

Barranquilla, 18 de noviembre de 2025

Señora
ELIANA PEREIRA PARRA
Técnico Gestión Documental
Instituto de Tránsito del Atlántico
E.S.D.

ASUNTO: Comunicación Informe Definitivo de Auditoría Interna basada en riesgos al Proceso de Gestión Documental del Instituto de Tránsito del Atlántico.

La Oficina de Control Interno del Instituto de Tránsito del Atlántico en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 87 de 1993, ampliadas en la Ley 1474 de 2011, la Ley de Transparencia 1712 de 2014, y demás normas concordantes, practicó auditoría realizada al Proceso de gestión Documental.

Es responsabilidad de la Administración el contenido de la información suministrada y analizada por la Oficina de Control Interno del Instituto de Tránsito del Atlántico, que a su vez tiene la responsabilidad de producir un informe integral que contenga el concepto sobre la gestión adelantada por el proceso de gestión documental, que incluya pronunciamientos sobre el acatamiento a las disposiciones legales.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas, políticas y procedimientos de auditoría prescritos por la Oficina de Control Interno, bajo lo dispuesto por las normas, técnicas y procedimiento suministrados por la Función Pública compatibles con las normas internacionales de auditoria; por tanto, se planeó, ejecutó y comunicó el trabajo de auditoria con el fin de proporcionar una base razonable para fundamentar los conceptos y la opinión expresada en el informe integral. El presente trabajo se basó en la ejecución de pruebas selectivas, evidencias y documentos que soportan la gestión del proceso y el cumplimiento de las disposiciones legales.

Como producto de este informe de auditoría se generó una posible observación que se deriva de las no conformidad debido a la tardanza en la respuesta por parte del archivo central, cuyas causas deben ser establecidas por el proceso para la toma de acciones al respecto de manera que siempre se busque la adecuada, ágil y efectiva atención al ciudadano.

Se garantizó el derecho a la controversia, en donde el líder del proceso auditado presentó respuesta a las observaciones formuladas en el informe preliminar el día 12 de noviembre de 2025, se procede a expedir el informe definitivo de la Auditoría de Gestión documental.

Atentamente,


YENERIS MOLINA MOLINA
Jefe Oficina de Control Interno

c.copia:

- Dr. Jairo Hernández- Subdirector Administrativo y Financiero
- Dr. Luis Enrique Gómez- Jefe Oficina de Planeación

INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA
DATOS DE LA AUDITORÍA

Título de la Auditoría	AUDITORIA INTERNA BASADA EN RIESGOS AL PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES DESDE EL ARCHIVO CENTRAL AL PROCESO DE REGISTRO DE TRÁMITES.		
Fecha Emisión Informe	31 de octubre de 2025	Auditoría No.:	08 de 2025
Proceso Auditado:	Gestión Documental	Dependencia:	Subdirección Administrativa y Financiera
Auditor(es):	Yeneris Molina Molina Rebeca de la Hoz	Cargo:	Jefe Oficina Control Interno Contratista Apoyo a la OCI
Fecha Inicio	9 septiembre de 2025	Fecha Fin	31 de octubre de 2025

Objetivo:	Validar la implementación del procedimiento documentado GDO-P10 PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PRESTAMO DE EXPEDIENTE en la actualidad, y establecer las causas de las quejas presentadas por posible incumplimiento del mismo.
Alcance:	La presente auditoria se realizará mediante la validación del procedimiento GDO-P10 PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PRESTAMO DE EXPEDIENTE, incluyendo la gestión correspondiente al mes de Julio y Agosto de 2025, en cuanto a las solicitudes internas y la vigencia actual o anterior en cuanto a las solicitudes de los entes de control, e incluye los procesos de gestión documental y gestión de trámites (sede operativa).
Metodología:	Para el logro del objetivo propuesto, se efectuarán las siguientes actividades: 1. Verificación de la documentación entregada por el proceso según lo solicitado por la OCI de ITA. 2. Evaluación de los controles establecidos en la gestión del riesgo, los identificados durante el trabajo de auditoria y los establecidos en los procedimientos. 3. Detección de posibles puntos de Riesgos Fiscales. 4. Levantamiento de informe preliminar y definitivo.
Documentos de Trabajo:	Planes y políticas del área, matriz de riesgos y controles, procedimientos del área GDO-P10 PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PRESTAMO DE EXPEDIENTE, Correo electrónico del líder de programa de la sede operativa de fecha Julio 15 de 2025 cuyo asunto hace referencia a: TRASLADOS VENCIDOS Y PENDIENTES POR REMITIR, registros de evidencias.
Criterios de Auditoría:	1. Ley 594 de 2000 -Ley General de Archivo. 2. Decreto 2609 de 2012 "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000" 3. Decreto 1080 de 2015, Libro II Parte VIII Título II Capítulo V - Gestión de documentos. 4. Documentos del Proceso de Gestión Documental del ITA 5. Acuerdo 06 de 2014. 6. Manual Implementación de un Programa de Gestión Documental - PGD archivo de, 2014, del Archivo General de la Nación. 7. GDO-P10 PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PRESTAMO DE EXPEDIENTE



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, enfoca el presente trabajo en aras de verificar el control interno ejercido al interior de la entidad para el manejo de los documentos (archivos), gestionados por el archivo central; y la consulta de estos por parte del proceso de registro de trámites, lo anterior por medio de la digitalización de los expedientes de las hoja de vida de los vehículos matriculados en el Instituto de Tránsito del Atlántico.

