

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA

Informe de Gestión

Proceso:
Gestión documental

Desarrollado por:

Norma Cecilia Román Leygues

Coordinadora de Gestión Documental

Fundamentado en información encontrada del Líder del proceso
año 2024

Periodo del informe:

Desde 01/01/2024 hasta 31/12/2024

Cartagena

28/02/2025

www.umayor.edu.co

Cartagena de Indias - Centro Histórico - K3 # 36-95 Calle de la Factoría

 [umayorctg](https://www.instagram.com/umayorctg)



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. CONTENIDO.....	4
2.1 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	4
.....	4
2.2 INFORMACIÓN DOCUMENTAL.....	6
3. ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO.....	8
3.1 CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN	8
3.2 LOGROS.....	9
3.3 ACCIONES DE MEJORA.....	11
3.4 DESAFÍOS, NECESIDADES Y PROPUESTAS DE SOLUCIÓN.....	12
4. CONCLUSIONES.....	14
5. ANEXOS	15



1. INTRODUCCIÓN

Durante la vigencia 2024, se trabajó por la visibilización del proceso de Gestión Documental a través de las capacitaciones y la sensibilización del personal para generar una cultura frente al tema de Gestión documental y la atención al ciudadano.

En coordinación con el Sistema Integrado de Gestión – SIG se hizo una actualización de los documentos del sistema (Procedimientos, formatos, procesos).

Como la única Institución de Educación Superior del Distrito, hemos posicionado U Mayor dentro de la comunidad archivística. Se desarrolló evento internacional sobre el día de los archivos, el evento a través de las redes fue visto por más de 600 personas, igualmente tuvimos casi 50 asistentes presenciales de todo el Distrito de Barranquilla e incluso de otras universidades del interior del País.

El Consejo Territorial de Archivos de Cartagena, nos ha invitado a hacer parte del mismo, como apoyo técnico a su labor.

Se adelantaron acciones de mejora y fortalecimiento en la política de atención al ciudadano dando un mejor manejo a la herramienta de la Ventanilla Única para brindarle a nuestros usuarios una mejor atención.

En la próxima vigencia, se pretende implementar las acciones necesarias para desarrollar las dos políticas asignadas: La Política de Atención al Ciudadano y la de Gestión Documental.

En materia de Atención al Ciudadano, hacer más eficiente la herramienta para las PQRS denominada OSTICKET en la que todos los líderes tengan el control y manejo de las comunicaciones de su ámbito funcional y que puedan gestionar las respuestas tanto a los usuarios internos como externos mostrando la trazabilidad en la respuesta.

En Gestión Documental, se realizará un Diagnóstico de procesos archivísticos e inventarios documentales en archivos de gestión, para determinar el estado de madurez del Sistema de Gestión Documental frente a instrumentos archivísticos, función archivística, organización de archivos etc.

Realizar mesas técnicas con el Consejo Distrital de Archivo del Distrito para presentar oficialmente las Tablas de Retención Documental -TRD para lograr la convalidación.

Hacer seguimiento a la implementación del I Plan Institucional de Archivo – PINAR, al Programa de Gestión Documental – PGD y al Plan de Conservación Documental – PCD.

Mejorar el proceso de comunicaciones, diseñar un manual de comunicaciones y un instructivo de firmas digitales en soporte PDF.

Elaborar el protocolo de digitalización y priorizar de acuerdo a los recursos asignados las series documentales que deban ser digitalizadas para consulta.

Desarrollar jornadas de capacitación a todas las áreas sobre Procesos Archivísticos, Inventario Documental en Archivos de Gestión y Transferencias primarias.

www.umayor.edu.co

Cartagena de Indias - Centro Histórico - K3 # 36-95 Calle de la Factoría

 umayorctg



2. CONTENIDO

Una de las Políticas que se vienen desarrollando es la de Atención al Ciudadano, se cuenta con estadísticas de las PQRS recibidas en la vigencia 2024 con la caracterización de usuarios. De igual forma el registro de las capacitaciones realizadas al personal de la institución.

