

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA
CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA EN EL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
IDU

DIANA GARCERA BENITEZ
WILSON FABIAN PRADA NOVA
ADDY ANDREA RODRÍGUEZ ANDRADE

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS
BOGOTÁ, D.C., COLOMBIA
2017

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA
CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA EN EL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
IDU

DIANA GARCERA BENITEZ
WILSON FABIAN PRADA NOVA
ADDY ANDREA RODRÍGUEZ ANDRADE

Documento resultado de trabajo de grado para optar por el título de especialista

Director: WILSON CAMILO VARGAS

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS
BOGOTÁ, D.C., COLOMBIA

2017

DEDICATORIA

A Dios, por darnos la sabiduría y energía necesarias para sacar adelante esta etapa que nos propusimos en nuestras vidas personales y profesionales.

AGRADECIMIENTOS

A nuestros padres, por su apoyo constante y formación en valores para sacar adelante este logro propuesto en nuestras vidas, por enseñarnos que lo más importante es la educación.

A nuestros hijos por su paciencia y por darnos la motivación necesaria para alcanzar una meta propuesta.

A nuestros docentes por compartir su conocimiento, experiencia y carisma en la formación que requiere una especialización.

Resumen

La idea del proyecto que se quiere implementar en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU; sobrepasa las barreras del manejo de la información que actualmente se encuentra establecido la mayoría de las organizaciones. Actualmente, en la entidad el ingreso y salida de la documentación, es en su mayoría a través del soporte papel y una parte baja en medios electrónicos, con el presente proyecto, se busca minimizar el uso y consumo del papel y hacer un uso efectivo y acertado de las tecnologías de la información y la comunicación, en desarrollo de las políticas de gobierno en línea desarrolladas por el gobierno nacional, además de la contribución respecto de la preservación del medio ambiente; es importante resaltar, que el proyecto busca disminuir notoriamente los trámites relacionados con la entidad y atender de manera oportuna y eficiente las diversas solicitudes o requerimientos interpuestos por los organismos de control, ciudadanos, contratistas, entre otros.

Las personas generalmente, acuden directamente a la entidad en busca de una atención prioritaria y una resolución oportuna de sus trámites, queriendo respuestas oportunas y rápidas para dar solución a sus problemas. Esta es la oportunidad para la entidad con el fin de brindar una solución veraz, pues a través de la implementación de la correspondencia electrónica y haciendo un uso efectivo del sistema de información de gestión documental ORFEO se podrían atender, tramitar y solucionar la infinidad de requerimientos recibidos. Adicionalmente, los usuarios tendrían una perspectiva positiva de la entidad, sentirían una muy buena atención y que su trámite se está atendiendo con veracidad.

No es un proceso fácil, ya que a través de la entrega del documento físico, los usuarios piensan que tiene una prueba más real de que si están resolviendo algún problema con detalles, sin

embargo, hoy en día las firmas mecánicas o digitales, están contribuyendo a que de manera electrónica también se pueda garantizar la validez de la información a los usuarios. Pero como es bien sabido, todo lo nuevo se puede implementar una vez se crea la cultura y se hace ver la necesidad a las personas de generar cambios que faciliten y ayuden a una mejor gestión. La capacidad actual de las plataformas tecnológicas para soportar información es bastante amplia, es mucho más dinámica la búsqueda, el control y seguimiento de los trámites. Lo que se busca es actualizar la plataforma actual del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, donde se fortalezcan las buenas prácticas y relaciones con los usuarios internos y externos, que ayude a descongestionar las ventanillas de atención y que contribuya con el medio ambiente.

Para los usuarios, toda estrategia de actualización e implementaciones de nuevos procesos, requieren de un tiempo de aceptación, sin embargo, con el día a día se comprenderá que están ahorrando en procesos, trámites, dinero y sobre todo en tiempo.

