

2024-1

# Trabajo de grado

Memoria documental de la  
Dirección de Capacitación



CAROL DANIELA AGUILAR BAYONA  
ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. Contexto y antecedentes .....	4
3. Objetivos específicos .....	5
4. Fases y Metodología para el desarrollo de la Práctica.....	5
5. Cronograma de actividades y entrega de informes .....	7
6. Revisión documental.....	10
6.1 Análisis de las cadenas de valor .....	19
6.2 Falta de trazabilidad del impacto .....	20
6.3 Necesidad de análisis, documentación y conservación del impacto .....	20
7. Lineamientos del Programa de Gestión Documental .....	20
7.1 Metodología para la Recolección de Información.....	21
7.2 Resultados de la encuesta .....	22
7.3 Análisis de la información .....	23
8. Benchmarking.....	29
8.1 Benchmarking: Modelos de Gestión Documental en Entidades Públicas Colombianas	29
8.2 Metodología Benchmarking .....	30
8.2.1 Definición del objeto de estudio.....	30
8.2.2 Selección de entidades de referencia.....	30
8.2.3 Recolección de información .....	30
8.2.4 Análisis de la información .....	31
8.2.5 Resultados .....	31
8.2.6 Análisis .....	34
8.2.7 Logros obtenidos .....	35
9. Actividades desarrolladas .....	36
Bibliografía .....	45

## Índice de figuras

Figura 1 . “Procedimiento: Desarrollo de los eventos de capacitación” .....	11
Figura 2: Procedimiento desarrollo de los eventos de capacitación. ....	12
Figura 3: Desarrollo de los eventos de capacitación. ....	13
Figura 4: Diseño curricular de eventos de capacitación en modalidad presencial.....	13
Figura 5: Diseño curricular de eventos de capacitación en modalidad presencial.....	14
Figura 6: Procedimiento: Diseño curricular de eventos de capacitación en modalidad presencial. ....	15
Figura 7: Procedimiento: Diseño curricular de programas virtuales y actualización del banco de programas.....	16
Figura 8: Procedimiento: Diseño curricular de programas virtuales y actualización del banco de programas.....	17

Figura 9: Procedimiento: Evaluación de programas y eventos de capacitación.....	18
Figura 10: Procedimiento: Evaluación de programas y eventos de capacitación – Perspectiva usuarios. .....	18
Figura 11: Acciones de mejora. ....	19
Figura 12: ¿Mayoritariamente cuando se generan los documentos en su unidad administrativa son de carácter digital o en papel? .....	24
Figura 13: ¿Qué herramientas o software utilizan para la creación de documentos digitales?.....	24
Figura 14: ¿Cómo se reciben los documentos en su unidad administrativa? .....	25
Figura 15: ¿Cada cuanto se revisan los sistemas de clasificación y ordenación en su unidad?.....	27
Figura 16: ¿Qué tan satisfecho está con la gestión actual de documentos en la ESAP? Siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho. ....	28
Figura 17: ¿Cree que un modelo de Gestión Documental podría mejorar la gestión actual de documentos en la ESAP?.....	28

## Índice de tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades y entrega de informes. ....	10
Tabla 2. Seleccione su rol en la Dirección de Capacitación .....	23
Tabla 3. Relación entre obligaciones y actividades práctica administrativa. Marzo -Julio. ....	41
Tabla 4. Relación entre Objetivo y Avance practica administrativa. Marzo a Julio. ....	43

## INTRODUCCIÓN

La gestión documental en las entidades públicas es fundamental, ya que establece cómo deben tratarse los documentos, definiendo los distintos ciclos de su vida útil de acuerdo con la ley colombiana. Esto resulta indispensable para la gestión institucional de la Escuela Superior de Administración Pública enfocada en la Dirección de Capacitación.

Bajo la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos - LGA), en su Artículo 21 "Programas de Gestión Documental", se establece la obligatoriedad para las entidades públicas de elaborar e implementar programas de gestión de documentos. Por lo que según los criterios de la ley se exige a la ESAP la creación de un modelo de gestión documental que garantice la eficiente administración del patrimonio documental.

Este trabajo se centró en identificar las necesidades de la Dirección de Capacitación y desarrollar un producto de valor que permita implementar los lineamientos de Gestión Documental establecidos para las entidades públicas de acuerdo con la ley.

De este modo, se buscó encontrar alternativas o propuestas orientadas al desarrollo de mejoras continuas para la conservación de la memoria documental, permitiendo un manejo eficiente y efectivo de todos los procesos, tanto micros como macros. Esto contribuirá a que toda la información quede debidamente documentada y pueda ser asignada con mayor facilidad a cada persona que se integre a la labor laboral, así como a quienes requieran de ella para su análisis y mejora continua.

Es por esto, que la finalidad de este trabajo fue desarrollar alternativas para la Dirección de Capacitación respecto al manejo documental para que se cumpla de forma optima todo el ciclo de vida de los documentos en miras del cumplimiento emanado bajo los lineamientos del Archivo General de la Nación y la ley.

Con base a lo anterior, se llevaron a cabo análisis previos y se aplicó una metodología específica para identificar a detalle las necesidades internas de la Dirección de Capacitación. Los hallazgos obtenidos fundamentan la necesidad de implementar, mantener y preservar los procesos, mejoras y errores a través de un sistema consolidado que contribuya a la conservación de la memoria documental y buena gestión del conocimiento.

Por otra parte, el proceso de vinculación de prácticas para el periodo 2024-1 en la Dirección de Capacitación de la Escuela Superior de Administración Pública se llevó a cabo de manera presencial en la sede central en Bogotá D.C. Este proceso tuvo como objetivo principal cumplir con el requisito de grado, involucrando actividades que se ajusten a los parámetros establecidos.

## **1. Contexto y antecedentes**

La Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), en el ejercicio de su misión de formar profesionales altamente capacitados, ofrece la oportunidad de llevar a cabo la opción de grado en la Dirección de Capacitación. Este proceso se convierte en un requisito obligatorio para culminar la carrera universitaria. Es por ello por lo que, al brindar esta facultad, se estableció como objetivo la realización de actividades específicas durante un período de cinco meses, comprendido desde el 06 de marzo hasta el 05 de agosto de 2024.

Además, en la Dirección de Capacitación de la ESAP, se tiene el objetivo de generar nuevos conocimientos y fortalecer aquellos ya adquiridos, con la clara intención de formar profesionales óptimamente preparados para el ejercicio de la Administración Pública.

## **2. Objetivo general**

Compilar, sistematizar y conservar la memoria documental de los procesos realizados en el marco de los convenios suscritos durante el apoyo en la Dirección de Capacitación.

### **3. Objetivos específicos**

- Realizar investigaciones y análisis de tendencias en el campo de la capacitación y formación, tanto a nivel nacional como internacional.
- Proponer métodos, procesos y/o herramientas enfocadas a una mejora continua en los equipos de trabajo de la Dirección.
- Analizar la viabilidad y la adaptabilidad de las tendencias emergentes en el contexto específico de la Administración Pública y las necesidades de los servidores públicos y la ciudadanía.

### **4. Fases y Metodología para el desarrollo de la Práctica**

La metodología que se llevó a cabo en la práctica estuvo encaminada al desarrollo de la investigación en torno a:

1) Revisión documental: La cual proporcionó una mayor conceptualización del desarrollo de los diferentes procesos que se hacen e implementan en la Dirección de Capacitación, tales como informes, procesos, actas de reuniones, entre otros.

2) Encuesta: Se realizó una encuesta que permitió recopilar información sobre los procesos y resultados que se obtienen en el quehacer de la Administración Pública para de esta forma hallar fortalezas, debilidades y pensar en planes de mejora frente a las funciones realizadas en el día a día.

3) Benchmarking : Este estudio se realizó entre tres modelos de gestión documental y el programa actual de la ESAP lo que permitió identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de este último.

4) Identificación y análisis de contenido: Ayudo al análisis de los documentos para asociar patrones, temas recurrentes, desafíos, oportunidades de mejora y procesos que tienen éxito para mantenerlos en el tiempo.

Es por esto que se dieron cuatro fases las cuales son:

1) Recopilación y análisis de documentos:

- Recopilación y análisis de documentos de interés.
- Identificación y análisis de información relevante que posibilite la identificación de datos claves, lecciones aprendidas, resultados y conclusiones.

2) Encuesta:

- Recepción de respuestas entorno a que la encuesta permitió identificar información relevante para mejorar los procesos internos de la Dirección de Capacitación enfocados en la memoria y conservación documental.

3) Benchmarking:

- El Benchmarking se empleó como herramienta para identificar oportunidades de mejora en el proceso de gestión documental, el cual tomo como referencia las experiencias y mejores prácticas de otras entidades públicas para su mismo análisis.