2.1 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

2.1.1 Tablas resumen o gráficos y análisis de las PQRS recibidas en los dos últimos años, discriminadas por tipo de usuario (estudiante, egresado, profesor, administrativo, usuario general etc.). **Anexar formato de relación de PQRS del año evaluado.**

Durante los períodos de 2023 y 2024, se registraron un total de **6.690** PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), distribuidas de la siguiente manera:



- Hubo una disminución en la cantidad de PQRS recibidas en el segundo semestre de 2023 (1.432) en comparación con el primer semestre del mismo año (2.130).



- En 2024, se observa un leve aumento en la cantidad de PQRS recibidas en comparación con el segundo semestre de 2023, pero no se superaron los registros del primer semestre de 2023.

Este comportamiento podría ser indicativo de fluctuaciones en la interacción de los usuarios con el servicio, lo que puede estar relacionado con factores externos o internos, como cambios en la calidad del servicio, campañas de comunicación, o variaciones estacionales. Por tanto, se a tomado la iniciativa de realizar un análisis más profundo para identificar las causas subyacentes de estas variaciones y tomar medidas correctivas o preventivas si fuera necesario.

En cuanto a la caracterización de los usuarios de la ventanilla única, en la vigencia 2025 se realiza una acción de mejora en cuanto al uso adecuado de la herramienta sistema de PQRSDF que va a permitir hacer los seguimientos con caracterizaciones desde la misma plataforma, lo que reduce el tiempo de reporte y calidad de los datos.

2.1.2 Tablas resumen o gráficos y análisis de actividades de sensibilización y capacitación sobre gestión archivística por estamento.

En 2024, se realizaron capacitaciones clave para mejorar la gestión documental dentro de la organización. Una de ellas fue sobre el uso de la ventanilla única, cuyo objetivo fue proporcionar a los colaboradores las herramientas necesarias para gestionar de manera eficiente los trámites y documentos dentro del sistema de gestión documental. Este enfoque centralizado optimiza el tiempo, reduce errores y mejora la trazabilidad de los documentos, lo que a su vez mejora la eficiencia operativa, la transparencia y la comunicación interna, permitiendo un acceso más ágil y organizado a la información.

Otra capacitación importante fue la Entrevista de Diagnóstico Integral de Archivos (DIAR), dirigida a los responsables de archivos y documentos. Esta formación tuvo como propósito evaluar y diagnosticar la situación actual de los archivos dentro de la organización, identificando áreas de mejora y posibles riesgos en la conservación y organización de los documentos. Esta capacitación es fundamental para garantizar que los archivos cumplan con los estándares legales y técnicos, favoreciendo una gestión eficiente, la preservación de la información y el cumplimiento normativo.

Ambas capacitaciones contribuyeron a una gestión documental más ordenada, segura y transparente, lo que es esencial para el buen funcionamiento de la entidad.

PERÍODO	TEMATICA	ESTAMENTO	# DE APTICIPANTES
2024	Uso de la ventanilla única	Administrativos	19
2024	Entrevista de Diagnóstico Integral de Archivos – DIAR	Administrativos	41

Ilustración 1 Actividades de sensibilización



2.2 INFORMACIÓN DOCUMENTAL

«Realice una descripción breve, en términos procedimentales y de la gestión del proceso, respecto a cada uno de los siguientes ítems»

2.2.1 Descripción de los mecanismos para la gestión documental, organización, actualización y seguridad de los registros y archivos académicos de estudiantes, profesores, personal directivo y administrativo

En la vigencia 2024, finalizó el contrato de intervención del fondo acumulado que se identificó en la Institución U Mayor y en el Archivo Histórico. En la ejecución del contrato se desarrollaron actividades de depuración, clasificación, organización, y descripción en el Formato Único de Inventario Documental FUID.

La depuración se refiere a retirar de los expedientes material abrasivo como chanchos, grapas, clips o cualquier elemento que deteriore el papel con el paso del tiempo. La clasificación es una de las actividades importantes por en esta fase se identifican los temas y asuntos que están relacionados para conformar una unidad documental (serie) al igual que se identifican la unidad de procedencia es decir quien produjo el documento y el año en que se produjo para hacer una descripción detalla de la serie.