Es importante resaltar que para la implementación y puesta en marcha de este proyecto, es necesario contar con los recursos necesarios como lo son: el recurso humano, la plataforma tecnológica, el trabajo interdisciplinario, recursos físicos relacionados con puestos de trabajo y equipos de cómputo, entre otros.

Palabras clave: acceso a la información, correspondencia electrónica, comunicaciones oficiales, trámites y tiempos de respuesta.

Tabla de Contenidos

Introducción	10
1. Planteamiento del problema.....	12
1.1. Descripción de la situación actual.....	12
1.2. Planteamiento del problema.....	15
1.3. Pregunta	16
2. Justificación	17
3. Objetivos	20
3.1. Objetivo general	20
3.2. Objetivos específicos	20
4. Marco de referencia	21
4.1. Marco teórico	21
4.2. Marco legal	24
4.3. Marco conceptual.....	26
4.4. Marco institucional	28
5. Diseño metodológico de la investigación	32
5.1. Alcance y población objetivo.....	32
5.2. Descripción de la metodología.....	32
6. Análisis de percepción interna para la implementación de las comunicaciones oficiales a nivel electrónico.....	34
6.1. Análisis de resultados	35
7. Estudio técnico.....	40
7.1. Estado actual del trámite de comunicaciones oficiales.....	40
7.2. Propuesta para el trámite de comunicaciones oficiales.....	47
7.3. Comparativo del trámite de comunicaciones oficiales físicas y electrónicas	51
7.4. Producto y/o servicio	52
7.5. Ficha técnica	52
7.6. Costos.....	53
7.7. Áreas vinculadas	54
7.8. Comunicación organizacional.....	54
7.9. Aliados estratégicos	54
7.10. Tiempo de implementación.....	55
7.11. Plan de mejoramiento	56
7.12. Parte tecnológica.....	56
8. Parte financiera	58
Conclusiones	61
Recomendaciones	63
Referencias.....	64

Lista de tablas

Tabla 1. Estadísticas de comunicaciones recibidas y enviadas años 2016 y 2017.	12
Tabla 2. Tiempos de recepción en ventanillas de atención de correspondencia.....	13
Tabla 3. Tiempos de distribución de las comunicaciones enviadas.....	13
Tabla 4. Relación normativa.....	24
Tabla 5. Instrumentos de recolección de información, encuesta	34
Tabla 6. Descripción de actividades trámite de comunicaciones oficiales enviadas externas.....	44
Tabla 7. Descripción de actividades trámite de comunicaciones oficiales recibidas electrónicas	48
Tabla 8. Descripción de actividades trámite de comunicaciones oficiales enviadas electrónicas	50
Tabla 9. Comparativo trámite de comunicaciones oficiales	51
Tabla 10. Ficha técnica	52
Tabla 11. Costos.....	53
Tabla 12. Aliados estratégicos	55
Tabla 13. Plan de mejoramiento	56
Tabla 14. Cronograma de actividades parte tecnológica	57
Tabla 15. Cuadro resumen costos actuales y proyectados.....	58
Tabla 16. Costos actuales del servicio de mensajería	59
Tabla 17. Costos de la propuesta de implementación.....	60

Lista de figuras

Gráfica 1. Valores IDU	29
Gráfica 2. Organigrama general IDU.....	31
Gráfica 3. Mapa de procesos IDU.....	31
Gráfica 4. Pregunta 1	35
Gráfica 5. Pregunta 2	36
Gráfica 6. Pregunta 3	36
Gráfica 7. Pregunta 4	36
Gráfica 8. Pregunta 5	37
Gráfica 9. Pregunta 6	37
Gráfica 10. Pregunta 7	38
Gráfica 11. Pregunta 8	38
Gráfica 12. Pregunta 9:	38
Gráfica 13. Pregunta 10	39
Gráfica 14. Trámite de comunicaciones oficiales recibidas	40
Gráfica 15. Trámite de comunicaciones oficiales enviadas externas	43
Gráfica 16. Trámite de comunicaciones oficiales recibidas electrónicas	47
Gráfica 17. Trámite de comunicaciones oficiales enviadas electrónicas.....	49