4) Recopilación y elaboración de informe:

- Durante esta fase, se llevó a cabo la implementación del análisis de las dos fases anteriores, lo que contribuyó a la generación de conocimiento en pro de mejores prácticas en los procesos, esto implicó la identificación de patrones, tendencias y lecciones aprendidas que facilitaron la elaboración de un informe el cual, tuvo como objetivo documentar los procesos realizados, las oportunidades de mejora, los resultados obtenidos, los éxitos alcanzados y las recomendaciones futuras por lo que

todo ello permitirá promover la mejora continua por parte de la Dirección de Capacitación a nivel nacional.

5) Resultado final y retroalimentación:

- Presentación del resultado final del documento para las partes interesadas considerando su validación y retroalimentación de este como también, la incorporación de sugerencias en beneficio de mejorar la calidad de la memoria documental de la Dirección de Capacitación de la Escuela Superior de Administración Pública.

**5. Cronograma de actividades y entrega de informes**

Ítems	Mes Marzo				Mes Abril				Mes Mayo				Mes Junio				Mes Julio				Mes Agosto			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
<b>Informe mensual administrativo.</b>				X				x				x				x				x				
<b>Informe semanal administrativo.</b>	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x









tanto micro como macro. Esto contribuirá a que toda la información quede debidamente documentada y pueda ser asignada con mayor facilidad a cada persona que se integre a la labor laboral, así como a quienes requieran de ella para su análisis y mejora continua. Ahora bien, en el proceso de la revisión se recopiló el trabajo del periodo de marzo y abril junto con la labor de los 19 practicantes que ayudó al análisis de los mismos documentos tales como;

- Desarrollo de los eventos de capacitación.
- Diseño curricular de eventos de capacitación en modalidad presencial y virtual.
- Evaluación de programas y eventos de capacitación- perspectiva usuarios.



Figura 1 . “Procedimiento: Desarrollo de los eventos de capacitación”

Fuente: María Cepeda



*Figura 2: Procedimiento desarrollo de los eventos de capacitación.*

*Fuente: Ana Sogamoso.*



Figura 3: Desarrollo de los eventos de capacitación.

Elaboración: Jhon Sierra.

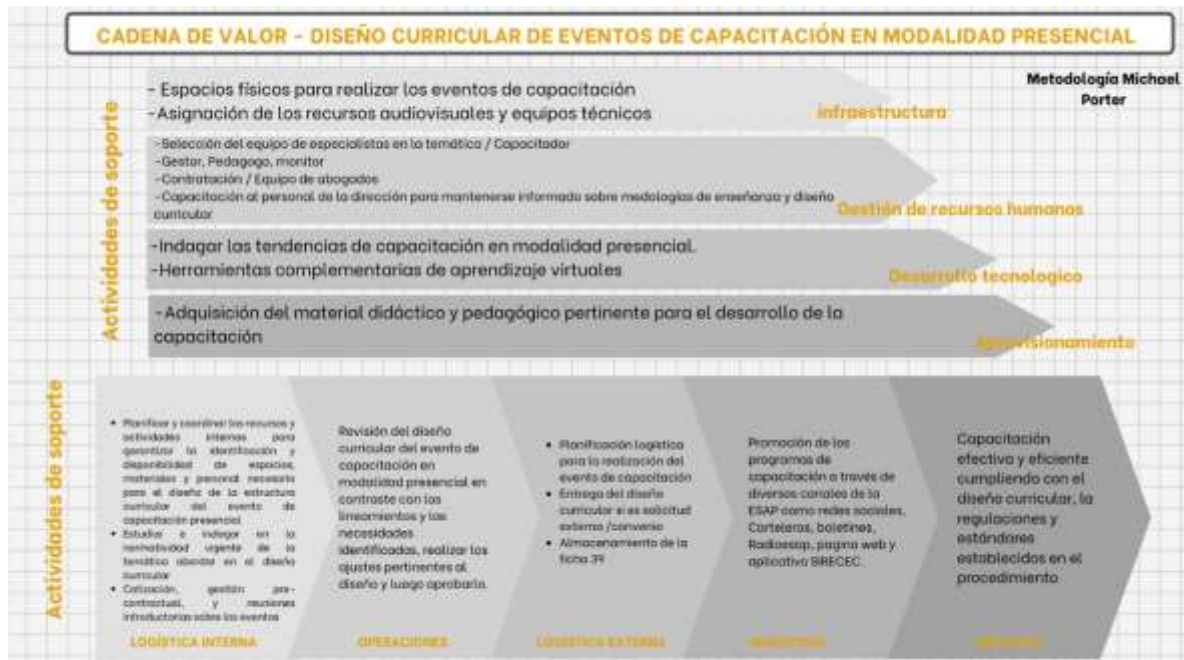


Figura 4: Diseño curricular de eventos de capacitación en modalidad presencial.

Fuente: María José Cuellar.

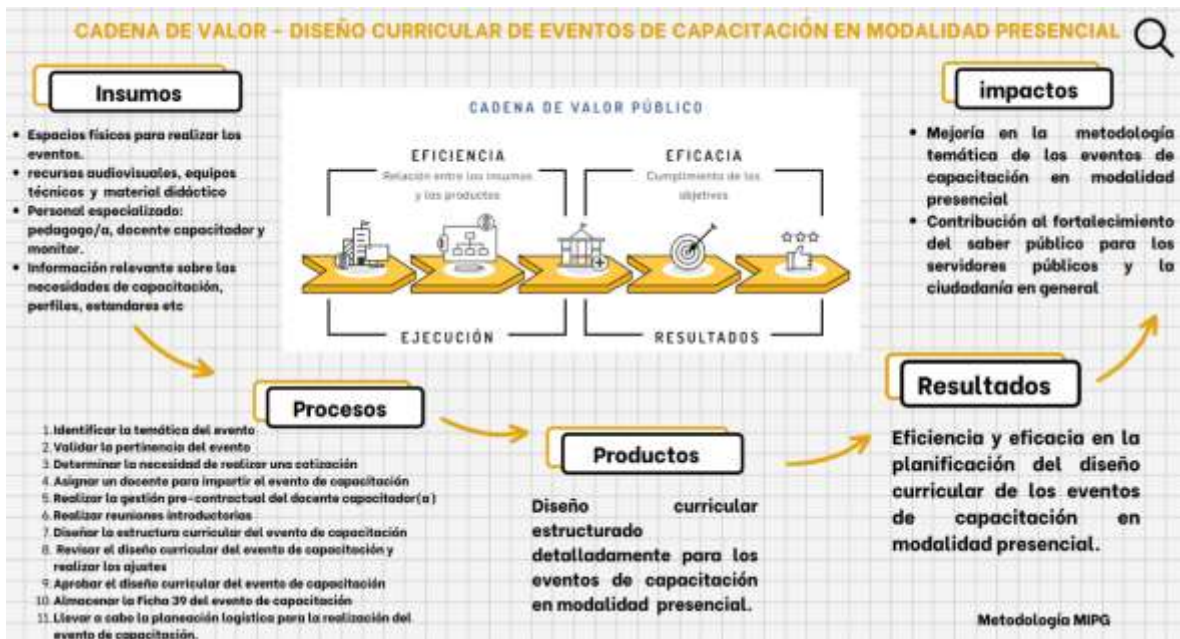


Figura 5: Diseño curricular de eventos de capacitación en modalidad presencial.

Fuente: María José Cuellar.





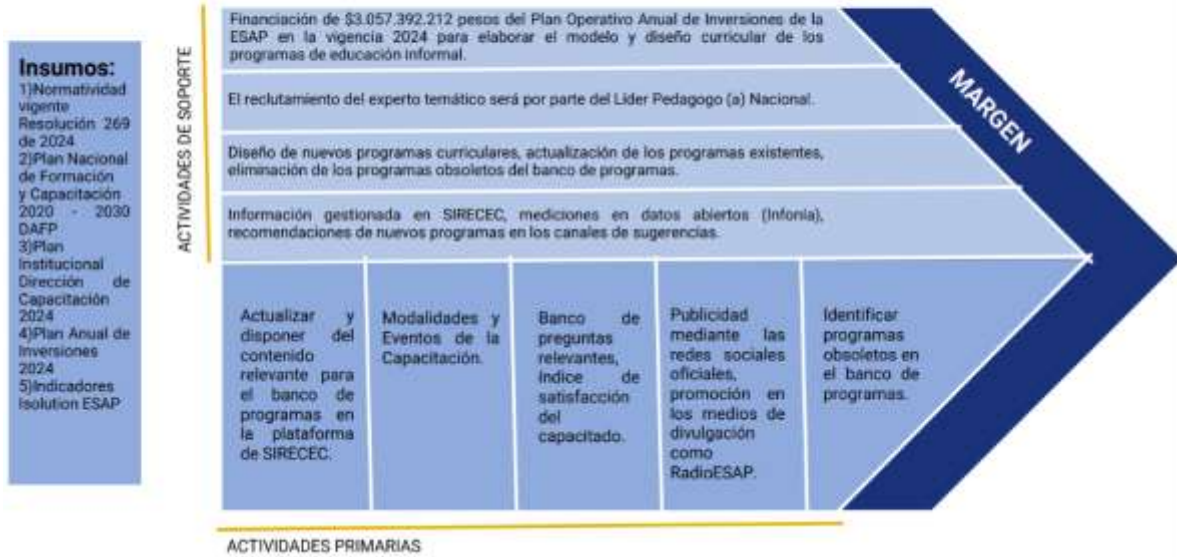
*Figura 6: Procedimiento: Diseño curricular de eventos de capacitación en modalidad presencial.*

*Fuente: Elaboración propia.*



# La Cadena de Valor

**Procedimiento: Diseño curricular de programas virtuales y actualización del banco de programas.**



*Figura 7: Procedimiento: Diseño curricular de programas virtuales y actualización del banco de programas.*

*Fuente: Sergio Guerrero.*

## Cadena de Valor-Margen

Procedimiento diseño curricular de programas virtuales y actualización del banco de programas.