Con el fin de brindar una adecuada atención a los usuarios y proceder a realizar los trámites que éstos requieran, la entidad debe garantizar una adecuada custodia de los expedientes vehiculares, por los medios más idóneos y ágiles que ofrezcan la inmediata y segura disponibilidad de la información, cumpliendo los lineamientos establecidos en la ley de archivos y la seguridad de la información.

Tiene su origen el presente trabajo, en las inconformidades manifestadas por el líder del proceso de registro de trámites, en cuanto a la disponibilidad de la información y la tardanza en la consulta de la misma por inconvenientes en el archivo central.

Debido a lo anterior, la Oficina de Control Interno, revisará el procedimiento documentado e indagará el procedimiento real que se ejecuta, para establecer la existencia de atrasos en el traslado de la información entre ambos procesos, haciendo referencia al cargue digital de los expedientes en el sistema operativo QX, mediante la digitalización de lo solicitado.

El presente trabajo busca generar recomendaciones para la mejora del procedimiento, siempre volcados hacia la satisfactoria atención al ciudadano.

Así mismo se evaluó la gestión del riesgo del proceso de Gestión Documental con el fin de verificar el diseño y efectividad de los controles definidos para el correcto desempeño del proceso, se revisó los planes de mejora pendientes y la exposición a eventos de riesgos fiscales con base a unos criterios de puntos críticos sugeridos por la función pública en la nueva guía de riesgos versión 7.

1. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.

PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE EXPEDIENTE CÓDIGO: GDO-P10 VERSIÓN 08 DE 11/06/2024

Durante las validaciones a las actividades inscritas en el procedimiento de consulta y préstamo de expedientes, se solicitó la siguiente información al proceso de gestión documental:

- Relación de las solicitudes de digitalización y préstamo de expedientes recibidos en el período de julio y agosto y la respectiva respuesta a las mismas, Indicando fecha, placa.
- Se solicitó información para las validaciones de los controles definidos en la matriz de Riesgo.

De acuerdo a la información recibida se obtuvo el siguiente resultado, aplicando como análisis, el tiempo de respuesta de la solicitudes realizadas desde el proceso de registro de trámites, por causa de las quejas presentadas desde éste proceso, debido a los retardos en dichas respuestas, lo que a su vez repercute en la atención al ciudadano y perjudica la gestión en dicho proceso.

Análisis y Resultados:

1.1 Control de solicitudes recibidas por parte de Archivo Central (Gestión Documental)

Se recibieron dos archivos similares con información así:

- 1.1.1 CONTROL DE SOLICITUDES RECIBIDAS: El cual contiene información de las solicitudes recibidas por el área de archivo, durante el período de julio y agosto del 2025, las cuales fueron 602, requeridas por los usuarios internos de la entidad, incluyendo la siguiente información: Placa, Ubicación, Fecha solicitud, Quien solicita, Motivo, Fecha de respuesta, Observaciones, Días de respuesta, Respuesta archivo.
- 1.1.2 REGISTRO SOLICITUD DIGITALIZACION Y PRESTAMO DE EXPEDIENTE: En el cual se registraron 581 solicitudes al archivo central por parte de los funcionarios del Instituto de Tránsito del Atlántico correspondiente al periodo de julio y agosto de 2025.

En el presente trabajo se tomó el archivo (CONTROL DE SOLICITUDES RECIBIDAS), ya que de acuerdo al procedimiento, este es el indicado.

Según la información reportada se evidenció que el total de solicitudes de digitalización de expedientes recibidas del periodo de julio a agosto de 2025 fue de 602, procedentes de varias dependencias y no solo del proceso de Registro de Trámites, distribuidas así por dependencia:



Tabla No. 1

Resumen del Reporte control de solicitudes recibidas		
Funcionario	Cantidad	Oficina
ALEX RAMOS	3	Jurídica
ANA SOFIA DE LA CRUZ	16	R. Tramites
ANGELA GONZALEZ MARTINEZ	28	R. Tramites
BERLIDES CAMARGO	15	R. Tramites
CARLOS VOBORNY	148	R. Tramites
CLAUDIA PRADA	14	R. Tramites
DIANA ANGARITA	25	R. Tramites
ELIANA PEREIRA	4	Documental
ERIKA VILLAREAL	37	R. Tramites
JAIRO APARICIO	6	R. Tramites
JHAMES BENAVIDES	81	R. Tramites
JUAN CARLOS BOLIVAR	2	R. Tramites
LUIS MERCADO - REUNION	1	R. Tramites
MARIA GALLARDO	13	Jurídica
NORLEDIS MEJIA	141	R. Tramites
OFELIA	2	R. Tramites
OLGA GOMEZ	25	R. Tramites
Leyenda en formato: solo pidieron en el formato junio)	1	Sin Identificar
En blanco no tienen nombre de solicitante	17	Sin Identificar
Leyenda en formato :15 de agosto del 2025	1	Sin Identificar
Leyenda en formato : 21 de julio del 2025	1	Sin Identificar
TOTAL	602	

Resultados:

Se llevan dos matrices en Excel con el mismo objetivo, el cual consiste en documentar la trazabilidad de las solicitudes de digitalización de expediente, sin embargo hay una diferencia en la cantidad de éstos registros de 21 solicitudes, correspondiente a las placas: ABU256, ABW407, ADK14B, AIC55B, AMT67D, EAT78, EUN503, EUP260, EUP533, EUQ609, GOB130, GOB455, NBL328, RAH119, RBH119, RCE407, RED587, SBL0330, STR933, WEO434, WEO774.

El formato o libro de Excel denominado control solicitudes recibidas no se encuentra codificado en el sistema de gestión, dicho formato se utiliza como registro manual o control interno para el seguimiento y trazabilidad de las solicitudes atendidas. En el diligenciamiento de dicho formato, en algunos registros no se evidencia la identificación del solicitante.