La fase de organización se hace ordenando el expediente en el estricto orden cronológico en que fueron elaborando las distintas tipologías documentales del expediente, esto con el fin de dar cumplimiento a uno de los principios archivísticos, Orden original.

La descripción se refiere a detallar todos los metadatos de la serie que permita su fácil recuperación como son, el nombre de la serie, el asunto, el número de folios, las fechas extremas y en que unidades de conservación se encuentran. Esta se registra en el Formato Único de Inventario Documental – FUID que es un instrumento archivístico de uso obligatorio en los archivos en los diferentes ciclos del documento (Gestión, Central e Histórico).

Con estas actividades se facilita la consulta de los documentos para obtener información requerida para la toma de decisiones por parte de los líderes de procesos, además se tiene un control sobre el uso de los documentos y la consulta de información reservada y clasificada.



2.2.2 Evidencias de publicación en link de transparencia.

Desde Gestión Documental se publican los informes trimestrales de PQRSDF en el sitio web de la institucional www.umayor.edu.co en cumplimiento de la Ley de Transparencia.

De igual forma es necesario publicar los instrumentos archivísticos en el botón de Datos Abiertos.

<https://umayor.edu.co/files/secretaria-general/Informe-vuc-3-trimestre2024.pdf>

2.2.3 Descripción de los avances obtenidos en la implementación de la política gestión documental del MIPG. Anexar evidencias.

Se ha venido trabajando en el posicionamiento de Umayor dentro de la comunidad archivística, en esta vigencia se desarrolló un evento internacional a través de las redes en la conmemoración del día de los archivos con una masiva participación de alrededor de 600 personas en línea y 50 presenciales incluyendo otras universidades del interior del país.

El Consejo Territorial de Archivos de Cartagena, nos ha invitado a hacer parte del mismo, como apoyo técnico a su labor.

Se hizo un acercamiento para la presentación de las Tablas de Retención Documental al Consejo Distrital de Archivo y se propusieron mesas técnicas que se desarrollan en la vigencia 2025.

Se realizaron capacitaciones a los líderes de procesos en temas de función archivística y procesos de archivo con el fin de dejar capacidad instalada para la organización de los archivos de gestión de las diferentes áreas.

No se pudo recibir transferencia primaria en esta vigencia por falta de espacio en el Archivo Central para ubicar las unidades de conservación que hayan cumplido su tiempo de retención en gestión.

Se realizaron jornadas de limpieza y manteniendo en los depósitos de archivo en desarrollo del Plan de Conservación Documental y se realizaron algunas actividades de fumigación, pero no las requeridas por el Programa de saneamiento, desratización y desinsectación que también hace parte del mencionado plan.

El avance del Plan de Acción se encontraba en 0 y logró readaptar las actividades y hacer un cronograma hacia el 2033, junto con nuestro PED.



Este año se pudo presentar una propuesta de política documental y la resolución de actualización de la Ventanilla Única VUC.

Se presentó un diagnóstico documental y un borrador de PINAR para revisión del Comité Institucional de Planeación y Gestión.

3. ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO

3.1 CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN

El Proceso de Gestión Documental, tiene establecido tres indicadores de gestión, uno direccionado a la implementación de una de los programas del Plan de Conservación Documental referidos al mantenimiento de los depósitos de Archivo, otro referente a las Transferencias de los Archivos de Gestión hacia el Archivo Central dentro del ciclo del documento y el control consultas y de préstamos de documentos. En la siguiente tabla se detallan los indicadores durante los últimos tres años.

INDICADOR	META	% CUMPLIMIENTO				
		2022	2023	2024	2025	2026
CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE MTTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	90%	NA	100%	100%		
TRANSFERENCIA DOCUMENTAL PRIMARIA	50%	0%	0%	0%		
TIEMPO DE DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS PRESTADOS	90%	100%	100%	100%		

Ilustración 2 Cumplimiento de Indicadores de Gestión

Es importante anotar que el indicador de cumplimiento de cronograma del mantenimiento de Gestión Documental en la vigencia 2022 no estaba implementado, su medición inicia a partir del 2023 y los resultados son satisfactorios por cuanto se realizan los mantenimientos de acuerdo con lo planeado.