Introducción

El presente trabajo busca presentar como el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, ante el auge actual en Colombia de las tecnologías de la información con estrategias como “Gobierno en Línea” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2000), y la iniciativa “Cero Papel” (Presidencia de la República de Colombia, 2012), promulgados por el Gobierno Nacional; en cumplimiento de estas estrategias, el Instituto, busca mejorar los niveles de satisfacción respecto de los trámites y servicios de la Entidad dirigidos a la ciudadanía, agilizando los tiempos de respuesta a las comunicaciones de origen ciudadano, entidades de control y seguimiento del nivel nacional y distrital, contribuyentes, servidores públicos, contratistas, entre otros, por medio de la implementación de la correspondencia electrónica, para el trámite de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas, cumpliendo con características de autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad de la documentación electrónica; su finalidad es la de responder al nuevo modelo de gestión pública en donde el ciudadano es el eje central de la acción pública, garantizando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los mismos, basados en el cumplimiento de la normatividad colombiana relacionada con el tema.

Es necesario establecer parámetros para determinar las necesidades de acceso y uso de información de manera adecuada por parte de la sociedad y determinar si los mecanismos utilizados son efectivos y cumplen con los parámetros emanados por las leyes y normas colombianas.

La información y los documentos son productos sociales y culturales, conformados para resaltar la realidad específica o general, entorno al desarrollo y conservación de la memoria de la nación y la sociedad. Esta investigación se estructura en el estudio de la información y su

interrelación con el conocimiento y la sociedad, a partir de metodologías y perspectivas, apuntándole a la satisfacción de las necesidades informativas latentes en la sociedad, a partir de elementos técnicos, tecnológicos y científicos en el desarrollo de investigaciones dirigidas a la fundamentación, generación y consolidación de nuevo conocimiento.

A partir de las tecnologías de la información, se estudiarán los métodos, conceptos, objetos y procesos con el objetivo de evaluar su utilidad para registrar, sistematizar, transmitir, buscar y procesar datos e información.

1. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la situación actual

El Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, al ser una entidad de tipo pública del orden distrital a nivel descentralizado, creada mediante el Acuerdo 19 de 1972 emitido por el Consejo del Distrito Especial de Bogotá, establece que su objeto principal está encaminado a atender la ejecución de obras públicas de tipo urbanístico y la distribución, asignación y cobro de la contribución de valorización y de pavimentación (Concejo del Distrito Especial de Bogotá, 1972).

En razón de lo anterior y realizando una aproximación al objeto de la presente investigación relacionada con los trámites adelantados por la entidad, el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU actualmente, tramita un volumen aproximado de comunicaciones oficiales como se muestra en la tabla 1, así:

Tabla 1. Estadísticas de comunicaciones recibidas y enviadas años 2016 y 2017.

Mes	Recibida	Enviada
Enero 2016	7.372	7.429
Febrero 2016	9.987	11.699
Marzo 2016	9.195	6.132
Abril 2016	7.936	5.356
Mayo 2016	7.219	7.227
Junio 2016	7.497	8.949
Julio 2016	7.120	18.451
Agosto 2016	9.021	19.924
Septiembre 2016	8.248	10.744
Octubre 2016	7.802	8.862
Noviembre 2016	7.882	9.325
Diciembre 2016	8.426	10.694
Enero 2017	6.697	5.328
Febrero 2017	8.250	10.191

Datos tomados del Sistema de Información de Gestión Documental ORFEO

Adicionalmente, el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, realiza todos los trámites relacionados con la recepción, verificación, análisis de las comunicaciones oficiales a través de un servicio de Outsourcing, contratando la prestación de servicios de “mensajería interna,

expresa y/o especializada”, en donde a continuación se presentan los datos, respecto de los tiempos de espera en ventanilla por parte de los usuarios externos o internos, para realizar la radicación de una comunicación, como se muestra en la tabla 2, así:

Tabla 2. Tiempos de recepción en ventanillas de atención de correspondencia.