IncurSIONAR en nuevas temáticas pertenecientes a la nueva era de la Administración Pública.

Investigar contenidos educativos de calidad que se adapten a las necesidades de la Administración Pública en Colombia.



Elaborar un cuestionario de satisfacción en cada programa ofertado, que sirva como base de datos del impacto ocasionado.

Ampliar los medios digitales de difusión para que más personas de la ciudadanía común realicen los programas ofertados, como tiktok.

*Figura 8: Procedimiento: Diseño curricular de programas virtuales y actualización del banco de programas.*

*Fuente: Sergio Guerrero.*

# CADENA DE VALOR

Procedimiento: Mejora continua de programas y eventos de capacitación



Figura 9: Procedimiento: Evaluación de programas y eventos de capacitación.

Fuente: Paula Narváez.

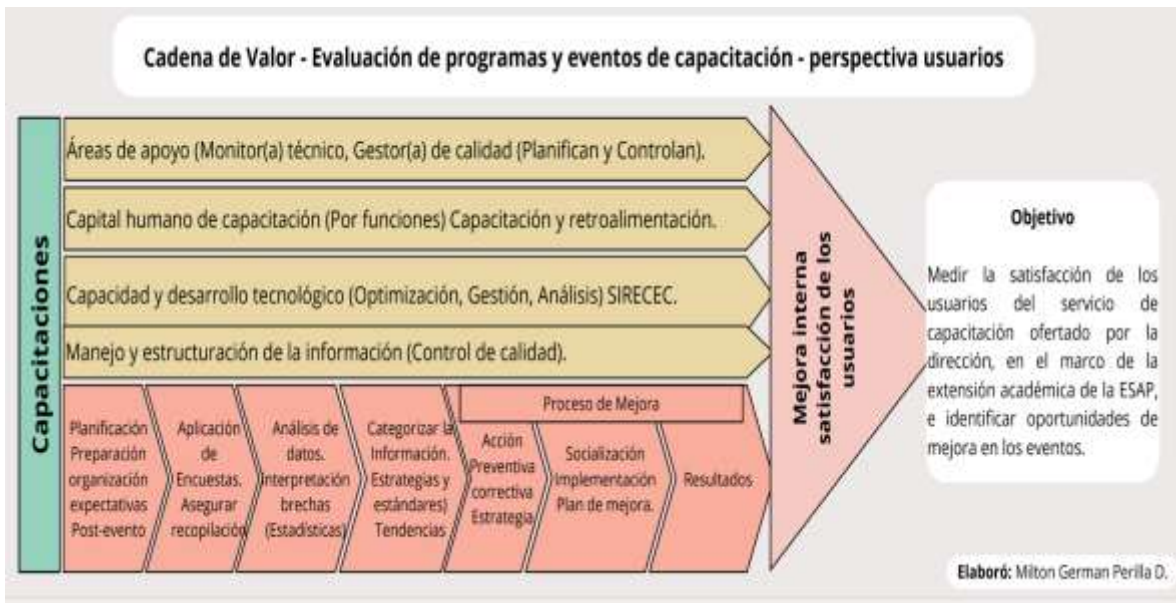
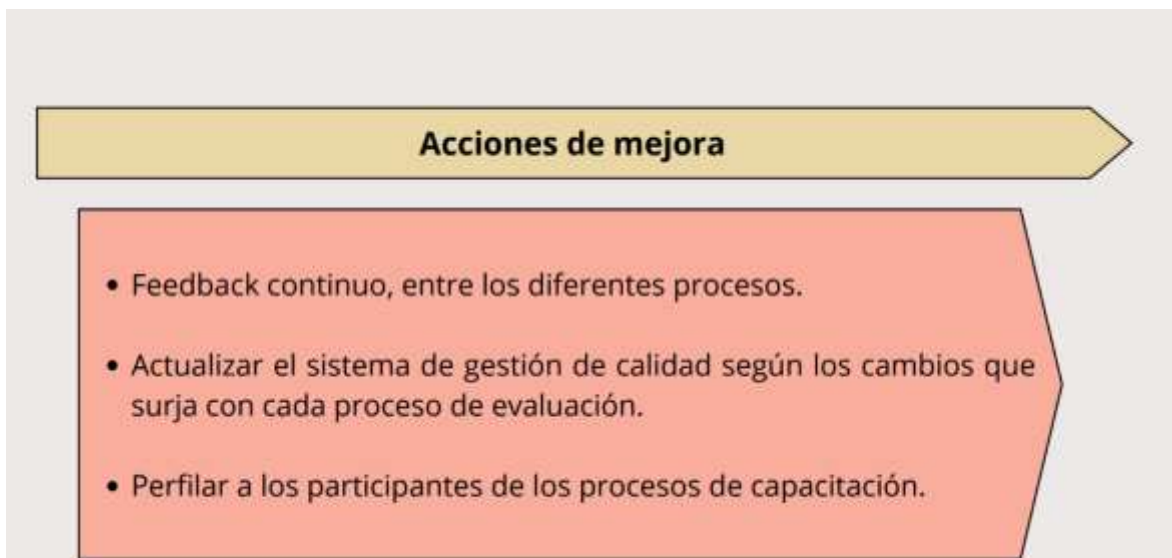


Figura 10: Procedimiento: Evaluación de programas y eventos de capacitación – Perspectiva usuarios.

Fuente: Milton German Perilla D.



*Figura 11: Acciones de mejora.*

*Fuente: Milton German Perilla D.*

Las figuras 1 a 11 del documento ilustran los procedimientos micro que se llevan a cabo en la Dirección, detallando la planificación, los procesos, la ejecución y la evaluación de cada uno de ellos. En algunos casos, se propusieron mejoras para optimizar las actividades internas y generar nuevas dinámicas en las labores cotidianas. Estos procedimientos se evidenciarán en este trabajo ya que, son relevantes para analizar el impacto de cada micro proceso o macroproceso realizados en la Dirección.

### **6.1 Análisis de las cadenas de valor**

El análisis de lo que se realizó con las cadenas de valor de cada procedimiento reveló los insumos, procesos, productos, resultados e impactos, junto con las actividades primarias, secundarias y de soporte. Esta representación gráfica, clara y detallada de las actividades de la Dirección de Capacitación permitió identificar una oportunidad de mejora: que es la necesidad de analizar o evidenciar el impacto a largo plazo de los eventos de capacitación.

## **6.2 Falta de trazabilidad del impacto**

La escasa trazabilidad de los eventos de capacitación a largo plazo dificulta la evaluación de su impacto en el público objetivo (los usuarios de los productos de la Dirección) y en el personal encargado de gestionarlos. Esta falta de seguimiento impide determinar cómo estos eventos impactan en los procedimientos y en el logro de los objetivos de la Dirección.

## **6.3 Necesidad de análisis, documentación y conservación del impacto**

En vista de lo anterior, surge la necesidad relevante de implementar un sistema para analizar, documentar y conservar el impacto de los procedimientos de la Dirección de Capacitación año tras año. Esta información permitirá:

- Comprender mejor los efectos de los eventos de capacitación en el público objetivo.
- Identificar áreas de mejora en el diseño y ejecución de los eventos.
- Demostrar el valor y la efectividad de las actividades de capacitación a las partes interesadas.
- Tomar decisiones informadas sobre la asignación de recursos y la planificación futura.
- La implementación de un sistema robusto de seguimiento y evaluación del impacto permitirá a la Dirección de Capacitación optimizar sus procesos, maximizar el retorno de la inversión en capacitación y contribuir de manera más efectiva al logro de los objetivos de la ESAP.

