

Propuesta De Mejora Continua De La Retención Documental De La Fiscalía Seccional
Bogotá

Fabián Alfonso Gil Salamanca

Facultad De Ciencias Y Tecnologías - Universidad Santo Tomas

Programa De Administración De Empresas

Gabriel Francisco Rodríguez López

Mayo De 2023

Este trabajo viene en respuesta a una ardua labor al realizar la práctica en mejora de una actividad institucional que tiene una función social, En lo cual agradezco dicha confianza a los niveles medios y jefaturas de la unidad donde se realizó dicha tarea todo en procura de una verdadera mejora continua.

Abstrac

This practice arises from the need to establish an improvement in a process that, although denoted simple, is based on a social work that pays attention to the requirements of the society in everything of the investigative and criminal framework, it demonstrated the shortcoming that by disinterest or little relevance of the middle levels in this sectional direction can be made known.

In which by denoting these problems in a negligent and poorly elaborated documentary and conservation structure from its conception to what is supposed to be its conservation in the central archive, it is poorly conceptualized and therefore poorly formulated, what is sought when carrying it out is obtain a constant improvement so that the results in the area are more efficient by generating a change in the internal control of the records of the files both in and by responding to the requests of third parties that are lighter and more efficient in their content and not with majors and delays that thus put more traumatisms. Carrying in it the question of how this labor can be done better and it is there where this diagnosis originates that with the formulation, application of the and results of the same, they make known who they do said labor and with what is available to the hand can be more efficiently optimized, time, resources and emphasize greater knowledge in the area so that this work is recognized, valued and used for both internal and external benefit and for the entity in general.

With this, a projection is also formulated to be able to solve in part the task with times and tasks being highlighted to each role so that in an institutional commitment of the sectional in this case it is achieved with the measurement of the objectives and thus responds to a structure orderly documentary, adjusted to the rules and to what is required so that in each temporal aspect (execution times and follow-up) the bro is carried out with greater interest, is economical and stable in what as time passes and this changes to the avant-garde and be both efficient and effective in recording criminal news as well as the supports and evidence attached to them.

La práctica se origina al establecer en la necesidad de una mejora en un proceso que aunque se denote como una tarea no compleja, tiene una fundamentación en una labor social que presta una gran atención a los requerimientos sociales que en general dentro del marco investigativo y penal. Donde se han demostrado falencias que por desinterés o no tener tanta relevancia por parte de los niveles medios en esta dirección seccional se pueda dar conocer y mejorar.

En lo cual al denotar esas problemática en una estructura documental y de conservación algo negligente y mal realizada desde su elaboración hasta lo que se supone debe de ser su conservación el archivo central ya al ser descartada definitivamente está mal formulada y por ende mal estructurada. Con lo que se busca al observar en la práctica esas falencias y aplicar los temas vistos dentro todo lo estudiado es poder generar una mejora continua para que los resultados en esta área documental sean más eficientes.

Para así en el tiempo se pueda generar un cambio en el control interno de los registros de los expedientes inactivos y de esa forma al dar una respuesta en las peticiones de terceros sean más ligeras y eficientes, tanto en su contenido como evitando mayores demoras para que de esa forma no se pongan tantas excusas y no se den más traumatismos en el servicio que esto pueda prestar.

Determinado en ello la pregunta de establecer cómo se puede mejorar esta labor y esta la propuesta del presente proyecto; Es allí donde se origina ese diagnóstico que con la formulación y aplicación de medios descriptivos a los intervinientes en el área de forma activa se pueda determinar unas conclusiones en el área que del mismo modo den a conocer de qué forma se hace esta gestión y con qué recursos tales como tiempos, recursos ,personal se disponen para que se pueda más eficientemente optimizar la labor y así mismo se pueda enfatizar en un mayor conocimiento del área de la retención documental.

Con lo que además dicho trabajo sea distinguido dentro del marco institucional en la dirección seccional como valorada en un medio de consulta interinstitucional, siendo en misma forma usada en una herramienta benéfica tanto en el marco interno como externo de la entidad en general.

Entonces con esto se formula además una proyección para poder dilucidar en parte la labor con tiempos y en esa tarea sean asignadas a cada rol de las partes involucradas, para que en un compromiso institucional de la seccional en este caso se logre con ese diagnóstico y obteniendo unos parámetros donde se deba mejorar medición los objetivos y así se responda a una estructura documental ordenada. Quedando ajustada a las normas y a lo requerido para que en cada aspecto temporal como lo son tiempos de ejecución y seguimiento dicha labor sea realizada con mayor interés.

Para que además sea económica (rentable) y estable (continua) en lo que a medida que pase el tiempo y vaya modificándose este a la vanguardia y sea tanto eficiente como eficaz en el registro de las noticias criminales fiándose de los soportes y evidencias que estos anexen.

Contenido

Introducción.....	8
Justificación.....	10
Metodología	12
1. Objetivos	15
General.....	15
Específicos.....	15
2. Caracterización de la empresa.....	16
2.1 <i>Reseña Histórica Institucional</i>	17
2.3 <i>Portafolio de servicios y funciones</i>	18
2.4 <i>Localización</i>	20
2.5 <i>Cultura Organizacional</i>	21
2.5.1 Misión.....	21
2.5.2 Visión.	21
2.5.3 Valores Institucionales.	22
2.5.4 Limitaciones.....	23
2.5.5 Simbología.....	23
3. Análisis de entornos	24
4. Contexto del objeto de estudio.....	26
5. Diagnostico	29
6. Planteamiento y formulación del problema a solucionar.....	45
6.1 Árbol de decisiones Dentro del marco de la Gestión Documental	45
7. Propuesta de solución	50
7.1 Balance Score institucional	56
8. Marco referencial	60
9. Plan de acción	71
10. Lecciones aprendidas.....	75
11. Conclusión general.....	78

12. Webgrafía	52
. 13. Anexo	54

Introducción

Dentro de la investigación referida a una eficiencia en el registro y control documental de los procesos inactivos en la fiscalía general de la nación referente al archivo general de la seccional Bogotá, hay que establecer el expediente físico como el modo de registro escrito probatorio al tener una inscripción sobre las actuaciones establecidas por el ente investigador en el tiempo desde el conocimiento inicial de la noticia criminal hasta su desarrollo en las etapas preliminares de indagación hasta la investigación y su conclusión según el caso delictivo cuando no llegan a etapa de juicio pierde relevancia.

Lo que debe dar la debida caracterización al obtener una metodología que sea eficiente para el control correcto sucesivo en el uso sistemático siendo confiable en el registro como en el seguimiento de todas y cada una de las noticias criminales inactivas, En lo cual se le debe de dar una gran importancia dentro del proceso de análisis de la información en el registro documental. Allí con este punto de referencia analizando esto como una problemática que al ejecutar una actividad que queda inconclusa en el descarte del proceso penal que es el registro (escrito de todo lo elaborado por la fiscalía desde el conocimiento inicial de un hecho que pese a revestir o no un delito) para que se ejerza por ley - norma constitucional - la acción penal ello al quedar con el hecho de la denuncia y su trámite jurídico, Al establecerse una causal de inactividad por parte de los despachos a cargo denota un desinterés y una irrelevancia por esa carga inactiva en la cual se convierte ese archivo donde no se le hace un seguimiento serio ni controlado.

De lo cual en esta observación se puede ingerir en la necesidad de investigar aparte de las falencias en el control y registro del descarte documental, cómo se puede desde un punto de vista objetivo concebir ideas en la mejora continua del registro de dichos expedientes con el uso eficiente y la aplicación correcta de los recursos disponibles para la mejora del control y análisis de la retención documental de la seccional en el tiempo. En lo expresado con la investigación sirva ello para la mejora en el registro de los

Expedientes y así mismo se tenga una costumbre de los mismos para su supresión, En lo que la contestación de peticiones derivado de la utilidad En ese descarte documental ya si responder a solicitudes tanto de clientes internos como externos en la entidad y la ciudadanía en general.

Así se puede en ello inferir al conocer la problemática y de esa forma poder prever con la opinión de los agentes internos que realizan la labor mediante observaciones específicas (tecnificadas) en el desarrollo actual del proceso realizando entrevistas como generando sugerencias a los intervinientes dentro del proceso de la retención documental, para determinar así las raíces de sus falencias y de cómo se debe de invertir como además regular los recursos de los cuales la entidad dispone para ejecutar esta tarea y responder a el factor internos de control y registro como el factor externo de dar en el tiempo respuestas a las solicitudes entre ellas (peticiones, quejas, reclamos, consultas) que le conciernan al tema de la retención documental.

Justificación

Con el presente objeto de estudio al analizar las quejas que se dan por no tener un control específico y técnico sobre la información que se tiene en cada noticia criminal inactiva, el desorden esquemático en el control y registro de cada caso donde sobre ello que no exista hasta el momento una metodología para así responder a solicitudes tanto internas como externas por parte de los interesados en la manipulación de la información que los expedientes tienen en su contenido tanto sumario como probatorio. Nace la necesidad de crear una herramienta que allí controle y sustente de forma eficiente un registro de cada noticia criminal que se vaya terminando de forma anticipada o pueda en el tiempo servir como parte para otro tipo de acciones civiles administrativas y/o jurídicas.

A raíz de este análisis la practica en su proyecto pretende en forma esquemática dar una medición con los recursos humanos por parte de los servidores que allí intervienen, como en una constante capacitación en el área adecuando la retención documental a las normas técnicas existentes en el área (aplicadas a la legislación y en especial la administración de los recursos con los cuales se disponen como medio de ejecución en lo presupuestal como material) para que se pueda llevar a cargo con mayor eficiencia y efectividad para así poder tener un control en la retención documental. Como de la misma manera cuando se soliciten datos de los mismos expedientes no se den demoras en contestar esas solicitudes y sea de forma rápida y prioritaria por parte de los encargados en dicha área.

Una vez caracterizados los procesos en cuestión al realizar un diagnóstico que mediante la utilización de instrumentos de recolección de información que sean confiables, medibles y pertinentes pueden usar listas de chequeo donde se encuentren (encuestas, matrices, datos históricos, planes de acción) las que considere adecuadas para una ejecución constante en el control de los expedientes en el tiempo hasta su

Destrucción final, así preste un servicio de respuestas concernientes al área PQRS en la seccional Bogotá en su archivo central se concentre y conserve la información allí depositada.

Metodología

Intrínsecamente en el análisis realizado anteriormente y tomando los tiempos como las capacidades de esfuerzos humanos y tecnológicos en la ejecución tacita a una problemática de cómo se lleva a cabo el descarte penal de los expedientes inactivos (noticias criminales archivadas) y derivado de ello plantear en lo posible una solución que se desarrolló en la prácticas administrativas fase I, II y III, ahora se pretende enfocar la misma solución plasmada en una herramienta fundamental dentro del aprendizaje factico de la mejora continua dentro del proceso en un ambiente laboral en la mejora técnica sobre la ejecución concreta de la tarea. Tener así el conocimiento con más plenitud de cómo se debe de controlar toda la información contenida en la retención documental dentro de sus procesos internos que de manera cotidiana que conlleve un aporte que se soporte dentro del cambio continuo al determinar en forma manual de cómo se debe de ejecutar en la realización de la tarea. Que al ser constante esta labor al desearse transformar mediante un análisis específico en una problemática ya detectada en su deficiencia de elaboración se procura es un fin al obtener una solución factible para que el procesos sea más eficaz, confiables y que tenga en el tiempo un seguimiento pertinente.

Ya enfatizando en las dificultades generalmente existentes en la limitante de tiempo y acceso primordial al sistema de control de la retención documental que actualmente hay en el proceso ya establecido, con anterioridad al trabajo y lo regulado reglamentariamente dentro del estamento gubernamental para esta área de la retención dentro de la misma institución. La práctica acude a ese estudio del método como se realiza la gestión actualmente y observa variables en lo cual permita una margen más determinante dentro de los procesos de análisis en la información y recepción del descarte penal (archivo provisional) que se pueden modificar dentro de los cambios que pueden crear en beneficio de dicha tarea administrativa en el registro y control pertinente del archivo.

Así sabiendo las limitaciones al realizar y esquematizar dicha labor de su trámite en la ejecución de implementación a gran escala en la fiscalía general de la nación dentro de la seccional Bogotá, Dado el caso que cada persona interviniente en el proceso con una interpretación diversa acomodándose a formas en su estilo de trabajo y le facilite uniformemente en la manipulación del descarte penal que se pueda obtener en el desarrollo de la actividad y sirva para la entidad en su seccional.

Allí las facilidades que se pueden dar como a parte dentro de la práctica es la experiencia y conocimiento en el en el tema que pueden ser un punto de partida dentro del esquema de trabajo y base para la transformación de una falencia en un diámetro productivo para la fiscalía como ente investigador, ya que en este tema de la administración de la retención documental como objeto principal la práctica tiene como objeto el demostrar cómo lo procesal generado dentro de la ejecución de la tarea documental en la Fiscalía General de la Nación en el archivo de la seccional Bogotá. Que se hace de forma diversa a la del archivo general del nivel central de la entidad procurando obtener resultados en la mejora del análisis en la información y generar una metodología que sea apropiada a la educación en del sistema de la gestión documental. Como esto es de gran importancia para dar respuesta a ciudadanos que al terminar su caso sea por causales de archivo como lo determina la ley por motivos de conciliación, transacción, desistimiento, atipicidad, imposibilidad o preclusión puedan en modo real concreto y fácil obtener así información o pruebas para que se responda a sus inquietudes, respuestas o ejercer así otras acciones de forma que no tengan traba alguna por una mala retención documental, lo que repercuta en ellos desgastes o demoras o en su defecto gastos extras como entorpecimientos en sus solicitudes.

Para de esa forma crear un orden lógico en lo cronológico y determinado dentro de la labor de archivo(descarte de todos y cada uno de los procesos penales concluidos) generando en la problemática de la estructuración de la gestión y retención documental dentro de la seccional, una forma intrínsecamente en la acción operativa a fin de obtener una conclusión en la tarea de transferencia con éxito desde los despachos

fiscales a su sitio final de reposo con satisfacción en los clientes tanto internos como en mayor parte los externos.

1. Objetivos

General

Formular la propuesta práctica que pueda determinar la mejora constante y correcta ejecución de la retención documental interna que se realiza actualmente en el archivo de la dirección seccional de fiscalías de Bogotá dentro de la fiscalía general de la nación, optimizando la ejecución técnica para realizar la gestión compactando todas sus áreas de elaboración.

Específicos

Realizar interiormente sobre el contexto documental que aplica actualmente la seccional Bogotá en su gestión documental, un diagnóstico que pueda así identificar la problemática en la ejecución cotidiana de la retención documental por parte de los servidores encargados del área.

Mejorar el proceso de administración de recursos en la realización de la retención documental, derivado de la observación constante sobre la ejecución de la tarea por parte de todos los intervinientes permitiendo que de ello se pueda dar un seguimiento estratégico en todas las áreas que la complementan.

2. Caracterización de la empresa

Fiscalía General De La Nación - Regional Bogotá

Como referencia en el sitio de trabajo actual dentro de la fiscalía general de la nación seccional Bogotá, entidad estatal de régimen en el estado como órgano de control e investigativo de la infracción penal adscrito a la rama del poder público judicial y determinando en manera enfática la problemática que tiene la entidad en el registro y administración del archivo general y el control documental en sus expedientes más a nivel seccional aquí en Bogotá y de control ordenado en el registro en la práctica diario que se realiza de acuerdo a el procedimiento establecido y en aras de una mejora continua en esta área manifestando y por qué no decirlo de antemano a un futuro próximo; buscar y con perfección en el tema una certificación de la manera en que se hace el descarte penal actual.

La práctica que se realiza lo que busca en medida es mejorar el modo en que se debe de ejecutar el trámite de control registro y retención administrativa de la gestión documental de la unidad en la que pertenezco para que sea de modo agradable aceptada y tomada por otras unidades y en toda la dirección seccional para su aplicación avalada por la alta gerencia. De acuerdo a lo manejado en tiempos, presupuestos y metodologías de contención.

