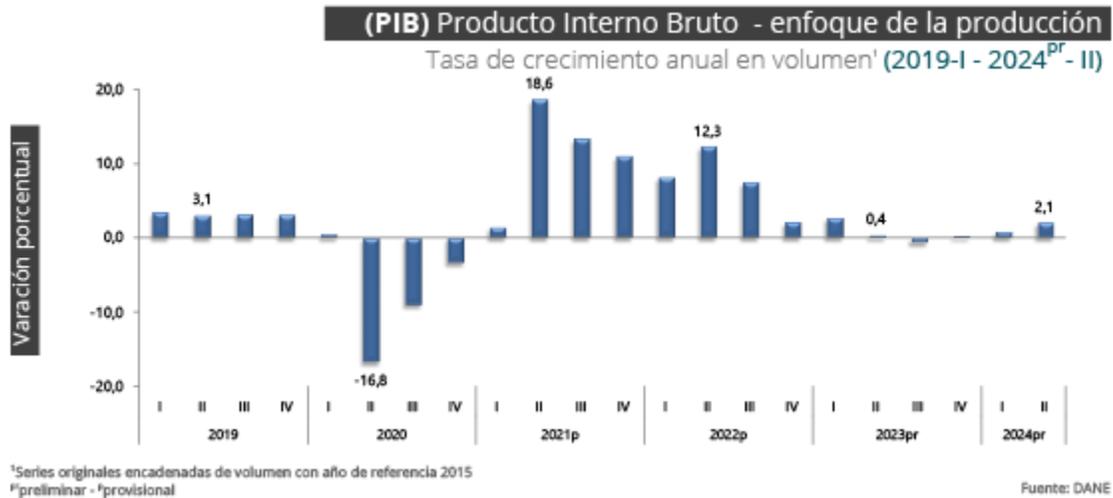
Con respecto al comercio exterior, Colombia tiene a la dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN), la cual “es una dependencia del Ministerio de Hacienda que tiene como objetivo dirigir y controlar las actividades relacionadas con el recaudo de tributos nacionales, derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior.”

Otro punto importante que mencionar es la política de bienestar social, la cual según el “artículo 19 del Decreto Ley 1567 de 1998, “establece que las entidades públicas, regidas por las disposiciones contenidas en él, están en la obligación de organizar, anualmente, para sus servidores Programas de Bienestar Social e Incentivos. El bienestar social hace referencia al conjunto de prácticas y programas diseñados y adoptados dentro de las entidades que se orientan a mejorar el ambiente físico, emocional, cultural y social de sus servidores. El servidor público es un individuo que se desenvuelve en condiciones y contextos distintos, y que bajo un clima organizacional positivo puede potencializar su desarrollo.”

Económico:

A nivel de los ciclos económicos del país, se obtuvo la siguiente información del banco de la república. “Según nuestros resultados, bajo estabilidad económica la tasa de crecimiento de largo plazo del consumo per. Cápita se habría incrementado entre 0,13 y 0,47 puntos porcentuales, pasando de 1,4% por año, en el escenario fluctuante, a una tasa en el intervalo 1,53% -1,87% anual. De acuerdo con diferentes niveles de la elasticidad intertemporal de sustitución del consumo, la compensación necesaria para hacer que las familias obtuvieran un mismo bienestar bajo los dos escenarios (fluctuante y estable) equivaldría, en promedio, a 4,7% del consumo inicial.”

El segundo trimestre del año 2024 el PIB del país colombiano presento una variación de 2,1% respecto al mismo periodo del año 2023.



Fuente. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA.

Figura 4. Producto interno bruto

“Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 10,2% (contribuye 1,0 puntos porcentuales a la variación anual).

Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,8% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).

Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 11,1% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual). (...)”

Por otra parte, durante “el primer semestre del año anterior, el PIB presentó un crecimiento de un 1,5%” a continuación se presentan las actividades económicas que más contribuyeron con la dinámica del valor agregado:

“Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 5,1% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).

Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 8,0% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).

Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 9,5% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).”

Con respecto a los tipos de interés están regulados por el banco de la república, asociado a esto, “la tasa de interés mínima que el Banco de la República (BanRep) cobra a las entidades financieras por la liquidez que les suministra mediante las operaciones de mercado abierto (OMA). Esta tasa es el principal instrumento de intervención de política monetaria utilizado por el BanRep para afectar la cantidad de dinero que circula en la economía.”