## **7. Lineamientos del Programa de Gestión Documental**

En el programa de Gestión Documental que se analizó en este proyecto de grado de la ESAP, se deben considerar los siguientes aspectos. En primer lugar, es crucial contemplar todos los ciclos de vida de los documentos de la Dirección de Capacitación, tanto en su formato físico como digital. Esto implica lo siguiente:

- **Producción:** Se refiere a la creación y captura de documentos en los distintos formatos que utiliza la ESAP específicamente la Dirección de Capacitación.
- **Recepción y Distribución:** Se refiere a la recepción de documentos tanto físicos como digitales, registro y distribución a las correspondientes unidades administrativas.
- **Trámite:** Se refiere al ciclo de gestión de los documentos en los diferentes procesos administrativos de la ESAP.

### 7.1 Metodología para la Recolección de Información

Este instrumento de recolección se realizó con el fin de hacer un análisis de cómo es el ciclo de vida de los documentos, encontrar falencias u oportunidades de mejora y generar los lineamientos necesarios para analizar cómo se imparte el programa de Gestión Documental actual de la ESAP el cual, busca que los funcionarios y/o contratistas de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) tengan un instrumento para generar el debido proceso de memoria documental debido bajo la ley y las necesidades de la Dirección de Capacitación.

- **Organización:** Se refiere al tipo de clasificación y ordenación que se les da a los documentos de acuerdo con un sistema archivístico coherente y que cumpla con las necesidades de la Dirección.

- **Consulta:** Se refiere al sistema de acceso y consulta que se tiene de los documentos por parte del personal autorizado de la ESAP.
- **Conservación:** Preservación física y digital de los documentos a lo largo del tiempo de acuerdo con el ciclo de vida.

Para desarrollar este análisis del programa de Gestión Documental, se propuso la implementación de una metodología que sirvió para el análisis y recolección de información:

- **Encuesta:** Se aplicaron las respectivas encuestas al personal de la Dirección de Capacitación para indagar en el proceso del ciclo de vida de los documentos desde su producción hasta su conservación. Para de esta forma obtener información sobre los procesos actuales, las necesidades y expectativas en materia de Gestión Documental, y las posibles dificultades que se enfrentan en este ámbito.

## **7.2 Resultados de la encuesta**

Este análisis se basó en una muestra de 30 individuos de la Dirección de Capacitación en la Sede Central de la ESAP, incluyendo contratistas, funcionarios y practicantes. El objetivo fue comprender en detalle la gestión de la memoria y conservación documental en cada área, identificar fortalezas y debilidades, y evaluar el nivel de conocimiento bajo la ley y los lineamientos del Archivo General de la Nación para la implementación del programa de Gestión Documental de la ESAP.

Cabe destacar que se obtuvieron 26 respuestas, lo que representa una muestra significativa para el análisis profundo del objetivo de este trabajo: analizar cómo se está implementando

el programa de Gestión Documental que aborde las deficiencias actuales en la Dirección de Capacitación de la ESAP y ofrezca alternativas de mejora.

### 7.3 Análisis de la información

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Abogado	1	4%
Experto(a) Capacitador(a)	0	0%
Gestor(a) de calidad	2	8%
Gestor(a) de capacitación	2	8%
Monitor(a) Técnico(a)	6	23%
Pedagogo(a)	0	0%
Director(a) técnico(a) de capacitación	0	0%
Líder pedagogo(a) Nacional	0	0%
Experto(a) temático(a)	0	0%
Experto(a) de virtualización	0	0%
Diseñador(a) gráfico(a)	0	0%
Otro	15	58%
Total	26	100%

*Tabla 2. Seleccione su rol en la Dirección de Capacitación*

*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:** La muestra estuvo compuesta por 26 trabajadores de la Dirección de Capacitación, con la siguiente distribución de roles: abogados (4%), gestores de calidad (8%), gestores de capacitación (8%), monitores técnicos (23%) y otros (58%).



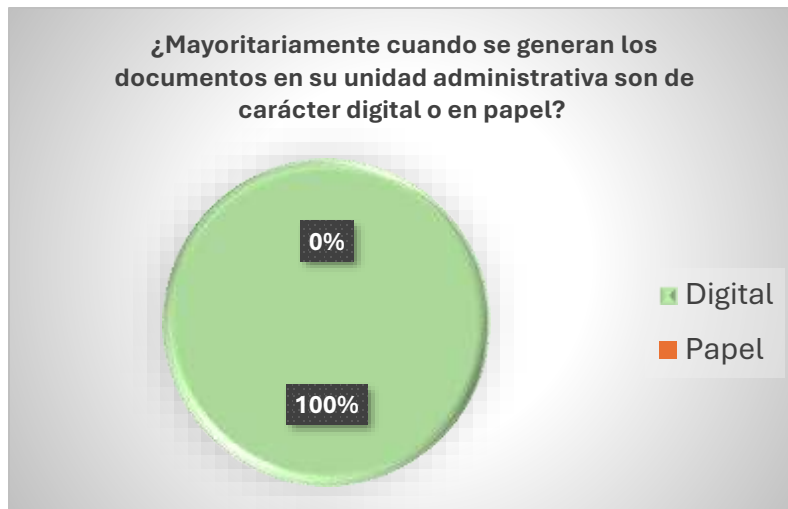


Figura 12: ¿Mayoritariamente cuando se generan los documentos en su unidad administrativa son de carácter digital o en papel?

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la Dirección de Capacitación de la ESAP, la totalidad de los documentos generados en las unidades administrativas son digitales, según lo afirmaron todos los participantes de la encuesta.

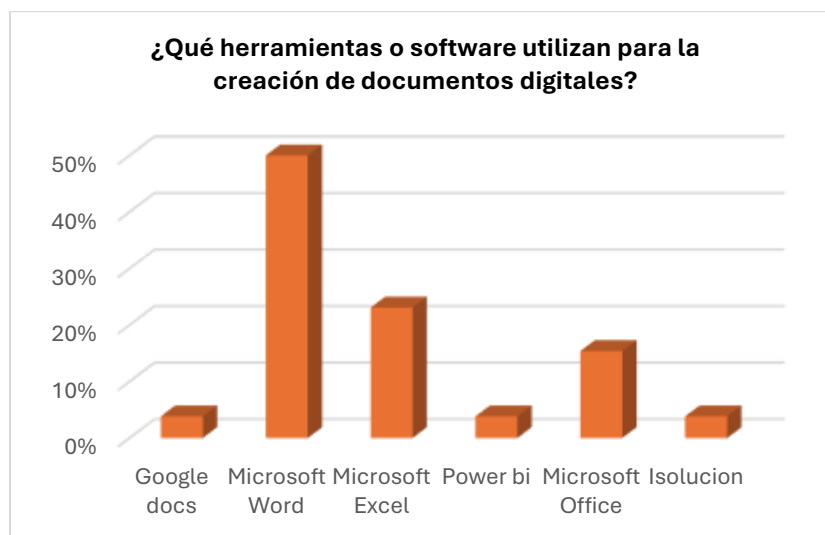


Figura 13: ¿Qué herramientas o software utilizan para la creación de documentos digitales?

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** El análisis de la encuesta revela que Microsoft Word es la herramienta de procesamiento de textos más utilizada entre los encuestados, con un 50% de preferencia. En contraste, las herramientas Isolucion, Google Docs y Power Bi son las menos utilizadas, con un 4% cada una.

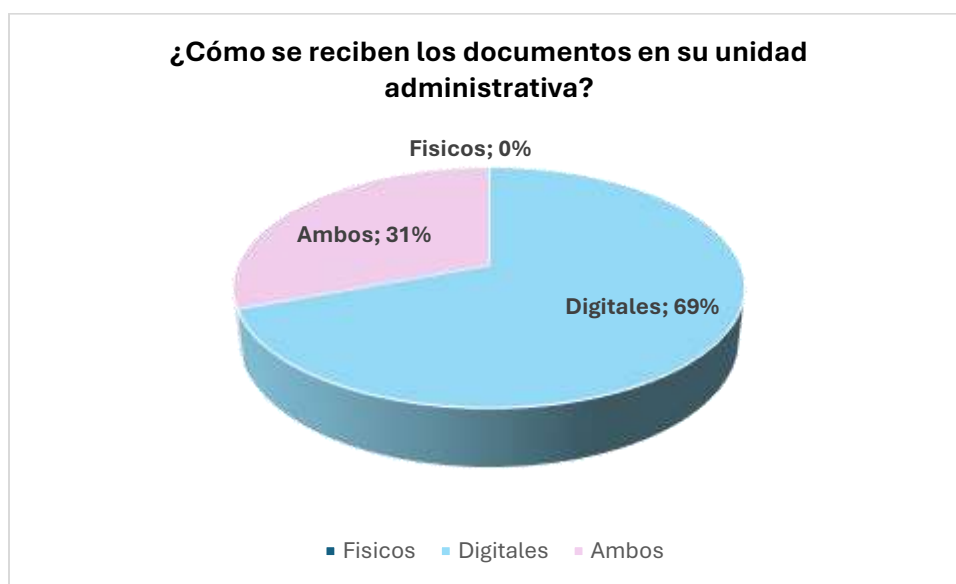


Figura 14: ¿Cómo se reciben los documentos en su unidad administrativa?