El indicador que no refleja resultados es el de transferencia documental, esto debido a que para realizar la transferencia del Archivo Gestión hacia el Archivo Central es necesario contar el espacio necesario de acuerdo con las disposiciones del Archivo General de la Nación – AGN referente a Edificios de Archivos o espacios para depósitos de archivo.



En este momento se dispone de un salón en el que se encuentran tres módulos de estantería industrial con 234 metros lineales y con disposición de tres escritorios los cuales **NO DEBEN ESTAR EN EL DEPOSITO**, por el riesgo de afectación de la salud por la exposición a microorganismos que se encuentran en los documentos de archivo.

El Archivo Central no cuenta con espacio suficiente para recibir transferencias documentales y las algunas áreas institucionales no tienen los documentos organizados de acuerdo con los procesos archivísticos incluyendo el Formato Único de Inventario Documental – FUID.

Se hace necesario, que la alta dirección asigne un espacio más amplio con las unidades de conservación (Cajas, Carpetas, estanterías) suficiente para desarrollar el cronograma de transferencia de acuerdo con las Tablas de Retención Documental – TRD.

En el Archivo Histórico hay 132,25 Metros Lineales de documentos distribuidos en cajas X200 y tomos donde se encuentran series de conservación total como las nóminas.

3.2 LOGROS

Se ha venido avanzando en la implementación de las dos políticas; La de Gestión Documental y la de Atención al Ciudadano.

- Se establecieron dos indicadores para el proceso
- Se eliminó un indicador que tenía que ver con gestión electrónica de documentos y actualmente no contamos con la herramienta.
Los indicadores que se dejaron fueron medidos en dos oportunidades durante el semestre, teniendo métricas satisfactorias en ambos
- Se readaptaron los riesgos, ya que los que se estaban formulando no satisfacían las necesidades del proceso.
Contamos con 3 riesgos, los cuales se han evaluado y no han sido materializados, es decir, se han mantenido gestionados
- Se realizaron sendas actividades de posicionamiento y visibilizarían del proceso, entre ellas.
Sensibilización a través de mensaje por los canales institucionales.
- Capacitación al personal.
- De la mano del SIG, se han actualizado los documentos del sistema.
Contamos con un video institucional en la página de YouTube de UMayor
- En cuanto a Ventanilla Única, es el subproceso que más se ha trabajado, logrando en el año anterior atender a 3.128 PQRSDF



- Caracterizamos el proceso en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Las funciones fueron divididas entre dos colaboradoras, para lograr una mejor efectividad en el servicio.
- Las alertas a los procesos son constantes, hemos reducido en un 40% la cantidad de PQRS, se dejan de contestar
- Actualmente los procesos ya están usando la ventanilla única para sus comunicaciones de salida.
- Normalizamos un formato para las comunicaciones despachadas.
- Capacitamos a todo el personal de U Mayor, en el uso de esta herramienta
- Aunque no estamos automatizados, estamos trabajando con Sistemas una herramienta dentro de Was para poder atender de manera electrónica la recepción de comunicaciones oficiales.

El espíritu pionero que hoy gestamos en U Mayor nos da liderazgo y hacia el futuro nos permitirá consolidarnos como una de las primeras IES, con un archivo de cara al tercer milenio

Frente a los retos de la Rendición de Cuentas 2023 en los referentes a los siguientes aspectos, presentamos los avances:

- Presentar ante el Consejo Distrital de Archivo los instrumentos archivísticos TRD y TVD para su convalidación

Se inició el proceso de presentación de las TRD al Consejo Distrital de Archivo para la convalidación de los instrumentos de archivo, desde el consejo se trabaja con mesas técnicas para verificar el cumplimiento de los requisitos para la convalidación. Quedó pendiente una mesa técnica en el mes de septiembre que no se pudo realizar quedando para la presente vigencia retomar las mesas técnicas y concretar la guía para la presentación de toda la documentación y finalmente lograr el concepto favorable del consejo.

