

Informe Definitivo de Auditoría

NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL – ORFEO NG
LIDER DE PROCESO	MARTHA FABIOLA LOPEZ JIMENEZ Subdirectora Administrativa y Financiera (E)
AUDITORES	GERMAN ARMANDO CORREA AMADO Asesor de Control Interno (E) KAREN ANDREA LEÓN DURÁN Contratista (Apoyo)
FECHA DE AUDITORIA	Mayo de 2024

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar el correcto manejo de la herramienta de gestión documental – ORFEO NG, y determinar su eficacia de acuerdo con las necesidades de FONPRECON.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Evaluar las actividades anteriormente descritas, para el periodo comprendido del 01 de junio del 2023 y el 30 de abril de 2024.

CRITERIO DE AUDITORIA

- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1581 de 2012, “Por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- Ley 1564 de 2012, “Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1437 de 2011, “Por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Ley 1409 de 2010, “Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio profesional de la archivística, se dicta el código de ética y otras disposiciones.”

- Ley 1369 de 2009, “Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 734 de 2002, “Por medio de la cual se expide el Código Disciplinario Único.”
- Ley 594 de 2000, “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 527 del 1999, “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 80 de 1989, “Por medio de la cual se crea el Archivo General de la Nación.”
- Ley 57 de 1985, “Por medio de la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.”
- Decreto 2364 de 2012, “Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones”.
- Circular Externa 005 de 2012 del AGN “Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa Cero Papel”.

FICHA TÉCNICA

- Se realizó la verificación de los siguientes reportes, teniendo en cuenta el alcance de la auditoría:
 - Reportes de radicados con estado de anulación y solicitud de anulación.
 - Reporte de usuarios activos y rol asignado.
 - Reporte de devolución de radicados.
 - Reporte general donde se identifique el usuario creador, dependencia tramitadora, usuario tramitador, estado del radicado, fecha de creación, fecha de vencimiento, usuario responsable, tipo de radicado, fecha de respuesta.
 - Reporte de expedientes por dependencia
- Se verificó la pertinencia y efectividad en cuanto a las solicitudes de tickets y sus respectivas respuestas del “aplicativo para gestión de tickets GLPI” (periodo comprendido de enero a abril de 2024).

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

El día 21 de mayo de 2024, se realizó la instalación de la auditoría al proceso de Gestión Documental – ORFEO NG, mediante memorando No. 2024-200-001381-3 dirigido al Dra. Martha Fabiola López Jiménez, Subdirectora Administrativa y Financiera (E).

Una vez iniciada la auditoría se realizó la solicitud de información relacionada con los reportes de anulación, usuarios activos y sus roles, devolución de radicados y expedientes creados por cada dependencia, con el fin de validar el correcto funcionamiento del aplicativo de gestión documental por parte de los funcionarios y/o contratistas; así mismo se realiza la solicitud de los tickets y las respuestas que se les ha dado de acuerdo al requerimiento solicitado por el usuario.

I. ORFEO NG

Dentro de la ejecución de la auditoria al proceso de Gestión Documental – ORFEO NG, se revisaron y evaluaron los siguientes Reportes:

- Reporte de usuarios activos y rol asignado.
- Reporte de expedientes por dependencia.
- Reporte de devolución de radicados.
- Reportes de radicados con estado de anulación y solicitud de anulación.
- Reporte general donde se identifique el usuario creador, dependencia tramitadora, usuario tramitador, estado del radicado, fecha de creación, fecha de vencimiento, usuario responsable, tipo de radicado, fecha de respuesta.

A continuación, se realiza el análisis de cada uno de los reportes mencionados anteriormente.

Reporte de usuarios activos y rol asignado

En este reporte se puede evidenciar el total de usuarios activos y el rol que tienen asignado, se pudo validar datos como nombres, apellidos, documento, cargo, correo electrónico, dependencia, rol y estado, se identificó lo siguiente:

Tabla 1: Roles y Usuarios activos

ROL	# USUARIOS
Administrador de Gestión Documental	3
Administrador del Sistema	3
contratista	1
Coordinadores	8

Jefes de Oficinas Asesoras y Subdirectores	7
Usuario Funcional	11
Usuario Funcional I	49
Ventanilla de Radicación	2
TOTAL	84

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

Se observa que se cuenta con 8 roles diferentes para un total de 84 usuarios activos en los cuales aplican diferentes permisos para manejo del sistema de gestión documental.