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** La encuesta revela que el 69% de los documentos recibidos en las unidades administrativas son digitales, lo que indica una clara tendencia hacia la digitalización de los procesos documentales.

Tabla 3

¿Qué mecanismos existen para el registro y control de los documentos recibidos?		Frecuencia	Porcentaje
<b>Pregunta abierta-Respuestas</b>	A través de Active Document y consecutivo de Excel.	1	4.5%
	Active Document.	1	4.5%
	Active Document, inventario documental.	1	4.5%
	Carpetas compartidas One Drive.	1	4.5%
	Correo electrónico, plataformas virtuales de la entidad, Microsoft Excel.	1	4.5%
	Dejarlo en un Drive.	1	4.5%
	Drive.	1	4.5%

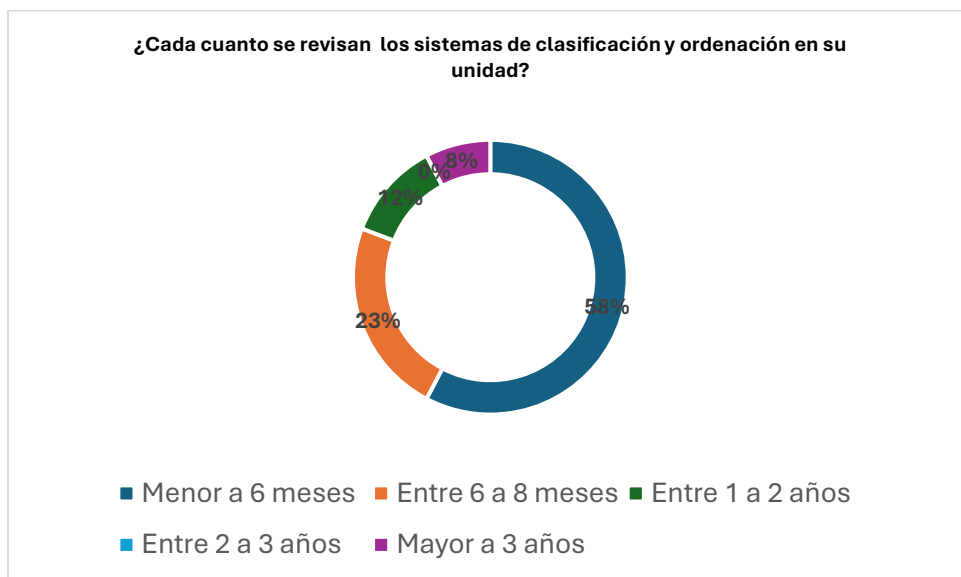
Es un documento escrito para llenar la asistencia y de forma digital llenando listas.	1	4.5%
Herramientas.	1	4.5%
Los sistemas.	1	4.5%
Mecanismos carpetas compartidas por medio de Office 365 tanto por correo electrónico, Outlook y Excel en la nube (Web)	1	4.5%
Ninguno.	1	4.5%
Ningún mecanismo.	3	13.6%
No existe.	1	4.5%
No existen.	1	4.5%
No se.	1	4.5%
No tiene.	1	4.5%
Recuentos periódicos sobre las solicitudes.	1	4.5%
SGD.	1	4.5%
Sistema compartido de información e Isolucion.	1	4.5%

*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:** Por medio de las 22 respuestas que se obtuvieron en esta pregunta abierta se hace una comparación de estas teniendo en cuenta su similitud dando como resultado el siguiente análisis:

- El mecanismo más común para registrar y controlar los documentos recibidos es **Active Document** con un (4.5%). Esto indica que Active Document es una herramienta conocida y ampliamente utilizada dentro de la Dirección de Capacitación.
- Otros mecanismos comúnmente mencionados de las 22 respuestas obtenidas concluyen que los mecanismos que existen para el registro y control de los documentos recibidos son las **carpetas compartidas One Drive** (4.5%), **correo electrónico, plataformas virtuales de la ESAP, Microsoft Excel** (4.5%) y **Drive** (4.5%). Estos hallazgos sugieren que se están utilizando diversos métodos para gestionar documentos, lo que podría generar inconsistencias e ineficiencias.

- Un número significativo de encuestados (13.6%) indicó que no se utiliza ningún mecanismo para registrar y controlar los documentos recibidos. Este es un hallazgo preocupante y relevante, ya que sugiere que una parte significativa de los documentos puede no estar siendo rastreada o gestionada adecuadamente.
- Algunos encuestados (9%) proporcionaron respuestas vagas o poco claras, como "**Herramientas,**" "**Los sistemas,**" y "**No se.**" Estas respuestas indican que algunas personas pueden no ser plenamente conscientes de los procedimientos de la gestión documental vigentes ante la ley y los lineamientos del Archivo General de la Nación los cuales se imparten en el programa de Gestión Documental de la ESAP.



*Figura 15: ¿Cada cuanto se revisan los sistemas de clasificación y ordenación en su unidad?*

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:** La revisión de los sistemas de clasificación y ordenación en las unidades administrativas presenta una periodicidad diversa: 58% menor a 6 meses, 23% entre 6 y 8 meses, 12% entre 1 y 2 años, y 8% mayor a 3 años. Cabe destacar que no se registran revisiones en un lapso de 2 a 3 años.

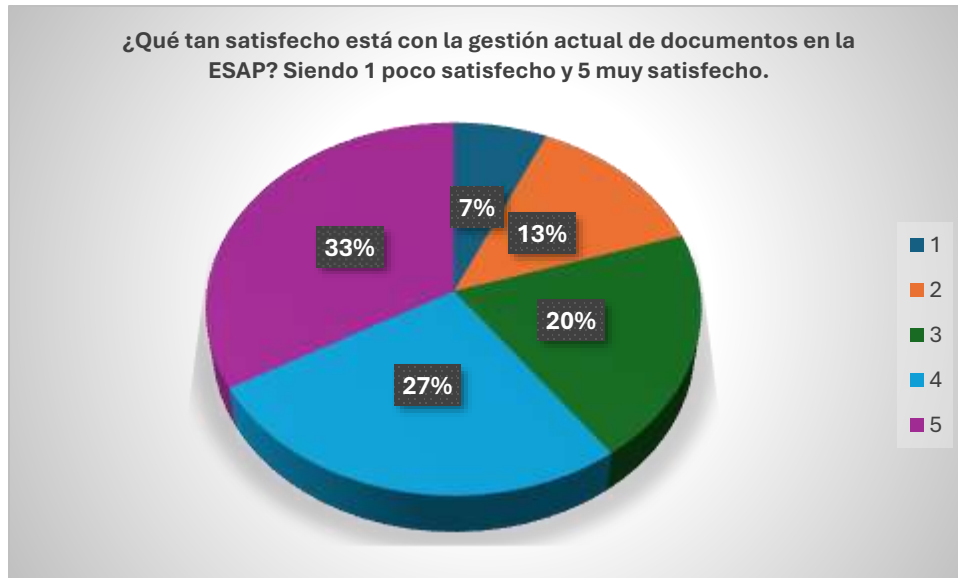


Figura 16: ¿Qué tan satisfecho está con la gestión actual de documentos en la ESAP? Siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho.

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la Dirección de Capacitación, el nivel de satisfacción con la gestión documental actual es positivo, con un 33% de los empleados expresando una gran satisfacción y solo un 7% mostrando insatisfacción.

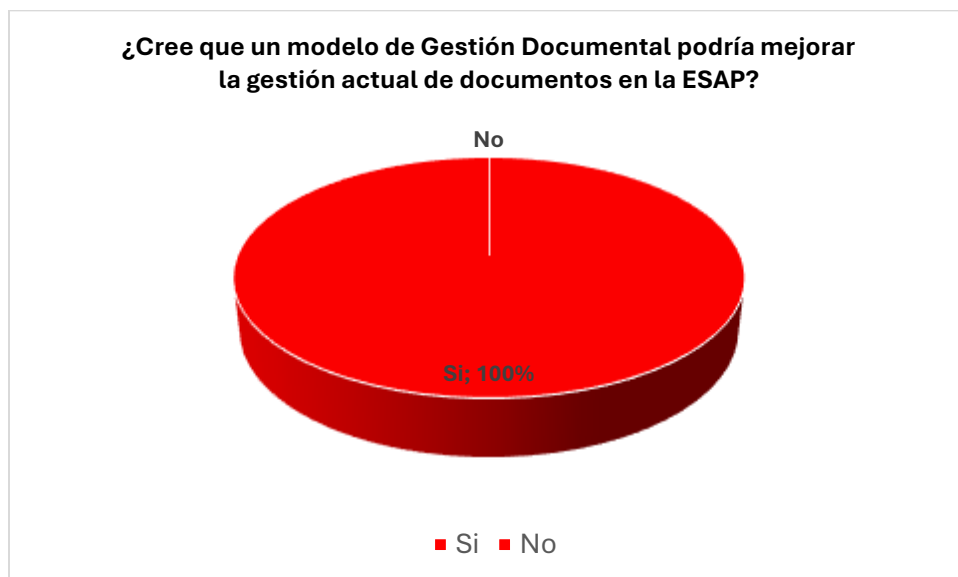


Figura 17: ¿Cree que un modelo de Gestión Documental podría mejorar la gestión actual de documentos en la ESAP?