Las solicitudes de estos expedientes digitales de cualquier tipo que sea (hojas de vida, procesos de contratación, etc.); no es una necesidad exclusiva del proceso de registro de trámites, ésta se extiende a todas las áreas de la entidad que manejan información física archivada y custodiada en el archivo central, como por ejemplo el área jurídica solicita el expedientes digitales para efectos de respuesta de procesos administrativos, respuestas oficiales a juzgados; la oficina de control interno para los trabajos de auditoría, entre otros.

1.2 Tiempo de Respuesta de las Solicitudes Recibidas por parte de Archivo Central (Gestión Documental)

En el análisis del registro del archivo control de solicitudes recibidas, se evidenció que el total de solicitudes de digitalización de expedientes del periodo de julio a agosto de 2025, procedentes del proceso de registro de trámites fue de 565, las cuales se resolvieron de la siguiente manera:

Tabla No. 2.

CONTROL DE SOLICITUDES RECIBIDAS	
Consolidado por solicitud días de respuesta	
Proceso registro de Tramites	
No. de Días de Respuesta de la Solicitud	Cantidad de Solicitudes
Se dio respuesta el mismo día	164
1	149
2	43
3	35
4	32
5	12
6-10	44
11-20	32
21-39	40
Mayor 40 días	11
No tiene fecha de respuesta	2
No coincide la fecha de respuesta con fecha de solicitud	1
Total Solicitudes	565



Resultado: Las solicitudes tienen tiempo de respuesta distintas, no hay uniformidad en el tiempo de respuesta, ya que en el procedimiento documentado no se tiene establecida la directriz, en muchos casos la respuesta es muy tardía, desde 6 días hasta 40 días o más.

1.3 Validación de otras actividades del procedimiento

Se solicitó una muestra del formato GDO-F03 Préstamo y Devolución de Expedientes, diligenciado, en el cual se evidencia los formatos de fecha agosto 20, septiembre 25, y octubre 21 de la presente vigencia, en donde se registra la salida de unos expedientes con destino a un trámite de traslado. Formato el cual se encuentra debidamente diligenciado.

1.4 Otras actividades que están desactualizadas:

El formato CÓDIGO: GDO-F02 y el Libro control de préstamos y devoluciones firmado por el solicitante, esta descontinuado, fue eliminado.

En cuanto al préstamo físico de expedientes, esta acción no se realiza, en vez se da la consulta de expedientes por parte de los funcionarios principalmente de manera digital, buscando garantizar la seguridad de los documentos originales. Pueden existir casos concretos y excepcionales en los que sea necesario validar la autenticidad de algún documento, por lo que se autoriza el préstamo físico del expediente en el mismo sitio (sede del archivo central) para realizar la consulta.

En el procedimiento no se menciona el trámite de la disposición de los expedientes físicos a orden de cualquier entidad estatal.

No se indica cómo se da el tránsito de la información, es decir no se señala cuales son los canales de comunicación entre el archivo central y las demás áreas de la entidad.

2. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

2.1 Evaluación de la gestión del riesgo del Proceso

Riesgo identificado por el proceso/ Auditor	R.22 (De seguridad de la Información): Posibilidad de afectación económica y reputacional por multas y sanciones de entes de control por la pérdida de confidencialidad debido a la divulgación de los datos sensibles de las personas que se encuentran en los expedientes de los vehículos por permisos no autorizados de acceso a la información clasificada o de uso restringido, incumplimiento de los controles definidos en el proceso, desconocimientos de los procesos de gestión documental, desconocimiento del nivel de clasificación o reserva de la información, fallas en los controles de acceso físico a la información y ausencia de controles para el manejo de la información.	Evaluación del diseño del control	Evaluación de la-Efectividad del Control	Recomendaciones
Actividades de Control	Evaluación del diseño del control	Evaluación de la-Efectividad del Control	Recomendaciones	
El personal de apoyo a la gestión documental atiende al usuario que tenga necesidad de ver los expedientes vehiculares y/o documentos en medio físico o electrónico. Este recibe la solicitud mediante correo electrónico enviado con copia al Técnico Operativo y/o coordinador de la dependencia quien verifica y aprueba la respuesta para el usuario solicitante, Quedando como evidencia la respuesta en el correo electrónico, el archivo cargado en el programa Quipux y el registro de la solicitud en un libro de Excel denominado "Formato de solicitudes recibidas".	El control tiene un diseño incompleto tanto en la matriz de riesgos como en el procedimiento, ya que en su documentación no se define el plazo para dar respuesta a las solicitudes y no indica cual es la evidencia de aprobación de la respuesta al solicitante por el Técnico Operativo y/o coordinador de la dependencia. Preventivo: El control busca prevenir que se pierda la confidencialidad de la información, es acorde al riesgo identificado. Control se realiza de forma manual. Documentado: Está descrito en el Procedimiento de Consulta y Préstamo de Expediente GDO-P1 Versión 8. Es una actividad continua para la realización de trámites y consultas de otras dependencias y entes externos. Indica las siguientes evidencias: Correo electrónico de Solicitud de expedientes físicos o electrónicos y respuesta al mismo; Archivo electrónico cargado en QX; registro de la solicitud en un libro de Excel denominado "Formato de solicitudes recibidas. En el procedimiento son evidencias: Formatos GDO-F02 Y F03. Actividad de control es similar a la actividad de control número 1 del riesgo Numero 23. Su última actualización en las actividades del procedimiento fue en el año 2021.	No se aplicara prueba ya que este control es similar al control Número 1 del Riesgo Numero 23	Analizar esta actividad de control, la cual parece que es el resumen de la actividad de control número 1 de riesgo 23 y ajustar el riesgo que se encuentra en la misma condición de similitud.	
Riesgo identificado por el proceso/ Auditor	R23 (Riesgo de Gestión) Posibilidad de afectación económica y reputacional por sanciones del ente de control, afectación en la operación del proceso de gestión documental, reprocisos, retrasos o demoras en las respuestas a las PQRS de los usuarios debido a la no disponibilidad de la información de manera oportuna en caso de ser requerida por algún ciudadano o ente de control por pérdida o hurto de los expedientes documentales y falta de control en la custodia de la información. Documentado en: PROCEDIMIENTO CONSULTA DE EXPEDIENTES	Evaluación del diseño del control	Evaluación de la-Efectividad del Control	Recomendaciones
Actividades de Control	Evaluación del diseño del control	Evaluación de la-Efectividad del Control	Recomendaciones	
C.1.El jefe de la dependencia que requiera consultar los expedientes vehiculares y/o documentos de forma física o digital realiza la solicitud mediante correo electrónico enviado al personal de apoyo a la gestión con copia al técnico operativo y/o coordinador de la dependencia, quien verifica y aprueba la respuesta dentro del tiempo establecido. Quedando como evidencia la respuesta en el correo electrónico y el registro de la solicitud en un libro de Excel denominado "Formato de solicitudes recibidas". En caso que se requiera el expediente físico, se verificará que este digitalizado previo a su entrega, si no se procederá a la digitalización del mismo para su préstamo. El coordinador de la dependencia envía correo informando de la salida del expediente a la Subdirección Administrativa y Financiera. Este expediente no se prestará con un tiempo superior a 15 días hábiles. Finalmente se informara su devolución a través de correo electrónico. Quedando como evidencia ambas comunicaciones y la fecha en	El control tiene un diseño incompleto tanto en la matriz de riesgos como en el procedimiento, ya que en su documentación no se define el plazo para dar respuesta a las solicitudes de digitalización de lo solicitado y lo que se expresa al final del mismo no está documentado en el procedimiento.	Control no se ejecuta como está diseñado, control desactualizado.	Control no se ejecuta como está diseñado. Ajustar y documentar el control a la realidad, ya que su última actualización en las actividades fue en el año 2021 indicando: <ul style="list-style-type: none">•Dirección de correo electrónico para las comunicaciones.•Definir la aprobación y el seguimiento a las solicitudes, ya que se manifiesta que muchas de ellas se envían con copia al correo epereira@transitodelatlantico.gov.co, pero no todas, por lo que no todas se monitorean dejando espacio a incumplimientos o retardos en la respuesta a las mismas y no se trata de una aprobación.•Formato de control compradito codificado.•Indicar como se suministra la información	

la que tuvo salida y devolución. Documentado en : Procedimiento de consulta y préstamo de expediente			y donde se carga. •Señalar los casos en que se autoriza el préstamo del expediente físico, mediante la revisión del mismo en sitio. •Indicar el procedimiento para la salida del expediente físico, cuando se dé por trámite de traslado. •Indicar el tiempo de respuesta a las solicitudes de cague.
El técnico operativo de la gestión documental, en caso de que se requiera el expediente digital por un ente de control o medios judiciales, el técnico operativo de gestión documental procederá a revisar su digitalización para su posterior envío por correo electrónico, si se requiere la carpeta física donde medie orden judicial o administrativa, se verificará su digitalización previo a su entrega, sino se procederá a la digitalización del mismo para su préstamo. Posteriormente, se envía correo informando de la salida del expediente a la Subdirección Administrativa y Financiera. Documentado en el Procedimiento consulta y préstamo de expediente.	Documentado: No esta descrito en el Procedimiento de Consulta y Préstamo de Expediente GDO-P1 Versión 8. como se indica en la matriz de riesgos. Indica las siguientes evidencias: correo informando de la salida del expediente a la Subdirección Administrativa y Financiera. Control no documentado, no indica cómo se recibe la solicitud del ente de control, ni el tiempo de respuesta.	Control no se ejecuta como está diseñado, desde el área de gestión documental se informa y se evidencia que los expedientes no salen de manera física del archivo central, se consulta en el sitio y los únicos expedientes a los que se le da salida es lo que se están incurso en un trámite de traslado de cuentas hacia otro organismo de tránsito, gestión, la cual no se describe en el procedimiento de salida de expedientes. .	Actualizar la actividad de control, ya que no es acorde a la realidad
Riesgo identificado por el proceso/ Auditor	R7C: (Corrupción) Inadecuado manejo de los archivos de gestión y central, desatendiendo los procedimientos establecidos y falta de ética profesional e idoneidad.		
Actividades de Control	Evaluación del diseño del control	Evaluación de la Efectividad del Control	Recomendaciones
El Técnico operativo, envía al solicitante el archivo físico una vez verificado que el expediente se encuentra digitalizado, si no está digitalizado, se procede a digitalizar el archivo para su posterior envío. Dejando como evidencia el correo enviado. Documentado en el Procedimiento consulta y préstamo de expediente.	Control es IGUAL al control número 1 del riesgo 23 presente riesgo	N/A Control es IGUAL al control número 1 del riesgo 23 presente riesgo	Eliminar actividad de control repetida
Riesgo identificado por el proceso/ Auditor	R51: (gestión) Posibilidad de afectación reputacional por la no realización oportuna del trámite debido a la demora en el envío de los historiales del parque automotor generando retrasos en los procedimientos de trámite y pérdida de clientes		
El técnico de trámites solicita las imágenes de la carpeta del historial del parque automotor al técnico del archivo de gestión documental del archivo central, quedando como evidencia el formato electrónico de solicitud de historial. (entre tres horas y 24 horas dependiendo del caso para montar la carpeta en el sistema QX)	Control no documentado.	N/A Control es IGUAL al control número 1 del riesgo 23 presente riesgo	N/A Control es IGUAL al control número 1 del riesgo 23 presente riesgo.

