



SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO

#### AUDITORÍA AL PROYECTO DE INVERSIÓN 7870 “SERVICIO A LA CIUDADANÍA MODERNO, EFICIENTE Y DE CALIDAD”

#### Periodo de Ejecución

Entre el 2 de mayo y el 23 de junio de 2023, se realizó auditoría al Proyecto de Inversión 7870-Servicio a la Ciudadanía moderno, eficiente y de calidad, en cumplimiento de Plan Anual de Auditoría para el año 2023.

#### Objetivo

Evaluar el cumplimiento de la ejecución física y financiera del Proyecto de Inversión 7870– Servicio a la ciudadanía moderno, eficiente y de calidad, y su contribución al cumplimiento del Plan de Desarrollo 2020-2024 “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para el siglo XXI, de igual manera, los aspectos vinculantes al ODS 16 “Paz, justicia e instituciones sólidas”, así como evaluar la gestión documental asociada al proyecto de inversión.

#### Alcance

Mediante muestra selectiva de auditoría, verificar los puntos de control, registros y soportes establecidos y el cumplimiento de los indicadores, metas, presupuesto y contratos del proyecto de inversión 7870 – Servicio a la ciudadanía moderno, eficiente y de calidad, para la vigencia 2022 y el avance acumulado a fecha de corte 30 de abril de 2023.

Es importante aclarar que, por factores ajenos a la auditoría se presentaron limitaciones en el alcance, que no permitieron realizar la totalidad de las pruebas establecidas en el programa de auditoría definido para el proyecto de inversión 7870.

#### Equipo Auditor

Jefe Oficina de Control Interno (E) - Ingrid Lorena Medina Patarroyo – Mónica María Granados Cadavid / Profesional Especializado.

#### Metodología aplicada

Para adelantar la auditoría al Proyecto de Inversión 7870– Servicio a la ciudadanía moderno, eficiente y de calidad, se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas tales como la validación, la comprobación y la revisión selectiva.

## Marco Normativo:

- Acuerdo 761 de 2020 “por el cual se adopta el plan de desarrollo económico Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para el siglo XXI.
- Resolución 806 de 2005 “Por la cual se organizan metodologías, criterios y procedimientos que permitan integrar los Sistemas de Planeación y la Red Nacional de Bancos de Programas y Proyectos.
- Resolución 4788 de 2016 “Por la cual se dictan los lineamientos para el registro de la información de inversión pública de las entidades territoriales”
- Resolución 200 de 2020 "Por medio de la cual se designan a los gerentes de proyecto de la Secretaría General, en el marco del Acuerdo Distrital 761 de 2020 que adoptó el Plan Distrital de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas y el Plan Plurianual de Inversiones para Bogotá D. C. para el período 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”
- Decreto 449 de 1999 “por el cual se actualizan los procedimientos del Banco Distrital de Programas y Proyectos”
- Ley 80 de 1993 “Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”.
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 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
- Circular 001 de 2017 “Lineamientos para presentar modificaciones presupuesto de inversión
- Decreto 1082 de 2015 “Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional”.
- PR-348 Formulación, Programación y Seguimiento a los Proyectos de Inversión.
- PR-365 Procedimiento de Modificaciones al presupuesto de los Proyectos de Inversión.

## Conclusión

Verificada la aplicación de los controles establecidos en la Resolución 200 de 2020 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C "Por medio de la cual se designan a los gerentes de proyecto de la Secretaría General, en el marco del Acuerdo Distrital 761 de 2020 que adoptó el Plan Distrital de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas y el Plan Plurianual de Inversiones para Bogotá D. C. para el período 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”, en su ARTÍCULO 3° - Responsabilidades del Gerente de Proyecto, se evidenció por parte de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, el cumplimiento de:

- ✓ La programación de las metas resultado y/o producto y su posterior seguimiento para la vigencia 2022 y a fecha de corte marzo de 2023, actividad coordinada y desarrollada en apoyo de la Oficina Asesora de Planeación.

- ✓ El documento técnico para la estructuración del proyecto de Inversión, de acuerdo con la metodología establecida para tal efecto por la Secretaría Distrital de Planeación y con la asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.
- ✓ La programación para las vigencias 2022 y 2023 para la ejecución del Proyecto de Inversión 7870, los recursos presupuestales requeridos para el cumplimiento de los compromisos y metas previstas en los mismos, en concordancia con la normatividad vigente.
- ✓ La coordinación para la ejecución y seguimiento del proyecto de inversión y su adecuada ejecución en términos de magnitudes y ejecución financiera.
- ✓ El cumplimiento de los procedimientos requeridos para el reporte en su avance, de acuerdo con los ciclos de control de la Entidad y las Entidades Distritales.