- Implementar los instrumentos archivísticos adquiridos y actualizado bajo el lineamiento del AGN

La implementación de los instrumentos requiere que estos estén convalidados, pero como una actividad inicial se realizaron capacitaciones con los líderes para dar a conocer la TRD.

En la vigencia 2025 se realizarán asistencias técnicas para brindar acompañamiento a los líderes para que abran expediente en gestión teniendo en cuenta sus series documentales y que tengan en cuenta el cronograma de transferencias para aquellas series que cumplan su ciclo en gestión.



- Lograr avances significativos en la organización y sistematización técnica de los archivos de la institución con la intervención del contrato Archivos del Estado se realizó la intervención a 2000 metros lineales de documentos del fondo acumulado, organización y sistematización técnica de 250 metros lineales de los archivos de la institución.

Se tienen las unidades de conservación cajas X200 y carpetas 4 aletas en los expedientes intervenidos, al igual que el Formato Único de Inventario Documental – FUID.

En el archivo Central se encuentran los documentos del fondo acumulado distribuidos en 936 cajas las cuales tienen rótulos al igual que las carpetas. Están ubicados en un espacio, con estantería industrial y con equipos de control de humedad Deshumificadores

3.3 ACCIONES DE MEJORA

De acuerdo con el informe FURAG de la vigencia 2023 la política de Gestión Documental tiene más de 60 acciones para mejorar que sumadas a las acciones de mejora de auditorías internas y de la revisión por la Dirección tiene 81 acciones de mejora que es necesario trabajar para lograr cerrarlas y mejorar el reporte.

En la próxima vigencia se pretende adelantar los procesos de convalidación de las TRD y publicar en sitio web los instrumentos que ya estén aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, al igual que se revisarán los procesos de gestión documental y ventanilla única para hacerlos más eficientes

Una acción de mejora está orientada a contar con el personal suficiente para las diferentes acciones que se deben hacer para la implementación de las dos políticas asignadas.

Actualmente el coordinador de Gestión Documental no tiene disposición exclusiva para desarrollar las funciones propias del cargo, teniendo en cuenta el grado de madurez del Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivo - MGDA se requiere disponibilidad exclusiva al igual que el equipo de apoyo.

El equipo está confirmado por una profesional de apoyo, que nos ha soportado temáticas relacionadas con el SIG y, es nuestro enlace ante el sistema, un apoyo dedicado a consultas de archivo, una auxiliar de apoyo encargada de Ventanilla Única y Servicio al Ciudadano, back office y tenemos compartida la Auxiliar de Recepción, que tienen funciones de ventanilla única de cara a los clientes lo cual no es eficiente para el proceso.

Adicional al final del semestre asignaron un estudiante en práctica, que nos colabora con los inventarios del archivo de gestión de Talento Humano.



3.4 DESAFÍOS, NECESIDADES Y PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

Uno de retos más relevantes es lograr la convalidación de los instrumentos archivísticos TRD y TVD principalmente porque no se cuenta con el acompañamiento de la empresa que las elaboró y cuando el Consejo Distrital de Archivo, requiere ajustes no se cuenta

profesionales especialistas como historiador o archivistas para realizar los ajustes pertinentes. Por eso es fundamental que en el contrato quede amarrado al logro de la convalidación a través de mesas de trabajo de acompañamiento.

DESAFÍOS	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Implementar las TRD y las TVD	Lograr la convalidación de las TRD y TVD	Corto plazo
Sistema PQRSDf subutilizado	Fortalecer el uso del sistema de PQRSDf	Corto plazo
Procesos, procedimientos del SGD desactualizados	Actualizar los procesos, procedimientos del SGD	Corto plazo
No existe una guía para la digitalización de acuerdo con la norma	Elaborar el Protocolo para digitalización con fines de archivo	Corto plazo
Reporte FURAG muy bajo	Mejorar el indicador FURAG de las políticas GD y Atención al ciudadano	Mediano Plazo
Conservar las series documentales de conservación total.	Gestionar los recursos para la digitalización de las series de conservación total	Mediano plazo