Reporte de expedientes por dependencia

Una vez verificado el reporte de "Listado de expedientes", en el cual se pudo observar el número del expediente, nombre, serie, subserie, fecha inicio del expediente, dependencia, usuario creador y estado. Se evidencia que a la fecha de la presente auditoria, y teniendo en cuenta el alcance de esta, hay un total de 924 expedientes distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2: Expedientes por dependencia

Dependencia	# de expedientes creados
Subdirección de Prestaciones Económicas	484
Grupo de Trabajo de Afiliación, Aportes e Historia Laboral	103
Grupo de Trabajo de Atención al Usuario	2
Grupo de Reconocimiento y Liquidación de Prestaciones Económicas	235
Subdirección Administrativa y Financiera	1
Grupo de Talento Humano	6
Grupo de Gestión Contable	1
Grupo Interno de Trabajo de Archivo y Correspondencia	18
Grupo de Gestión Administrativa, Presupuestal y de Cartera	45
Grupo de Gestión de Almacén	1
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1
Oficina Asesora Jurídica	8
Grupo Administrativo y de Gestión Judicial	19
TOTAL, DE EXPEDIENTES	924

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

Reporte de devolución de radicados

En el reporte de devolución de radicados se observa información como: el numero de radicado, la fecha de radicado, tipo de radicado, asunto, dependencia creadora, usuario creador, dependencia tramitadora, usuario tramitador, dependencia que devuelve, usuario que devuelve, observación y estado.

Se reportan 45 radicados devueltos, en los cuales se identifica que las observaciones más recurrentes corresponden a la falta de combinación de firmas, no indicar quien proyecta el oficio o memorando y, correcciones de redacción y logos, las dependencias que devuelven de manera más recurrente es la Subdirección de Prestaciones Económicas y el Grupo de trabajo de Afiliación, Aportes e Historia Laboral.

Hallazgo No. 01 – Inadecuado manejo de las plantillas establecidas para comunicaciones internas o externas

Al identificarse un numero considerable de radicados devueltos por errores de forma, es importante que se de a conocer la importancia de respetar el formato establecido para las comunicaciones oficiales tanto memorandos internos como externos, ya que se evidencia que no cumplen con todas las características señaladas o son modificados lo que no permite que el sistema llene de manera automática la información correspondiente; dichas devoluciones generan un retroceso en los procesos lo cual puede llegar a ocasionar respuestas extemporáneas.

Reportes de radicados con estado de anulación y solicitud de anulación

Se realiza la revisión de dos reportes, el reporte de solicitud de anulación y el reporte de aceptación de anulación, donde se identifica el tipo de radicado, numero de radicado, fecha de anulación, observación, usuario y estado, al realizar la revisión se identifica:

- En el periodo auditado se identifica que hay un total de 52 solicitudes de anulación, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 3: Solicitudes de anulación

USUARIO	CANTIDAD
Nubia Esperanza Morales	18
Martha Fabiola López	10
Juan Carlos Gómez	4
Martha Stella López	4
Marina Sánchez Carreño	4
Ivone Trespalacios	3
Mónica Garzón	2
Susan Ramírez	2
Diana Burgos	1

Lydia Edith Rivas	1
German Armando Correa	1
Myriam Perdomo	1
Luis Enrique Cortes	1
TOTAL	52

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

- En el reporte de aceptación de anulaciones se identifica un total de 50 radicados, de las cuales 14 fueron solicitadas por parte de la Subdirección de Prestaciones Económicas.
- De los reportes anteriores se identifica que al realizar la sumatoria de las solicitudes de anulación y la aceptación de anulaciones se tendría un total de 102 radicados anulados.

Hallazgo No. 02 – Radicados anulados

Se evidencia que, de manera frecuente, se realiza la anulación de radicados donde la observación mas recurrente es por error en la firma, radicados duplicados, se adjunta la plantilla de forma incorrecta o los archivos adjuntos no corresponden, por lo anterior se solicita se implemente un control para mitigar las anulaciones recurrentes.