*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:** La totalidad de los encuestados en la Dirección de Capacitación reconoce la necesidad de implementar adecuadamente el programa de Gestión Documental para optimizar la gestión actual de los documentos de la ESAP.

## **8. Benchmarking**

En este estudio de benchmarking se buscó proporcionar a la Dirección de Capacitación información valiosa para optimizar los procesos de Gestión Documental, tomando como referencia las mejores prácticas de entidades públicas colombianas. El análisis se enfocó en el ciclo de vida de los documentos, ofreciendo diversas alternativas de implementación desde diferentes perspectivas.

El estudio de Benchmarking se basó en el análisis de cuatro modelos de gestión documental ejemplares de entidades públicas colombianas: 1) Archivo General de la Nación, 2) Centro Nacional de Memoria Histórica, 3) Archivo de Bogotá y 4) Escuela Superior de Administración Pública.

Este Benchmarking se empleó como herramienta para identificar oportunidades de mejora en el proceso de Gestión Documental, tomando como referencia las experiencias y mejores prácticas de otras entidades públicas. El objetivo es optimizar la eficiencia, la calidad y la productividad dentro de la Dirección de Capacitación.

### **8.1 Benchmarking: Modelos de Gestión Documental en Entidades Públicas Colombianas**

El presente estudio de benchmarking tuvo como objetivo analizar y comparar los modelos de Gestión Documental de cuatro entidades públicas como fueron:

1. Archivo General de la Nación.
2. Centro Nacional de Memoria Histórica.
3. Archivo de Bogotá.
4. Escuela Superior de Administración Pública.

A través de este análisis, se buscó identificar las mejores prácticas y actividades comunes que permitan optimizar la eficiencia, calidad y productividad en la Gestión Documental de la Dirección de Capacitación de la ESAP.

## **8.2 Metodología Benchmarking**

La metodología del benchmarking se basó en los siguientes pasos:

### **8.2.1 Definición del objeto de estudio**

El objeto de estudio fue la Gestión Documental en las cuatro entidades públicas mencionadas anteriormente.

### **8.2.2 Selección de entidades de referencia**

Se seleccionaron las cuatro entidades públicas debido a su gran importancia frente al tema de gestión y conservación documental.

### **8.2.3 Recolección de información**

Se recopiló información sobre los Modelos de Gestión Documental de las entidades seleccionadas, a través de la revisión de los siguientes documentos:

- Modelo Integral de Gestión Documental y Archivos para el Distrito Capital (Archivo de Bogotá)
- Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos (Archivo General de la Nación Colombia)
- Programa de Gestión Documental (Centro Nacional de Memoria Histórica)
- Programa de Gestión Documental (Escuela Superior de Administración Pública)

#### **8.2.4 Análisis de la información**

Se analizó la información recopilada para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de cada Modelo de Gestión Documental consultado con base en las 4 Entidades.

- 1. Identificación de mejores prácticas:** Se identificaron las mejores prácticas en cada fase del ciclo de vida documental, desde la creación hasta la disposición final de los documentos.
- 2. Formulación de recomendaciones:** Se formularon recomendaciones para la Dirección de Capacitación, tomando como base las mejores prácticas identificadas de las 3 entidades de referencia.

#### **8.2.5 Resultados**

El análisis de los Modelos de Gestión Documental de las cuatro entidades públicas seleccionadas permitió identificar lo siguiente:

##### **Fortalezas**



- Implementación de un sistema de Gestión Documental automatizado el cual, no requiere de procesos mecanismos o manuales sino que generan la organización y conservación documental adecuado a las necesidades actuales de la ESAP.
- Personal capacitado en Gestión Documental que ayude a la mejora continua de los procesos de la memoria documental para que no exista fuga de información en la ESAP.
- Existencia de políticas y procedimientos documentados que ayuden a la retroalimentación de todo el ciclo de vida de los documentos desde su fase inicial hasta su disposición final.
- Control sobre la producción y el acceso a los documentos para quienes lo necesiten siempre y cuando sea tanto con fines académicos como laborales teniendo en cuenta, el fácil acceso a la información.

### **Debilidades**

- Falta de estandarización en algunos procesos documentales.
- Espacios físicos insuficientes para el almacenamiento de documentos lo cual no permite el optimo control de los documentos.
- Necesidad de actualizar la infraestructura tecnológica de la ESAP frente a los modelos de Gestión Documental.
- Baja cultura de la gestión documental en algunos sectores de la Dirección de Capacitación.

### **Oportunidades**

- Implementar un sistema de gestión documental electrónico integral que ayude a la transparencia, acceso y uso de los documentos generados por la Dirección de Capacitación.
- Desarrollar programas de capacitación en Gestión Documental para todos los funcionarios, practicantes, monitores y/o contratistas, etc.
- Implementar mecanismos de control y seguimiento de la gestión documental para que no haya pérdida de información.

### **Amenazas**

- Cambios en la normativa legal sobre Gestión Documental que obstaculice los procesos de mejora continua.
- Avances tecnológicos que obliguen a actualizar la infraestructura y los sistemas produciendo mayores costos para la ESAP ya sea en duplicidad de documentos, costos de personal, etc.
- Desastres naturales o eventos que puedan afectar los documentos físicos.

### **Mejores prácticas identificadas**

- Definición clara de roles y responsabilidades en la Gestión Documental.
- Implementación de un ciclo de vida documental completo.
- Control de calidad de los documentos en todas las etapas del proceso.
- Gestión adecuada del riesgo documental.
- Evaluación periódica del sistema de gestión documental.

## **Recomendaciones para la Dirección de Capacitación**

Con base a los resultados del benchmarking, se formulan las siguientes recomendaciones para la Dirección de Capacitación:

- Implementar un sistema de Gestión Documental electrónico integral que permita automatizar todos los procesos documentales.
- Desarrollar un programa de capacitación en gestión documental para todos los funcionarios y/o contratistas, que incluya aspectos teóricos y prácticos.
- Optimizar el uso de los espacios físicos para el almacenamiento de documentos, mediante la implementación de sistemas de archivo compacto o la externalización del almacenamiento para que no exista fuga de información valiosa para la institución.
- Implementar mecanismos de control y seguimiento de la gestión documental, que permitan medir la eficiencia y efectividad del sistema.
- Evaluar periódicamente el sistema de gestión documental para identificar áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios.

### **8.2.6 Análisis**

El benchmarking de los modelos de Gestión Documental de las cuatro entidades públicas colombianas seleccionadas permitió identificar una serie de buenas prácticas que puedan ser implementadas en la Dirección de Capacitación para optimizar la eficiencia, calidad y productividad interna.

La implementación de las recomendaciones formuladas en este estudio permitirá a la Dirección de Capacitación contar con un sistema de gestión documental moderno, eficiente y eficaz que contribuya al logro de sus objetivos estratégicos.

### **8.2.7 Logros obtenidos**

La encuesta y el benchmarking, permitió identificar diversas áreas de mejora en los procesos de gestión documental de la Dirección. La encuesta reveló que la mayoría de los encuestados no cuentan con lineamientos claros para el ciclo de vida de los documentos, lo que genera un riesgo de pérdida de información valiosa para la ESAP.

La Dirección de Capacitación genera un alto volumen de documentos, principalmente digitales, lo que exige un enfoque de gestión administrativa más armonioso, organizado y alineado con las necesidades actuales y a la normativa colombiana.

Las inconsistencias observadas en la organización archivística de la Dirección sugieren que el programa de Gestión Documental no se está implementando de manera efectiva o que no es conocido por todos los funcionarios y/o contratistas. Esto representa una oportunidad para mejorar el almacenamiento, uso, descarte y recuperación de documentos, lo que a su vez permitiría una mejor gestión de la información y los documentos producidos diariamente en las distintas áreas.

La implementación y actualización del programa de Gestión Documental de la ESAP generaría múltiples beneficios, entre ellos la reducción de costos a través de la eliminación de duplicidades documentales, la optimización de los recursos humanos y la mejora en la eficiencia de la búsqueda, almacenamiento y recuperación de información. Además, proporcionaría un marco legal sólido para la gestión de los documentos de la Dirección de Capacitación.