En lo cual detectado el problema de la manera en la que se hace actualmente y afectando los intereses y necesidades de los usuarios reflejado en tiempos de demora insatisfacción en las solicitudes y a veces hasta falta de respuestas técnicas a los usuarios interesados en solicitar información contenida en los procesos penales, para otro tipo de trámites en jurisdicciones (civiles, laborales, administrativas, contenciosas) a terceros como al mismo estado colombiano.

Así notado al ver esta falencia y ser amplia en la manipulación del archivo se pretende es dar eficacia en el tema para prestar un servicio de calidad también sea dicho haciendo una tarea en respuesta de tiempo ágil más eficiente y ante todo apta para la Satisfacción de los intervinientes en el proceso denominados como “partes”. Ya que en últimas son la lógica de la existencia y resultante de toda la investigación judicial para que con el desarrollo del control continuo y serio de un registro apto en la información contenida en los expedientes inactivos. Que conlleven la información que requieren de forma confiable y tengan así una gran satisfacción en respuesta a cada una de sus solicitudes por este medio para sus otros fines.

2.1 Reseña Histórica Institucional

La Fiscalía General nace a partir de la promulgación de la nueva Constitución Política de la república de Colombia empezando a operar administrativa y jurídicamente desde el 1 de julio de 1992 hasta cumplir su tarea investigativa hoy en día, Cumpliendo 32 años ininterrumpidos de sus funciones ; institución que ha sido dirigida en periodos reglamentados por la corte constitucional y la corte suprema de justicia quien luego de una terna enviada por el presidente congreso y salas de la judicatura elegida -el fiscal general su mayor representante legal y judicial toma periodo de mandato por cuatro (4) años constitucionalmente-al fin de dirigir la entidad dentro de los planes de direccionamiento que cada uno en su plan de mandato decreta en ello lo dirigentes de la entidad hasta la fecha han sido elegidos democráticamente.

Figura 1

Historico de fiscales generales elegidos.

Periodo	Año	Titular
1	1992-1996	<i>Gustavo León De Greiff</i>
2	1996-1999	<i>Alfonso Valdivieso Sarmiento</i>
3	1999-2002	<i>Alfonso Gómez Méndez</i>
4	2002-2006	<i>Luis Camilo Osorio</i>

5	2006-2010	Mario German Iguaran Arana
6	2010-2011 (E)	Guillermo Mendoza Diago
7	2011-2012	Vivian Morales Hoyos
8	2012-2016	Eduardo Montealegre Lineth
9	2016-2020	Néstor Humberto Martínez
10	2020-2024	Francisco Barbosa Delgado

Nota: Esta figura muestra los periodos de tiempo de los fiscales elegidos constitucionalmente.

Determinando en su historia como una entidad adscrita de la rama judicial del poder público con plena autonomía administrativa y presupuestal, cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia y la política criminal dentro del territorio nacional.

2.2 Marco jurídico

Los procesos establecidos por la Fiscalía General de la Nación, se rigen bajo normas que tienen como finalidad establecer los principios y las normas generales para su funcionamiento, Están establecidos en normativas como: Constitución Política de Colombia los artículos 250- 251-252, Código de Procedimiento Penal (Ley 906 de 2004), Código Penal (Ley 600 de 2000) como además el Código para la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006) Entre otros.

2.3 Portafolio de servicios y funciones

Las funciones constitucionales de la Fiscalía General de la Nación están dadas dentro de la investigación a la infracción penal y legal así:

1 - Solicitar al juez que ejerza las funciones de control de garantías las medidas necesarias que aseguren la comparecencia de los imputados al proceso penal, la conservación de la prueba y la protección de la comunidad, en especial, de las víctimas.

2 - Que el juez que ejerza las funciones de control de garantías, no podrá ser, en ningún caso, el juez de conocimiento, en aquellos asuntos en que haya ejercido esta función.

3- La ley podrá facultar a la Fiscalía General de la Nación para realizar excepcionalmente capturas; igualmente, la ley fijará los límites y eventos en que proceda la captura (En estos casos el juez que cumpla la función de control de garantías) lo realizará a más tardar dentro de las treinta y seis horas siguientes de la captura.

Dentro de la cual tiene las siguientes funciones técnicas la fiscalía:

1 - Adelantar registros, allanamientos, incautaciones e interceptaciones de comunicaciones. En estos eventos el juez que ejerza las funciones de control de garantías efectuará el control posterior respectivo a más tardar dentro de las treinta y seis (36) horas siguientes.

2 - Asegurar los elementos materiales probatorios garantizando la cadena de custodia mientras se ejerce su contradicción, En caso de requerirse medidas adicionales que impliquen afectación de derechos fundamentales deberá obtenerse la respectiva Autorización por parte del juez que ejerza las funciones de control de garantías para poder proceder a ello.

3 - Presentar escrito de acusación ante el juez de conocimiento con el fin de dar inicio a un juicio público y oral con inmediación de las pruebas (contradictorio, concentrado) con todas las garantías.

4 - Solicitar ante el juez de conocimiento la preclusión de las investigaciones cuando según lo dispuesto en la ley no hubiere mérito para acusar.

5 - Solicitar ante el juez de conocimiento las medidas judiciales necesarias para la asistencia a las víctimas, lo mismo que disponer el restablecimiento del derecho y la reparación integral a los afectados con el delito.

6 - Velar por la protección de las víctimas, los jurados, los testigos y demás intervinientes en el proceso penal. La ley fijará los términos en que podrán intervenir las víctimas en el proceso penal y los mecanismos de justicia restaurativa.

7- Dirigir y coordinar las funciones de policía Judicial que en forma permanente cumple la Policía Nacional y los demás organismos que señale la ley

8 - Cumplir las demás funciones que establezca la ley en el marco delictivo, El Fiscal General y sus delegados tienen competencia en todo el territorio nacional.

9 - En el evento de presentarse escrito de acusación, el Fiscal General o sus delegados deberán suministrar, por conducto del juez de conocimiento, todos los elementos de marco probatorios e informaciones de que tengan noticia incluida los que le sean favorables al procesado.

2.4 Localización

Gubernamentalmente es una entidad descentralizada que está dividida por seccionales en las diversas áreas poblacionales del territorio nacional, Haciendo presencia en las regiones colombianas (1112 pueblos y cabeceras municipales en los 32 departamentos,

la región insular de san Andrés y providencia y el distrito capital) ubicándose en lugares trascendentales. Convergiendo en el nivel central que está ubicado en la ciudad capital (Bogotá) direccionado en el bunker cuya dirección es la CL 24 N° 50-08 esquina, barrio el salitre localidad Teusaquillo.

El archivo de la dirección seccional de Bogotá se encuentra ubicado en la CL 20 a n 68a 39 piso 1 bloque b, barrio zona industrial de Montevideo de la ciudad de Bogotá.

2.5 Cultura Organizacional

2.5.1 Misión.

La Fiscalía General de la Nación garantiza el derecho al acceso a la justicia de los habitantes del territorio nacional por medio de la investigación de las conductas punibles, el ejercicio de la acción penal y de la acción de extinción del derecho de dominio. En el marco del debido proceso en lo que protege los derechos a la verdad y a la reparación de las víctimas de los delitos y participa activamente en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado.

2.5.2 Visión.

En 2024, la Fiscalía General de la Nación será reconocida como una organización confiable, transparente y eficiente. Qué hace presencia oportuna en todo el territorio a partir de la innovación de las metodologías de investigación, con lo que habremos contribuido a una sociedad libre de violencia. Con el trabajo realizado, la entidad será un lugar en donde los funcionarios se inspiren cada vez más a dar lo mejor de sí.

Como ente gubernamental se enfoca en un reconocimiento nacional e internacional en el control de la política criminal y la prevención de las conductas delictivas que afecten el orden social de todos los ciudadanos.

2.5.3 Valores Institucionales.

Los valores institucionales se encuentran detallados en el Código de Ética y Buen Gobierno adoptado mediante Resolución N°6552 del 4 de octubre de 2008.

Figura 2

Mapa de valores institucionales



Nota: esta figura muestra la escala de los valores que debe de ter un servidor.

Servicio - Cumplimiento del deber constitucional

Efectividad - Muestra de resultados a la sociedad

Respeto - Trato amable y cordial

Responsabilidad - Ejecución de la tarea con ímpetu

Sentido de pertenencia - Gusto y lealtad en la práctica de la labor

Honestidad - Valor del deber sin recibir nada a cambio

Equidad - Trato igualitario a todos los ciudadanos

Lealtad - Virtud de siempre ser ejemplarizante

Trabajo en equipo - Ayuda y desarrollo comunitario en la gestión

Calidad - Estar a la vanguardia de las necesidades de los Ciudadanos.

Salvaguardia de los Derechos humanos - Razón de ser institucional.

2.5.4 Limitaciones.

Exponiendo que La Fiscalía General de la nación no juzga a los presuntos autores o partícipes de un delito, Esta función corresponde con previa acusación de la Fiscalía a los jueces y tribunales de la República. Estos, de acuerdo con las pruebas practicadas en la investigación y el juzgamiento, condenan o absuelven a los acusados. En el primer caso indican la pena a que debe someterse el sentenciado.

Además La Fiscalía General no investiga bajo ninguna circunstancia todos los delitos cometidos por militares en razón de sus funciones (justicia penal militar) los delitos cometidos por congresistas cuya investigación y juzgamiento corresponde a la (sala de acusación de la cámara de representantes del congreso de la república) los delitos cometidos en marco del conflicto armado (jurisdicción especial de la paz) las contravenciones, ni resuelve conflictos administrativos, laborales, familiares o civiles.

2.5.5 Simbología.

Figura 3

Logo institucional



La Pieza Clave contra la impunidad: La ficha de un rompecabezas es el símbolo adecuado para representar visualmente a la Fiscalía, porque incluye los conceptos de búsqueda, solución y respuesta que persigue la entidad a través de su actividad investigativa.

La ficha no es una pieza suelta. Refleja el trabajo sólido, armónico y de equipo de cada uno de los funcionarios que conforman la institución, quienes de manera permanente se esfuerzan en procura de una justicia de calidad y oportuna para los colombianos.

3. Análisis de entornos

Analizando dentro de la estructura organizacional y enfocada en la misión y visión institucional, pasamos al conocimiento del proceso penal como base fundamental del servicio al cliente como medio en la administración de justicia. Determinando el procedimiento consignado dentro de lo legislado en la ley 599 de 2.000 (código de procedimiento y código penal) como lo reformado en el sistema actual; En la ley 906 de 2004 (sistema penal acusatorio) Implementación a nivel nacional del sistema penal acusatorio que está basado en una temática oral.

Con lo cual el área judicial al ser la fiscalía una entidad que por referente constitucional es la única que persigue la acción penal en el país, siendo su razón de ser y en esta área documental para descentralizar la retención documental en cada seccional de forma independiente. Allí se da la pretensión de acuerdo a los modelos jurídicos internacionales en el tema de la retención documental ser más efectiva con una ahorro en lo monetario, poder brindar una mayor celeridad con lo cual como parte del procedimiento y en especial la temática a tratar en esta práctica se basa en fundamento de la metodología tanto investigativa, judicial y administrativamente.

En ello al hallar la problemática que se da en la elaboración de la gestión documental detectando sus falencias desde el comienzo del descarte penal hasta su conservación, En el procedimiento de factibilidad en aras del beneficio del usuario primordialmente como para la misma entidad en su seccional donde se realiza esta labor. Se pretende crear sistemáticamente una mejora que sea continua como muy constantes de una forma aplicable con una gran factibilidad en la solución de dicha

Metodología que busque y de cómo resultado un beneficio tanto en el marco interno como externo, donde todos los interviene en ella como a los usuarios que de allí se puedan implicar con una buena retención documental se puedan resolver necesidades en el control de la información que allí requieran sin afectación en los tiempos.

Con ello lo trabajado en las prácticas anteriormente realizadas se demuestra la evolución procedimental que se ha obtenido para generar resultados positivos en beneficio primero de la Empresa evitando demoras y gastos innecesarios; como segundo en la clientela (usuarios tanto internos como externos) generándoles así una mayor confianza y más grado de satisfacción al responder sus peticiones o solicitudes emitidas más fácilmente.

Determinando ello de la búsqueda de una mayor eficiencia en el control de los documentos físicos de los expedientes y como se manipulan actualmente de esa forma, reseñare un preámbulo de cómo se llevaba en la actualidad de forma mecánica y repetitiva en el control en la retención documental; ante todo explicando para reconocer que es la gestión documental nuevamente:

Tabla 1

Consecución en el proceso

Proceso	Acción
Expedientes Descartados	* Casos escritos inactivos
Solicitudes	* Peticiones de terceros e intervinientes en el proceso.
Ingreso a PQRS	* Demoras en respuestas a peticiones solicitadas por terceros
Archivo activo	* Casos que se pueden reactivar en forma definitiva o provisional
Internas / Externas	* Consultas para ciudadanos y otras entidades públicas y/o privadas (Interesadas)
Oficina PQRS	* Quejas, reclamos acciones de mejora en acciones disciplinarias

Nota: Esta tabla muestra la escala de los procesos en la retención documental

Con lo que en las Subdirecciones Regionales como en las secciones de Gestión documental para este caso el de Bogotá y en por qué no otras direcciones Seccionales, los grupos seccionales de apoyo que se den serán así los responsables de velar con la posible implementación por la adecuada gestión de la documentación allegada, generada o producida por cada una de las dependencias de acuerdo con los lineamientos que se puedan emanar por el área de la gestión documental. En lo cual aplicando la normativa que se aplica al interior de la entidad en materia de gestión documental, está enmarcada en las políticas estipuladas por normas del caso a marco gubernamental que es la rectora en materia archivística de todas las instituciones del estado. Como parte a lo indicado anteriormente la fiscalía general de la nación elabora y publica el Programa de Gestión Documental –PGD- y el Plan Institucional de Archivos –PINAR-, documentos Que permiten aplicar de manera estratégica la actividad archivística con sus grupos de Gestión (De Ellos al determinar la función de la Fiscalía General de la Nación en el control de la política criminal, sus registros y actuaciones)

4. Contexto del objeto de estudio

La gestión documental es la metodología escrita y sistematizada bajo parámetros técnicos que busca el control, la conservación de los registros y la consecución del descarte documental de todo expediente penal. Que unido a formatos escritos estos en su contenido generalmente contienen (denuncias, reportes, entrevistas, arraigos, interrogatorios, escritos formulados por la fiscalía, órdenes a la policía judicial, actos administrativos, resoluciones, evidencias documentales y actos jurídicos) Documentos dados por los intervinientes o las partes intervinientes para su admisión como de su conservación y de ello la presunta consulta a futuro para fines de terminación anticipada del proceso y en marco de una destrucción en el tiempo de forma definitiva y técnica en

el ámbito del cumplimiento normativo para tal acto con estándares de calidad en lo que expresado de forma sencilla se entiende que “La retención documental es la forma en la cual los expedientes deben de tener un orden en su foliatura, una lógica cronológica y de eso maneja los tiempos para conservar los documentos que allí están dentro década expediente en forma individual”

Con lo cual al explicar la razón de ser de tal acto dentro del proceso penal y en aras de un buen servicio público, la problemática radica en la metodología de forma continua en la cual se realiza la labor afectando los tiempos. El uso recursos y el mal gasto de los suministros dados para la ejecución en tal fin y ante todo los bajos resultados que se dan al terminar la gestión y no darle la relevancia que esta tiene dentro del proceso de análisis de la información como debe de ser en lo cual conlleva con esto a una carga laboral excesiva por parte de los servidores encargados en dicha tarea, demuestran en todo este tiempo la ineficiencia en los indicadores del área documental que allí resaltan a esta fecha una congestión procesal escrita como se ve en general y cotidianamente en los despachos de fiscalía sin saber que tiene cada expediente en su contenido estricto como a no obtener en él la información exacta en base de cada proceso (datos contenidos en la investigación) y con ello cuando los usuarios (intervinientes o partes involucradas dentro del proceso) pidan anexos en la información requerida no puedan obtener así respuestas claras, rápidas y concisas de sus solicitudes con el fin de así poder iniciar nuevos procedimientos investigativos dentro de otras jurisdicciones e instancias del derecho lo cual termina afectándolos directamente y en casos no resolver las peticiones requeridas.