2.2 Evaluación de exposición a posibles riesgos fiscales

De acuerdo a la tabla de riesgos fiscales, no aplica para el presente trabajo, ya que no se ve comprometidos la ejecución de recursos públicos, u daños que afecten el patrimonio financiero de la entidad.

3. RESUMEN DE OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Interpretación de los resultados de la auditoría: Los aspectos evaluados en el proceso de auditoría interna tienen la siguiente interpretación según sus resultados, indicando el grado de cumplimiento de los controles establecidos en los riesgos evaluados o el impacto que supone la carencia, debilidad o recurrencia de éstos



Se aplica adecuadamente la normatividad vigente y los controles establecidos, ya que estos cumplen con los atributos de diseño y ejecución. No existen hallazgos sobre los asuntos evaluados.



La situación observada denota una debilidad que expone de manera indirecta o directamente a la entidad a un impacto negativo a nivel operativo, o un riesgo que se pueda materializar y requiere de una acción correctiva.

R Situación Recurrente. Observado en seguimientos y auditorías anteriores internas y/o externas, el cual se presentará al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para el establecimiento de lineamientos para las acciones de mejora a implementar.



3.1 Aclaraciones al Informe preliminar

Una vez presentado el informe preliminar, se concedió un tiempo para que el auditado presentara aclaraciones al respecto de la observación resultante. A continuación se presenta las aclaraciones del auditado y las consideraciones de la oficina de control interno.

Observación No. 1

Retrasos en las respuestas a las solicitudes de cague de expedientes digitales (expedientes de hojas de vida de vehículos) y procedimiento GDO-P10 PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PRESTAMO DE EXPEDIENTE desactualizado.

Condición: En el reporte denominado control de solicitudes recibidas suministrado por el área de gestión documental, donde se lleva la trazabilidad de las solicitudes procedentes del proceso de Registro de trámites, se evidencia que hay un retraso considerable en las respuestas a dichas solicitudes de cague de expedientes digitales, estadísticas las cuales se observan la tabla número 2 del presente informe denominada "Consolidado por solicitud días de respuesta Proceso registro de Trámites", donde se evidencia que las solicitudes tienen tiempo de respuesta distintas, no hay uniformidad en el tiempo de respuesta, ya que en el procedimiento documentado no se tiene establecida la directriz, en muchos casos la respuesta es muy tardía, desde 6 días hasta 40 días o más.

De igual manera se evidencia que el procedimiento GDO-P10 PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE EXPEDIENTE desactualizado, no se ajusta a la realidad y se lleva de manera distinta, siendo las observaciones que se enumeran del 1 al 8

Criterios: Criterio de la observación: Ley 594 de 2000, artículos 13,14 (parágrafo 1 y 3), 27, 30, 46 y 47

Causa Posible: Falta de personal para coadyuvar las labores de búsqueda y digitalización de expedientes dado el gran volumen de trabajo en el archivo central y organización que se viene dando.

Consecuencias: Perjuicio en la atención a los usuarios, lo que genera peticiones y tutelas por parte de los mismos.

Nº	Observaciones (No Conformidades)	Aclaraciones Auditado	Apreciaciones a las aclaraciones
	<p>En el reporte denominado control de solicitudes recibidas suministrado por el área de gestión documental, donde se lleva la trazabilidad de las solicitudes procedentes del proceso de Registro de trámites, se evidencia que hay un retraso considerable en las respuestas a dichas solicitudes de cague de expedientes digitales, estadísticas las cuales se observan la tabla número 2 del presente informe denominada "Consolidado por solicitud días de respuesta Proceso registro de Trámites", donde se evidencia que las solicitudes tienen tiempo de respuesta distintas, no hay uniformidad en el tiempo de respuesta, ya que en el procedimiento documentado no se tiene establecida la directriz, en muchos casos la respuesta es muy tardía, desde 6 días hasta 40 días o más.</p>	<p>Durante el segundo semestre del año 2025 se ha venido desarrollando un proceso de depuración y organización del fondo acumulado, el cual ha implicado una alta carga operativa y coincidido con la reducción temporal del personal de apoyo en el Archivo Central, situación que generó algunos retrasos en la atención de solicitudes. Adicionalmente, es importante aclarar que dichos retrasos también obedecen a factores externos que afectan la operatividad del proceso, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lentitud en el servicio de internet institucional, lo cual retrasa el acceso al sistema QX y el cague de imágenes en la plataforma Quipux, llegando a tomar hasta diez (10) minutos por expediente en algunos casos. • Falta de escáneres en funcionamiento, lo cual limita la capacidad de respuesta ante el alto volumen de solicitudes diarias. • Déficit de personal idóneo y de apoyo operativo, especialmente en actividades de digitalización, clasificación y verificación de expediente <p>Como medidas de mejora se han implementado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorización de solicitudes según tipo de trámite y urgencia institucional. • Unificación del registro de control de solicitudes en una sola matriz codificada, garantizando trazabilidad y evitando duplicidades. • Establecimiento de un plazo máximo de respuesta de cuatro horas hasta 1 días hábil, el cual será incorporado en la elaboración del procedimiento de atención a solicitudes de expedientes vehiculares por parte de las sedes y entes de control. • Solicitud formal a la Subdirección Administrativa y Financiera para el fortalecimiento del equipo de apoyo y la dotación de equipos de digitalización. <p>El procedimiento GDO-P10 "Consulta y Préstamo de Expedientes" fue revisado, actualizado y modificado con el objetivo de que sea aplicable a todas las áreas de la</p>	<p>Desactualización del GDO-P10 PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PRESTAMO DE EXPEDIENTE</p> <p>Se Descarta esta parte de la observación, ya que se aporto el PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES CÓDIGO: GDO-P10 VERSIÓN: 09 y la solicitud de registro y control a la oficina de planeación para lo de su competencia en el sistema de gestión. En dicho procedimiento se definen los siguientes registros:</p> <p>Correo electrónico.</p> <p>Formato GDO-F03 Envío de expedientes.</p> <p>Formato GDO-F04 Control Guía de Afuera.</p> <p>Formato GDO-F10 Formato Único de Inventario Documental.</p> <p>Formato GDO-F30 Control y seguimiento a solicitudes de expedientes físicos.</p> <p>Retrasos en las respuestas a las solicitudes de cague de expedientes digitales (expedientes de hojas de vida de vehículos)</p> <p>En cuanto a esta observación, no se descarta, ya que aún no hay una solución definitiva que prevenga los retrasos en el suministro de la información. Aun cuando</p>