Mes	Transacciones	Promedio tiempo de espera	Promedio tiempo de atención	Promedio tiempo total
Enero 2016	3.340	00:09:31	00:07:15	00:16:46
Febrero 2016	4.242	00:19:35	00:07:46	00:27:21
Marzo 2016	3.937	00:12:06	00:08:41	00:20:48
Abril 2016	3.752	00:08:01	00:07:49	00:15:50
Mayo 2016	3.416	00:08:14	00:08:14	00:16:29
Junio 2016	3.636	00:08:29	00:06:23	00:14:52
Julio 2016	3.574	00:08:23	00:06:31	00:14:55
Agosto 2016	4.211	00:09:10	00:07:01	00:16:12
Septiembre 2016	3.966	00:16:48	00:04:17	00:21:05
Octubre 2016	3.617	00:05:23	00:06:01	00:11:25
Noviembre 2016	3.413	00:5:12	00:06:35	00:11:47
Diciembre 2016	3.544	00:08:44	00:07:23	00:16:08
Promedio		00:09:58	00:07:00	00:16:58

Datos tomados del Sistema de Información Digital Box en el mes de febrero de 2017

Además y de acuerdo con los procedimientos definidos dentro del mapa de procesos en el proceso de gestión documental para el trámite de las comunicaciones oficiales enviadas, se han definido tiempos para la distribución, como se muestra en la tabla 3, así:

Tabla 3. Tiempos de distribución de las comunicaciones enviadas.

Ítem	Descripción	Tiempos máximos exigidos expresado en días hábiles
A	Tiempo máximo de entrega de correspondencia urbana, rural y motorizado a partir del recibo de la orden de servicio	2
B	Tiempo máximo de entrega de correspondencia nacional a partir del recibo de la orden de servicio	3
C	Tiempo máximo de entrega de correspondencia urgente a partir del recibo de la orden de servicio	0.5 (equivalente a medio día es decir cuatro horas hábiles)
D	Tiempo máximo de entrega de correspondencia Internacional a América a partir del recibo de la orden de servicio.	5
E	Tiempo máximo de entrega de correspondencia Internacional al resto del Mundo a partir del recibo de la orden de servicio	6

Datos tomados del contrato actual del servicio de mensajería IDU-860-2016

Esto quiere decir, que al firmarse una comunicación cuyo destinatario se encuentra en la ciudad de Bogotá, el tiempo promedio de entrega es de 24 horas, los que son dirigidos fuera de la ciudad 36 horas y los internacionales hasta 144 horas.

El Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, realiza el registro de todas las comunicaciones oficiales en el Sistema de Información de Gestión Documental ORFEO, software implementado en la entidad en el año 2010, en el cual se administra y se controla la generación y trámite consecutivo de comunicaciones oficiales recibidas, enviadas, internas, circulares y resoluciones.

Como parte de la implementación en el IDU de la estrategia “Cero Papel” (Presidencia de la República de Colombia, 2012), la Subdirección General de Gestión Corporativa ha puesto en marcha proyectos como la implementación de la “Firma Mecánica, en las comunicaciones oficiales internas y enviadas, la cual fue aprobada mediante la Resoluciones IDU 106583 de 2014 “Por medio de la cual se autoriza la utilización de la firma mecánica para la emisión de memorandos, circulares y certificaciones de contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión de la Entidad” (Intituto de Desarrollo Urbano, 2014), y adicionada más adelante por la Resolución IDU 55548 de 2015, donde se autorizó igualmente la firma mecánica para la emisión de las comunicaciones oficiales de salida (Instituto de Desarrollo Urbano, 2015).