## 9. Actividades desarrolladas

En el periodo comprendido entre los meses entre Marzo y Julio se hicieron las diferentes actividades tales como:

Obligaciones	Actividades
<b>Brindar apoyo en las mesas de trabajo que se proyecten en el marco de los objetivos institucionales de la ESAP.</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elabore la cadena de valor sobre el procedimiento de diseño curricular de eventos de capacitación en modalidad presencial. Utilizando la metodología de Michael Porter.</li><li>2. Elabore un instrumento de recolección de información de acuerdo con las indicaciones dadas por la Dirección de Capacitación por medio de Canva.</li><li>3. Participé en la mesa de trabajo para recopilar información y sistematizarla lo cual, busca mejorar el banco de docentes capacitadores que hacen parte de la dirección de capacitación.</li></ol>
<b>Apoyar en elaboración y edición de bases de datos que se requieran en el ejercicio de las funciones de la Dirección.</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se adjunto en un Excel la información requerida para complementar el calendario de Función Pública sobre los documentos que debe presentar cada entidad del Orden</li></ol>

	<p>Nacional con sus tiempos estipulados para cada documento.</p> <p>2. Se adjunto en un Excel la información requerida del calendario del Servicio Público.</p> <p>3. Se elaboro propuesta de encuesta con el fin de hacer un Top of Mind sobre la ESAP.</p> <p>3. Se adjunto en un Excel la información requerida para el proyecto de "Concejal por un día"</p>
<p><b>Recopilar la información para la edición y elaboración de documentos, informes ejecutivos y estadísticos que se requieran.</b></p>	<p>1. Se elaboro semanalmente informes respecto al avance de los diplomados tanto de Innovación en el Sector Público y de Proyectos de Desarrollo.</p> <p>2. Se realizo el registro por medio de la página de SIRECEC 4.0 de participantes certificados de diferentes cursos y diplomados.</p>
<p><b>Apoyar en los convenios que suscriba la Dirección con otras entidades a nivel</b></p>	<p>No fue asignada en el periodo de marzo a junio.</p>

<p><b>nacional, territorial y distrital en lo que se requiera, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo.</b></p>	
<p><b>Compilar, sistematizar y conservar la memoria documental de los procesos realizados en el marco de los convenios suscritos durante el apoyo.</b></p>	<p>1. Elabore calendario de la Función Pública como propuesta por medio de la aplicación Canva.</p> <p>2. Realice la sistematización por medio de la página de SIRECEC 4.0 de los cursos y diplomados para saber la oferta mensual de los participantes inscritos y certificados.</p>
<p><b>Asistir y brindar apoyo en las reuniones de seguimiento de planeación, ejecución y evaluación de las metas propuestas por la Dirección que mejoren el cumplimiento de la misión de la ESAP en el desarrollo y fortalecimiento de las entidades territoriales.</b></p>	<p>1. Asistí de forma presencial y virtual a reuniones convocadas por la dirección de capacitación para los practicantes.</p> <p>2. Asistí de forma presencial y virtual a reuniones convocadas por la Dirección de Capacitación para los practicantes.</p>
<p><b>Atender y dar respuesta oportuna a los requerimientos que le sean solicitados por parte del profesional o gestor responsable en especial la relacionada con los productos que le sean</b></p>	<p>1. Finalice curso de "curso para la prevención y atención a las violencias contra las mujeres y discriminación racial en el ámbito de trabajo de la función pública".</p>

<p><b>encomendados.</b></p>	<p>2. Se asistió a la Filbo el día 18 de Abril de 2024 para realizar encuestas relacionadas al tema de Top of Mind haciendo 17 encuestas.</p> <p>3. Se asistió el día 24 de Abril de 2024 para hacer video relacionado al tema de Escuela de Mujeres para las redes oficiales de la ESAP.</p> <p>4. Se crearon videos relacionados con contenidos oportunos para la oferta académica de "Yo elijo saber"</p>
<p><b>Acompañar y dar soporte permanente a los participantes de los eventos de capacitación, virtuales, online o presenciales, a través de los diversos espacios disponibles en las plataformas o herramientas tecnológicas dispuestas por la ESAP.</b></p>	<p>1. Se realizo acompañamiento y soporte a dos Diplomados asignados los cuales fueron Innovación en el Sector Público y Proyectos de Desarrollo cumpliendo con las indicaciones dadas por la Dirección de Capacitación.</p> <p>2. Se realizo el acompañamiento al curso sincrónico de ""Fundamentos de gestión territorial del turismo municipal" dando soporte al docente y a los participantes.</p> <p>3. Se realizaron diferentes reuniones vida</p>



	<p>Teams para dar explicación a participantes de diferentes cursos y diplomados.</p>
<p><b>Elaborar y presentar los informes requeridos de las actividades realizadas durante la práctica administrativa, detallando procesos, hallazgos resultados y sugerencias que contribuyan al avance de la ejecución de los proyectos de la Dirección.</b></p>	<p>1. Se realizó el informe mensual de actividades y el informe reflexivo del mes de marzo a junio.</p>
<p><b>Cumplir con las demás actividades y obligaciones asignadas por el líder y/o gestor responsable de los eventos acompañados que se encuentren relacionadas con el cumplimiento de la practica administrativa como opción de grado.</b></p>	<p>1. Envié correos de bienvenida a la plataforma SIRECEC 4.0 invitando al registro en la plataforma, también en el correo se adjuntaron los enlaces de la oferta de cursos y diplomados de la ESAP.</p> <p>2. Apoyé y resolví preguntas de los participantes con respecto a fallos en la inscripción en la plataforma.</p> <p>3. Envié correos informativos de inicio de unidades tanto en WhatsApp como en Outlook de acuerdo con los dos cronogramas.</p> <p>4. Apoyé y resolví preguntas de los</p>

	<p>participantes con respecto a fallos en la inscripción en la plataforma, de ingreso a Moodle y se realizaron acompañamiento para resolución de dudas.</p> <p>5. Se hizo reunión con los participantes de los dos diplomados para dar guía de cada curso como también se subió videos a YouTube para todos los participantes.</p> <p>6. Envié correos de oferta académica de la plataforma SIRECEC 4.0 invitando al registro en la plataforma, también en el correo se adjuntaron los enlaces de la oferta de cursos y diplomados de la ESAP.</p> <p>7. Envié correos atendiendo a los requerimientos de la Dirección de Capacitación de diferentes eventos como por ejemplo los Webinars de diferentes cursos.</p>
--	--

*Tabla 3. Relación entre obligaciones y actividades práctica administrativa. Marzo -Julio.*

Fuente: Elaboración propia

### 10. Cuadro comparativo de avance

<b>Objetivo</b>	<b>Avance</b>
-----------------	---------------

<p><b>Recopilación y análisis de documentos de interés.</b></p>	<p>Recopile información relevante frente a la conservación de la memoria documental de acuerdo con las actividades realizadas en el periodo de marzo y abril junto con las cadenas de valor que me permitieron hacer un análisis de los micro procedimientos que se realizan internamente en la Dirección.</p>
<p><b>Identificación y análisis de información.</b></p>	<p>Se identifiqué y analicé la información recolectada en los dos meses que se han llevado a cabo de la práctica en marzo y abril con el fin de identificar datos relevantes y oportunidades de mejora.</p>
<p><b>Encuesta</b></p>	<p>Se realizó la creación de una encuesta enfocada en la recolección de información para identificar el estado actual de la implementación de PGD de la ESAP en el periodo comprendido de Mayo.</p>
<p><b>Estudio de Benchmarking</b></p>	<p>Se realizó un estudio de Benchmarking que proporcionara las diferentes variables como: fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en comparación con otras tres entidades públicas de</p>

	interés.
<b>Identificación y análisis de contenido</b>	Se realizó la respectiva identificación y análisis de contenido frente a los resultados dados por las anteriores fases en este Plan de Trabajo lo que permitió obtener logros, recomendaciones y/o propuestas junto con las conclusiones.

*Tabla 4. Relación entre Objetivo y Avance práctica administrativa. Marzo a Julio.*

Fuente: Elaboración propia

## **11. Conclusiones generales**

La actualización y análisis del programa de Gestión Documental de la ESAP es una iniciativa fundamental para fortalecer la gestión administrativa y la transparencia de la institución. Ya que, permitirá optimizar los procesos documentales, garantizar la conservación de la memoria institucional y cumplir con la normatividad vigente en materia de gestión documental.

La implementación óptima del programa de gestión documental permitirá recopilar información valiosa y relevante para abordar los desafíos actuales de la Dirección de Capacitación relacionados con el ciclo de vida de los documentos. Esto asegurará que el programa responda de manera efectiva a las necesidades y realidades de la ESAP.

Es imperante destacar que los beneficios potenciales que puede traer realmente actualizar e implementar el programa de Gestión Documental de la ESAP podría ser: La reducción de costos, mejora de la eficiencia, mayor transparencia de la información, reducción de riesgos ya sean legales o de otra índole y mejora de la colaboración en las prácticas internas.

Por otra parte, los desafíos que puede enfrentar la actualización e implementación del PGD de la ESAP es el cambio cultural, los recursos financieros y la integración de sistemas existentes ya que el mismo, debe integrarse con los sistemas existentes como los mencionados por los encuestados para que exista una buena articulación en el ciclo de vida de los documentos generados por la Dirección de Capacitación.