Detectado el problema; la eficacia debe de estar en un modelo que llena las expectativas tanto internas como externas de los intervinientes dentro de los procesos de atención al usuario, como en el caso del proceso penal que complicados en el proceso de administración de registros y correspondencia lo cual demuestra en el acto escrito no es eficiente.

A ello además se pretende generar una imagen corporativa más fuerte con lo que esta labor y en esta área se revitalice, siendo un soporte de cómo debe de ser realmente el procedimiento el control escrito en el registro de las investigaciones dentro del sistema penal acusatorio y sus expedientes. Donde en el área documental exista a la mínima expresión tanta tramitación y más ejecución en la labor investigativa generando una mayor velocidad en la respuesta y dando un mayor provecho máximo tanto a los recursos físicos (materiales, elementos de ejecución de la labor) como humanos (servidores de la Fiscalía General de La Nación encargados) que la entidad tiene presupuestado para el cumplimiento de dicha tarea, Con lo cual la seccional Bogotá tenga registros actualizados y ordenados de todos los procesos inactivos como el usuario (interno y externo) tenga una plena satisfacción en la contestación a su en la respuesta a la solicitud llevándose una imagen de eficiencia demostrando que la que búsqueda de esa información que requiera le ayude a cumplir la expectativa que busca en sus consulta de medio para coadyuvar en esa herramienta en la solución de su conflicto personal como jurídico.

Más si es en general una parte interesada dentro del marco penal, bajando al máximo los niveles de quejas y reclamos – PQRS- en el área que para el caso de la entidad en esta seccional son bastante delimitados en acciones disciplinarias y pecuniarias que entorpecen más la labor.

De igual forma se da al ejecutar en ello poder resolver la problemática dirigida en respuesta cumplida y ordenar todas y cada una de las solicitudes (petición, queja, reclamos, compulsas de copias etc.) que se allega a diario de todo tipo de fuentes como formales tanto informales que a diario den una prontitud y agilidad procesal, de ello sin dejar deteriorar o perder documentos anexos a la imprenta del expediente dentro de la retención documental.

5. Diagnostico

Tomando como base las áreas de conjunto actual que tiene la entidad dentro de su entorno seccional para la ejecución administrativa como técnica de la rama investigativa y judicial, dentro de la cual se encuentra la gestión documental administrativa como de descarte penal. Más en la misión de atención al usuario como en el análisis de la información y en base a la conclusión del proceso penal podemos denotar en la matriz (Anexo tabla 2) la problemática desde la perspectiva que determinado en una encuesta arroja los resultados.

Con lo cual al tomar estos resultados donde se podrían analizar las variables de conocimiento en la importancia y ejecución se puede generar un cuestionario y de ello establecer una base selectiva de datos que al observar la problemática existente en el área, a partir de la observación y el análisis de lo visto en la encuesta que se basa sobre el conocimiento del tema. Se analiza el problema de la no mejora continua como la practicidad empírica en la ejecución de la tarea de forma por manifestarlo así negligente y obsoleta, no dándole por parte de todos los niveles intervinientes en el tema una importancia no tan relevante. En lo que se toman sobre la encuesta teórica puntos de referencia a tener en cuenta con las siguientes preguntas observadas y estructuradas para el enfoque encaminadas por área de lo cual se puede ponderar porcentualmente la relevancia y entendimiento en el tema, mirando por parte de la media dirección y de los servidores activos que ejecutan la tarea con los presupuestos y recursos que se disponen en tal finalidad.

De lo cual al realizar en base una encuesta inicial para poder generar un diagnóstico sobre las falencias que se pueden evidenciar de cómo se percibe la retención documental dentro de la dirección seccional de fiscalías de Bogotá; allí se

procede a cuestionar como los servidores activos y encargados de esta área saben y realizan dicha gestión, En lo cual al elaborar este cuestionario se tomó la muestra sobre los 25 servidores activos que están designados en toda la dirección seccional que estando laborando en el área (entre cargos de asistentes y técnicos) que han realizado la labor donde se toman de forma constante como medio a saber sobre criterios y conceptos basado en los conocimientos del tema.

Estipulados así dentro de la encuesta que se realizó en el marco de centrarse en diez (10) preguntas basadas en los objetos de lo que se hace a diario en esta labor, se analizaran de acuerdo a las personas encuestadas en su conocimiento y destreza del tema. Se tomarán de Acuerdo a los resultados obtenidos en cada respuesta se podrá dar un planteamiento para una acción de mejorar.

En lo cual está de esta forma el esquema de la encuesta esta dado de la siguiente forma:

(Formato de planilla de encuesta formulada a los servidores del área encargados sobre la ejecución de la retención documental en la seccional Bogotá, donde con varios ítems preestablecidos se trata de identificar la problemática)

Se les pregunta a los servidores activos de la Fiscalía General de la Nación Seccional Bogotá que elaboran la retención documental lo siguiente:

Tabla 2

Esquema de encuesta a servidores activos de la seccional Bogotá.

Ítem	Pregunta	Resp.			Total Encuestados Área
		Si	No	Ns/ Nr	
1	- Se les pregunta a los servidores si conoce que es un archivo.	19	4	2	25
2	- Se les pregunta a los servidores si conocen como es el trámite de descarte ante la fiscalía, más en este caso de la dirección seccional Bogotá.	19	5	1	25
3	- Se les pregunta a los servidores si conocen que exista una norma técnica de calidad ajustada a la entidad sobre la retención documental.	14	10	1	25
4	- Se les pregunta a los servidores si conocen que norma técnica de calidad ajustada a la entidad sobre la retención documental sea eficiente	10	10	5	25
5	- Se les pregunta a los servidores si conocen que al aplicar esa norma técnica de calidad ajustada a la entidad sobre la retención documental sea eficiente	8	9	6	25
6	- Se les pregunta a los servidores si han sido capacitados en el tiempo sobre la temática para que se avancen en la correcta aplicación de la norma y se ajuste la retención documental sobre lo requerido al transferir la gestión documental dentro de la dirección seccional.	5	20	0	25

7	- Se les pregunta a los servidores si conocen que pasa al transferir la gestión documental, si hay un seguimiento en el área encargada en el tema.	2	21	2	25
8	- Se les pregunta a los servidores si conocen si en el área existen bases de datos actualizados para hacer seguimiento en la gestión.	2	21	2	25
9	- Se les pregunta a los servidores si están de acuerdo que el ambiente es propicio para realizar la retención documental partiendo de instalaciones, iluminación, factores de ubicación para realizar dicha tarea.	1	24	0	25
10	- Se les pregunta a los servidores si están de acuerdo de los suministros y recursos materiales son los aptos para realizar la retención documental.	6	19	0	25

Nota: Esta tabla muestra los valores sobre la escala de las respuestas en el conocimiento de los procesos en la retención documental ejecutada por los servidores designados para tal fin.

Determinando la elaboración de la encuesta inicialmente, en ello se pueden evidenciar los resultados que demuestran muchos de los vacíos y desconocimientos que existen en el área por parte los servidores activos que realizar esta labor dentro de la actividad operativa y más al así generar el descarte penal donde de esos resultados cotidianos se puede ir evidenciando las falencias desde el inicio que tiene el proceso.

Resaltando en La mayoría de los ítems dados en la encuesta donde se puede determinar que la muestra de los 25 servidores, muchos de los servidores encuestados determinan que no conocen a fondo la estructura de la gestión documental, sobre ello hay una responsabilidad grande de la institución (recopilado en esta área) en el avance

técnico y cognoscitivo del área. Dónde la dirección seccional deba de generar un impulso mayor en una capacitación específica del esa área enfocada a ese personal encargado de la elaboración de la gestión, donde por medio de una tabla podemos demostrar los resultados iniciales de percepción y conocimiento de la ejecución de la tarea en el tiempo y de forma constante por parte de los servidores del área evaluando actitudes y aptitudes, dónde se reitera los resultados iniciales(se muestran de esta forma en la tabla anexa)generada a continuación:

Tabla 3

Totalidad de respuestas a ítems

Pregunta	Res. SI	Res. NO	Res. NS/NR	Entrevistados
Ítem 1	19	4	2	25
Ítem 2	19	5	1	25
Ítem 3	14	10	1	25
Ítem 4	10	10	5	25
Ítem 5	8	9	6	25
Ítem 6	5	20	0	25
Ítem 7	2	21	2	25
Ítem 8	2	21	2	25
Ítem 9	1	24	0	25
Ítem 10	6	19	0	25

Nota: En esta tabla se puede consolidar el número de servidores encargados en el área sobre que tanto conocimiento tienen a partir de realizar la gestión documental.

Como análisis al resultado inicialmente de esta encuesta ya en un segundo plano se pasa a analizar cómo es el funcionamiento dentro de cada área de la entidad,

involucrada en la dirección seccional de Bogotá que administran los recursos como el personal y evalúan la producción para operar la tarea de la gestión documental para sí saber si está bien elaborada y es sostenible en su desarrollo continuo.

Con ello se observa la retención documental como parte de la conservación y trámite de los expedientes penales, a lo cual tomamos de referencia las cuatro áreas a evaluar para poder hacer el proceso que estando clasificadas de acuerdo a el conjunto de la administración en la dirección. Con ello se dan todos los soportes técnicos y físicos para desarrollar la tarde en esa forma esas áreas que comprenden: área de apoyo a la gestión, área de producción y control, área de producción y control como de área de personal y talento humano. Como cada una en sus actividades de conjunto y complemento se correlaciona para poder hacer la retención documental de forma continua y constante, tiene sus puntos de valoración según los criterios y parámetros que se den para poder hacer de forma rutinaria la labor.

Tabla 4:

Tabla Atributos de para el diseño del control de lo diagnosticado en la retención documental

Tabla Atributos de para el diseño del control RD			
Características			Descripción
Atributos de Eficiencia		Preventivo	Va hacia las causas del riesgo, aseguran el resultado final esperado.
		Detectivo	Detecta que algo ocurre y devuelve el proceso a los controles preventivos. Se pueden generar reproceso.
		Correctivo	Dado que permiten reducir el impacto de la materialización del riesgo,

*Atributos de Formalización			tienen un costo en su implementación.
		Implementación	Son actividades de procesamiento o validación de información que se ejecutan por un sistema y/o aplicativo de manera automática sin la intervención de personas para su realización.
		Manual	Controles que son ejecutados por una persona., tiene implícito el error humano.
	Documentación	Documentado	Controles que están documentados en el proceso, ya sea en manuales, procedimientos, flujogramas o cualquier otro documento propio del proceso.
		Sin Documentar	Identifica a los controles que pese a que se ejecutan en el proceso no se encuentran documentados en ningún documento propio del proceso
	Frecuencia	Continua	Este atributo identifica a los controles que se ejecutan siempre que se realiza la actividad originadora del riesgo.
		Aleatoria	Este atributo identifica a los controles que no siempre se ejecutan cuando se realiza la actividad originadora del riesgo

	Evidencia	Con Registro	El control deja un registro que permite evidenciar la ejecución del control
		Sin Registro	El control no deja registro de la ejecución del control

Nota: Los atributos de formalización se recogerán de manera informativa, con el fin de conocer el entorno del control y complementar el análisis con elementos cualitativos; éstos no tienen una incidencia directa en su efectividad.

En ello se genera otro diagnóstico enfocado ahora en cada área donde se tomen como referencia unas preguntas que en observación previa, preestablezcan los factores para observar las posibles falencias que se dentro del marco interno de la institución como en este ámbito de la dirección seccional en esta tema.

Dentro del diagnóstico se pondera por pregunta o cuestionamiento una escala donde de 1 a 5 en donde se pretenda dar una calificación donde de acuerdo a lo observado sea; 5 es excelente, 4 bueno, 3 aceptable, 2 regular y 1 deficiente sobre la ejecución de la tarea con respecto a los ítems preguntados y consultados de acuerdo al área en cuestión.

Tabla 5:

Tabla para el diseño de la ponderación en lo diagnosticado en la retención documental

Escala	Tipificación
5	Excelente
4	Bueno
3	Aceptable
2	Regular
1	Deficiente

Escala	ponderación %
5	10
4	9
3	8
2	7
1	6

Nota: Estas tablas demuestran la escala de la ponderación de factores en la calificación de los diagnósticos por área de ejecución.

El peso porcentual es dado en un nivel de escala de 0 a 100 donde se establece un factor de conocimiento con respecto a lo preguntado y de cómo eso es aplicado a ese factor en lo ejecutado dentro de la retención documental a lo colectivo e individual en los servidores de la seccional Bogotá concerniente a el manejo y control de la gestión documental.

En la escala del 100% por ciento en la ponderación (peso) por área se da una relevancia de acuerdo al grado de importancia que se le da a cada ítem por área (Tipificación), Siendo ello un factor para tener en cuenta sobre el desarrollo de cómo se debe de administrar tanto los recursos como el personal por área. Dónde a mayor sea el porcentaje mayor debe de ser la forma en la implementación cuidadosa de los recursos objetos de cada área, a lo cual en los que se obtengan un menor porcentaje se deberá de proyectar más cuidadosamente los planes de acción de mejora buscando un seguimiento continuo para beneficio general de la retención documental en la seccional Bogotá.

Dentro de esta escala de ponderación se tendrá en cuenta que sobre un factor menor de 10% se deberá tener mayor cuidado a esos factores que tanto internos como

externos generen algún tipo de riesgo a la gestión, como a un factor dado sobre el 10% por ciento o ser algo mayor para alcanzar un ideal del 20% por ciento que se estableció por ítem que delimitado sea el ideal.

Allí se muestra en esa escala las falencias y virtudes que se pueden objetar por cada área siendo el tema en el diagnóstico, se toma el valor de la ponderación según el peso que se le dé por grado de importancia que tiene cada ítem de acuerdo al conocimiento previo dentro del área. En lo que la relevancia que se le da por parte de los involucrados en la misma a lo cual determinado al valor de la calificación se multiplica sobre ese factor y en lo que en si el resultado inicial se divide sobre el 100% (cien por ciento lo ideal) que es la meta a la cual se debería de llegar sobre cada ítem en la sumatoria total para ir dando un valor sobre la importancia que cada cuestionamiento. Tiene específicamente dentro de cada área para así en un consolidado total, Se observe como se está sobre el parámetro ideal y como eso está influyendo en el desarrollo de la retención dentro de la seccional, analizando los pros y contras en cada área de cómo se va desarrollando y como esto afecta en lo positivo y en lo negativo la ejecución de la retención documental.

A continuación se valora esquemáticamente por área de generación de la tarea por parte interno de la seccional Bogotá, donde se priorizan y analizan por parte de cada subnivel de ejecución de la tarea:

Tabla 6:

Tabla de la ponderación en lo diagnosticado en la retención documental, área de apoyo a la gestión.

AREA DE APOYO A LA GESTION			
Factores	Ponderación % Peso	Calificación	Total Porcentual
Tiene cronogramas de evaluación de los resultados	7	2	0.14
Existe un sistema claro para la medición de las metas respecto a la retención documental	8	3	0.24
Hay presupuesto suficiente para la compra de insumos para la generación de labores administrativas en la entidad y en marco del proceso penal	10	5	0.50
Es efectivo y avanzado el sistema tecnológico y de redes institucional	7	2	0.14
Esta establecido un plan de producción en marco de la retención documental	6	1	0.06
La institución cuenta con un plan de capacitación en el área	8	3	0.24
Temáticamente se clasifica y determina la calidad de la producción en el descarte penal	8	3	0.24
La ejecución de la tarea está regida bajo los parámetros de las normas técnicas de la calidad que así lo establecen	9	4	0.36
Hay apoyo del sistema orfeo dentro de la retencion documental en la seccional bogota	9	4	0.36
Se han creado planes de mejora en la retencion documental dentro de la seccional	10	5	0.50
Se motiva un seguimiento financiero de los recursos requeridos	8	3	0.24
Se cuenta con un metodo de actualizacion dentro de la retencion documental en la seccional	10	5	0.50
	100%		3.52
Promedio de Fraccion			35.20

Nota: Estas tablas demuestran los valores porcentuales que se dan en la calificación y ponderación en el área de apoyo a la gestión

En este parámetro de **Área De Apoyo A La Gestión** se puede observar una calificación total de 35.20 puntos sobre ese 100 al que se desea llegar, denotando que al existir aparentemente un cronograma establecido para la ejecución cotidiana de la retención documental en la seccional y con un aparente presupuesto en el área. la falencia se puede detectar en la forma en la cual la gerencia media está ejecutando los parámetros de las normas técnicas de la calidad, para que se apliquen de forma correcta por parte de quien está a cargo de suministra ese apoyo en la dirección financiera.