En lo concerniente a la gestión física del proyecto, se evidenció un cumplimiento del 100% para el 2022 y al corte de marzo de 2023, se observa el cumplimiento de las tres (3) metas formuladas, respecto a las magnitudes programadas para las respectivas vigencias.

Respecto a la ejecución presupuestal, el proyecto de inversión 7870 registró un cumplimiento de 100%, frente al presupuesto de inversión programado para la vigencia 2022, lo cual reflejó un resultado satisfactorio respecto a la ejecución presupuestal. Con relación a la ejecución de giros, se evidenció que presentó un avance significativo del 85,9%, frente al total de los recursos ejecutados al corte de diciembre de 2022.

Al corte de 30 de abril 2023, presentó una ejecución presupuestal del 69.06% del Proyecto de Inversión. Frente a ejecución de giros registró un avance del 10, 95%, lo cual fue acorde a los pagos programados con corte a abril de 2023.

## **Resultados de las Pruebas Efectuadas**

A continuación, producto de la revisión practicada se presentan los aspectos observados y las recomendaciones formuladas en la auditoría de gestión realizada con el propósito de contribuir al fortalecimiento del Proyecto de Inversión 7870– Servicio a la ciudadanía moderno, eficiente y de calidad:

### **1. Aporte al Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 16) y Plan de Desarrollo 2020 -2024 “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para el siglo XXI”**

De acuerdo con lo establecido en el Acuerdo 761 de 2020, Plan Distrital de Desarrollo Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI 2020 -2024, y en su Artículo 8, que establece que la ciudad será un referente global de cumplimiento de los ODS en el 2030 y en su artículo 11, Implementación y seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS, se verificó la articulación de los ODS con el proyecto de Inversión 7870 evidenciando la correspondiente asociación.

Respecto de la programación y monitoreo de los indicadores del proyecto de inversión se efectuaron validaciones a los asociados a este objetivo ODS 16 (PD80A, PD81, PD82) y a los indicadores asociados a las metas del proyecto (PD86, PD87, PD88).

## INDICADORES ASOCIADOS A LA ODS 16

A continuación, se registran los indicadores asociados a la ODS 16, sobre los cuales se observó lo siguiente:

- **Programación y monitoreo del indicador PD80A-541. Calificación de la satisfacción ciudadana frente a la interacción con la administración distrital**

Para el 2022, se tenía programado acorde con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía una programación de 7,4 no obstante la encuesta del año 2022 arrojó un resultado de 9,38 dado que la línea base sobre la que se calculó la meta era la encuesta que realizaba el Departamento Nacional de Planeación, encuesta que ya no se sigue realizando y por eso la entidad tuvo que recurrir a generar su propia encuesta por tal motivo la diferencia en resultados.

- **Programación y monitoreo del indicador PD81-544. Número de puntos de información sobre protección animal instalados y funcionando en la Red CADE**

Este indicador de acuerdo con la información suministrada por la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía se cumplió. Por tal motivo no se presenta programación para las siguientes vigencias.

- **Programación y monitoreo del indicador PD-82 545. No. de orientaciones y solicitudes recibidas a través de la línea 195**

Este indicador es uno de los que tiene una baja ejecución acorde con lo informado por la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía porque la programación en su momento se hizo demasiada alta dado que durante la pandemia las llamadas aumentaron a través de este canal y cuando finalizó el confinamiento las llamadas disminuyeron en gran medida afectando el cumplimiento del indicador.

Otros de los aspectos que han influido en este rezago se debe a la preferencia de la ciudadanía en hacer uso de otros canales, como Chatico nuevo agente virtual y medio de interacción. Así mismo, la Secretaría de Hacienda en enero de 2023 informó que las facturas de los impuestos predial y vehicular llegarán a las casas, lo que redujo las interacciones. De igual forma, cuenta con canales virtuales propios, esto impacta resultados, dado que representa aproximadamente entre el 35% al 45% del tráfico de llamadas del centro de contacto Línea 195.

Por estos motivos, la Subsecretaria indicó que se incentivará el uso del canal telefónico por medio de estrategias de comunicación y divulgación; y el uso de la atención a través del paso a asesor de Chatico Bogotá. De igual forma, refieren que junto con la Oficina Asesora de Planeación se replanteará el tema de ser posible y no se afecte el cumplimiento. Si no se puede modificar, la Subsecretaria registrará la alerta frente a las gestiones realizadas y se propenderá por no generar este tipo de indicadores a demanda dado que dificulta el cumplimiento de la meta.