Por lo que, es necesario que se realice un estudio de necesidades para que se de identifique de forma más clara cuales son las necesidades o requisitos de la Dirección, desarrollar un plan de implementación integral que permita visualizar las estrategias del cambio y la integración de sistema como también la medición y evaluación de esta estrategia para saber con exactitud el éxito de esta. En general, la implementación de un PGD bien diseñado y ejecutado puede generar beneficios significativos para la Dirección de Capacitación y la ESAP en su conjunto.

Cabe destacar que la ESAP ya posee un Programa de Gestión Documental (PGD). Sin embargo, las estrategias de recolección de información revelaron que este no se está implementando de manera efectiva y que su existencia es desconocida para muchos empleados. Por lo tanto, es fundamental aplicar las recomendaciones mencionadas anteriormente para alinear el PGD con las necesidades y realidades específicas de la ESAP.

### **11.1 Trabajo de práctica**

El trabajo de práctica contribuyo significativamente a la elaboración de este Proyecto de Grado, permitiendo el desarrollo exitoso de sus diferentes fases durante el período de marzo a agosto. Gracias a la conceptualización adquirida a lo largo de la práctica, fue posible completar todo el proceso, incluyendo la consulta, investigación, aplicación de la metodología y análisis de resultados. Esta experiencia me permitió internalizar las prácticas laborales, lo que a su vez facilito un mayor acercamiento de valor como practicante.

Por lo que, es relevante expresar que el acercamiento permitió generar algunas serie de recomendaciones generales para todo el proceso de practicas como lo es: el tener espacios adecuados para que se pueda cumplir un trabajo optimo de los diferentes trabajadores, contratistas, monitores o practicantes, contar con herramientas tecnológicas como computadores para garantizar practicas netamente presenciales, permitir al practicante generar contenido de valor de acuerdo a las especificidades de la Dirección de Capacitación ya que, como estudiantes también pueden generar alternativas, propuestas u oportunidades de mejoras para los diferentes proyectos que se lleven a cabo.

### **Bibliografía**

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2023). Modelo Integral de Gestión Documental y Archivos para el Distrito Capital-MIGDA. Colección Instrumentos Técnicos. Dirección Distrital de Archivo de Bogotá. Recuperado de:

<https://archivobogota.secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentacion-archivo/Gui%CC%81a-MIGDA-01-DIC-2023-V3.pdf>

Congreso de la República de Colombia. (2017). Programas de Gestión Documental-PGD. Corporación Cámara de Representantes. Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento. Recuperado de: <https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2018-05/3.1.1.2%20Programa%20de%20Gestion%20Documental%20V.1.pdf>

Centro Nacional de Memoria Histórica. (2023). Programa de Gestión Documental-PGD. Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Recuperado de: <https://centrodememoriahistorica.gov.co/wp-content/uploads/2023/07/GDC-PG-002-v3-Programa-de-Gestion-Documental.pdf>

Escuela Superior de Administración Pública. (2019). Programa de Gestión Documental V. 2. Grupo de Archivo y Correspondencia. Recuperado de:

<https://www.esap.edu.co/portal//wp-content/uploads/2019/12/PROGRAMA-DE-GESTION-DOCUMENTAL-V2-2019.pdf>

Ministerio de Cultura. (2018). Guía de Buenas Prácticas para la Gestión Documental de las historias académicas, de las instituciones de educación superior-IES. Comité Técnico de Instituciones de Educación Superior. Sistema Nacional de Archivos. Archivo General de la Nación. Recuperado de:

[https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura\\_Web/5\\_Conulte/Recursos/Publicacionees/GuiaDeBuenasPracticasHistoriasAcademica.pdf](https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Conulte/Recursos/Publicacionees/GuiaDeBuenasPracticasHistoriasAcademica.pdf)

Ministerio de Cultura. (2020). Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos. Archivo General de la Nación de Colombia. Recuperado de:

[https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura\\_Web/5\\_Conulte/Recursos/Publicacionees/V3\\_MGDA-min.pdf](https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Conulte/Recursos/Publicacionees/V3_MGDA-min.pdf)

Parra Mora, Gloria M. (2017). La gestión documental en las universidades públicas de Bogotá D.C. aplicación normatividad. Inromacao arquivística. VII Congresso Ibero-Americano de Arquivos Universitarios (CIAU). Recuperado de:

<https://cip.brapci.inf.br/download/54475>

Universidad Nacional de Colombia. (2020). Reglamento general de gestión documental y archivos. Serie Documentos de Política Documental. Oficina Nacional de Gestión y Patrimonio Documental. Recuperado de:

[https://gestiondocumental.unal.edu.co/wp-content/uploads/2020/05/4.-REGLAMENTO-GENERAL-DE-GESTI%C3%93N-DOCUMENTAL-Y-ARCHIVOS\\_2019\\_alta\\_12-de-febrero.pdf](https://gestiondocumental.unal.edu.co/wp-content/uploads/2020/05/4.-REGLAMENTO-GENERAL-DE-GESTI%C3%93N-DOCUMENTAL-Y-ARCHIVOS_2019_alta_12-de-febrero.pdf)

Universidad Libre de Colombia. (s. f.) Sobre la gestión documental institucional. Programa de gestión documental. Transparencia y acceso a la información pública. Recuperado de:

<https://comunicaciones.unilibre.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/gestion-documental/>

## **Anexos**

# Proceso de memoria documental- Encuesta virtual

El objetivo con esta encuesta es realizar un acercamiento del proceso de gestión documental de la Dirección de Capacitación debido a reconocer la importancia del ciclo de los documentos tanto digitales como físicos. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas y que la información solo será utilizada con fines académicos.

## **Tratamiento de Datos personales**

El participante de la encuesta acepta que la información personal suministrada en el formulario de inscripción se realiza de manera voluntaria y verídica, la cual, para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales, autoriza a la Escuela Superior de Administración Pública al tratamiento de sus datos.

A través del registro en esta encuesta, se informa que los datos personales suministrados no se cederán a terceros sin previo consentimiento. El participante autoriza a la ESAP para que la información suministrada en estos espacios, sean actualizados y se use exclusivamente con fines académicos, educativos y de investigación.

Se garantiza la protección de los datos suministrados, su correcto manejo y la privacidad en la identidad de los participantes en este proceso.

## **Anexo 1. Objetivo de la encuesta**



Seleccione una opción: \*

Si Acepto

No Acepto

**Caracterización de funcionarios, contratistas o colaboradores.** \*

Nombre completo (MAYÚSCULA) Coloque un sobrenombre si lo prefiere puesto que no es relevante para esta encuesta y sera tratado con confidencialidad.

Tu respuesta

---

 Esta pregunta es obligatoria.

Seleccione su rol en la Dirección de Capacitación \*

Experto(a) temático(a) ▼

Si en la pregunta anterior usted respondió otro ¿Cual?

Tu respuesta

---

## Anexo 2

¿Mayoritariamente cuando se generan los documentos en su unidad administrativa son de carácter digital o en papel? \*

- Digital
- En papel

¿Qué herramientas o software utilizan para la creación de documentos digitales? \*

- Google docs
- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Otros: \_\_\_\_\_

¿Cómo se reciben los documentos en su unidad administrativa? \*

- Físicos
- Digitales
- Ambos

### Anexo 3

¿Qué mecanismos existen para el registro y control de los documentos recibidos?  
Cuando se habla de mecanismos es del **proceso de archivo** de los documentos como por ejemplo: los sistemas, las herramientas o procedimientos.

Tu respuesta

---

¿Cada cuanto se revisan los sistemas de clasificación y ordenación en su unidad?

- Menor a 6 meses
- Entre 6 a 8 meses
- Entre 1 a 2 años
- Entre 2 a 3 años
- Mayor a 3 años

Borrar la selección

¿Cada cuanto se actualizan los sistemas de clasificación y ordenación en su unidad? \*

- Menos de 1 año
- Entre 1 a 2 años
- Entre 2 a 3 años
- Más de 3 años

#### Anexo 4

¿Por qué medios se pueden consultar los documentos?

- Isolucion 5
- Biblioteca virtual ESAP
- Correo de capacitación
- Otros: \_\_\_\_\_

**Anexo 5**

### Componente de satisfacción

Se pretende conocer los índices de satisfacción de los funcionarios de la Dirección de Capacitación con las siguientes preguntas:

¿Qué tan satisfecho está con la gestión actual de documentos en la ESAP? \*

Siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho.

Muy insatisfecho      1      2      3      4      5      Muy satisfecho

¿Cree que un modelo de Gestión Documental podría mejorar la gestión actual de documentos en la ESAP? \*

- Si
- No

¿Por qué? EN MAYUSCULA

Tu respuesta \_\_\_\_\_