	<p>entidad que requieran el préstamo o consulta de sus expedientes, asegurando uniformidad en el proceso, trazabilidad y control de los préstamos tanto físicos como digitales. De igual forma, se diseñó y elaboró el nuevo procedimiento GDO-P15 "Préstamo Interno (Archivo) de Expedientes Vehiculares", el cual establece los controles específicos desde la recepción de la solicitud en la bandeja de entrada del correo institucional, hasta la entrega, verificación y devolución del expediente, incluyendo los pasos, responsables y registros que garantizan su correcta manipulación y custodia.</p>	<p>esta situación se sale de las manos del técnico de archivo, por situaciones fuera de su control y competencia, se requiere realizar acciones encaminadas a la mejora de la disponibilidad de los expedientes vehiculares mientras se toman decisiones de fondo. Por lo anterior se comina a la elaboración de un plan de mejora cuya acción a implementar, sería la planteada por el auditado cuando en el oficio de descargos del preliminar, manifiesta :</p> <p><i>"Como medidas de mejora se han implementado las siguientes acciones:Establecimiento de un plazo máximo de respuesta de cuatro horas hasta 1 días hábil, el cual será incorporado en la elaboración del procedimiento de atención a solicitudes de expedientes vehiculares por parte de las sedes y entes de control."</i></p>
1	<p>Se llevan dos matrices en Excel con el mismo objetivo, el cual consiste en documentar la trazabilidad de las solicitudes de digitalización de expediente, sin embargo hay una diferencia en la cantidad de éstos registros de 21 solicitudes.</p>	<p>1 y 2) Unificación del registro de control de solicitudes en una sola matriz codificada, garantizando trazabilidad y evitando duplicidades. Formato CONTROL DE PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES GDO-F30, enviado a la oficina de planeación para control de registro y cague en la plataforma.</p>
2	<p>El formato o libro de Excel denominado control solicitudes recibidas no se encuentra codificado en el sistema de gestión, en el diligenciamiento del mismo, en algunos registros no se evidencia la identificación del solicitante.</p>	
3	<p>Las solicitudes de estos expedientes digitales de cualquier tipo que sea (hojas de vida, procesos de contratación , etc.); no es una necesidad exclusiva del proceso de registro de trámites, ésta se extiende a todas las áreas de la entidad que manejan información física archivada y custodiada en el archivo central, como por ejemplo el área jurídica solicita el expedientes digitales para efectos de respuesta de procesos administrativos, respuestas oficiales a juzgados; la oficina de control interno para los trabajos de auditoria, entre otros.</p>	<p>3) El procedimiento GDO-P10 "Consulta y Préstamo de Expedientes" fue revisado, actualizado y modificado con el objetivo de que sea aplicable a todas las áreas de la entidad que requieran el préstamo o consulta de sus expedientes, asegurando uniformidad en el proceso, trazabilidad y control de los préstamos tanto físicos como digitales. Se elimina del procedimiento, el formato GDO-F02 y el Libro control de préstamos y devoluciones.</p> <p>De igual forma, se diseñó y elaboró el nuevo procedimiento GDO-P15 "Préstamo Interno (Archivo) de Expedientes Vehiculares", el cual establece los controles específicos desde la recepción de la solicitud en la bandeja de entrada del correo institucional, hasta la entrega, verificación y devolución del expediente, incluyendo los pasos, responsables y registros que garantizan su correcta manipulación y custodia. En complemento, se trabajará en la elaboración de procedimientos adicionales que respalden los controles preventivos y de mitigación de riesgos actualmente aplicados en el proceso de Gestión Documental, de acuerdo con la matriz de riesgos institucional y demás directrices. Como parte de esta estrategia, se programará antes del próximo seguimiento al control de riesgos una jornada de trabajo exclusiva para la actualización y corrección de los controles y evidencias solicitadas, con el fin de asegurar la mitigación efectiva de los riesgos asociados al proceso de Gestión Documental.</p>
4	<p>El formato GDO-F02 y el Libro control de préstamos y devoluciones firmado por el solicitante, esta descontinuado, fue eliminado.</p>	<p>La Funcionaria tecnico del archivo presento y envio a la oficina de planeacion para lo de su competencia en el control, registro y cague de documentos, el PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES CÓDIGO GDO-P10 VERSIÓN 09 .</p>
5	<p>En cuanto al préstamo físico de expedientes, esta acción no se da, solo se prestan físicamente para revisión en el mismo archivo, o se suministran digitalmente.</p>	<p>La Funcionaria técnica del archivo presentó y envió a la oficina de planeacion para lo de su competencia en el control, registro y cague de documentos, el PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES CÓDIGO GDO-P10 VERSIÓN 09 y el nuevo procedimiento GDO-P15 "Préstamo Interno (Archivo) de Expedientes Vehiculares"</p>
6	<p>En el procedimiento no se menciona el trámite de la disposición para consulta en sitio de los expedientes físicos a orden de cualquier entidad estatal.</p>	<p>La Funcionaria tecnico del archivo presento y envio a la oficina de planeacion para lo de su competencia en el control, registro y cague de documentos, el nuevo procedimiento GDO-P15 "Préstamo Interno (Archivo) de Expedientes Vehiculares",</p>
7	<p>No se indica cómo se da el tránsito de la información, es decir no se señala cuáles son los canales de comunicación entre el archivo central y las demás áreas de la entidad.</p>	<p>La Funcionaria tecnico del archivo presento y envio a la oficina de planeacion para lo de su competencia en el control, registro y cague de documentos, el PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES CÓDIGO GDO-P10 VERSIÓN 09 y el nuevo procedimiento GDO-P15 "Préstamo Interno (Archivo) de Expedientes Vehiculares"</p>
8	<p>No se indica las salidas de expedientes físicos cuando son para trámite de traslado a otro organismo de tránsito.</p>	<p>La Funcionaria tecnico del archivo presento y envio a la oficina de planeacion para lo de su competencia en el control, registro y cague de documentos, el nuevo procedimiento GDO-P15 "Préstamo Interno (Archivo) de Expedientes Vehiculares",</p>