Tabla 7:

Tabla de la ponderación en lo diagnosticado en la retención documental, área de producción y control.

AREA DE PRODUCCION Y CONTROL			
Factores	Ponderación % Peso	Calificación	Total Porcentual
Administra de manera lógica y correcta los recursos dados para la ejecución de tarea con eficiencia	10	5	0.50
Conoce modelos de capacitación técnica en el tema	8	3	0.24
El nivel de la tecnología institucional para hacer la gestión es eficiente	8	3	0.24
Como está el nivel de control y repartición de recursos para elaborar la gestión con calidad	9	4	0.36
Tiene definido un plan de producción dentro de la seccional bogota	9	4	0.36
Tiene claro el proceso para hacer la gestión con calidad	9	4	0.36
Se marcan metas frente a los retos diarios que la institución solicita frente al área	10	5	0.50
El programa de salud ocupacional brinda la asesoría y acompañamiento en el trato humano frente al desarrollo de la gestión	8	3	0.24
La retención tiene un aporte al proceso de análisis de la información	10	5	0.50
Se aplicación a tematica de la retención bajo el PINAR Y la PGD institucional	6	1	0.06
Se hace seguimiento al control tecnico de la retención documental	7	2	0.14
Se aplican los lineamientos de la NTC en la retención documental dentro del archivo de la seccional bogota	6	1	0.06
	100%		3.56
Promedio de Fracción			35.60

Nota: Estas tablas demuestran los valores porcentuales que se dan en la calificación y ponderación en el área de producción y control.

Dentro del área de la **Área De Producción Y Control** por parte de los encargados en la gerencia media se denota una calificación de 35.60 sobre 100, lo que demuestra ese bajo marco referencial concerniente está muy débil y tiene su centro de falencias en el no control a todos los recursos Disponibles y como estos se están utilizando para realizar la labor. En ello hay que resaltar que al haber recursos no están llegando en su debido momento y se está escatimando un verdadero plan de producción y en ello se están olvidando los objetivos del control de calidad que requiere la tarea y pide el gobierno con la norma técnica en el área.

Tabla 8:

Tabla de la ponderación en lo diagnosticado en la retención documental, área de personal y talento humano.

AREA DE PERSONAL Y TALENTO HUMANO			
Factores	Ponderación % Peso	Calificación	Total Porcentual
Existen procesos específicos de selección del personal	9	4	0.36
Tiene un programa de capacitación del personal reclutado en el área	6	1	0.06
Están definidos los procesos y funciones de todos los empleados activos de la entidad dentro de cada seccional y área	7	2	0.14
Posee la empresa en la actualidad programas de inducción al puesto de trabajo	9	4	0.36
Existe un sistema de seguridad industrial en la empresa	10	5	0.50
Se evalúa institucionalmente la productividad de los empleados dentro de cada área	9	4	0.36
Tiene definida claramente la estructura organizacional y la conocen todos sus empleados	6	1	0.06
La empresa evalúa constantemente la productividad de los empleados	9	4	0.36
Se capacita el personal a cargo de la retención documental dentro de la seccional bogota	10	5	0.50
Se fomenta o motiva al servidor a realizar la retención documental	8	3	0.24
El personal seleccionado muestra idoneidad en el conocimiento de normas técnicas	9	4	0.36
Se hace constantemente evaluaciones al personal asignado en el tema de la retención documental	8	3	0.24
	100%		3.54
Promedio de Fracción			35.40

Nota: Estas tablas demuestran los valores porcentuales que se dan en la calificación y ponderación en el área de personal y talento humano.

Dentro del promedio en **Área De Personal Y Talento Humano** al ser evaluada con un 35.40 sobre ese 100 ideal, es la que más alta se encuentra donde se puede denotar en las calificaciones. Dónde se denota que existe en si el personal idóneo porque hay que trabajar más para fortalecer el conocimiento pleno en el arréalo que así conlleve tener un mayor esquema desde el punto de vista objetivo en capacitar y seguir avanzando en tecnificar la función de la norma dentro de lo esperado en el aporte de ese talento humano para que la gestión sea más efectiva y eficaz.

Tabla 9:

Tabla de la ponderación en lo diagnosticado en la retención documental, área de administración de recursos.

AREA DE ADMISNTRACION DE RECURSOS			
Factores	Ponderación % Peso	Calificación	Total Porcentual
Se elaboran presupuestos anuales bajo la margen costos y gastos	10	5	0.50
Se tiene clara una política de contratación de proveedores para realizar la gestión como lo determina la normatividad institucional en el área	10	5	0.50
La cantidad de recursos suministrados para la ejecución de la tarea es suficiente	10	5	0.50
La calidad de recursos suministrados para la ejecución de la tarea es suficiente	7	2	0.14
Se conoce el precio base en referencia hora - hombre en la ejecución técnica de la gestión documental	7	2	0.14
Utiliza indicadores financieros para la toma de decisiones	9	4	0.36
Conoce la empresa dentro del marco en la gestión pública su punto de equilibrio	9	4	0.36
Existe dentro de la entidad políticas financieras de cartera y del manejo eficiente de recursos públicos	10	5	0.50
Se toman decisiones en base a la importancia de la retención documental frente a los procesos penal y de análisis de la información	6	1	0.06
los recursos brindados son los suficientes	8	3	0.24
Se mide el impacto ambiental de la retención documental frente a la retención en la dirección seccional de fiscalías de Bogotá	7	2	0.14
Se aplican lineamientos del PINAR y la TDG en el control de recursos y finanzas en la retención documental	8	3	0.24
	100%		3.58
Promedio de Fracción			35.80

Nota: Estas tablas demuestran los valores porcentuales que se dan en la calificación y ponderación en el área de administración de recursos.

Ya en este parámetro del **Área De Administración De Recursos** en este plano se observa una calificación promedio fraccionada de 40.50 a ese máximo de 100 con el cual se desea cumplir la expectativa, faltándole en el anexo de las otras áreas que son muy importantes también es como todo ese conjunto que está al servicio para realizar la retención esta dado en forma algo equivoca de lo que se puede establecer que al no darse unas instrucciones. Como unos indicadores desde lo monetario y lo político dentro de la institución se crean falencias alternadas en lo que repercute en el óptimo desarrollo de la gestión, siendo así esa factor para que desde la alta gerencia no se tomen decisiones clara y concisas respecto al área, siendo así unas calificaciones aceptables o por decirlo buenas pero al mirar las otras tres áreas una ejecución incompleta en este marco.

Tabla 10

Diagnostico Por Área De Gestión

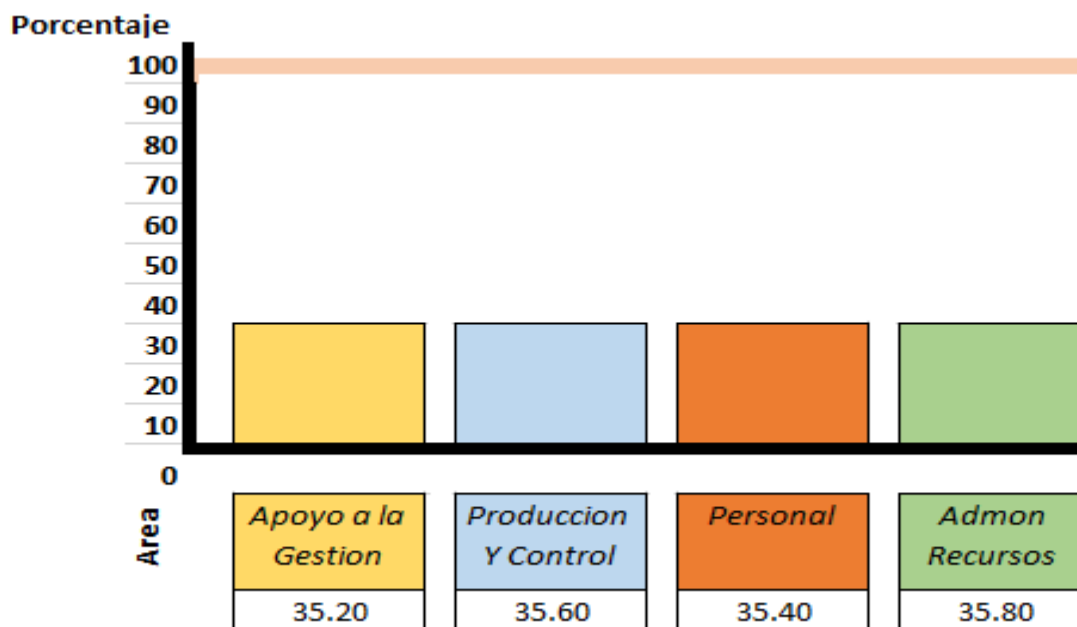
Apoyo a la gestión	Producción y control	Personal y talento humano	Administración de recursos
35.20	35.60	35.40	35.80
Promedio calificación Apoyo a la gestión	Promedio calificación Producción y control	Promedio calificación Personal y humano	Promedio calificación Adm. de recursos
3.0	3.1	3.1	3.2

Nota: En esta tabla se puede consolidar el porcentaje de las actuaciones por tema que dentro del cual se espera responder a lo estipulado en el diagnóstico donde se involucran todas las áreas, como además el promedio de calificación derivado sobre los 8 ítems evaluados por área donde en un promedio sobre 5 se demuestra que falta más avances para satisfacer las necesidades de la retención por área de ejecución.

Con los resultados obtenidos de ese análisis por área conjunta de la cual se puede realizar la gestión documental, se puede expresar en el siguiente grafico de diagnóstico que dentro de lo analizado se ubica en que plano se está actualmente sobre el desarrollo de la gestión por parte de la entidad en cabeza de la dirección seccional y sus áreas de ejecución en la que se demuestra ese el plano dentro de lo proyectado en la práctica con ese valor pretendido para tener la propuesta de la mejora continua. Las cuales se desea llegar cumpliendo de gran forma la correcta forma de hacer y saber hacer una verdadera gestión documental mediante la implementación de un plan de mejora o plan institucional de archivo aplicado a la seccional Bogotá.

Figura 4

Grafica estadística



Sobre un 100% que es lo ideal por área.

Apoyo a la gestión	Producción y control	Personal y talento humano	Administración de recursos
35.20	35.60	35.40	35.80

Nota: esta grafica muestra el nivel operativo a escala de la retención documental actualmente y como está por debajo de lo planteado para que sea óptima.

6. Planteamiento y formulación del problema a solucionar

Detectando así la problemática que existe en el área de la retención documental derivado por el desconocimiento de los servidores que la realizan a diario y como tal en varias falencias que se establecieron en el diagnostico por área denotando un gran promedio sobre lo que debe de ser el óptimo ideal del 100 %, que con el estudio de los ítems y en su defecto tomando esas ponderaciones como referencia al estar algo lejos de lo que debe ser el modelo ideal en el tema de la retención. Hay se puede dentro de un medio fácil y técnico ubicar las falencias ya conocidas para así poder ver el problema real de fondo y tratar de buscársele una solución que sea en el tiempo muy sostenible, ante todo eficaz para responder las expectativas tanto internas como externas para que en ello se le dé además mucha de la importancia. Que esta área debe de tener por el marco de la información que conlleva al ser custodiada y de esto que además se le corresponda una corresponsabilidad de todos los intervinientes, ya que en el proceso donde se junten la debida administración de recursos como un alto conocimiento de los servidores implicados en la ejecución de esta tarea que la ejecutan a diario y están designados para la misma.

6.1 Árbol de decisiones Dentro del marco de la Gestión Documental

Con la aplicación del esquema del árbol de decisiones empleado al caso que se debería de tomar por parte de los directivos de la dirigencia media en la dirección seccional como primera instancia, pero enfocados en el sentido de la práctica. Podemos hacer un examen de los pros en la problemática desde puntos de vista diferentes al realizar la retención documental, mirando cómo se ejecuta la tarea desde el inicio cuando los

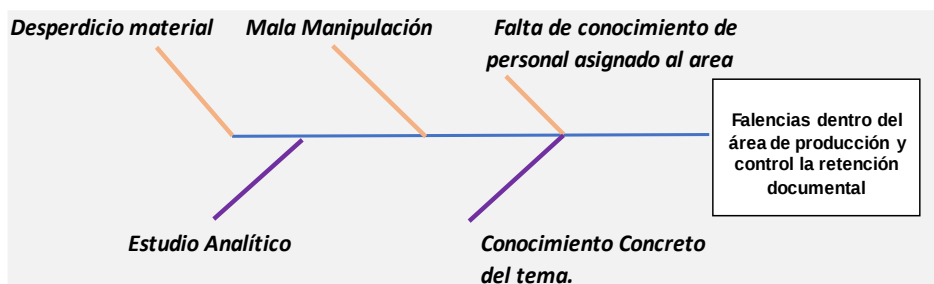
expedientes pasan a el descarte penal por encontrarse ya inactivos y que al salir de los despachos por su decisión de cierre. Se retrasan en la entrega y descargue de los sistemas operativos para tal fin y con ello no pueden tener un destino final enfocado en su conservación, registro para consultas de su contenido a futuro solicitado por terceros por ser incompletos o retrasados (que son traumáticos en el tiempo).

Con lo cual al ser liberados por los despachos origen de los expedientes al ingresar a la retención documental se puedan con tiempos, acciones de mejora y continua seguimiento en su depósito como digitación y análisis de prueba ser más cuidadosamente conservados ya observando las falencias existentes dentro de los recursos operativos e instructivos en el área.

Tal y como se puede evidenciar en el siguiente grafico donde se delimitan las malas practicas y las condcutas engativas que setieen como “habito” al realizar mecanicamente la gestion donde plantea a cada problema visto una posible solucion, alli mirando su sostenibilidad en el tiempo y como puede buscarsele una eficacia en su aplicación y seguimiento constante.

Grafico 1

Mapa de el arbol de desiciones.



Nota: Este grafico muestra las opciones que se tienen dentro del árbol de decisiones.

Con lo que derivado del análisis que nos brinda el árbol de decisiones, mirando los factores internos que impiden realizar una gestión útil y ágil dentro de la dirección seccional de Bogotá se entra a determinar que el problema que afecta la producción y el debido control de la gestión documental que como herramienta institucional de consulta, registro y verificación de actuaciones procesales de cada noticia criminal inactiva siendo un elemento físico de prueba dentro de la investigación penal para cada caso. Así hay que recordar que todo expediente se convierte después de su descarte en un producto que debe de conllevar por su contenido jurídico en un valor factico tanto para la entidad (en este caso para el registro de la seccional Bogotá) representada en los intereses del estado en la tipificación de la acción criminal de administrar justicia, como para las partes intervinientes como los usuarios y en especial las víctimas que en últimas son los que con mayoría acuden por necesidad del mismo servicio a requerir por terceros motivos jurídicos dentro de sus casos a unas respuestas más prioritarias de sus solicitudes para esos fines específicos.

Lo cual esto se convierte en un acto físico-jurídico institucional que conlleva consigo un valor tanto patrimonial como social, por lo que representa en intereses personales como hechos de índole contractual en otros estamentos del derecho que por lo general actos pecuniarios y monetarios en el final. Lo que se le da al usuario como un producto que en si de lo que el necesita cuando solicita su respuesta de desarchivo y/o activación de la carpeta para conseguir con esto la reactivación de su procedimiento o en casos para agotar otras jurisdicciones del derecho, Con lo Que en la problemática no se le pueden generar expectativas concretas y reales dentro de lo que esperan institucionalmente en la solicitud a su respuesta.

Con los parámetros dados dentro de la posible solución podemos establecer que partiendo del problema base detectado dentro de la organización de la ejecución de la tarea(más en el área de registros y retención documental) se pueden evidenciar tres temáticas de las cuales se puede generar que la gestión y en la producción se vean las

Falencias partiendo de la base conocer el tema; en lo que el dominio del tema se debe de priorizar en conocer de el por qué y para que de realizar tanto cumplida como eficientemente la tarea generando en ello una política de un plan institucional de archivos que aplicado a esta seccional se determine de antemano la necesidad organizativa de tener el archivo cotidianamente como va saliendo al día en forma sucesiva.