Reporte de Productividad

Se realiza la solicitud de un reporte mas general donde se puede evidenciar el radicado, fecha del radicado, fecha de vencimiento, remitente, dependencia tramitadora, usuario tramitador, dependencia creadora, usuario creador, tipo de radicado, tipo documental, medio de recepción y estado. En este reporte se hace una identificación de los radicados que se encuentran con estado finalizado porque no requiere mas tramite, pero en el sistema de gestión documental no se ha finalizado el radicado o no se a incluido en un expediente la cual hace que las bandejas de los usuarios activos tengan un numero de radicados represados.

En el reporte se identifico que teniendo en cuenta el alcance de la auditoria hay 345 radicados con estado finalizado de la siguiente manera:

Tabla 4: Radicados con estado finalizado

ESTADO	# RADICADOS
Finalizado - Incluir en expediente	148
Finalizado - Finalizar radicado	169
Finalizado - Respuesta por Correo	1
Finalizado - Reasignar	7
Finalizado - Firma	2
Finalizado - Copiar a informado	9

Finalizado - Combinar correspondencia	2
Finalizado - Cargar anexos	5
Finalizado - Asociar plantilla	2
TOTAL	345

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

Adicionalmente, se realizó la revisión de las solicitudes de los tickets y sus respectivas respuestas del “aplicativo para gestión de tickets GLPI”, encontrando que en el transcurso del contrato desde el 18/03/2024, se han tenido 33 casos de soporte con 168 seguimiento y 68 tareas realizadas, ha habido 8 ticket CACs, con 42 seguimientos y 18 tareas realizadas. Al llevar a cabo la revisión de los comentarios de los casos reportados por el aplicativo de soporte se identifica que corresponden a errores como: dificultad al buscar expedientes creados, error para crear oficinas de salida, errores en la descarga de reportes, solicitud de anulación, asociación de respuestas; como se puede observar los tickets reportados son por desconocimiento del funcionamiento del sistema de gestión documental.

Hallazgo No. 03 – Radicados sin finalizar ni incluidos en expediente

Se evidencia que, en la bandeja de radicación, los usuarios activos tienen un número de radicados que ya fueron tramitados, pero aun aparecen en la bandeja, lo cual ocurre al momento de no finalizar el radicado e incluirlo a un expediente, como se evidencio en el reporte de productividad son los dos estados que presentan el número de radicados más alto.

Por lo anterior se solicita se hagan las gestiones necesarias para que se finalicen los radicados de manera adecuada y así mismo se mantenga al día la bandeja del sistema de gestión documental ORFEO NG.

Hallazgo No. 04 – Capacitación

En el análisis que se realizó a los diferentes reportes y a las consultas que se hicieron en el aplicativo de soporte, se identifica claramente que los funcionarios y/o contratistas desconocen el funcionamiento del ORFEO NG, lo cual a generado que se presenten errores repetitivos e incluso se han afectado los procesos de la entidad por ejemplo en cuanto a respuestas extemporáneas.

HALLAZGOS

Hallazgo No. 01 – Inadecuado manejo de las plantillas establecidas para comunicaciones internas o externas.

Hallazgo No. 02 – Radicados anulados.

Hallazgo No. 03 – Radicados sin finalizar ni incluidos en expediente.

Hallazgo No. 04 – Capacitación.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Se solicita que cada uno de los hallazgos y recomendaciones comunicadas se incluyan en el plan de mejoramiento a suscribir, contemplando acciones preventivas y correctivas para los casos mencionados y así subsanar las observaciones presentadas. Los tiempos para la realización de dichas actividades deberán ser cortos.

La Subdirección Administrativa y Financiera, como área auditada, deberá construir y consolidar el Plan de Mejoramiento dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de la entrega del presente informe definitivo y enviarlo a Control Interno para su suscripción. Para la presentación del Plan de Mejoramiento se deberá utilizar el formato F05-PROCIG-001, incluido en el Sistema de Gestión de la Calidad, Procedimientos Control Interno a la Gestión.