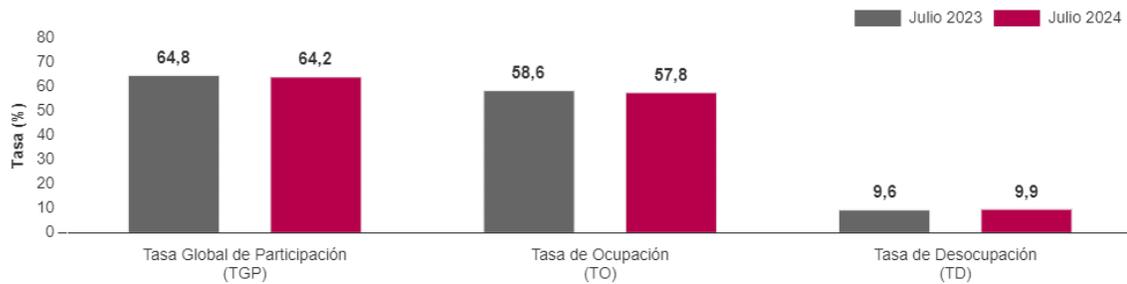
“Tasa actual: **10,75%** (Vigente desde jueves 01 de agosto de 2024).”

En cuanto a la tasa de inflación actual de Colombia, se reportó que **“El IPC desciende hasta el 6,1% en agosto en Colombia**

La tasa de variación anual del IPC en Colombia en agosto de 2024 ha sido del 6,1%, 8 décimas inferior a la del mes anterior. No ha habido variación mensual del IPC, de forma que la inflación acumulada en 2024 es del 4,3%.

Hay que destacar la subida del 0,3% de los precios de Hoteles, cafés y restaurantes, hasta situarse su tasa interanual en el 8,9%, que contrasta con el descenso de los precios de Alimentos y bebidas no alcohólicas del -0,7%, y una variación interanual del 3,4%.”

A nivel de desempleo se han registrado porcentajes en su mayoría menores frente a los del año pasado en los campos de tasa global de participación (TGP) y la tasa de ocupación (TO), por otro lado, la tasa de desocupación incremento con respecto a la cifra registrada el año pasado.



Fuente: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA.

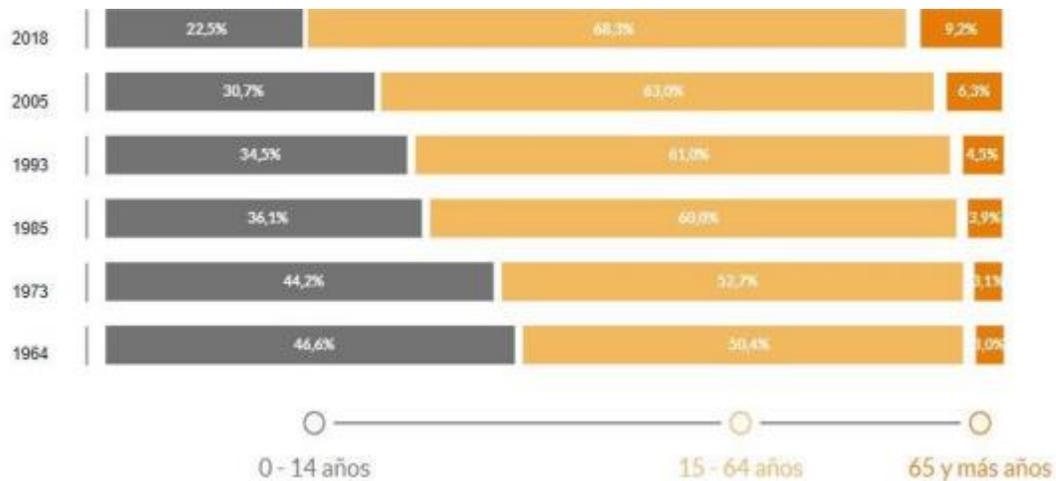
Figura 5. Tasa global de participación y tasa de ocupación

Social:

Para comprender mejor el entorno social de Colombia, quiero comenzar hablando de la población actual con la que cuenta el país, esta es “aproximadamente de 48’258.494, siendo está habitada por 51,2% mujeres y un 48,8% hombres”, sin embargo, a nivel departamental centrándonos precisamente en Antioquia, la población se encuentra alrededor de 6’900.000 de habitantes.

“En cuanto a la distribución de la población el DANE asegura que el 22,5% de la población son personas entre los 0 y 14 años, en donde el 77,5% restante de la población corresponde a las personas que se encuentran entre los 15 en adelante; es decir que, por cada 100 personas menores de 15 años, hay 41 personas de 65 años y más.”