Lo que en si se pensaría en especializar el área con lo que requerirá una inversión en tecnificar el área como una parte esencial dentro de la actividad laboral, dedicándole dentro de la jornada activa laboral semanal unos espacios donde se genere cursos y capacitaciones en ámbito técnico en el conocimiento específico del tema. Donde se vayan involucrando directamente a todos los funcionarios activos de la entidad que laboran en esa área y más en específico de la unidad a cargo de la retención documental para que ellos se puedan llevar a cabo dicha labor con un conocimiento pleno del mismo actualizado a la normativa gubernamental que va saliendo en dicha área, Con lo cual dentro de ello y como segundo ítem para este punto se deberá capacitar concretamente y con estricto cumplimiento en la aplicación actualizada de la norma técnica que legalmente existe en Colombia la NTC 2004: 1024. Que en su sexta versión de esta aplicación de la norma unas pautas concisas y puntuales de cómo debe ser el trámite de descarte de un archivo dentro de las entidades estatales, generalmente en el marco nacional para que en ello se pueda simplemente dictar una normativa concreta aplicada a nuevos conceptos e ideas actuales que en este caso se pueden hacer para lograr grandes resultados en esta problemática así cumpliendo lo estipulado en le –PGD- y el –PINAR – (norma la cual se aplica a escala general y no seccional)

Pasando a un segundo marco dentro de la función de así analizar y en ello tratar de resolver la problemática está el nivel tecnológico referenciado correspondiente a los sistemas y redes de información, que aunque en los últimos años mediante técnicas de

licitación y contratación se ha podido ver la mejora e inversión en el ramo de software y programas. Se ven todavía algunas falencias en la actualización técnica de los equipos aplicados a los estándares globales de la comunicación y del avance técnico que tienen los comandos de sistemas, creando grupos técnicos De operación en una reestructuración de los sistemas de computación y de la constante actualización operativa de los servidores de esta área. Las redes institucionales para tal fin que la información sea menos engorrosa pero más precisa en la información específica que la gente consulta y necesita de primera mano, Con lo que se determine equipos de más alta tecnología y con mayor capacidad de retener información en su tiempo útil de uso y de su consulta en el tiempo.

Regresando algo al tema de las redes y la información completa, donde las bases de datos que sea alimentada a diario de forma constante y en forma clara. que al contestar tanto dato vago o inocuo como pasa en la actualidad, si no se desglosa en lo que realmente se necesita saber y consultar dada la circunstancia que de acuerdo a la cantidad de información inútil que se carga dentro de los bases de datos en los programas de Access y Excel. Las mismas tienden a colapsar, perder información cargada y no tener en cierto punto credibilidad objetiva (Que es algo grave dentro de la estructura de la digitalización de la retención documental institucional)

A ello se ve la participación y gran parte de la capacitación y por qué no decirlo del conocimiento previo que deberá de tener el personal que haga dicha labor muy constantemente, en lo que la certificación del personal deba de ser cualificada y calificada .para que así realmente se destine la gente que conozca del tema y tenga una dedicación agradable y formal en esta área, creando desde el área de personal si se pudiera de forma más relevantemente en el área de jefatura de la unidad de la retención documental un análisis dentro de los perfiles de estudios y conocimientos técnicos que sean aplicables a crear una gestión con calidad. Dando un cumplimiento ya que dado que es algo fácil de resolver es una labor constante como muy mecánica pero con

Mucha responsabilidad para obtener un mayor y mejor rendimiento que se verá reflejado en descongestión, bajando en gran cantidad los índices de carga laboral como de represamiento en el área y dando así los mejores índices de satisfacción en los usuarios al responder sus solicitudes en tiempos más cortos.

En lo que en parte del talento humano certificado requerido es fundamental para la motivación y generación de mejores metodologías que procuren constantemente hacer una tarea con excelencia y respeto por los usuarios, de los que van a acudir tanto internos (mismos servidores de la entidad) como externos (ciudadanía en general como terceros implicados) dentro de los procesos penales de registro y administración como el deber misional que tiene la institución con su misión en la atención al usuario.

Así que al aplicarse dentro de la dirección estratégica institucional y en este ámbito en la regional resaltando el punto misional de la Fiscalía General de la Nación, dentro de la atención al usuario como en este caso para la seccional Bogotá y el socorro técnico de las víctimas que por norma la entidad debe de procurar. La administración con eficiencia de la justicia y el dominio técnico de la política criminal dentro de esta área estará contribuyente como aplicando en una solución posible dentro de la problemática en el análisis de la información, más en procura del cumplimiento de los objetivos institucionales y la planeación estratégica que tiene se determina además en la proyección de un plan de acción que en el cronograma a seguir pueda cumplir con la meta fáctica y sostenible en el poder resolver dicha problemática.

7. Propuesta de solución

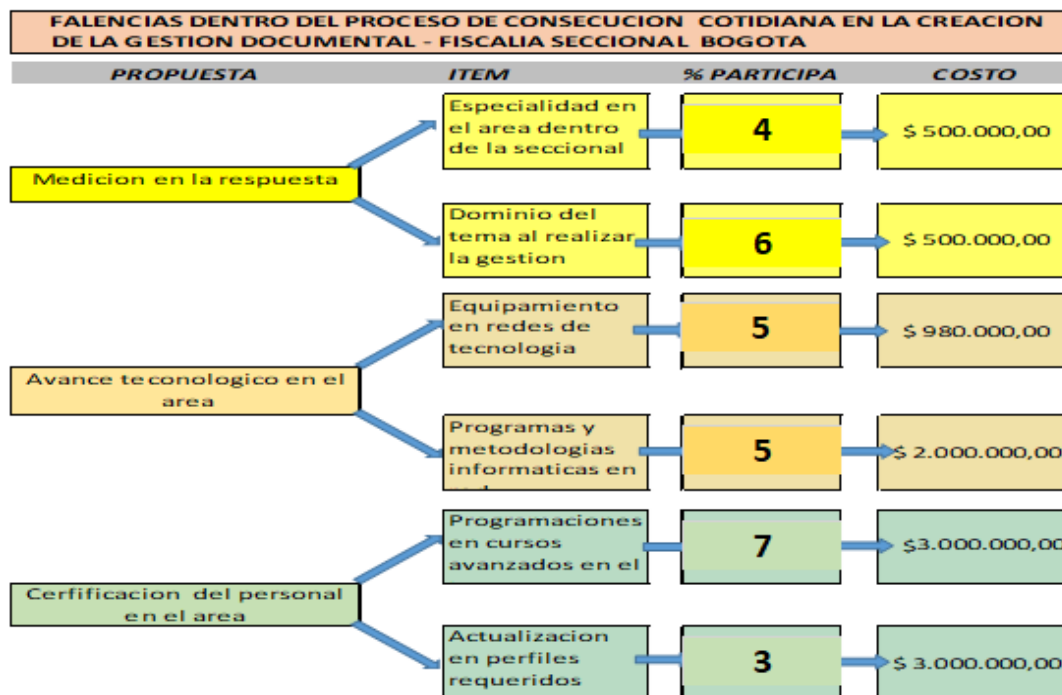
Pasando a un tema más claro de cómo se puede resolver el tema dentro del área estudiada podemos crear un seguimiento de mejora continua y un mayor control en la solución de dicho problema apelando a lo enmarcado dentro del Balance Scored institucional (sistema gestión evaluativo) que aplicado a lo que se requiere en la

Seccional Bogotá para el área de la retención documental, además de una sustentación en la perspectiva social, sustentada en la mejora y la debida administración de recursos disponibles y en beneficio de tiempo para el usuario y rendimiento para la institución en el trámite y contestación de PQRS a partir de una buena conservación documental en la retención y conservando toda la información allí obtenida. Partiendo por tiempos, indicadores y costos tanto financieros como presupuestales. Enmarcadas dentro de la opción valedera de tener un plan institucional de archivo como de control de la retención y cada una de aporte a una mejor gestión. Podemos partir de la base en la que es más adecuada y aplicada dentro de lo que realmente se quiere por medición y control sostenible con términos claros en tiempos de respuesta en satisfacción del usuario y ante todo de prontitud en las respuestas con una actitud de compromiso, tanto de cada servidor implicado como en cumplimiento de la misión institucional es la generación del dominio del tema.

Siendo la propuesta general enmarcada en los tres factores de la medición de la respuesta (los avances tecnológicos) y avanzar más en la certificación de personal para darle una solución al problema, en lo cual específicamente parto de la referencia de la especialización del tema que se puede dar en términos diarios de temas afines que pueden ser brindados por la institución mediante cursos, seminarios, diplomados y seguimientos técnicos en la academia. Que la entidad posea en márgenes investigativas para la política criminal actualmente, también sean aplicadas a los servidores activos que en general pero específicamente a los que diariamente y por contratación sean determinados en esta área evaluando periódicamente sus avances y resultados dentro de esa tarea.

Figura 5

Mapa del esquema de alternativa de solución



Nota: Esta figura muestra dentro de cada área como se pueden optimizar los recursos en lo económico ponderando los ítems en cada área de ejecución.

Dentro de cada propuesta se enfatiza en la mejora de las falencias establecidas dentro del marco productivo, la red que se utiliza para registrar la información como además el nivel de personal requerido para la funcionalidad de la retención documental. Donde por ítem se determina esa especialidad en la que cada objetiva debe de aportar para la mejora continua en el proceso, a lo que en el porcentaje de participación deberá de ser mayormente equilibrado de acuerdo a la importancia que este tenga dentro de las prioridades que cada propuesta tenga. Con lo cual se dan en equivalencia unos costos unitarios que pretendan de antemano avalar, monetariamente y de forma constante los resultados de dichas propuestas.

Determinando así las tres propuestas 1, 2, 3 los ítems van enfatizados a un mayor grado porcentual donde se debe de priorizar mayormente los recursos donde en la escala de participación se pondera según la relevancia ajustando allí los valores a monera real (condiciones del mercado actual en pesos colombianos) según protección de lo requerido.

Esos valores se resaltan a partir de la tasación que se puedan obtener en los estudios de los costos sobre los diferentes ítems que determinados dentro del presupuesto dado al área en general, que en extensivo se tenga para esa finalidad todo esto se conexas a la tarea de una certificación en el estudio analítico y aplicativo de la norma técnica vigente para tal fin en forma actualizada y recurrente. Donde en forma organizada y con planeación estratégica aplicada a todos los servidores del área con el conocimiento pleno la apliquen y así mismo en ese plan de mejora sean evaluados en sus desempeño, por tal fin periódicamente como la media gerencia en la seccional Bogotá lo vean previsto en lo que genere en el tiempo por parte de la jefatura y por qué a futuro involucrando a la alta gerencia en la seccional a la cual le atañe. así el tema se haga un seguimiento periódico y calificativo como en el rendimiento y en el cumplimiento de las tareas que se deleguen con eficiencia para tal fin aplicando unas con modelos estadísticos, cuantitativos en el tiempo como de forma anual se podrían realizar y que sean incluidas dentro del POA(Plan Operativo Anual) institucional dentro de la seccional.

Con la metodología que demuestren el beneficio para una consulta segura como resultados que de forma cotidiana en el registro semanal y mensual se le pueda hacer un seguimiento, en el modo en que se realiza la gestión documental cómo además evaluar el desempeño que se realiza al tramitar las solicitudes y peticiones que requieren los usuarios. Cómo con la aplicación de programas como lo puede ser el Orfeo y este a su vez mida los tiempos de respuesta, agilidad en que se atienden sus solicitudes lo que hará que las quejas y reclamos en el área bajen muy considerablemente.

Tabla 11*Factores de valor retención documental*

Opción	Área	Porcentaje	Costo Promedio En El Mercado	Valor Promedio Escatimado	Valor Toral Escatimado
A	EDUCACION				
	CONTINUA	4	\$ 500.000,00	\$ 2.000.000,00	
	*MEDICION EN LA RESPUESTA	6	\$ 500.000,00	\$ 3.000.000,00	\$ 5.000.000,00
B	EVOLUCION				
	TECNOLOGICO	5	\$ 980.000,00	\$ 4.900.000,00	
	*AVANCE TECNOLÓGICO	5	2.000.000,00	10.000.000,00	14.900.000,00
C	PERSONAL				
	CALIFICADO	5	3.000.000,00	15.000.000,00	
	*CERTIFICACION DE PERSONAL	5	3.000.000,00	15.000.000,00	30.000.000,00
GASTO TOTAL PROMEDIO					\$ 49.900.000,00

Nota: Esta tabla muestra dentro de cada opción los valores que se pueden implementar para la ejecución de la retención documental en la seccional Bogotá periódicamente en el tiempo.

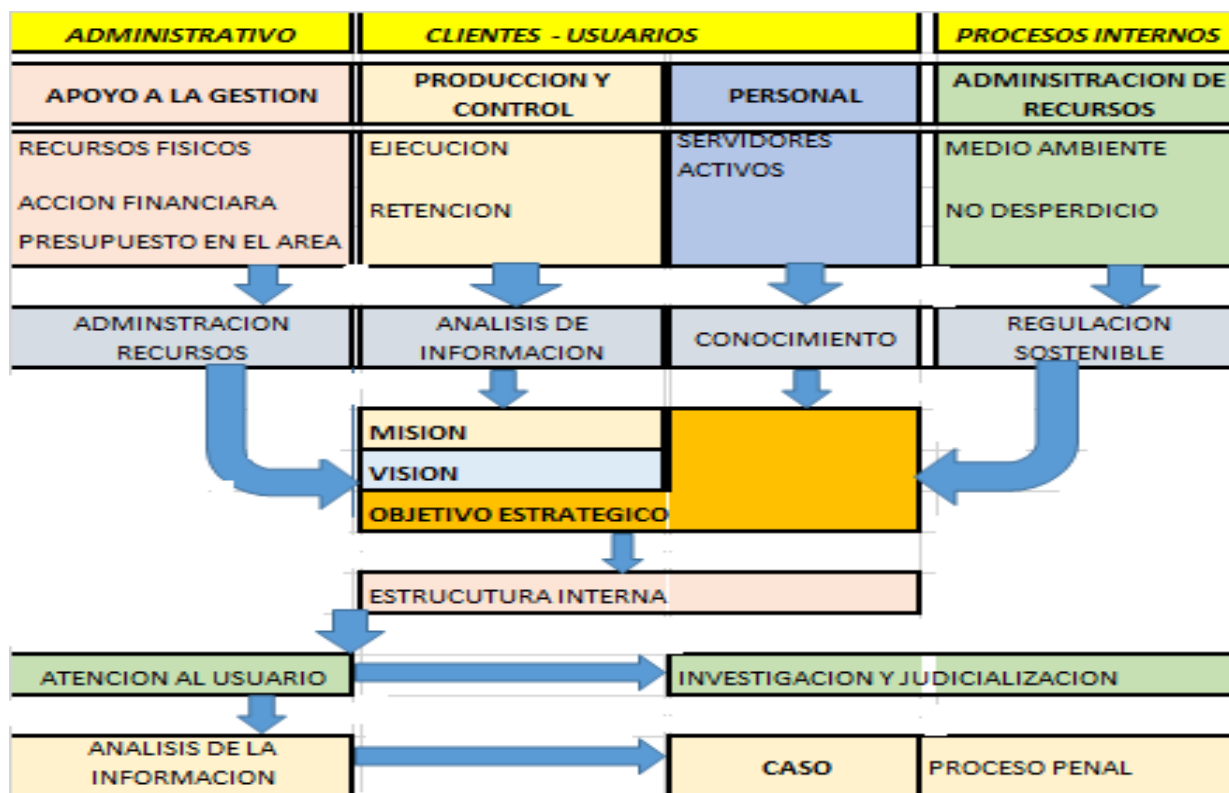
Haciendo esta ponderación de la propuesta seleccionada, se pueden resaltar los valores presupuestados monetariamente a precios actuales a los cuales la media gerencia en

dirección seccional dentro de su grupo de apoyo en la gestión. Puedan acceder para tener un presupuesto pudiendo ser periódico en un marco mensual siendo más claro de lo que se requiere para ejecutar la tarde forma más eficiente y de modo constante en el tiempo, pudiéndose aplicar de forma constante en los resultados para que así se tenga un seguimiento más objetivo en su aplicación con costos más reducidos bien enfocados siendo así esta una propuesta a la realidad más acorde por tipo de labor. Ajustando un presupuesto que busque bajar los costos que genere con calidad la Retención, de esa forma tenga de un mayor impacto dentro de todos los demás procesos de la entidad.