Además, se generó la “Guía Cero Papel, asociada al proceso de gestión documental de la entidad, cuyo alcance comprende “la implementación de las estrategias cero papel” donde se incluyen todos los procesos, aprovechando el buen uso de las herramientas tecnológicas y buscando la mejora continua del IDU, con el fin de dar una mayor celeridad en los tiempos de respuesta a la ciudadanía y en el principio de economía de la administración (Instituto de Desarrollo Urbano, 2015).

Si bien es cierto que la implementación de estas estrategias ha permitido la mejora en cuanto a tiempos de respuesta a los requerimientos de origen ciudadano, es importante desarrollar e implementar técnicas que permitan dar mayor agilidad y celeridad a los trámites, disminuir costos de operación administrativa y en términos generales mejorar la eficiencia de la entidad de la cara a la ciudad.

1.2. Planteamiento del problema

Para la implementación de esta oportunidad de mejora es necesario contemplar la normatividad del orden nacional y distrital relacionada con la atención de requerimientos, derecho de petición, derecho de acceso a la información pública, valor probatorio de los documentos electrónicos, normas relacionadas con la gestión documental respecto del trámite, preservación y conservación de la información electrónica, entre otros.

Dado que conforme a la percepción ciudadana, el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU no es ágil con la manera de atender sus trámites (Instituto de Desarrollo Urbano, 2016), es necesario implementar estrategias para mejorar los tiempos de atención de sus requerimientos, agilidad de trámites y la disminución de costos de tipo administrativo contribuyendo no solo con el patrimonio presupuestal del distrito sino con la preservación y protección del medio ambiente.

La falta de implementación de estas estrategias efectivas traerá consigo, el incumplimiento de las normas del orden nacional y distrital relacionadas con el derecho de acceso a la información pública.

Adicionalmente, se centralizará y mejorará el proceso de recepción y distribución de las comunicaciones oficiales a través del Sistema de Información de Gestión Documental ORFEO, implementando interfaces para la correcta administración y trámite, aprovechando de esta

manera el uso efectivo de las tecnologías de la información y fortaleciendo aún más el sistema con los desarrollos o ajustes requeridos.

Este proyecto será aplicable a todas las comunicaciones recibidas y producidas por la entidad en desarrollo de sus funciones misionales y administrativas, por lo tanto la población objetivo son las personas naturales, jurídicas, organismos de control y vigilancia, entes judiciales, quienes pueden ejercer su derecho de acceso a la información pública, participar, formular sus peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y denuncias para manifestar sus necesidades, y exigir el cumplimiento de sus derechos y contribuir en el mejoramiento de la gestión, utilizando los canales de comunicación en línea establecidos por el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU.

Se busca mejorar los tiempos de atención a los requerimientos y poner a disposición de la ciudadanía en general, mecanismos para el envío y recepción de comunicaciones sin necesidad de realizar desplazamientos directos hacia la entidad.

1.3. Pregunta

En razón a la situación actual y el planteamiento de problema, además de, el objeto de estudio de la presente investigación se busca ¿desarrollar una estrategia para la implementación de la correspondencia electrónica en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU?.

2. Justificación

El Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y con domicilio en la ciudad de Bogotá (Concejo del Distrito Especial de Bogotá, 1972). En su misión, hoy denominada “propósito central” la entidad está orientada a “Generar bienestar en los habitantes de la ciudad mejorando la calidad de vida, mediante el desarrollo de infraestructura para la movilidad, contribuyendo a la construcción de una ciudad incluyente, sostenible y moderna.” (Instituto de Desarrollo Urbano, 2017)

El acceso a la información es de carácter público, constituido como un derecho del que gozan los ciudadanos y en el momento en que sus reclamaciones no son debidamente atendidas por las entidades encargadas de gestionar dichas solicitudes se genera descontento a nivel general y de igual manera se desmotiva la solicitud del ciudadano. Es por esta razón, que el derecho de acceso a la información por parte del ciudadano, así como el uso de los medios y herramientas establecidas en la Constitución Política de Colombia, en sus artículos 23, 74, 112, 136, 137 y 284, tienen relación directa con el derecho de petición, el libre acceso a los documentos públicos, las restricciones para el acceso a la información y el libre acceso a la información por parte de los órganos de control del estado (Asamblea Nacional Constituyente, 1991).