Distribución de la población por grandes grupos de edad 1964 – 2018

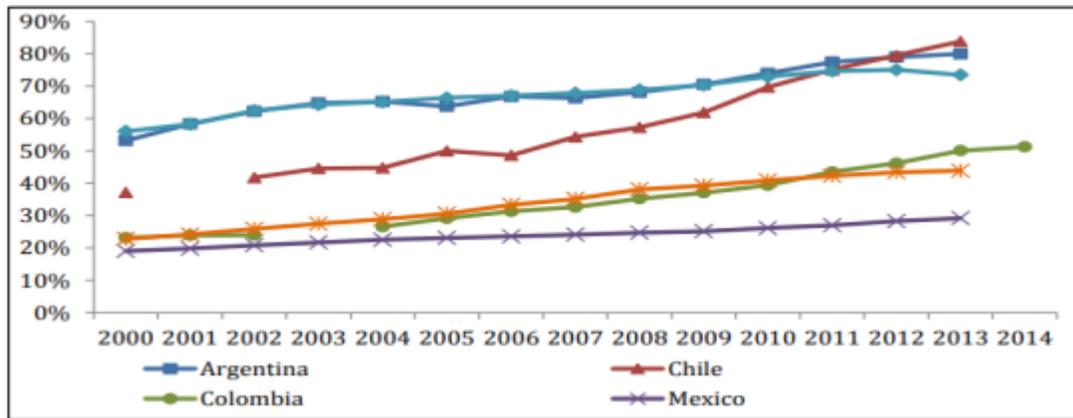


Fuente: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA.

Figura 6. Distribución de la población por grandes grupos de edad 1964-2018

En cuanto a lo que se refiere a conflicto social, el departamento de Antioquia y en general los demás departamentos, se enfrentan con diversas problemáticas puesto que, en algunos de ellos, la violencia ejercida por los diferentes grupos armados llega a tal punto que el municipio es gobernado por la guerrilla o los distintos grupos al margen de la ley que se encuentren en el municipio o zona.

Entre otros temas de interés, según el SNIES, “actualmente, la tasa de cobertura de la educación superior en Colombia es del 50% aproximadamente. Esto significa que hay un gran porcentaje de personas que por diversas razones no pueden acceder al sistema educativo. El 40% de las IES se encuentran concentradas en Bogotá. Esta situación dificulta el acceso para las personas que no residen en las ciudades principales o en los entornos urbanos. Comparativamente, Colombia aún tiene un porcentaje de cobertura que está por debajo de países de América Latina”



Fuente: Financiación de la Educación Superior a través del ICETEX.

Figura 7. Tasa de cobertura de la educación superior

Tecnológico

“Las nuevas tendencias tecnológicas en el ámbito archivístico muestran la gestión documental electrónica como la panacea a la hora de hablar de administración documental. Esta nueva tendencia ha generado que, en aquellas empresas e instituciones productoras de documentos como los archivos, cambien sus estrategias y se adapten a las nuevas tecnologías. En consecuencia, se observa que el futuro de la gestión documental tradicional dirija sus esfuerzos hacía las nuevas prácticas, orientadas hacia la innovación en términos de tecnología y mejoramiento de los procesos, permitiendo que los archivos puedan ser más competitivos en las organizaciones y que el acceso a los documentos, así como su administración sea más oportuno.”

“El estado colombiano en el Decreto 1151 de 2008 diseñó la Estrategia Gobierno en Línea cuyo objetivo era: Contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Esta estrategia se articuló en su momento con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, como una herramienta de apoyo para cumplir las metas de las políticas de desarrollo administrativo y se articuló con otras políticas esenciales para la gestión pública en Colombia, entre otras con la Política de Gestión documental. Con el surgimiento del concepto de economía digital, el estado decide hacer la transición de Gobierno en Línea a Gobierno Digital incluida en el Decreto 1008 de 2018 como Política de Gobierno Digital.”

Ambiental:

Política cero papeles: “Dentro de las estrategias principales para la implementación de esta política, se encuentra la denominada "Cero Papel" que consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones” (...). “Esta estrategia, además de los impactos en favor del ambiente, tiene por objeto incrementar la eficiencia administrativa” (...).

“Los organismos y entidades destinatarias de la presente directiva deberán identificar, racionalizar, simplificar, y automatizar los trámites y los procesos, procedimientos y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz” (...).

Eliminación documental: según el artículo 8° del Decreto 1777, que establece las funciones de la junta directiva del archivo general de la nación, ahora bien, según el consejo directivo, en virtud del Decreto 1126 de 1999 y en su numeral a) dispone: "Adoptar y evaluar periódicamente la política archivística a nivel nacional"

Sin embargo, "el comité de archivo de cada entidad, como grupo asesor de la alta dirección, es el responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y de la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos, por lo tanto, será el jefe de archivo, el responsable de ejecutar las decisiones".

