

**ALCALDIA MUNICIPAL DE PASTO**  
**SECRETARÍA GENERAL**  
**UNIDAD DE CORRESPONDENCIA**  
**ACTA DE INFORME DE GESTIÓN**  
**(Ley 951 de marzo 31 de 2005)**

**1. DATOS GENERALES:**

- A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE PRESENTA EL INFORME: SILVANA DELGADO PANTOJA
- B. CARGO: PROFESIONAL UNIVERSITARIA
- C. ENTIDAD (RAZÓN SOCIAL): ALCALDÍA MUNICIPAL DE PASTO
- D. CIUDAD Y FECHA: SAN JUAN DE PASTO, NOVIEMBRE 10 -2015
- E. PERIODO DEL INFORME: 20 de enero de 2014, 10 de noviembre de 2015
- F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN

**2. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN:**

Informe ejecutivo narrado, máximo de tres hojas, sobre la gestión adelantada, en la que se cubra aspectos como son: Principales logros, programas, proyectos, actividades y los resultados obtenidos por cada uno de los anteriores, contextualizado en términos de economía, eficiencia y eficacia.

**PRINCIPALES LOGROS:**

**CREACIÓN UNIDAD DE CORRESPONDENCIA**

Mediante acuerdo No. 048 de diciembre 3 del año en curso, se llevó a cabo la creación de la Unidad de Correspondencia, adscrita a la Subsecretaría de Sistemas de Información y como parte del proceso de gestión documental, misma que según lo establecido en el acuerdo 060 de 2001, es la dependencia que gestionará los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

## **REUBICACIÓN DE LA SEDE**

Dadas las condiciones presentadas donde se encuentra ubicada la Unidad de Correspondencia, y por la importante labor que esta dependencia lleva a cabo como paso inicial a la gestión administrativa e inicio del proceso de gestión documental, se destinó un espacio en la Sede de San Andrés donde entrará en funcionamiento la Unidad de Correspondencia y Atención al Ciudadano, sitio donde se podrá llevar a cabo una mejor gestión por parte de esta dependencia y mejoramiento en la calidad en el servicio.

## **REORGANIZACIÓN DE FUNCIONES**

Se llevó a cabo la reorganización de funciones, actividad que conlleva a establecer de manera clara los procesos y procedimientos desde la presentación del cliente a nuestra dependencia pasando por la verificación del documento para establecer la competencia, el registro, radicación, escaneo, distribución, control y archivo, gestiones que se acogen a lo normativamente establecido, incluyendo la ventanilla exclusiva para población en discapacidad, adultos mayores y madres gestantes, mismas que al ser asignadas exigen mayor responsabilidad y apropiación de las mismas sin exceptuar el trabajo en equipo.

Lo anterior se llevó a cabo con la ubicación de talento humano con experiencia y competencia.

## **ORGANIZACIÓN ARCHIVOS DE GESTIÓN**

Bajo un proceso de organización, foliación y archivo se diseñaron bases de datos que establecen la documentación existente en el archivo año 2012, información que se encuentra entregada a archivo según la norma, los documentos de los años 2013, 2014 y 2015 presenta organización de la información en físico y archivo digital, detallado numéricamente, permitiendo la ubicación rápida de la documentación.

## **PROCESOS DE MEJORAMIENTO EN EL REGISTRO Y TRAZABILIDAD DE COMUNICACIONES OFICIALES**

El sistema Access con el que en la actualidad cuenta la Unidad de Correspondencia presenta vulnerabilidad, aun así se ha procedido a la elaboración de bases de datos de recepción de documentación mes a mes y por dependencias y demás informes que se necesiten en un momento dado.

Se han diseñado informes de control de correspondencia atendida por el personal distribuidor diario, base de datos de mails atendidos a través de [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co), base digital que cuenta con toda la documentación

escaneada recibida en la unidad de correspondencia diariamente y organizada de manera mensual.

Durante el año 2015 se logró la contratación del soporte lógico SIGE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA, desarrollado por la empresa S.I.T.I. Soluciones, integrante del grupo empresarial Parque Soft, encontrándonos en proceso de implementación del soporte lógico mismo que permitirá llevar a cabo una mejor organización, y control de las comunicaciones oficiales, verificar su oportunidad de respuesta y permitiendo además establecer la trazabilidad de estas.

### **PROCESOS DE CONTROL**

Se han diseñado formatos que permiten realizar el seguimiento de la documentación desde su recepción, clasificación, distribución y archivo, mismos que dada la creación de la Unidad de Correspondencia se legalizarán de acuerdo a los lineamientos de calidad, más aún cuando estos cambiarán con la implementación del soporte lógico.