Ya que al estar la retención documental relacionada con los demás procesos de la institución como el proceso penal que es investigativo(el proceso de análisis de la información y recepción de denuncias en la creación de las noticias criminales) el proceso investigativo que es donde se consigna toda la información de los expedientes de esa forma se vela que todos estos se correlaciones con el proceso de la retención documental, para que todo lo que se realice sistemáticamente en los demás procesos quede bien conservado y custodiado para como se ha resaltado tenga una buena consulta y permanencia en el tiempo de toda la información.

Grafico 2

Cuadro de accion de los tres ejes en el proceso



Nota: Este grafico muestra dentro como conjuntamente los tres niveles operaciones se correlacionan para cumplir con el objeto de la retención documental.

De lo fácticamente al esbozarse un poco en el marco visional, misional y estratégico de la institución en general como ente investigativo en Colombia, la prioridad de tener una buena imagen corporativa y una satisfacción de respuesta en lo social hacia los resultados que se den en todas las reclamaciones como en el área que nos atañe de que se den prontas respuestas a las solicitudes de los usuarios determinando el Balance Scored institucional como soporte a ese objetivo macro institucional.

7.1 Balance Score institucional

Estipulado dentro de la proyección institucional en el fortalecimiento del accionar

anti delincencial, el desarrollo investigativo penal en Colombia y la certificación estatal en el control estratégico en el marco de la política criminal en la nación, La Fiscalía General de la Nación en su estructura misional pretende garantizar la tutela dentro del ámbito judicial efectivamente en los derechos de todos y cada uno de los intervinientes en el transcurso del proceso penal enfatizado en la generación de confianza y seguridad jurídica socialmente mediante la búsqueda de la verdad, la justicia y la reparación integral a las víctimas determinadas dentro del aspecto investigativo.

Es así que en la cuestión sobre la planeación y la visión estratégica está enmarcada en la responsabilidad de todos y cada uno de los procesos que componen la estructura investigativa, involucrando la alta gerencia desde el nivel central en todas las áreas y divisiones dispuestas en el apoyo a la gestión con el sentido del cumplimiento estatal de la empresa tal y como está regulado dentro del artículo 250 de la constitución nacional de Colombia.

Respondiendo a ellos todas o gran parte de las expectativas sociales cumpliendo un marco fundamental de dar soluciones exponenciales a los casos penales, llenándolas expectativas de todos los usuarios, en lo cual principalmente se desea priorizar y ser el objeto de esta práctica. Que en el cumplimiento de la misma con el ámbito de cumplir ciertas expectativas, responda por medios escritos con énfasis a las normas y medición de tiempos y siguiendo la regla jurídica para tal fin.

Para así al medir los tiempos de respuesta y ejecución del descarte penal iniciando desde los despachos se pueda hacer una trazabilidad desde el ingreso de la noticia criminal inactiva, independiente de la causal de archivo provisional hasta su desglose final y reposo para en los términos establecidos por la ley sean destruidos definitivamente.

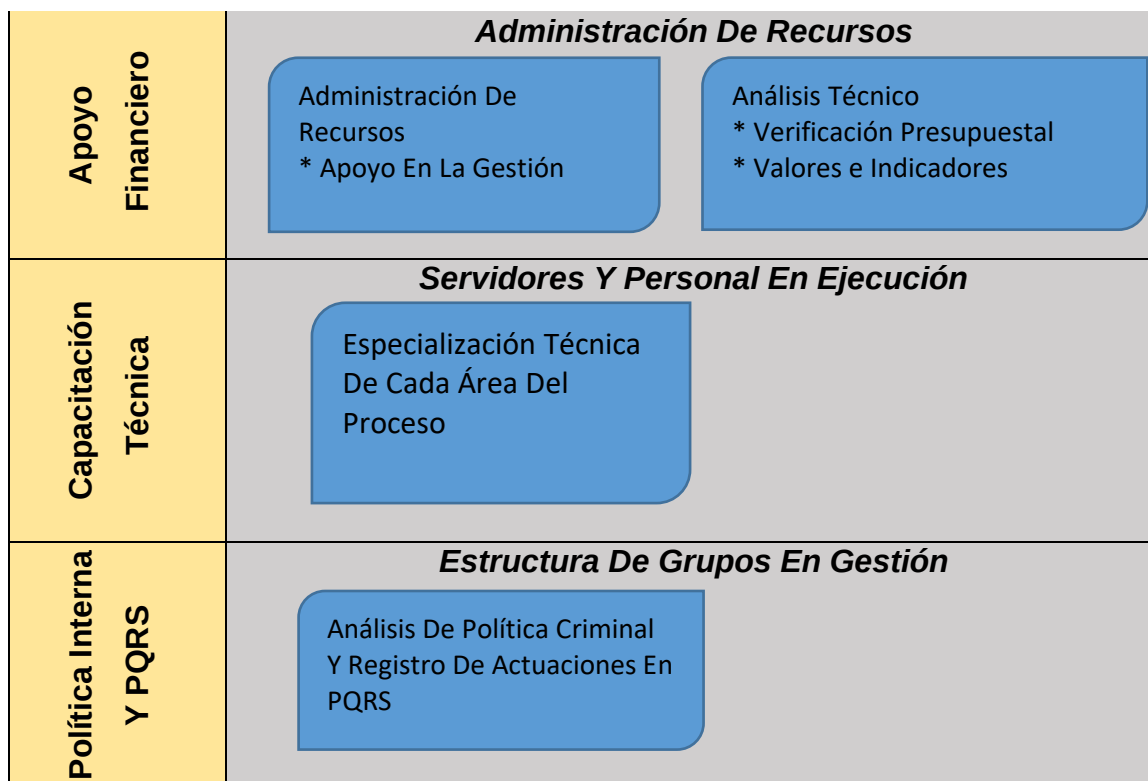
Resaltando dentro del Balance Score Card Institucional que se aplica a la Fiscalía General de la Nación aquí se puede determinar el esquema gráfico y jerárquico del sistema misional de la fiscalía, que aplicado de forma específica en la seccional Bogotá y con referencia de ese marco general y unificado de la atención al usuario. Donde se involucra en este caso específico la retención documental en la seccional y la visión del objeto de cumplir en esas áreas documentales, poder dar una respuesta a las PQRS de los intervinientes y terceros interesados con un beneficio además interinstitucional.

Figura 6

Mapa de proceso de analisis de informacion y recencion de la FGN

Misión	La Fiscalía General de la Nación garantiza el derecho al acceso a la justicia de los habitantes del territorio nacional, por medio de la investigación de las conductas punibles, el ejercicio de la acción penal y de la acción de extinción del derecho de dominio, en el marco del debido proceso. Así mismo, protege los derechos a la verdad y a la reparación de las víctimas de los delitos y participa activamente en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado.
Visión	En 2024, la Fiscalía General de la Nación será reconocida como una organización confiable, transparente y eficiente, que hace presencia oportuna en todo el territorio a partir de la innovación de las metodologías de investigación, con lo que habremos contribuido a una sociedad libre de violencia. Con el trabajo realizado, la entidad será un lugar en donde los funcionarios se inspiren cada vez más a dar lo mejor de sí.

Programa Estratégico	Dentro del marco investigativo en la ley 906 de 2004 y 599 de 2000 la ley establece ante la ciudadanía las competencias investigativas y de judicialización en lo cual según el articulado y la constitución política en el artículo 250-251 y 252 , la FGN compete a la autoridad competente la investigación y judicialización previo de toda acción que se considere como infracción a la jurisprudencia denotando todo acto delictivo de lo cual compete desde el conocimiento inicial de un hecho hasta la presentación formal a los jueces de la república.	
Objetivos	- Servicio con calidad - Pronta respuesta en la política criminal del estado - Investigación como marco del soporte penal en la criminalización de las - conductas antijurídicas - Velar por la reparación a las víctimas - Garantizar el derecho y las normas constitucionales en el proceso - de investigación y judicialización.	
Área	Estructura	
Usuario	Usuario Externo Atención A Gente Externa * Usuarios Y Población En General Acto Jurídico *Atención PQRS a nivel seccional	
Penal	Partes Intervinientes En Etapas Previas Registro Manual Numero Único Noticia Criminal Marco Jurídico Y Legal *Actos Juridicos	



Nota: Esta figura muestra el marco técnico de los procesos de atención al usuario, análisis de información, recepción y de cómo se atiende la política criminal bajo el marco de una retención documental eficiente.

Se determina así una forma en la estructura desde la atención al usuario como medio de acercar la justicia a la sociedad y en ello de esa forma al obtener una investigación tener el criterio de conservar en el tiempo todas las actuaciones realizadas dentro del marco investigativo.

8. Marco referencial

Determinando la visión de la práctica en el objeto de obtener una mejora en la retención documental, se deben de aportar más y mejores recursos en una ejecución estratégica para maximizar dichos esfuerzos para terminar de buena manera la gestión de lo cual se puede determinar que:

Al comienzo del proceso de implantación de la estrategia, los administradores tienen que determinar que recursos (financiamiento, personas, etc.) Se requerirán para una buena ejecución de la estrategia y como se deberían distribuirse entre las diversas unidades organizacionales. Básicamente las unidades organizacionales deben contar con presupuesto y recursos para ejecutar su parte respectiva dentro del plan estratégico. (Thompson, 2017,p.257)

Estipulando así con la aplicación de los recursos y la ejecución de la tarea todos los actos o medios disponibles en tal fin para que la labor se haga de forma dedicada como responsable, de lo que en eso tendremos unos objetivos dentro de lo cual área este a servicio de la estructura organizacional en lo cual esos objetivos organizacionales se den en base a los social y lo sostenible como:

La organización consta de una serie de componentes proyectados para alcanzar un objetivo particular, de acuerdo con plan determinado. En esta definición hay tres puntos importantes: propósito u objetivo hacia el cual se proyecta el sistema; el proyecto o disposición de los componentes, y las entradas de información, energía y materiales, destinadas a hacer funcional la organización.(Chiveato,2000,p.30)

Con ello todos los recursos son de utilidad básica para de esa forma adecuar los recursos organizacionales, en lo que de esa forma al generar la retención y aplicando los conocimientos en el área desde las diversas partes para su mejor funcionamiento se aplica lo fundamental en el objetivo administrativo:

La tarea de la administración consiste básicamente en integrar y coordinar los recursos organizacionales - unas veces cooperativos, otras veces conflictivos-, tales como personas, materiales, dinero tiempo, experticia etc., para alcanzar, de la manera más eficaz y eficiente posible los objetivos determinados.(Chiveato, 2000, p.126)

Así determinado en ello el objetivo de como la gerencia es la quede de al estar implicada en la función tanto administrativa como social, se debe de esa manera tener un objetivo en el cumplimiento de la meta con la cual al tener un diagnóstico. Este debe de ser como se expresó al comienzo de la práctica con una visión al servicio social y así dicho diagnostico organizacional este basado en la función de la empresa con lo cual dicho diagnóstico exprese. Castillo (2020)“Las organizaciones planean para anticipar y superar las dificultades tanto como para aprovechar las oportunidades que ofrece su entorno. Los problemas a resolver son identificados mediante un diagnostico organizacional, el cual constituye el fundamento del programa de personal” (p.8).

De esta forma al establecer opciones y como en este caso una propuesta al hecho de obtener una mejora continua maximizando recursos, ya en esa forma obtener mayor rendimiento en la elaboración de la tarea se pretende es en una forma más óptima minimizar riesgos los cuales al realizarse se miren los beneficios y las amenazas dentro del proceso de los cuales se mire de los encargados de media gerencia al coadyuvar en las cuatro áreas esa condición de riesgo.Gallardo (2011)“Bajo una condición de riesgo , la persona que toma la decisión no puede conocer con exactitud cuál será el resultado de una acción determinada, pero cuanta con información suficiente para estimar las probabilidades de los distintos resultados”(p.258).

Estipulado así como debe de existir un compromiso de los diversos actores que dentro de la gerencia media, cómo del personal en el ámbito del talento humano seleccionado en la seccional y por ende encargado para tal fin demuestre en forma (tanto

constante y responsable) ese apoyo para que la tarea así mismo se elabore en la forma correcta:

Cada día las instituciones admiten más que sus problemas no los solucionan las maquinas, tecnología, y demás recursos económicos por si solos, sino que es la fuerza laboral con su creatividad, canalizada a través de la gerencia participativa, la que puede jalonarlas hacia los niveles superiores de productividad.(Castillo,2020,p.183)

Así con ello dentro de lo determinado a la ejecución de la gestión y la recepción de los expedientes para su descarte en el archivo, la seccional Bogotá en su aplicación de una retención eficiente debe de dar al estrategia de al notar una demanda en el servicio. Más que al no existir una competencia clara se debe de hacer la tarea efectuado en cualitativo y lo cuantitativo para una eficiencia más clara, eficiencia que se denota en cantidad y calidad. Morueco (2013)“Cuando ya son conocidas las demandas de nuestros clientes, será necesario analizar qué cantidad y calidad demandan estos, dichos datos se podrán obtener mediante encuestas, buzones de sugerencias, teléfonos de atención al cliente, compras comparativas,etc ”(p.293).

Con lo que también determine la eficiencia del registro en una buena retención documental sobre el impacto que se tendrá en la conservación de la información allí suministrada y esa estructura de orden en las PQRS.

Para que en este punto al solucionar en el concepto general una mejor retención documental, se dé una mejora en el registro de la información de manera constante y con certeza en lo que se está informando, para que así de esa manera se le dé también una mejor atención a ese usuario que tanto siendo externo como interno tenga una mayor y más clara recepción de la información suministrada y necesitada:

Podemos decir que el servicio al cliente es un conjunto de acciones todas ellas llevadas a cabo y diseñadas por parte de la empresa vendedora cuyo fin es obtener la satisfacción del cliente .para ello será necesario no solo que el cliente tenga un trato adecuado, si no que le ofrezcan otros estímulos o servicios que de manera conjunta formen parte de dichas acciones(educacion,trato correcto, obtención de un producto a tiempo, calidad en el mismo, servicio postventa,etc) que permitan obtener los resultados deseados.(Morueco,2013,p.292)

Paso a determinar en lo que al servicio social y practico de la entidad que compartiendo además dentro de lo visto en las practicas anteriores, se puede en ello recoger con fundamentó la lógica teórica de lindalw urwick donde se denota una administración de los sistemas de información y aprovechamiento de los recursos enfocados en los principios administrativos basados en:

Principios de Administración de Urwick: 1.Especialización: Cada persona debe tener una sola función.2.Autoridad: debe haber una única línea de autoridad, claramente definida y reconocida por todos los miembros de la organización.3. Amplitud Administrativa: Cada superior debe tener cierto número de subordinados a su cargo, dicho número dependerá del nivel del cargo y la naturaleza del mismo.4. Diferenciación: los deberes, autoridad y responsabilidad de cada cargo y sus relaciones con los otros cargos deben ser definidos por escrito y comunicados.

Que al determinar estos principios se fija en una metodología que este planteada en modelos de planeación, organización, dirección, control información, asesoría y el dominio presupuestal con lo cual todo proyecto se ejecute, lleve una noción visionaria en el servicio al cliente y una utilidad retribuida por dicha ejecución que a ello represente el pensamiento de las acciones y metodologías para lograr un propósito como en este caso:

Los principios de la administración son las bases sobre las cuales se construye la práctica administrativa moderna. Se trata de una serie de lineamientos aplicables en cualquier circunstancia organizacional y se encuentran consignados en los aportes de algunos de los más icónicos autores del pensamiento administrativo.