Adicionalmente, la implementación de esta estrategia permitirá reducir tiempos de respuesta, costos de tipo administrativo relacionados con el consumo de papel y almacenamiento de documentos físicos y finalmente, contribuye de manera positiva con la preservación y protección del medio ambiente.

La implementación de la estrategia de “Gobierno en Línea” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2000) y la iniciativa “Cero Papel” (Presidencia de la República de Colombia, 2012), busca soportar y agilizar los trámites, brindar oportunidad y eficiencia a los requerimientos presentados por y ante la entidad, mejorar los niveles de satisfacción ciudadana, disminuir tiempos de repuesta y los costos respecto de la producción, trámite y almacenamiento de la información.

Para la correcta administración de la información y la documentación, en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, se ha dado alcance a lo dispuesto en la Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivos” (Congreso de Colombia, 2000), donde las entidades deben establecer y determinar los programas y herramientas como apoyo a la función archivística, buscando la optimización de los sistemas existentes, integrándolos para dar un mejor tratamiento a la documentación recibida y producida por la Entidad.

De acuerdo con el planteamiento descrito se quieren agilizar los procesos respecto de los trámites que se realizan en la entidad, con la implementación de la correspondencia electrónica, para aquellas comunicaciones recibidas y enviadas, a través de:

- La implementación de la correspondencia electrónica en el sistema de información de gestión documental, con la centralización de la información con acceso controlado a los usuarios a través de perfiles y protocolos de seguridad.
- El ingreso y consulta a través de la web, de los ciudadanos para conocer el estado del trámite de los requerimientos interpuestos ante la entidad.
- La disminución de los tiempos de respuesta a los requerimientos interpuestos ante la entidad.

- La reducción de costos respecto del trámite y distribución de las comunicaciones oficiales de la entidad.
- Apoyar la conservación y preservación del medio ambiente, reduciendo notablemente el consumo del papel en la entidad.
- La generación de indicadores actualizados sobre la gestión de los trámites realizados por la entidad.

La elaboración de este proyecto se encuentra identificado en el programa de gestión documental de la entidad, dentro del diseño, elaboración e implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, en donde se contempla el proyecto para la implantación de la correspondencia electrónica (Instituto de Desarrollo Urbano, 2016).

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Desarrollar una propuesta para la implementación de la correspondencia electrónica en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU.

3.2. Objetivos específicos

- Elaborar un análisis de percepción a nivel interno, respecto de la implementación y puesta en marcha del trámite de las comunicaciones oficiales a nivel electrónico.
- Generar un estudio técnico para la implementación del proyecto de correspondencia electrónica en el sistema de información de gestión documental ORFEO.
- Realizar un estudio financiero y de evaluación para determinar la viabilidad de la implementación de la correspondencia electrónica en la entidad.

4. Marco de referencia

El derecho de acceso a la información pública, la participación ciudadana y la sistematización de los procesos tomando como base los documentos que ingresan y salen de la entidad, constituyen el inicio para el desarrollo del marco de referencia.

4.1. Marco teórico

El derecho de acceso a la información pública, desde el punto de vista de los derechos humanos y una vez superado el conflicto bélico ocasionado por la segunda guerra mundial, la ONU, proclamó “La Declaración Universal de los Derechos Humanos”, donde determinó que “todo individuo, independientemente de su nacionalidad, raza, género, religión o cualquier otro factor discriminatorio, debe tener ciertos derechos por el solo hecho de ser humano”; el primer acercamiento a la publicación y acceso libre a los documentos de interés público los establece la declaración cuando indica que su contenido debe ser "distribuido, expuesto, leído y comentado en las escuelas y otros establecimientos de enseñanza, sin distinción fundada en la condición política de los países o de los territorios" (Organización de las Naciones Unidas, 1948).