Por otra parte, "el comité de archivo de cada entidad, previa la eliminación documental, levantará un "acta de eliminación" de las series documentales atendiendo, lo estipulado en la tabla de retención documental aprobada por el archivo general de la nación".

Finalmente, "las entidades que vayan a realizar la eliminación documental deberán atender previo a dicho proceso la identificación y organización del fondo o fondos documentales con sus respectivas secciones y/o subsecciones y series documentales de acuerdo al principio de procedencia. Una vez identificados los fondos documentales se deben clasificar los documentos teniendo en cuenta el productor y las funciones de cada una de las dependencias. Abordada esta etapa se continúa con el proceso de valoración y selección documental atendiendo el ciclo vital de los documentos".

Legal:

Para comenzar quiero señalar que actualmente Colombia es regida por dos leyes principalmente en términos de CRM's, la ley 1581 de 2012 y la ley 2300 de 2023, en estas nos concentraremos en los artículos o párrafos que más nos interesen para el desarrollo del SIG.

Por una parte, la ley 1581 de 2012 decreta según el artículo 1, “objeto. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.”

Adicionalmente, el artículo 2º menciona: “Ámbito de aplicación. Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada”.

En ese orden de ideas, el artículo 3 de la misma ley establece, “Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

b) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

c) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

d) Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

e) Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

f) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

g) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.”

Ahora bien, si hablamos de la ley 2300 de 2023, “artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación (...).”

Además, “El gobierno nacional a través del ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones coordinará con la comisión de regulación de Comunicaciones la implementación de las medidas técnicas necesarias para adoptar el registro de Números Excluidos conforme a lo establecido en la presente ley con un plazo de seis (6) meses.”

5 Objetivos

3.1 Objetivo general

Teniendo todo esto en mente, el objetivo general que se planteo es la implementación de un CRM para la Personería Municipal de El Santuario que permita realizar seguimiento a las solicitudes realizadas por la comunidad y por consiguiente una mayor eficiencia.

El objetivo general y los objetivos específicos describen lo que se pretende con la investigación, cuál es el alcance y cuál es el problema que se desea resolver. Deben iniciarse con verbos que describan claramente lo que se lleva a cabo.

3.2 Objetivos específicos

Objetivos específicos:

1. Diagnosticar los elementos internos y externos para la implementación del CRM
2. Evaluar los diferentes sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) disponibles en el mercado, con el fin de seleccionar la solución más adecuada que permita a la personería implementar un sistema de gestión documental eficiente para el manejo de las solicitudes de los usuarios.
3. Parametrizar el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM) seleccionado para la personería, adaptando sus funcionalidades a las necesidades específicas de gestión documental y seguimiento de solicitudes de los usuarios, con el fin de garantizar un uso eficiente y efectivo del sistema en la atención al ciudadano

Sin embargo, para lograr una correcta realización y definición de los objetivos y de esta manera llevar a cabo el objetivo general se optó por realizar un análisis SMART, con el fin de llegar a ser lo más precisos y eficaces en el desarrollo de los retos.

Retos

1. Capacitar al 100% de los empleados en el uso del CRM para el final del año.
2. Aumentar la tasa de eficiencia en los servicios prestados a los usuarios.

Período

1. 2024
2. 2024

Descripción de los objetivos de forma específica

1. Diagnosticar la situación actual de la organización y de esta manera garantizar que el 100% de los empleados hagan uso y estén capacitados en la utilización del CRM para el final del año.
2. Utilizar el CRM “Bitrix24” con el fin de satisfacer las necesidades de la personería y aumentar de esta manera la tasa de eficiencia en los servicios prestados a los usuarios para el final del año.

¿Cómo se medirá el objetivo?

1. El 100% de los trabajadores estarán capacitados en el uso del CRM
2. La tasa de eficiencia aumentará en un 20%

¿El objetivo se puede alcanzar?

1. Realizar un plan detallado para la capacitación, práctica y feedback de uso del CRM.
2. Crear un plan de uso del CRM “Bitrix24” el cual permitirá a los trabajadores tener un mayor control sobre los datos de todos los usuarios y además proporcionar un mejor servicio.

¿El objetivo es relevante para la empresa?

1. Fortalecer el correcto uso del CRM es ideal para fomentar la optimización interacción y aumento de la eficiencia operativa de la personería.
2. Aumentar la tasa de eficiencia tiene como propósito optimizar y aumentar la cantidad de servicios prestados mensualmente por la personería.

¿En qué plazo se piensa alcanzar al objetivo?

1. 4 meses.
2. 3 meses.