### **MEJORAMIENTO EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Por política cero papel y normas establecidas para el manejo de la información contamos con la cuenta de correo oficial de la Administración Municipal [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co), para el cual se encuentra delegado un funcionario para la revisión diaria y atención según los parámetros legales de toda la información.

Se implementó la plataforma para el manejo de PQRD, como parte del proyecto PVD-GEL, herramienta importante para medir la calidad en el servicio y acatando lo normativamente establecido en las leyes de transparencia y política pública.

Se cuenta con la oficina de atención al ciudadano, la cual está en proceso de implementación para el manejo de la línea 195, PQRD, orientación al ciudadano, e información de trámites y servicios.

### **CONCLUSIONES**

Se cuenta con una Unidad de Correspondencia creada, y en proceso de mejoramiento.

La Unidad de Correspondencia en la actualidad está implementando el soporte lógico, SIGE, en el cual el módulo de correspondencia permitirá establecer la trazabilidad de las comunicaciones oficiales así como la oportunidad de respuesta, necesario para lograr la satisfacción del cliente.

Mejoramiento de las instalaciones físicas, a fin de brindar mejor atención al cliente interno y externo.

Respecto a la Unidad de Atención al Ciudadano se ha logrado la ubicación articulada a la Unidad de Correspondencia en la Sede San Andrés, dependencia que atenderá la línea 195 y PQRD, trámites y servicios y orientación al ciudadano para mejorar la calidad en el servicio.

Los archivos correspondientes a los años 2013-2014-2015, se encuentran debidamente organizados de manera numérica y completa.

Se cuentan con archivos digitales debidamente organizados en caso de préstamos de documentos.

### 3. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS:

Detalle pormenorizado sobre la situación de los recursos, por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el período entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación, así:

- A. Recursos Financieros: La Unidad de Correspondencia no maneja recursos financieros, por lo cual se ha solicitado sea la oficina de gestión documental la encargada de gestionar presupuesto para la dependencia como parte de su proceso.
- B. Bienes Muebles e Inmuebles: Se cuenta con los elementos relacionados en los inventarios físicos de acuerdo a los informes de Almacén General.

### 4. PLANTA DE PERSONAL:

Detalle de la planta de personal de la Entidad.

Concepto	Total número de cargos de la Planta	Número de cargos provistos	Número de Cargos Vacantes
<b>Cargos de Carrera Administrativa</b>			
.- A la fecha de inicio de la gestión	2		
.- A la fecha de retiro	2		
Variación Porcentual			

Concepto	Total número de cargos de la Planta	Número de cargos provistos	Número de Cargos Vacantes
<b>Cargos en Provisionalidad</b>			

.- A la fecha de inicio de la gestión	<b>1</b>		
.- A la fecha de retiro	<b>3</b>		
Variación Porcentual			

Concepto	Total número de cargos de la Planta	Número de cargos provistos	Número de Cargos Vacantes
<b>Trabajadores Oficiales</b>			
.- A la fecha de inicio de la gestión	<b>1</b>		
.- A la fecha de retiro	<b>3</b>		
Variación Porcentual			

#### **PERSONAL DE CONTRATO:**

La Unidad de Correspondencia cuenta con dos personas contratadas mediante orden de prestación de servicios, cuyo vencimiento es a 15 de diciembre del año en curso.

NOMBRE	CONTRATO	VIGENCIA
RITHA MERCEDES MEZA	ORDEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS- ASISTENCIAL	A 15 DE DICIEMBRE DE 2015
LUIS CARLOS ARTURO DELGADO	ORDEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS- ASISTENCIA	A 15 DE DICIEMBRE DE 2015

#### **5. CONCEPTO GENERAL:**

Gracias al apoyo brindado por Secretaría General y la labor y gestión de la Subsecretaría de Sistemas de Información, se han logrado llevar a cabo procesos significantes de mejoramiento de la Unidad de Correspondencia y Atención al ciudadano, entendiendo la importancia de la gestión que se realiza, los requerimientos y necesidades de la misma, en cuanto a talento humano y estructura física.

Lo anterior acatando la norma respecto al proceso de gestión documental, y las leyes de transparencia y política pública.

#### **6. FIRMA:**

**SILVANA DELGADO PANTOJA**  
 Profesional Universitaria  
 Unidad de Correspondencia