Sin embargo, la declaración de que todo ser humano tiene derechos, no es exclusiva, ya que desde mucho antes se venían exponiendo estas ideas, como lo son la Carta Magna en Inglaterra (Rey Juan de Inglaterra, 1215) y la declaración de los derechos del hombre y el ciudadano en Francia (Asamblea Nacional Constituyente Francesa, 1789). En esa medida se determina adicionalmente un orden mundial que garantiza el reconocimiento del ser humano sin distinción, motivo por el cual el acceso a la información debe tener las mismas características

siempre y cuando se salvaguarde la privacidad de cada individuo (Organización de las Naciones Unidas, 1948).

El estado es el encargado de garantizar el cumplimiento de los derechos de los individuos, permitiendo entre otros, el libre acceso a la información de interés general y admitiendo el intercambio de la información con la ciudadanía en un ejercicio donde se determina la transparencia y la democracia en las naciones; la declaración una vez más determina que “todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión” (Organización de las Naciones Unidas, 1948).

Otro documento de importancia en el desarrollo histórico de los derechos es el Pacto de San José de Costa Rica, desarrollado durante la convención interamericana sobre derechos humanos, desarrollada en San José de Costa Rica del 7 al 22 de noviembre de 1969, reitera que con arreglo a la declaración universal de los derechos humanos, sólo puede realizarse el ideal del ser humano libre, exento del temor y de la miseria, si se crean condiciones que permitan a cada persona gozar de sus derechos económicos, sociales y culturales, tanto como de sus derechos civiles y políticos (Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969).

En el caso de Colombia, la firma del pacto se llevó a cabo el 22 de noviembre de 1969, ratificada posteriormente el 28 de mayo de 1973, de esta declaración se resaltan los elementos que reafirman a las instituciones democráticas en cuanto a la libertad personal y la justicia social, entregando elementos que le permiten al ciudadano reclamar su derecho, a recibir información de su interés en el medio que considere necesario como elemento fundamental de sus libertades, tal como lo expresa el Artículo 1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos donde toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, “sin consideración de

fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección” (Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969). Es así como se constituyó uno de los recursos ciudadanos más importantes como lo es el derecho de petición incluido en la Constitución Política de Colombia en el año de 1991, reconociendo sus raíces en el artículo 14 de este pacto, cuando se considera el derecho de rectificación o respuesta.

Entre tanto la Constitución Política de Colombia establece que “todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión...” (Asamblea Nacional Constituyente, 1991), de acuerdo a este planteamiento, el acceso a la información se constituye como la garantía fundamental y la capacidad que tiene toda persona o ciudadano a acceder a la información, de informar y de ser informada, de acuerdo a los intereses y necesidades; sustentados adicionalmente en los artículos 15, 20 y 23 de la Constitución Política de Colombia (Asamblea Nacional Constituyente, 1991) y con tres estados de aplicación: forma activa (cuando soy yo quien brinda la información), forma pasiva (cuando la solicito) y forma neutra (cuando puedo conocer qué existe sobre mí, en bases de datos tanto públicas como privadas).

La garantía de acceso a la información está enfocada a que todas las personas tengan la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial, el derecho de acceso a la información se constituye entonces de doble vía ya que incluyen al receptor de la información también llamado sujeto pasivo, y a quien informa sujeto activo, actividad que implica a su vez la facultad de poder y deber reclamar información de calidad y la obligación que esta sea suministrada. La gestión de la información debe abarcar los procedimientos y actividades de acopio, almacenaje, tratamiento, difusión y recepción; y debe manifestarse a través de datos, noticias, archivos, opiniones e ideas (Congreso de Colombia, 2009).