Objetivo SMART

1. Fortalecer el uso del CRM por parte de los trabajadores en la personería en el último trimestre del 2024 (Aumentando así la organización y mejorando la prestación de servicios).
2. Aumentar la tasa de eficiencia en los servicios de la personería en un 20% para el último trimestre del 2024.

Se describen algunos ejemplos de verbos comunes que se utilizan en el planteamiento de objetivos, los cuales cambiarán dependiendo de su investigación.

- Describir.
- Analizar.
- Demostrar.
- Probar.
- Comparar.
- Definir.
- Establecer.
- Interpretar.

6 Delimitación o alcance temporal

Horizonte de tiempo:

El horizonte de tiempo pensado para el proyecto será de 6 meses, comenzando el 08 de julio de 2024 y finalizará en el mes de diciembre del mismo año.

Espacial:

El lugar donde se desarrollarán las actividades de práctica será en el departamento de Antioquia, en el municipio de El Santuario, siendo más precisos en la personería municipal de El Santuario ubicada en la calle 50 número 45-48 piso 3.

Académico o conceptual:

- Árbol de problemas.
- Estructura organizacional.
- Análisis PESTEL.
- Objetivos SMART.
- Ciclo PHVA
- Customer relationship management (CRM)

7 Marco referencial

Marco normativo:

- Leyes y decretos estatutarios de Colombia.

- ❖ Constitución Política de Colombia Artículos. 113, 117, 118 y 313.

Artículo 113: Este artículo establece que el poder público en Colombia se divide en 3 ramas: la legislativa, la ejecutiva y la judicial. Además, menciona la existencia de otros órganos autónomos que cumplen funciones del estado.

Artículo 117: Este artículo define que el ministerio público y la contraloría general de la república son considerados órganos de control y su función principal es garantizar el cumplimiento de las normas y la correcta administración pública.

Artículo 118: Este artículo detalla que el ministerio público será ejercido por diversas figuras, incluyendo el procurador general de la nación, el defensor del pueblo y los personeros municipales. A estos se les asigna la responsabilidad de proteger los derechos humanos, promover el interés público y vigilar la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas.

Artículo 313: Este artículo establece que las entidades territoriales (departamentos, distritos y municipios) están organizadas para garantizar la participación ciudadana y la autonomía en su administración. Adicionalmente estas entidades deben promover el desarrollo económico, social y cultural dentro de su jurisdicción asegurando así un gobierno cercano a la comunidad.

- ❖ Ley 136 de 1994 “Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios”.

- ❖ Ley 1551 de 2012 “Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios”.
- ❖ Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- ❖ Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública. (PRESIDENTE DE LA REPUBLICA, 2012)
- Leyes que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores.
- ❖ Ley 2300 de 2023 “Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores”.

Marco teórico y conceptual

- Árbol de problemas.

“El árbol de problemas es una técnica metodológica que nos permite describir un problema social y al mismo tiempo conocer y comprender la relación entre sus causas y efectos. Lo anterior hace visible, de mejor manera, las posibles hipótesis de nuestra intervención y a la vez permite dimensionar la posibilidad de éxito del proyecto en función de las múltiples causas y variables que intervienen en el problema elegido”. Román, M. (1999).

- Estructura organizacional.

“Se puede definir a la estructura organizacional como el resultado de la racionalidad aplicada a la actividad social humana que se realiza dentro de una organización. Este proceso de racionalidad de los procesos organizacionales, se efectúa en base a dos postulados de base: por un lado, tenemos el concepto de diferenciación, que hace referencia a la agrupación de las tareas en base a la especialización; por otro lado, tenemos el concepto de integración, que hace referencia a la necesidad de interacción y complementariedad de los subsistemas que se crean como consecuencia de la diferenciación y logrando así un funcionamiento orgánico”. (Lawrence y Lorsch, 1973).

- Análisis PESTEL.

“El Análisis PESTEL, según refiere es una técnica de análisis de negocio que permite determinar el contexto en el que se mueve, a su vez posibilita el diseño de estrategias para poder defenderse, aprovecharse o adaptarse a todo aquello que afecta al sector o mercado. Las categorías que contempla dicho análisis son:

- Factores Políticos
- Factores Económicos
- Factores Socioculturales
- Factores Tecnológicos
- Factores Ecológicos
- Factores Legislativos

En este análisis es necesario diferenciar dos niveles del entorno; general y específico. El entorno general, en nuestro caso de estudio, se refiere al medio externo que rodea la implementación de CRM's en las entidades del gobierno colombiano, desde una perspectiva genérica". Benítez, N. G., de la Rosa, C. B., Bolaños, B. C., Echeverría, H. C., Cabezas, R., & Padilla, M. L. V. (2019).