Además determina dentro de la estructura organizacional de la entidad en la seccional Bogotá, da la importancia de la tarea de la tarea generando para los empleados condiciones favorables en el ambiente laboral, forjando un mayor desarrollo humano y formando en la satisfacción sobre lo que el cliente quiere y espera del servicio que está recibiendo. Aclarando dentro de esta teoría también la importancia sobre la correcta toma de decisiones proyectando un buen control fiscal, administrativo y presupuestal que es la materia esencial internamente para poder lograr el cometido en la misión institucional que con ello se realice una gestión con calidad en base del beneficio social en ganancia de los clientes (usuarios) y la empresa (como institución).

Pasando a la determinación de una disciplina donde todos los miembros de la organización como en este caso las directrices de nivel medio encargadas en esa área tienen que respetar las reglas establecidas, cumpliéndolas y generando un respeto para quienes direccionan la entidad. Esto será el resultado de un buen liderazgo en todos los niveles implicados en la ejecución de esta tarea, con criterios y acuerdos equitativos establecidos en tales disposiciones para recompensar el rendimiento superior con incentivos y bajando las sanciones para las infracciones que se puedan dar en el desarrollo de la tarea aplicadas con coherencia y objetividad en la meta de cumplir de forma hábil y ágil con lo establecido.

En ello enfatiza urwick en el proceso administrativo enfocado en el control y la mejora continua a partir del soporte en sus principios, principios que están dados en que se ante todo una finalidad para saber el objetivo de la empresa. Se dé una especialización para conocer de antemano los requerimientos al hacer la tarea y una

coordinación en cómo se implementan los recursos disponibles para hacer eficazmente la tarea, que :

Principios de Urwick :

1. *Finalidad*: toda organización debe ser la expresión de los objetivos de la empresa y debe ser diagramada teniéndolos en cuenta.
2. *Especialización*: se deben limitar las actividades de las personas, en lo posible a una sola Función.
3. *Coordinación*: el mayor objetivo de una estructura es facilitar la unidad de esfuerzo.
4. *Autoridad*: Las personas deben requerir la acción de otras.
5. *Responsabilidad*: un superior es responsable absoluto a los actos de su subordinado.
6. *Definición*: cada puesto debe ser definido por escrito y comunicado a todos aquellos que Afecten sus deberes, autoridad, responsabilidad y relación con otros puestos.
7. *Correspondencia*: la autoridad y la responsabilidad deben ser mutua en cada puesto.
8. *Supervisión*: nadie debe supervisar a más de 5 o 6 subordinados.
9. *Equilibrio*: ninguna unidad de la organización debe predominar sobre las otras.
10. *Continuidad*: una organización debe reorganizarse para adaptarse a los cambiantes objetivos

En general se toman también dentro de los principios de Fayol la unidad de dirección donde las operaciones que tienen un mismo objetivo y sentido en donde deben ser dirigidas; dadas en controlar y particularmente evaluar por un solo gerente que use netamente un solo plan dentro de la metodología usada. Para terminar dentro de lo relacionado con la unidad de mando en donde cada empleado debe recibir instrucciones sobre una operación particular solamente de una persona en el caso particular, conociendo de antemano lo que debe de hacer, como lo debe de hacer, con que lo debe de hacer y en cuanto tiempo lo debe de hacer en procura todo de la eficiencia la eficacia y la efectividad que tanto menciona la institución.

Similar a la perspectiva de Taylor, los principios de Fayol propenden más que nada por una visión armoniosa entre los líderes gerenciales y los trabajadores. Se trata de crear canales de comunicación clara y transparente mediante los cuales todos los miembros de la organización empresarial puedan sincronizarse y coordinarse para la obtención de un fin específico.

Consisten en crear un entramado logístico que habilite la creación de procesos medidos, calculados y predecibles, en el que cada parte de la empresa cumpla su función a cabalidad. En este sentido, la empresa se concibe como un organismo complejo que requiere de gran talento e inteligencia para ser propiamente administrado (Beltrán, 2018, p.28).

En ello en términos sobre las funciones administrativas que se engloban aplicados dentro de los elementos de la administración para hacer una buena gestión de antemano son: El planear que se sustenta en visualizar el futuro y trazar el programa de acción, luego el organizar que se remite en construir tanto el organismo material como el social de la empresa en su marco misional. el dirigir trazado en guiar y orientar al personal de la manera correcta en términos motivacionales e intelectuales, también el coordinar basado en ligar, unir, desde una perspectiva de armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos para resultar en un bien común y finalizando en la acción de controlar plasmado técnicamente en verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas haciendo una gestión administrativa en tiempos como costos como metas y unos logros muy eficientes:

Para Fayol, la función administrativa tiene por objeto solamente al cuerpo social: mientras que las otras funciones inciden sobre la materia prima y las máquinas, la función administrativa sólo obra sobre el personal de la empresa. Fayol resumió el resultado de sus investigaciones en una serie de principios que toda empresa debía aplicar: la división del trabajo, la disciplina, la autoridad, la unidad y jerarquía del mando, la centralización, la justa remuneración, la estabilidad del personal, el trabajo en equipo, la iniciativa, el interés general, etc. (Magne, 2020, p.39).

Con lo que además se pueda ya al final obtener unos criterios que al determinar la práctica en su eficiencia den unos criterios de valor en lo productivo, siendo en su forma evaluativos de lo que se dé un fin porque no medible para dar a si a conocer lo satisfactorio con un criterio como se puede ver en un plan de acción aplicado en un marco evaluativo:

La evaluación debe medir la consecución de metas y planes así como el desempeño del administrador. Nadie quiere, en una función administrativa, una persona que lo haga todo bien en lo que le corresponde como tal pero que no tiene un buen manejo de las utilidades, marketing, contraloría o cualquier otra área de responsabilidad. Tampoco se puede estar satisfecho de tener un “actor” en una posición administrativa que no pueda operar eficazmente como administrador. Algunos de los mejores tuvieron éxito por casualidad y no como resultado de una administración efectiva (Koontz, 2013, p.236).

Con lo que en la práctica se determina el análisis de el diagnostico de las falencias y sobre la función de la mejora en la cual se aplica, la propuesta está dada en una sujeción de nuevas metodologías que con el avance de talento y el buen manejo de

recursos disponibles lo que conlleve como tal un presupuesto acorde demuestre en el tiempo y con medio calificado el seguimiento del tiempo en la gestión.

En ello reitera Fayol en su teoría la implicación de esa cadena de mando y en la trazabilidad que deben de tener todos los implicados, analizando todos los factores en el proceso como en este caso del mando medios y los servidores a cargo la utilidad en el tiempo para la mejora en la labor donde :

Se debe dar prioridad a la subordinación del interés particular al interés general” lo cual puede leerse como: el interés de la empresaria debe de primar sobre el interés del trabajador, o también el interés de quienes tienen el poder en las organizaciones de subordinar los intereses individuales (Martínez, 1999, p.121).

Con lo cual al estar todos implicados en el proceso los resultados en el tiempo irán demostrando esos avances en la gestión de la labor con calidad y con mayor control ,reiterando Esa pretensión al optimizar con mayor eficiencia todos los recursos que se destinaron para la conservación de toda y cada una los datos dentro de los expedientes digitales , en lo que con ello las practicas sean encaminadas a la mejora y a esa protección presupuestal como al no desperdicio y a mejorar un fundamento dentro del proceso de la conservación de los documentos. Fayol (1971)”para que en una empresa reine el orden social es indispensable, de acuerdo con la definición expuesta, que se haya reservado un lugar a cada agente y que cada agente este en el lugar que le ha sido asignado.”

Ya con esto se determina en la estructura organizacional como se debe de optimizar los recursos y saber administrarlos, utilizar lo disponible para proteger en si el marco del servicio que se desea prestar en lo que manifiesta. Certo(2001)”Los riesgos se presentan siempre que es imposible pronosticar con certeza el resultado de una

Alternativa, aunque se cuente con suficiente información para pronosticar las probabilidades que conducirán al estado deseado”(p.127)

Así se puede con una toma de decisiones ya determinada optar por lo que le conviene, como se mencionó antes para el beneficio tanto interno como externo con una alta confidencialidad para ubicar la mejor forma de rentabilidad. Como en este medio los logros en ahorro de ganancias como de prestar un gran servicio, en ello la alta gerencia según los procesos sean más ágiles y completos para enfocar el problema y tomar las mejores decisiones. Certo(2001)”En la toma de decisiones se trata con problemas, un problema surge cuando el estado real de las cosas no se ajusta al estado deseado. En muchos casos, un problema puede representar una oportunidad disfrazadas.(p.129)

Ya con todo esto el mejor plan dentro del poder hacer la ejecución de una tarea en esta área en el análisis contextual con cifras y mejoras es poder resolver la cuestión dentro de un enfoque en saber resolver la mejor decisión.

Quienes toman decisiones pueden seleccionar la solución más satisfactoria solo después de haber evaluado cada opción cuidadosamente .esta evaluación debe de tener tres etapas: primera quienes toman la decisión de hacer una lista tan exacta como sea posible, de los defectos potenciales de cada opción si esta se ejecutara., Segunda: deben de asignar un factor de probabilidad a cada uno de los efectos potenciales esto es, indicar cuál sería la ocurrencia probable del efecto si la opción se ejecutara., Tercera: tener siempre en mente los objetivos de la organización; quienes toman las decisiones deben de comparar los efectos esperados de cada opción y las respectivas probabilidades de esos efectos (Certo, 2001.p 136).

A esto para una toma de general de resultados siempre se debe de contar con todas las partes involucradas dentro de la institución como en la dirección seccional, que deben de procurar en todas las instancias involucrarse para obtener mejores resultados y con indicadores más eficientes como se procura tener y aplicarlos a las normas en el

tema. Certo(2001)"A menos que la alta gerencia apoye el esfuerzo de planeación, los demás miembros de la empresa no pueden tomarlo seriamente, este apoyo es la clave para planear en todo tipo de organización, grande o pequeña doméstica o multinacional"(p.152)

Ya al tener una temática en la aplicación de la administración como se prevé a este caso para tener una mejor administración de los recursos como de personal, un mayor conocimiento en la ejecución de esta tarea donde se debe de hacer un plan que tenga los parámetros e involucre de forma constante a todos los interesados para tener mayor eficiencia, eficacia y efectividad que es lo que se desea.

Una vez que los administradores entiendan los fundamentos de la planeación, puedan dar pasos para ejecutarla en su empresa. La ejecución es la clave de un proceso de planeación exitoso. Aunque los administradores sean expertos en planeación y en el proceso de planeación, si no pueden transformar esta comprensión en una acción adecuada, no generaran planes útiles para la organización.(Freeman,1996.p 261)

9. Plan de acción

Intrínsecamente del conocimiento del tema específico, determinando la problemática de la ineficiencia en la gestión documental mediante el proceso de producción y control que institucionalmente existe por el desconocimiento técnico de los servidores activos para tal fin, en ello los resultados dados en el diagnostico tan bajo de los porcentajes plasmado por cada área donde se pretende con la propuesta llegara un óptimo ideal que considere sobre el 100 % por ciento. Para que sea la retención documental eficiente en su proceso y eficaz con su sentido de conservación e información, en esto al soportar unos valores que en el tiempo y en la consecución de los recursos económicos dados

en este caso por el mismo estado en el factor presupuestal se puede dar así una propuesta enfática en la motivación a crea un plan documental institucional.

Donde al priorizar la capacitación técnica la optimización de recursos y el avance en el área tecnológica se motiva a hacer un plan de acción originado en la mejora continua del área, renovando en este caso la calidad del procedimiento al elaborar de manera consciente y dedicada el descarte penal (retención documental) en beneficio de la misma institución en la seccional y como de los usuarios en general. Comenzado así por la regulación y estructuración de la misma exponiéndola a la gerencia media, partiendo en ello con el aporte personal desde la unidad en la cual se labora y se desprende esta tarea para que al ser una propuesta que se va realizando se fomente de esa forma con factibilidad en otras partes de la institución, y así mismo sea masificada como aplicada a otras direcciones seccionales en el país de una parte definitiva dentro del marco operativo y administrativo en el marco institucionalmente.

Para lo cual dentro del plan operativo anual POA de la entidad y estableciendo en ello el área documental, además en lo establecido a partir de la misión de la entidad enfatizando en el dignidad humana la investigación delictiva y la eficacia en el servicio como prontitud en las respuestas de forma claras y concisas, en el cumplimiento deductivo penal y el control de la política criminal donde los expedientes son pilares fundamentales como resultado tangible de todas las actuaciones de los servidores activos de la misma. Se aborda la problemática y su solución desde los puntos administrativos que se ven determinados en metodologías, tiempos, logros y actos por revisar y mejorar dentro del archivo de la dirección seccional.

Lo que se expone de la siguiente manera así dentro del cuadro del plan de acción enfatizado en las áreas donde se denotaron las falencias y se debe de reforzar para obtener una alza en lo que se pretende mejorar calificado en valores que para el momento del estudio tanto en el diagnóstico como en la implementación de la

propuesta, los valores sean acordes de acuerdo a factores económicos posibles para la mejora constante (mejora que se debe de dar en el seguimiento constante de las partes involucradas a partir del control de cada área) resolviendo esa estructura sobre el porcentaje que se desea evaluar con el cual se quiere seguir evolucionando para realizar la tarea con calidad.

Así al analizar las falencias por cada área que en conjunto realizan la retención documental dentro de la seccional Bogotá, esas áreas estructuradas como: de apoyo a la gestión, producción y control, personal y talento humano como de la administración de recursos, determinen así su problemática y dentro ello el objetivo que se desea obtener. Se aplican estrategias que en el marco cualitativo se den al servicio constante del área y en lo cuantitativo se pueda medir de forma variada y constante en el tiempo, lo que determine así plazos y medios para evaluar su efectividad y si ha servido para la mejora continua que se desea obtener con la propuesta.

Los valores porcentuales de indicador se han de mejorar con la implementación de la misma en la cual se establezcan esos factores a partir del seguimiento y mejora de la gerencia media, escalando y administrando bajo el cumplimiento de las observaciones donde se pretenda priorizar el problema y atacarlo con la aplicación y evaluación periódica de las estrategias por cada área.

Conllevando en ello la estructura del plan de acción en mirar las cuatro áreas, como cada una es complemento de la otra y en ello desde la problemática que se detectó, como se da la estrategia más factible aplicada para que tenga unas alcances verificables y medibles creando unas buenas acciones que conlleven a medir y proyectar los resultados.

	AREA	PROBLEMÁTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ALCANCE	ACCIONES	FECHAS			COSTOS	RESPONSABLE	INDICADOR	OBSERVACIONES
							INICIAL	PERIODO	FINAL				
ADMINON DE R.SOS	MERCADEO	Desperdicio de recursos disponibles	Aprovechamiento de recursos disponibles a nivel tecnico y humano	Maximizacion de recursos utiles y basicos para realizar la labor	Manejo con utilidad y responsabilidad de suministros	Control de elementos y suministros requeridos	2016 Enero	Semestral	2016 Julio *Medio de visualizacion continua en el mes	\$ 5.000.000	Jefatura unidad coordinador encargado	71.60 %	Determinar solo el uso de lo necesario en la tarea, sin adquirir elementos que no se necesiten
PRODUCCION Y CONTR	PRODUCCION	Demora en la realizacion tecnica de la retencion según la normativa para tal fin	Cumplimiento en el tramite de solicitudes	Cumplir las norma tecnica gubernamental en el area	Diseño en estrategias para mejora continua en la retencion documental	Informe estadístico de rendimiento periodico	2016 Enero	Mensual	2016 Febrero *Medio de visualizacion continua en el mes	\$ 14.900.000	Oficina de subdireccion seccional	71.20 %	Continuar con el control de la retencion según avance y se actualice la norma tecnica de calidad
TALENTO HUMANO	PERSONAL	Inexperiencia del personal a cargo	Idoneidad y conocimiento del personal a cargo para tal labor	Capacitacion en el area	cursos y seminarios de aprendizaje periodico	calificacion periodica de rendimiento de personal a cargo en el area	2016 Enero	Anual	2017 Enero *Medio de visualizacion continua en el año	\$ 30.000.000	Area de personal: Direccion seccional	70.80 %	Seguimiento en la calificacion del servidor encargado y asignado a la tarea dentro del area
APOYO A LA GESTION	FINANCIERA	Incumplimiento del marco institucional en la conservacion de la informacion penal	Aprovechamiento de recursos disponibles con eficiencia en la elaboracion de la retencion documental	Regulacion de la retencion en terminos de entrega al archivo central o puntode descarte definitivo	Informes sobre atencion a usuarios tanto internos como externos	Atencion formalda a solicitudes y PQRS que queden registradas	2016 Enero	Trimestral	2016 Abril *Medio de visualizacion continua en el trimestre	\$ 49.900.000	Jefatura unidad coordinador encargado	70.40 %	Realizacinde la gestion en la retencion documental con presupuestos acordados a lo necesitado en el area.