3.2 Observaciones y Recomendaciones Definitivas (hallazgo de auditoria)

Observación No.1.Retracos en las respuestas a las solicitudes de cague de expedientes digitales (expedientes de hojas de vida de vehículos)

En el reporte denominado control de solicitudes recibidas suministrado por el área de gestión documental, donde se lleva la trazabilidad de las solicitudes procedentes del proceso de Registro de trámites, se evidencia que hay un retraso considerable en las respuestas a dichas solicitudes de cague de expedientes digitales, estadísticas las cuales se observan la tabla número 2 del presente informe denominada “Consolidado por solicitud días de respuesta Proceso registro de Trámites”, donde se evidencia que las solicitudes tienen tiempo de respuesta distintas, no hay uniformidad en el tiempo de respuesta, en el procedimiento documentado no se definía esta , en muchos casos la respuesta es muy tardía, desde 6 hasta 40 días o más. El auditado manifiesta que esta situación es ajena a su control por condiciones que se evidentemente no son de su competencia y que se han implementado las siguientes acciones de control al respecto, por lo que con el fin de evaluar la efectividad de las mismas, se requiere la formulación de un plan de mejora para validar que estas acciones de mejora instauradas están siendo ejecutadas:

- ✓ Priorización de solicitudes según tipo de trámite y urgencia instituto, y (acciones de mejora del plan)
- ✓ Establecimiento de un plazo máximo de respuesta de cuatro horas hasta 1 días hábil, el cual será incorporado en la elaboración del procedimiento de atención a solicitudes de expedientes vehiculares por parte de las sedes y entes de control (acciones de mejora del plan).

Criterios: Criterio de la observación: Ley 594 de 2000, artículos 13,14 (parágrafo 1 y 3), 27, 30, 46 y 47

Causa Posible: incumplimiento de las acciones de control implementadas.

Consecuencias: Perjuicio en la atención a los usuarios, lo que genera peticiones y tutelas por parte de los mismos.

3.3. Oportunidades de Mejora (con relación al control interno)

- ✓ Actualizar la gestión del riesgo del proceso, tiene varios controles similares y no están documentados.
- ✓ Actualizar los procedimientos y formatos, mediante la aprobación y cague en el sistema de gestión
- ✓ En cuanto al préstamo físico de expedientes para consulta en la misma sede del archivo sin darle salida al expediente, no se documentó esta actividad en los procedimientos actualizados (PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES CÓDIGO GDO-P10 VERSIÓN 09 y el nuevo procedimiento GDO-P15 “Préstamo Interno (Archivo) de Expedientes Vehiculares”,)

4 BENEFICIO DEL TRABAJO DE AUDITORIA

En la etapa preliminar del presente trabajo de auditoria se indicaron las Oportunidades de Mejora (con relación al control interno), concernientes específicamente en la actualización de la gestión del riesgo del proceso, ya que éste tiene varios controles similares y algunos no están documentados. En igual condición se encontró que los procedimientos y algunos formatos están sin actualizar.

En atención a las recomendaciones dadas y en cumplimiento del seguimiento a los planes de mejora, la dependencia de Gestión Documental informa que el 15 de septiembre de 2025 fueron remitidos a la Oficina de Calidad los siguientes documentos del proceso de Gestión Documental, para su gestión, revisión, actualización y aprobación, según corresponda. Documentos remitidos:

- GDO-### Sistema Integrado de Conservación – Generalidades (Actualización)
- GDO-### Plan de Conservación Documental ITA (Actualización)
- GDO-### Política de Gestión Documental (Aprobación)
- GDO-### Caracterización Gestión Documental (Actualización)
- GDO-IN02 Instructivo para la Digitalización de Documentos (Aprobación)
- GDO-MA01 Manual de Archivo ITA (Aprobación)
- El procedimiento GDO-P10 “Consulta y Préstamo de Expedientes” fue revisado, actualizado y modificado.
- Se diseñó y elaboró el nuevo procedimiento GDO-P15 “Préstamo Interno (Archivo) de Expedientes Vehiculares.