Ilustración 3 Desafíos y propuestas de Solución



NECESIDADES	JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	DESCRIBIR RECURSOS REQUERIDOS (Financieros, talento humano, logísticos, tecnológicos, físicos, etc.)
Profesional Especialista Ingeniero de Sistemas de Información y Bibliotecología	El profesional tiene la capacidad de elaborar instrumentos como el MOREQ; el Plan de Preservación Digital a largo Plazo entre otros.	Talento humano idóneo Recursos Financieros
Profesional Administrativo con carga docente mínima	Desarrollar las actividades de actualización de los procesos, enlace con el SIG, apoyo en capacitaciones, diagnóstico, Informes, Auditorias, Planes de Mejoramiento, reporte FURAG	Talento humano idóneo Recursos Financieros
Profesional especialista en Proyectos de Cooperación Internacional	Gestionar recursos de organismos internacionales para intervención de los archivos, declaratoria de bienes de interés cultural, restauración	Talento Humano Recursos Financieros
Auxiliar con formación archivística	Se requiere hacer una revisión de los inventarios y procesos archivísticos (foliación, orden original, depuración)	Talento Humano Recursos Financieros
Iniciar el proceso de Digitalización	Para la conservación de las series vitales se requiere digitalizar con fines de consultado y para preservación para lo cual se requiere Escáner de libros CZUR M3000 Pro v2, Escáner de documentos dúplex de 100 páginas	Recursos Financieros Recursos Tecnológicos
Espacio suficiente para recibir transferencias	Los Archivos de Gestión se encuentran con un volumen alto de documentos que ya cumplieron el tiempo de retención y no han podido ser transferidos por falta de espacio	Recursos Financieros Recursos Logísticos
Espacio para el personal de Archivo	Dentro de los depósitos de Archivos no deben permanecer personal de archivo como está contemplado en el Acuerdo 001 del 29 de febrero de 2024 Capítulo 1 Requisitos para la administración de archivos y específicamente en el Artículo 3.1.2.	Recursos Financieros Recursos Logísticos

Ilustración 4 Necesidades del Proceso



4. CONCLUSIONES

Durante la vigencia de 2024, se lograron importantes avances en la implementación de las políticas de Gestión Documental y Atención al Ciudadano en UMayor. Se destacó el trabajo en la visibilización y sensibilización del proceso a través de capacitaciones y eventos, que posicionaron a los procesos dentro de la gestión documental. La actualización de documentos y procedimientos, en coordinación con el Sistema Integrado de Gestión (SIG), fue fundamental para fortalecer la cultura organizacional en torno a la gestión documental y la atención al ciudadano.

Sin embargo, a pesar de los avances, se identificaron retos importantes, como la necesidad de contar con más espacio para la transferencia documental primaria y la falta de especialistas en áreas clave, como la archivística. La convalidación de los instrumentos archivísticos, especialmente las Tablas de Retención Documental (TRD) y los Temas de Valor Documental (TVD), se ha presentado como un desafío, ya que requiere una constante intervención técnica y el apoyo de expertos.

En cuanto a la gestión de PQRS, el sistema ha mostrado un buen desempeño, con la implementación de la Ventanilla Única, que ha mejorado la atención a los usuarios. No obstante, se ha identificado la necesidad de fortalecer el uso del sistema y de realizar un seguimiento más efectivo a los procesos de gestión y digitalización.

Para el futuro, se propone un plan de acción que incluya la convalidación de los instrumentos archivísticos, la actualización de procesos y procedimientos, y la asignación de recursos suficientes en términos de talento humano y espacio físico. Estos esfuerzos permitirán consolidar un sistema de gestión documental más eficiente, transparente y accesible, que siga alineado con los estándares nacionales e internacionales y que continúe mejorando la atención al ciudadano.

Norma Cecilia Román Leygues
Coordinador Gestión Documental



5. ANEXOS

ANEXO 1 Registro de asistencia capacitación Entrevista de Diagnóstico Integral de Archivos

ANEXO 2 Registro de asistencia "CHARLA USO DE VENTANILLA UNICA"

ANEXO 3 Informes trimestrales de PQRSDF