## Recomendación No.1:

Es importante cuando se requiera definir los indicadores para el próximo proyecto en marcado en el nuevo Plan de Desarrollo, tener en cuenta no generar indicadores a demanda que dependen de factores externos y no de la gestión del proyecto, para evitar el incumplimiento. Se deberían formular indicadores encaminados a medir la mejora en eficiencia, cobertura, calidad y el fortalecimiento de los canales de atención.

- **Programación y monitoreo del indicador PD83-546. No. de PQRS recibidas por otros canales**

Al corte de marzo de la vigencia 2023, el indicador sectorial tenía una programación acumulada de 52.110 orientaciones y solicitudes registradas a través de otros canales y se registraron 77.650, es decir, presenta una sobre ejecución de 25.540 orientaciones (49,01%).

La Subsecretaria refiere que el resultado de este indicador está condicionado a la presentación de PQRS por parte de los ciudadanos en los diferentes temas de las entidades distritales, el cual, para el periodo objeto de reporte registró un alto volumen de peticiones asociadas principalmente a los siguientes temas: función pública y administración 2.982 peticiones; movilidad transporte y malla vial 2.188; salud 872, familia 678, urbanismo y vivienda 593.

## INDICADORES META PROYECTO

Respecto de los indicadores PD\_Meta Proyecto, se observó frente al cumplimiento de los indicadores asociados a las metas del proyecto de inversión, para la vigencia 2022, un cumplió del 100% de las metas programadas, lo cual se evidenció en la revisión documental selectiva de los soportes para los meses de abril, agosto y diciembre de la vigencia 2022, y al corte de marzo de 2023 se observó que el avance acumulado a corte de marzo de 2023 es acorde con lo programado para dicho corte.

### 2. Gestión Física proyecto de inversión 7870 vigencias 2022 y marzo 2023

Para el proyecto de inversión 7870 *Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad*, se formularon 3 metas para las cuales se verificó su cumplimiento durante la vigencia 2022, al igual que el avance reportado a marzo de 2023, de conformidad con lo establecido en el procedimiento “4202000-PR-348 Formulación, programación y seguimiento a los proyectos de inversión” versión 7, evidenciando lo siguiente:

La información suministrada por la Subsecretaria del Servicio a la Ciudadanía y validada por la Oficina Asesora de Planeación –OAP-, registró a corte de 31 de diciembre de 2022 un cumplimiento del 100% en las actividades correspondientes a las 3 metas del proyecto y al corte del 31 de marzo 2023 se observó cumplimiento entre lo programado y lo ejecutado.

### 3. Gestión presupuestal y de giros proyecto de inversión 7870

Respecto a la ejecución presupuestal del proyecto de inversión 7870 a fecha de corte 30 de abril de 2023 presentó una apropiación vigente por valor de \$3.656 millones, de los cuales se comprometieron recursos por valor de \$2.545 millones, presentando una ejecución presupuestal del 69,61%, se realizaron giros (pagos) por valor de \$400 millones, correspondiente al 10,95% de la apropiación de los recursos del proyecto.

Frente a la vigencia 2022, el proyecto de inversión presentó una apropiación vigente por valor de \$5.347 millones, de los cuales se comprometieron recursos por valor de \$5.347 millones, presentando una ejecución presupuestal del 100%, se realizaron giros (pagos) por valor de \$4.590 millones, correspondiente al 85.9% de la apropiación de los recursos del proyecto, y el saldo por pagar, es decir, reservas constituidas por \$756 millones correspondientes al 14.1%.

### 4. Modificaciones al Proyecto de Inversión 7870 vigencias 2022 y marzo 2023

En el marco del procedimiento “Modificaciones al presupuesto de los proyectos de inversión”, código 4202000-PR-365, versión 5, se verificó para la vigencia 2022 y a marzo de 2023, las modificaciones al presupuesto aprobado para el proyecto, cuando producto de la ejecución presupuestal y su dinámica se requirió el ajuste a las necesidades con el fin de cumplir con sus metas y actividades; de lo cual se evidenció que, durante la vigencia 2022, se presentaron 7 modificaciones presupuestales y en la vigencia 2023, a fecha de corte 31 de marzo se ha presentado 1 modificación, observando para todas las modificaciones, los registros correspondientes.