- Objetivos SMART.

“La metodología SMART para definir objetivos fue ideada por George T. Doran, utilizando la palabra SMART (inteligente) como regla mnemotécnica de las siguientes palabras:

- S: Specific / Específico; que exprese claramente qué es exactamente lo que se quiere conseguir, cuanto más específico sea un objetivo más fácil será de comprender.
- M: Measurable / Medible; son medibles cuando puedes establecer variables que determinen su éxito, fracaso o incluso la evolución de estos a lo largo del tiempo.
- A: Attainable / Alcanzable; Esto significa que a la hora de establecerlos deberemos tener en cuenta el esfuerzo, el tiempo y otros costes derivados para determinar si son viables, es decir, si los vamos a poder conseguir.
- R: Relevant / Relevantes; Si estableces unos objetivos irrelevantes puedes estar guiando a tu empresa en la dirección incorrecta, es necesario dedicar el tiempo suficiente a descubrir cuáles son realmente lo que queremos alcanzar.
- T: Time-Related / Con un tiempo determinado; Si marcamos un objetivo, pero no le damos contexto temporal, ese objetivo dejará de tener sentido". Summa, R. (2016).

“En base a los objetivos generales de la empresa y las previsiones realizadas se establecen unos objetivos concretos de mercado alcanzables y reales. Dichos objetivos debemos cuantificarlos en términos de cuota de mercado, incrementos porcentuales o en unidades físicas de producto o de demanda, o en términos económicos o de ventas”. Summa, R. (2016).

- Ciclo PHVA.

“El ciclo PHVA es un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye:

- Planificar: la política, definir objetivos, establecer métodos, procedimientos.
- Hacer: verificar el trabajo, las acciones para lograr los objetivos planteados.
- Verificar: medir los resultados de los procesos, comprar con la planificación, identificar desviaciones.
- Actuar: Ejecutar acciones correctivas, establecer propuestas para la mejora continua de los procesos con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.”

Este concepto fue desarrollado por W. Edwards Deming. Paz Cuadros, J. M. (2018).

- Sistemas de información gerencial.

“El sistema de CRM surgió en la década de los 90 cuando por las situaciones y lo que se vivía en esa época las empresas solían tener un acercamiento más directo y eficaz con los clientes para brindarles servicios y productos de mejor calidad. Toda esa interrelación que se encontraba durante esos años fue apropiada con el término de Customer Relationship Management (CRM) por el Sr. Tom Siebel”. Chinchilla García, E. S., & Larín Altamirano, H. D. (2022).

8 Recursos disponibles

Para el desarrollo del proyecto de practica se utilizó el software de CRM online llamado bitrix24, para ello se necesitaron los siguientes recursos:

Debido a que esta herramienta es gratuita no se requerirá de recursos financieros.

Herramientas Humanas

Gestión de Proyectos: Utilizar las herramientas de gestión de información en la herramienta Bitrix24 para asignar tareas, establecer plazos y realizar un seguimiento del progreso asegure que todos los miembros del equipo están alineados y cumplan con sus responsabilidades.

Comunicación Interna: Sabiendo que todos los miembros de la personería trabajan en el mismo lugar se debe aprovechar tanto las funciones de comunicación verbal en la organización como las herramientas tecnológicas como chats y llamadas para facilitar la comunicación entre los miembros del equipo, se utilizó la herramienta WhatsApp business, dicha herramienta también es gratuita.

Recursos Materiales

Dispositivos Adecuados: Se debe asegurar de que cada miembro de la personería tenga acceso a dispositivos compatibles como computadoras o teléfonos móviles para acceder a Bitrix24 sin inconvenientes.

Conexión a Internet: La organización debe contar con conexión a Internet estable pues esto es un factor crucial para acceder a la plataforma y utilizar sus funciones en tiempo real, dicho servicio consta de 50Mb y tiene un costo mensual de \$66.640 COP.

Capacitación y Soporte

Capacitación Inicial: Proporcionar información suficiente para el uso correcto de Bitrix24 para maximizar su potencial. Esto influye en gran medida para garantizar la familiarización con el CRM.

Soporte Técnico: Tener acceso a soporte técnico o recursos en línea que puedan ayudar a resolver problemas o dudas que surjan durante el uso del sistema.

9 Metodología

Con el fin de determinar los elementos clave para la implementación del CRM, se realizó un análisis utilizando el modelo PHVA, logrando de esta manera la identificación de diversos CRMs disponibles en el mercado, y se determinó la viabilidad de su implementación.

De esta manera, se logrará optimizar al máximo los servicios ofrecidos por la personería.