10. Lecciones aprendidas

Con el desarrollo de la práctica en el último tiempo se ha evidenciado una falencia en la estructura al crear desde el proceso inicial de entrega de los despachos, hasta el descarte final en el archivo central de la dirección seccional de Bogotá. Con la aplicación de la práctica se pretende dar en este proceso con los diagnósticos y análisis brindar una mejora prudencial en el modo y medio en que con el buen provecho de los recursos disponibles, para ese fin como además con el refuerzo más especializado en el aprendizaje de saber hacer y aplicar la normativa en el área tenga así un plan de capacitación más técnica. que este centrada en el modelo de la gestión con calidad institucional tal y como lo exige el gobierno como la normatividad en el tema, para así poder reducir tiempos de entrega de la tarea en un sistema que sea más completo, razonable y eficaz para todos los involucrados en esta área.

un ejemplo de cómo la nueva aplicación factible en la solución del tema, era como se solicitaba antes las peticiones llegaban de viva voz y con formatos(variados e externos) en lo que la actualidad para un control más efectivo obligatoriamente se emplea un formato apegado a la certificación oficial dentro de lo estipulado por el modelo estándar de control interno, como de la norma técnica de calidad en las versiones que existan y sean así actualizadas que con ello en la presentación de la retención documental con mayor calidad. Sea así en su presentación un documento oficial usado con una buena y concordante presentación para cualquier tipo de solicitud, siendo específicamente estructurada en su orden contenido y registro muy conciso en lo que el cliente externo desea realmente al generar por primera o consecutivamente su solicitud.

En ello otra cosa objetiva que se plantea y se hace al medir el proceso de acuerdo a las falencias en sus áreas de control, seguimiento y descarte es la de la mejora y la de cambiar es un menor control de mediciones de respuesta de las PQRS.

Para que sean en un tiempo más corto así se de en ello una mejora continua y como ejercicio interno sea una capacidad en la respuesta más rápida, tramitando con mayor certeza y control toda la cantidad diaria de solicitudes de acuerdo al personal que está involucrado dentro de la unidad en el área. comprobando lo que se pueda evacuar de otro medio se le da respuesta verbal inmediatamente y lo que sea más competente esa redirección al usuario para orientar de manera cordial y atenta al usuario para generar una mejor Satisfacción, en lo que se empieza a notar y se mejore bastante que cambie el método de no seguir Como se hacía antes, formalizando esa mejora constante en que se recibía todo lo que llegaba para el descarte penal sin orden y mal presentado(algo inocuo e incompleto en su estructura)y se daba así por promedio un desorden lo cual repercutía un tiempo escatimado en días hábiles o meses en los cuales por la ejecución alterna de otras tareas aparte no se podían cumplir, no se dan respuestas exactas como en ello además se generan excusas como denotar muchos represamientos en la contestación de las solicitudes. De esa forma así quedarse en una ineficacia dentro del área documental de la seccional Bogotá en específico, llenando así además la parte de quejas y reclamos dentro del proceso institucional de la atención al usuario que es con una buena retención documental se pretende en segundo plano evitar.

Otro impacto es la unificación de criterios al realizar la gestión documental primero dentro de la seccional, aplicando primero lo estricto en la norma técnica para tal fin con un mayor conocimiento del área pero ante todo innovando en la metodología de cómo se debe responder en los indicadores de entrega de la gestión documental. desocupando los anaqueles llenos de expedientes de descarte” olvidados” sin hacerles el proceso de arreglo general y clasificándolos de acuerdo a modelos de;(1) tipificación delictiva (2) año de consecución(3) causal de inactivación penal(4) tamaño en la foliatura, lo que le da una mejor presentación al expediente en general, siendo más fácil de ubicar y se puede realizar su descarte procesal de una manera más practica con una imagen unificada y agradable para ser enviado al archivo general.

Detallando además un mayor provecho del personal, que se empleaba en el área para crear dicha tarea, logrando que de las 25 personas que destinaba la institución en esta seccional para tal fin y redireccionado por medio de la jefatura de la unidad, utilicen el tiempo que deja esta práctica libremente en la consecución organizada de otras tareas en otros aspectos del proceso penal y de apoyo a la gestión. Maximizando el talento humano en hacer con eficiencia, eficacia y efectividad la tarea de lo cual ya quedando en general esos 25 servidores de medio fijo tengan una responsabilidad más específica en la adquisición de un mayor conocimiento de la parte archivística como en este caso la retención documental y estas a su vez tengan por la gerencia media la debida medición con sus respectivos indicadores de esa gestión donde la retención documental administrativa de la unidad sea mejor.

En otro punto se logra la reducción de ese gasto de recursos energéticos desde un buen modelo informático al crear el descarte penal, maximizando así lo más posible mediante el medio informático en la debida combinación de correspondencia al generar el cruce de base de datos y al Filtrar la información de la retención documental .generando así con un solo medio de digitación bases de datos confiables y de así mismo automáticamente crear las caratulas que reposaran como imagen y medio de información de primera mano en los expedientes penales y tener una mayor cantidad de información para su consulta.

Pero ante todo como en ámbito general el mayor impacto en el contorno personal se da en ese aporte a la reducción procesal que como se denota en un punto aparte, pero también es importante mencionar es que al reducir la capacidad de acumulación en bodegas y oficinas llenas de archivo (inactivo sin observar y registrar) con la aplicación de la propuesta se pretende es generar un mejor ambiente para laborar erradicando en mayor medida posible enfermedades para los empleados. Tener un buen ambiente laboral sin molestias en la movilidad dentro de las instalaciones dejando mayores espacios donde antes había miles de espacios ocupados con cajas de expedientes sin

tramitar y en ello procurando peligros externos y de emergencia a causa de factores como incendios, terremotos etc.

A lo que el cumulo era medio de riesgo dentro de la institución lo determinado da al hacer una retención documental más responsable como eficiente, con una visión agradable de los usuarios por el ingreso dentro de la planta de las oficinas de la unidad en la que se trabaja, dándole otro tipo de provecho al espacio ganado y mucho orden en el control de la cantidad de procesos inactivos que los despachos tienen e investigaron. Cosa que no pasaba antes ya que se desconocía y más por cifras estadísticas que tenía cada despacho de fiscalía y que hacía con las carpetas.

11. Conclusión general

Con el objetivo propuesto en el trayecto de elaboración, seguimiento y mejora dentro de la temática propuesta de dar un plan de mejora para la retención documental en la seccional Bogotá. Determinar sus falencias mediante diagnósticos que al medir la capacidad de respuesta de las diversas áreas que componen la estructura administrativa en esta área, se puede evidenciar dentro de la tarea investigativa en la concusión y tramite a problemáticas cotidianas realizadas en la continuidad y perfeccionamiento de conflictos dentro de un área de trabajo. a fin de buscar un constante avance para una retención en la gestión de los archivos más conservada y útil se dan herramientas aplicando métodos estudiados y conocidos dentro del trámite de la práctica, para así poder al plantear una posible solución fáctica y elaborada en beneficio del área institucional donde se desea aplicar la metodología en la seccional.

A ello podemos determinar que en el desarrollo de la temática planteada en la práctica se buscó desde el comienzo era el enfatizar dentro de la organización en el problema específico de la administración de la forma en la cual se realizaba la tarea en su forma continua, es determinar cómo se debe de hacer una buena retención documental por parte de los servidores activos para tal fin. Detectando así esa falencia tangible dentro

De la organización que existe en el área que de cierto modo que acababa afectando el trámite normal y cotidiano de cómo se hacía dicha labor por el desconocimiento técnico que se tiene de la gestión archivística, denotando dentro de lo analizado en el contexto de lo descrito dentro del área de la retención documental se planteó esta problemática.

Tal como se determinó la falencia en el modo en que la producción tanto en tiempos como en metodologías de aplicación por parte de los empleados para tal fin hacían y como ello repercutía en una inestabilidad dentro del proceso penal respecto al trámite, conservación, manipulación y consulta de los expedientes descartados como inactivos lo que conllevaba consigo a más no poder sobre muchas actuaciones negativas (quejas, reclamos, demoras absurdas) en la solución expresa de las necesidades que los usuarios tanto internos como externos que requieren la expedición de las mismas que con ello entorpecía el plan de descongestión y de control interno que se debe de tener por norma el archivo en la dirección seccional de fiscalías de Bogotá.

Así lo planteado dentro de lo referenciado en el área se debe de parte en la media gerencia desde el plan operativo anual involucrando en el área su objeto base o razón de ser, lo que indica que se fijen metas en el cumplimiento de la tarea enmarcando unos indicadores de gestión y ante todo que puedan obtener una verificación específica en la calidad. Observado de cómo debe de ser la retención documental dentro de la entidad y más para este caso de la seccional Bogotá, que es el caso de este estudio en específico dentro de la unidad donde se generó la práctica y se evaluaron sus resultados.

Con un análisis tomando referencias en la norma técnica - la PGD - y -el PINAR- como esta debía de ser aplicada, se pretendió desde el inicio dar un giro en la metodología del cómo hacerse la gestión dentro de un medio eficiente en la administración de recursos. el buen provecho del personal disponible para tal fin y ante todo la eficacia en el cumplimiento de la tarea partiendo de la premisa de prestar un buen servicio público con calidad y prontitud, dar un buen servicio Documental para los

interesados que requieren ese servicio que sea reflejado allí en un mayor compromiso institucional y social como lo establece la norma en este caso aplicado a la eficiencia.

Mirándolo desde la parte estratégica, se busca es de una manera sencilla pero ágil aplicar el modelo de trámite institucional en el área apelando a la misión de la empresa para en ello resaltar el sentido de ser dentro de la atención con dignidad y en aras de que prevalezca el derecho humano a la administración de justicia, con garantía en la gestión con calidad. Determinado dentro del desarrollo de la retención documental (cronograma de entrega y periodos de conservación documental de los expedientes y actos administrativos de la entidad) y en beneficio del cumplimiento de los momentos en la ejecución del área, se provee dar cumplimiento en los medios y provecho de los recursos para una tarea más rápida y que como se ha mencionado antes sea de satisfacción para ese cliente externo y/o usuario en la consecución de datos. Conservado así los actos informativos de manera pertinente dentro de lo que la busca más en un modo urgente como es la mayoría de casos al desear realizar su petición por cualquier modo verbal, digital y escrito. Generándole tanto al público como en lo general de empleados y agentes internos una imagen de la entidad en la seriedad y cumplimiento de un proceso interno que por obligación debe de ser importante en el control de la administración en los registros y documentos, ampliando la mejora continua dentro de todas las falencias que este actualmente tiene y que impide un mejor planteamiento dentro de esta área en la aplicación del modelo de justicia ordinaria y descongestiva en el sistema penal acusatorio.

Por último puedo mencionar que dentro del estudio analítico en la misión institucional se pretendió buscar una metodología asequible de forma económica presupuestalmente y que con el aval de la media gerencia y en especial de los principales responsables, conlleve dentro del cumplimiento de las normas técnicas y de las políticas de desarrollo dentro de lo estipulado en el archivo central de la dirección seccional de la entidad se pudiera realizar. Llevándose dicho planteamiento ante la exposición de un modelo referente ante la alta dirección que no ha sido fácil lo cual está

En etapa de conocimiento y estudio para ser factible buscando superar los índices de desarrollo dentro del área, que al ser diagnosticadas la cuatro áreas de ejecución como las de apoyo a la gestión, producción y control, personal y talento humano como de la administración de recursos en no superaban esa media porcentual de satisfacción y cumplimiento dentro de lo proyectado, ese valor subiera gradualmente con el tiempo a medida de la calificación y seguimiento sobre los avances técnicos y de conocimiento por parte de los involucrados en el área sin desperdicio en las referencias (monetarias, de recursos físicos, equipos) dadas para tal fin como del talento humano disponible.

En el aspecto personal se da la gran satisfacción de poder aportar en mayor parte ese conocimiento adquirido previamente dentro de lo visto en generalmente en toda la carrera para exponerlo en provecho a la mejora continua de un proceso, transformación que es sencilla en su aplicación dentro del esquema institucional pero de relevancia dentro de la misión corporativa dentro de la seccional Bogotá como es en este caso. Que al tener sus falencias desde el origen como se hacían las cosas y de ello tener unos perjuicios en la administración de la documentación y su registro para así en parte impartir justicia al responder de manera pronta y eficiente a los agentes externos que requieren de ella, en lo que al sustentar el desarrollo de la práctica mostro como esto afectaba públicamente el orden documental de la empresa y de la unidad en la que trabajo que es lo que se pretendió modificar desde el comienzo.

Bibliografía

- 1- Thompson,A.A.(2017). Administración Estratégica(19 Ed.)Mc Graw Hill.
- 2- Chiveato,E.(2000)Objetivos Organizacionales(5 Ed.)Mc Graw Hill.
- 3- Chiveato,E.(2000)Objetivos Organizacionales(5 Ed.)Mc Graw Hill.
- 4- Castillo,A.J.(2020)Gestión Humana Integral (1 Ed.) Ecoe.
- 5- Gallardo,H.J.(2011)Administración Estratégica(1 Ed.)Alfaomega.
- 6- Castillo,A.J.(2020)Gestión Humana Integral(1 Ed.) Ecoe.
- 7- Morueco,R.(2013)Manual Práctico De Administración(1 Ed.)Ra-ma.
- 8- Morueco,R.(2013)Manual Práctico De Administración(1 Ed.)Ra-ma.
- 9- Beltran,R.J.(2018)Evolución de la Administración(1 Ed.)Editorial Fondo Luis Amigo
- 10- Kooontz,H. (2013) Elementos de la administración(8va.Ed) Mc Graw Hill.
- 11- Martinez,F.C. (1999) Administración de Organizaciones(2da Ed) Unilibros Unc.
- 12- Fayol,H.(1971) Administración industrial y general(1 Ed.) Universitaria.
- 13- Certo,S.(2001) Administración Moderna(8 Ed.) Prentice Hall.
- 14- Certo,S.(2001) Administración Moderna(8 Ed.) Prentice Hall
- 15- Certo,S.(2001) Administración Moderna(8 Ed.) Prentice Hall
- 16- Freeman,E.(1996) Administración(6 Ed.) Pearson Editores.

Web grafía

1. Universidad unipanamericana (2011). *Teorías Administrativas*,
<http://teoriasadministrativasunipanamericana.blogspot.com/2011/09/lyndall-urwick.html>
2. GestioPolis.com Experto (2020) Principios de la administración. Que son y cuales son,
<https://www.gestiopolis.com/principios-de-la-administracion/>
3. Magne,J.(2020)Administración- Conceptos Básicos,1,
<https://independent.academia.edu/JavierMagne>

Anexos



BOGOTÁ D. C. JUNIO DE 2015
DSFB 2015 F-115 OF 401

Señores:
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS
VUAD SEDE BOGOTÁ
Ciudad

Cordial saludo...

Por medio de la presente certifico que a la fecha el servidor **FABIAN ALFONSO GIL SALAMANCA** identificado con la **CC No 80.856.871** de Bogotá, quien desempeña sus funciones dentro de la unidad cuarta local como asistente de fiscal, está realizando actualmente la práctica administrativa correspondiente a la labor dentro de la gestión documental y retención administrativa a su cargo.

Atentamente



MIRIAM ESPERANZA ROMÁN ROJAS
Fiscal Coordinador Unidad Cuarta Local De Fiscalías

FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN
Subdirección Seccional De Fiscalías De Seguridad Y Convivencia Ciudadana
Unidad Cuarta Local De Fiscalías De Bogotá
Carrera 13 N 18 51 Piso 4to – Tel 5894444 Ext 1266 – 1460
[www.fiscalia@fiscalia.gov.co](mailto:fiscalia@fiscalia.gov.co)