Revisados los soportes correspondientes a las siete (7) modificaciones presupuestales internas realizadas por el proyecto de Inversión en la vigencia 2022, y la modificación a marzo de 2023, se concluyó, el cumplimiento de las actividades señaladas en el procedimiento “Modificaciones al presupuesto de los proyectos de inversión - PR-365” y de acuerdo con las validaciones realizadas por las dependencias (Oficina Asesora de Planeación y Subdirección financiera) y sus aprobaciones y los soportes se ajustan técnicamente a los requisitos del procedimiento, como dichas modificaciones se surtieron a partir de la necesidad de ajustar el presupuesto del proyecto de inversión con el fin de cumplir sus metas y actividades optimizando el uso de los recursos asignados.

#### Recomendación No.2 Oficina Asesora de planeación

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento “Modificaciones al presupuesto de los proyectos de inversión”, código 4202000-PR-365, versión 5, actividad 3. Viabilizar técnicamente la solicitud de modificación presupuestal interna; que establece que *“En caso de no requerir ajuste se aprueba memorando de viabilidad de la modificación presupuestal interna dirigido al(la) Subdirector(a) Financiero(a), con copia al Gerente de proyecto, donde se solicita realizar el movimiento en el Sistema Bogdata o el sistema que haga sus veces”*, una vez verificados los siete (7) memorandos de viabilidad presupuestal remitidos por la OAP a la

Subdirección Financiera en la vigencia 2022 y un memorando de la vigencia 2023, no se evidenció copia de la comunicación al gerente del proyecto en cinco (5) de los mismos, de igual manera, para la comunicación de viabilidad presupuestal verificada en la vigencia 2023, tampoco se observó que la comunicación fuera con copia al Gerente del Proyecto, por lo cual se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, remitir esta comunicación con copia a la Gerencia del proyecto con el fin de informar el resultado de la revisión de la solicitud de modificación presupuestal y su viabilidad presupuestal, y el traslado de la actividad a la Subdirección Financiera.

#### **5. Gestión de Riesgos proyecto de Inversión 7870**

Dentro del perfil del proyecto de inversión, se evidenció el Numeral 5.8 Análisis de Riesgo, de dicho documento y en él se observan 3 riesgos identificados, que hacen parte del Proceso Gestión Distrital de Servicio a la Ciudadanía y frente al proyecto 7870 Servicio a la Ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad, se indica que puede verse afectado.


Así mismo, revisado el diseño, la gestión y el reporte de los riesgos del proyecto 7870, se evidencia que son pertinentes para el proyecto y su gestión se realiza de forma adecuada.

#### **Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.**

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Elaborador por: Mónica María Granados Cadavid – Profesional Especializado OCI

Revisado y aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno.

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA AL PROYECTO DE INVERSIÓN 7870 SERVICIO A LA CIUDADANÍA MODERNO, EFICIENTE Y DE CALIDAD - GESTIÓN DOCUMENTAL</b>

## PERIODO

En el marco del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2023, se llevó a cabo el 31 de mayo de 2023 dentro de la auditoría practicada al Proyecto de inversión 7870 “Servicio a la Ciudadanía Moderno, Eficiente y de Calidad”, evaluación en lo relativo a la Gestión Documental.

## OBJETIVO

La Subdirección de Gestión Documental de la Secretaría General, realiza acompañamiento a la Oficina de Control Interno en desarrollo de la Auditoría interna de gestión, del proyecto de inversión 7870 “Servicio a la Ciudadanía Moderno Eficiente y de Calidad”, con el objetivo de verificar el cumplimiento de la normatividad archivística y con base en los lineamientos establecidos para la conformación, organización y transferencia de documentación e información, producto del desarrollo del proyecto, como resultado se presenta este informe.

## ALCANCE

En la auditoría al proyecto de inversión 7870 “Servicio a la Ciudadanía Moderno, Eficiente y de Calidad”, en el cual incluye el componente de gestión documental, se adelantó mediante la aplicación del instrumento revisión y validación de la documentación e información generada, la verificación del cumplimiento de los lineamientos de Organización de archivos de gestión PR-051, Gestión y tramite de transferencias documentales PR-37, y demás lineamientos establecidos para la gestión documental en la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, correspondiente a la vigencia 2022 y a corte de marzo de 2023.

Así mismo, durante la visita se realizó la retroalimentación con respecto a las directrices y lineamientos que se deben tener en cuenta y aplicar durante la conformación y organización de los archivos de gestión, hasta la recepción de la transferencia documental primaria.