Planear:

- Realizar un análisis de los recursos de información principales que necesita la personería.
- Investigar diferentes sitios webs que puedan proporcionar un sistema de información gerencial que se adapte a las necesidades de la organización.

Hacer:

- Hacer pruebas piloto que garanticen el uso correcto del CRM.
- Implementar el CRM en la organización.
- Realizar una unificación de información nueva con la que ya se poseía en la personería además de una integración con otras herramientas ya utilizadas en la organización.
- Resolver cualquier inquietud que pueda llegar a surgir en todo el proceso de implementación en cuanto al uso del sistema.

Verificar:

- Evaluar de manera constante la implementación del SIG y su adecuado uso.
- Identificar oportunidades de mejora.
- Desarrollar reuniones periódicas con el personal para discutir cómo ha sido su experiencia al utilizar el CRM y si se pueden implementar mejoras.

Actuar:

- Implementar las sugerencias de los empleados para el desarrollo de mejoras en el CRM.
- Estar al tanto de los inconvenientes o dudas que puedan llegar a surgir entre los empleados para capacitarlos en esa área.
- Revisión constante de los procesos con el fin de mejorar y optimizar al máximo el desempeño de la organización con el uso del CRM.

10 Resultados

A nivel de resultados, podemos decir que, a la fecha, la implementación del CRM ha sido exitosa a continuación, se presentan de una manera más detallada y precisa como se desarrollaron los objetivos en el CRM bitrix24:

Rendimiento del CRM Bitrix24

Registro de más de 200 contactos.

Esto refleja un manejo exhaustivo del CRM con respecto a las interacciones o visitas de los usuarios. Este logro no solo facilita el acceso a datos o información de las personas registradas, sino que también mejora la organización y la rapidez con la que se pueden encontrar archivos necesarios para facilitar que se responda a sus peticiones o que se puedan dar copias de archivos.

Acceso mejorado a los datos

La búsqueda rápida de la información proporciona una ventaja tanto para la personería como para los usuarios, ya que proporciona un intercambio comunicativo más eficiente, permitiendo así un monitoreo de las relaciones establecidas.

Avance en el intercambio comunicativo

Esto debido a que procesos como encontrar información sobre algún usuario podían tardar varios minutos y con el CRM estos tiempos se redujeron notablemente, lo que potenció las actividades de la personería y el intercambio de información entre los miembros que hacen parte de ella dando como resultado un mejor tiempo de respuesta para los usuarios.

Gestión de informes

La gestión de informes se facilitó con el uso del CRM bitrix24 dando como resultado una elaboración eficaz de los informes puesto que el CRM brindaba los datos de cuantos usuarios fueron registrados, además de que esta implementación proporciono un monitoreo de procesos más eficaz.

Para finalizar, quiero agregar como es que estos indicadores se están midiendo, con el fin de dar una visión más clara del proyecto, este mismo se está realizando con la satisfacción del usuario:

Esto con respecto a los tiempos de respuesta, esto teniendo en cuenta su reacción antes de implementar el sistema de información y comparándola con su reacción posterior a la implementación el CRM.

11 Conclusiones y logros

Necesidad de un sistema de gestión documental: Se identificó que la falta de organización y eficiencia en el manejo de documentos.

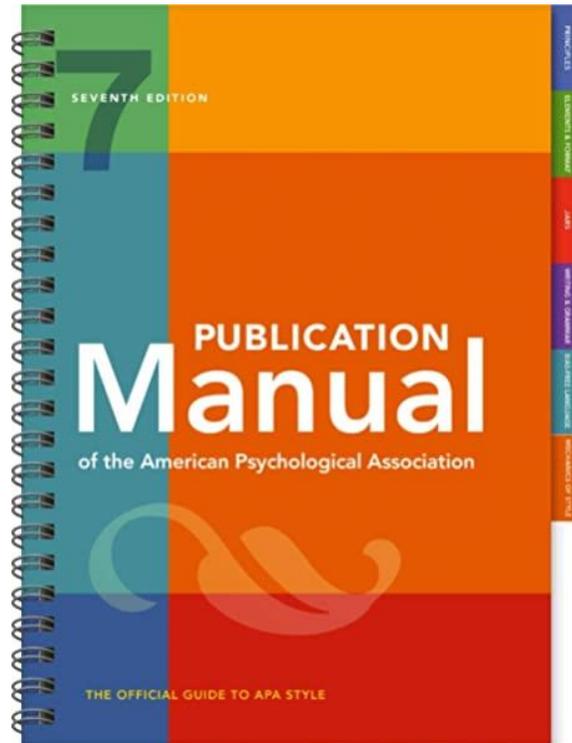
Impacto positivo de una buena gestión documental: Se concluyó que una gestión documental eficiente no solo minimiza el riesgo de pérdida de información, sino que también mejora la comunicación interna.