FORMATOS:

- GDO-F04 Guía de Afuera (Actualización)
- GDO-F21 Formato Hoja de Control (Actualización)
- GDO-F22 Control para la Devolución de Expedientes (Actualización)
- GDO-F28 Reporte Pérdida Total o Parcial de Expedientes
- GDO-F29 Bitácora de Préstamo de Expedientes (Revisión y Codificación)
- GDO-F30 Control y Seguimiento a Solicitudes de Expedientes (Revisión y Codificación)
- GDO-F31 Control y Seguimiento de Trámites (Revisión y Codificación)
- GDO-F34 Formato Cronograma de Transferencias Documentales (Revisión y Codificación)
- PROCEDIMIENTOS:

En dicho envío se indicó que los planes, políticas y programas no se encuentran identificados dentro del Protocolo para la Gestión y Administración de la Información

Documentada; por lo tanto, se dejó a consideración de la Oficina de Calidad la definición de la codificación correspondiente.

En complemento, se trabajará en la elaboración de procedimientos adicionales que respalden los controles preventivos y de mitigación de riesgos actualmente aplicados en el proceso de Gestión Documental, de acuerdo con la matriz de riesgos institucional y demás directrices. Se programará



antes del próximo seguimiento al control de riesgos una jornada de trabajo exclusiva para la actualización y corrección de los controles y evidencias solicitadas, con el fin de asegurar la mitigación efectiva de los riesgos asociados al proceso de Gestión Documental.

5 PLANES DE MEJORA PENDIENTES DE AUDITORÍAS ANTERIORES

Año de Auditoría o Seguimiento	Título de la Auditoría o seguimiento	Título del Hallazgo/Observación/No conformidad	Avance de la acción del plan de mejora (oficio de Noviembre 11 de 2025)	
2018	Gestión Documental	1. Elaboración, aprobación, aplicación y divulgación de una política de gestión documental.	Elaboración y remisión de la versión actualizada de la Política de Gestión Documental a la Subdirección Administrativa y Financiera y a la oficina de Calidad para su revisión y posterior presentación al Comité de Gestión y Desempeño. Revisión técnica y actualización del Sistema Integrado de Conservación, incluyendo los lineamientos del Archivo General de la Nación sobre conservación preventiva, control ambiental y plan de contingencia.	Acción cerrada. Se evidencio la formulación de la Política de Gestión Documental y el oficio de remisión a la oficina de planeación para lo de su competencia dentro del sistema de gestión.
2022	Informe Seguimiento a la Gestión Documental 2022	5. Elaboración Diagnóstico Integral de la Gestión Documental 6. Aprobar los siguientes procedimientos en el comité de Gestión y desempeño, quien cubre las funciones del comité de Archivo: •Procedimiento para la conformación y organización de expedientes. •Procedimiento para la búsqueda de expedientes. •Procedimiento para el ingreso de nuevos expedientes al archivo. •Procedimiento para la reconstrucción de expedientes. •Procedimiento para las transferencias primarias.	Dentro de las evidencias de la ejecución del plan de acción y en cumplimiento de los compromisos establecidos en auditorías anteriores, se encuentra en desarrollo el Diagnóstico Integral de la Gestión Documental, elaborado con base en las herramientas y metodologías establecidas por el Archivo General de la Nación. Este diagnóstico requiere la aplicación de inspecciones físicas, verificación de infraestructura, revisión de evidencias, análisis de conservación y control ambiental, entre otros componentes técnicos, razón por la cual su ejecución demanda tiempo y trabajo en campo. A la fecha, el diagnóstico presenta un avance del 45%, proyectando su culminación durante el primer trimestre de 2026, en articulación con las actualizaciones normativas y Documentales en curso.	Esta actividad sigue abierta hasta tanto se logre consolidar Diagnóstico Integral de la Gestión Documental en un 100%

6 LIMITACIONES

Se presentó limitaciones en el sentido en que el técnico encargado del archivo central se ausentó por vacaciones, lo que retrasó el cronograma del trabajo de auditoria.

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

En el desarrollo del trabajo de auditoria, se logró ejecutar el objetivo de la misma, la cual consistió en la validación del procedimiento que se da entre el archivo central y el proceso de registro de trámites, para la obtención del expediente digital del historial de los vehículos matriculados en el ITA.

Como conclusión se dejó una observación que se deriva de las no conformidad debido a la tardanza en la respuesta por parte del archivo central, cuyas causas deben ser establecidas por el proceso para la toma de acciones al respecto de manera que siempre se busque la adecuada, ágil y efectiva atención al ciudadano.

Se observó que los procedimientos documentados cargados en la intranet del proceso están desactualizados, ya que en la práctica se llevan de forma distinta, al igual sucede con la gestión del Riesgo.

Como fortaleza se observa que el técnico de archivo, está al tanto de las desactualizaciones documentales y se encuentra trabajando en este sentido.

Se recomienda, que se establezcan las causas de la observación, se informen a la dirección y se tomen las decisiones para la mejora del servicio tanto a usuarios internos como externos.

Barranquilla, 18 de noviembre de 2025.

Revisó y Aprobó:

YENERIS MOLINA MOLINA
Jefe Oficina de Control Interno