## EQUIPO GESTIÓN DOCUMENTAL:

Luisa Fernanda Castillo Rodríguez / Subdirectora de Gestión Documental  
Edgar Eduardo Sierra Rojas / Profesional Subdirección Gestión Documental

## METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría, se aplicó una lista de chequeo que contempla los siguientes cuatro (4) Ítems:

1. Instrumentos archivísticos.
2. Lineamiento Organización.



3. Lineamiento GDEA.

4. Transferencias.

Para ello, se realizó verificación al azar carpetas electrónicas, revisando la conformación, organización y cumplimiento en la aplicación de los lineamientos establecidos, el Procedimiento PR-051 “Organización de Archivos de gestión” y las Tablas de Retención Documental – TRD. Resultados que se verán reflejados en las conclusiones y recomendaciones.

## MARCO NORMATIVO

• **LEY 594 DE 2000:** Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

d) Responsabilidad. Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.

f) Administración y acceso. Es una obligación del Estado la administración de los archivos públicos y un derecho de los ciudadanos el acceso a los mismos, salvo las excepciones que establezca la ley.

i) Función de los archivos. Los archivos en un Estado de Derecho cumplen una función probatoria, garantizadora y perpetuadora.

Título IV Administración de Archivos,

Título V Gestiona de Documentos

Título VI Acceso y Consulta de los Documentos.

• **DECRETO 1080 DE 2015:** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”.

• **ACUERDO No. 011 de 1996:** “Por el cual se establecen criterios de conservación y organización de documentos”.

• **ACUERDO No. 042 de 2002:** “Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000”.

• **ACUERDO No. 002 de 2014:** “Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones.

## CONCLUSIÓN

Se efectuó por parte del profesional designado por la Subdirección de Gestión Documental de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, la verificación del estado de los archivos de gestión en la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, correspondiente a la vigencia 2022 y a corte de marzo de 2023, específicamente, la producción de información del proyecto de inversión 7870 “Servicio a la Ciudadanía Moderno, Eficiente y de Calidad” como resultado se estableció lo siguiente:

De acuerdo con la verificación adelantada al instrumento archivístico Tabla de Retención Documental -TRD, se comprobó que esta dependencia no es la responsable de conformar el expediente de Proyectos de Inversión, ya que de acuerdo con el instrumento archivístico la responsabilidad de conformación, organización y transferencia documental le corresponde a la Oficina Asesora de Planeación.

Como se indicó anteriormente, es importante señalar que, si bien, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía no es la responsable de conformar el expediente del proyecto, esta recibe y almacena la información en OneDrive para su consulta y así mismo, remitirla a la Oficina Asesora de Planeación para incorporar al expediente.

Así mismo, es responsabilidad de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, hacer seguimiento y validar la conformación del expediente de manera íntegra del proyecto de inversión 7870 “Servicio a la Ciudadanía Moderno, Eficiente y de Calidad” en cumplimiento de los instrumentos y lineamientos definidos por la Subdirección de Gestión Documental de la Tabla de Retención Documental TRD y el procedimiento 4233300-PR-051 Organización de Archivos de Gestión. Dando cumplimiento a la aplicación de los lineamientos, procedimientos y herramientas definidos para la gestión documental del proyecto.

## RECOMENDACIONES

Es importante que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, adopte y tenga en cuenta las siguientes recomendaciones y los lineamientos que garanticen la conformación y organización del expediente del Proyecto de inversión 7870 “Servicio a la Ciudadanía Moderno, Eficiente y de Calidad”, por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

- Remitir la totalidad de la documentación e información que hace parte del proyecto en soporte original a la Oficina Asesora de Planeación para su incorporación al expediente.
- Realizar verificación y seguimiento a la conformación del expediente Proyecto de inversión 7870 “Servicio a la Ciudadanía Moderno, Eficiente y de Calidad”, por la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con la Tabla de Retención Documental – TRD y el procedimiento 4233300-PR-051 Organización de Archivos de Gestión en el Sistema Integrado de Gestión Documental -SIGA.

## CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE CONCEPTOS DERIVADOS DE LA AUDITORÍA

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo de pérdida, deterioro o destrucción de información.
Oportunidad de mejora	Incumplimiento normativo y de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

**Elaborado por:** Edgar Eduardo Sierra Rojas / Profesional Subdirección de Gestión Documental

**Revisado y Aprobado por:** Luisa Fernanda Castillo Rodríguez / Subdirectora de Gestión Documental

**Supervisión proceso Auditor:** Jorge E Gómez Quintero / Jefe Oficinas de Control Interno