12 Recomendaciones

- Mejorar la comunicación interna frente al uso del programa, es decir, que los empleados puedan compartir dudas sobre usuarios o el CRM, además de sus experiencias, de esta manera podrían mejorar el uso del programa.
- Establecer protocolos claros para el uso del CRM y su gestión documental.
- Organizar reuniones periódicas para discutir sobre avances y obstáculos presentados por el personal, motivando de esta manera la mejora continua.
- Implementar mecanismos para monitorear y evaluar los resultados actuales, con el objetivo de encontrar posibles cuellos de botella en los procesos y darles solución.
- Explorar opciones que permitan automatizar procesos repetitivos que se realicen frecuentemente en el CRM, lo que ayudaría con la eficiencia general del resto de las áreas atendidas por la personería.

Figura 8

Portada Normas APA séptima edición 2020 en inglés



Nota. Fuente <https://bit.ly/2IyrZao> (American Psychological Association, 2020).

Figura 9

Logo Universidad de Antioquia



Nota. Fuente <http://www.udea.edu.co>

Referencias

Constitución Política de Colombia Artículos. 113, 117, 118 y 313.

Ley 136 de 1994 Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.

Ley 1551 de 2012 “Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios”.

Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”

Ley 2300 de 2023 “Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores”

(PRESIDENTE DE LA REPUBLICA, 2012) Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.

(Chaverra & Cardona-román, 2021) Diseño de un roadmap empresarial para mejorar los procesos de la gestión documental de la secretaría de movilidad del distrito de turbo - Antioquia a través de cloud computing.

(Momblanc Camilo Liuver & Milan Castro Yilian Hilda, 2020) La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable.

(Cabeza Sierra, A. 2019) Modelo de Negocio Para Una Universidad Virtual En Colombia.

(Reina, Mauricio; Zuluaga, Sandra; Rozo, Marcela; Romero, Rubén; Pulido, Gabriel 2006) Departamento de Comunicación Institucional Banco de la República Jairo Contreras Arciniegas.

(Arango Bocanument, Sofía; Echavarría Bayter, Luisa. 2023) Centro de ciencia y tecnología de antioquia (CTA).

(Correa Rojas, Diana Rocio. 2014) Informe final de investigación: propuesta de mejoramiento del proceso de atención al usuario de la entidad cooperativa solidaria de salud ecoopsos.

(Congreso de Colombia, 2012).

(Escobar Blanco, Jazmín Lorena; Álvarez Medina, Bladimir José; Copete Rentería, Indalecio. 2023) Consultoría programa de gestión documental - ese hospital san francisco de sales.

(Colombia. Congreso de Colombia, 2023).

(Peña Guarín, Guillermo; Castro Rojas, Martha Lucía; Álvarez Álvarez, María Janeth. 2020)

Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental.

(Beltrán, 2017) La gestión documental frente al reto de las tecnologías de la información y comunicación, como vía para lograr adentrarse en el proceso de innovación tecnológica de los archivos en Colombia.

(Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2000)

(Departamento administrativo nacional de estadística., 2024)

(Banco de la república , s.f.)

(Banco de la república, 2024)

(Datos macro, 2024)

(Departamento administrativo nacional de estadística, 2024)

(Archivo de Bogotá, 2021)

Román, M. (1999). Guía práctica para el diseño de proyectos sociales.

Stassi, H. M., & Hoffmann, G. E. (2021). Relación entre la definición de sujeto, lenguaje administrativo utilizado en la formalización de los procesos y la estructura organizacional. Documentos de Trabajo de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas (DTI-FCE), (6), 1-18.

Benítez, N. G., de la Rosa, C. B., Bolaños, B. C., Echeverría, H. C., Cabezas, R., & Padilla, M. L. V. (2019). Análisis de PESTEL con mapas cognitivos neutrosóficos para determinar los factores que inciden en la sostenibilidad agropecuaria. Caso de estudio llanura Sur–Oriental de la provincia de Pinar del Río. *Neutrosophic Computing and Machine Learning (NCML): An International Book Series in Information Science and Engineering*. Volume 5/2019, 59.

Summa, R. (2016). Estrategia y técnicas de comercialización.

Paz Cuadros, J. M. (2018). Propuesta de Implementación de Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo en el Centro Metal Mecanico Opers-Eirl.

Chinchilla García, E. S., & Larín Altamirano, H. D. (2022). CRM como método de recolección de datos (Doctoral dissertation, Universidad Evangélica de El Salvador).