Como consecuencia el gobierno colombiano consiente de la importancia de la relación Estado – Ciudadano, ha desarrollado una estrategia, denominada gobierno en línea, donde se pretende poner al alcance de los colombianos la información pública, los trámites y actividades propias de los organismos del estado, a través de una plataforma tecnológica que garantice el acceso de todos los ciudadanos por medio de internet. Este proyecto nace en Bogotá el 29 de abril 2008, cuando el gobierno nacional expide el decreto 1151 del 14 de abril de 2008, mediante el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia la cual es de obligatorio cumplimiento para las entidades de la administración pública en Colombia. El objetivo de esta estrategia es “contribuir con la construcción de un estado más eficiente, transparente y participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación. (Presidencia de la República de Colombia, 2008).

4.2. Marco legal

El marco legal se orienta a las leyes, decretos, acuerdos, circulares, resoluciones, entre otros, vistos desde el ámbito misional y funcional del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, para esta investigación la normatividad de relevancia se muestra en la tabla 4.

Tabla 4. Relación normativa

Norma	Expedida por	Título / Objeto
Constitución Política de Colombia	Asamblea Nacional Constituyente	<u>Artículo 8.</u> Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación.
		<u>Artículo 15.</u> Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables.
		<u>Artículo 20.</u> Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

		<p><u>Artículo 23.</u> Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</p> <p><u>Artículo 71.</u> La búsqueda del conocimiento y la expresión artística son libres. Los planes de desarrollo económico y social incluirán el fomento a las ciencias y, en general, a la cultura. El Estado creará incentivos para personas e instituciones que desarrollen y fomenten la ciencia y la tecnología y las demás manifestaciones culturales y ofrecerá estímulos especiales a personas e instituciones que ejerzan estas actividades.</p> <p><u>Artículo 74.</u> Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (Asamblea Nacional Constituyente, 1991).</p>
Ley 527 de 1999	Congreso de Colombia	<p>Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones (Congreso de Colombia, 1999).</p>
Ley 962 de 2005	Congreso de Colombia	<p>Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos (Congreso de Colombia, 2005).</p>
Ley 1341 de 2009	Congreso de Colombia	<p>Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones (Congreso de Colombia, 2009).</p>
Ley 1437 de 2011	Congreso de Colombia	<p>Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Congreso de Colombia, 2011)</p>
Ley 1712 de 2014	Congreso de Colombia	<p>Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones (Congreso de la República, 2014)</p>
Decreto 2150 de 1995	Presidente de la República de Colombia	<p>Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública (Presidencia de la República de Colombia, 1995).</p>
Decreto 19 de 2012	Presidente de la República de Colombia	<p>Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública (Presidencia de la República de Colombia, 2012)</p>
Decreto 2609 de 2012	Presidente de la República de Colombia	<p>Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado (Presidencia de la República de Colombia, 2012).</p>
Decreto 2693 de 2012	Presidente de la República de Colombia	<p>Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones (Presidencia de la República de Colombia, 2012).</p>
Decreto 103 de 2015	Presidente de la República de Colombia	<p>Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones (Presidencia de la República de Colombia, 2015).</p>

Acuerdo 60 de 2001	Archivo General de la Nación	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas (Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, 2001).
Acuerdo 3 de 2015	Archivo General de la Nación	Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012 (Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, 2015).
Directiva Presidencial 4 de 2012	Presidente de la República de Colombia	Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública (Presidencia de la República de Colombia, 2012).
Circular Externa 5 de 2012	Archivo General de la Nación	Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa cero papel (Archivo General de la Nación, 2012).
Resolución IDU 106583 de 2014	Instituto de Desarrollo Urbano	Por medio de la cual se autoriza la utilización de la firma mecánica para la emisión de memorandos, circulares y certificaciones de contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión de la Entidad (Intituto de Desarrollo Urbano, 2014).
Resolución IDU 55548 de 2015,	Instituto de Desarrollo Urbano	Se autorizó igualmente, la firma mecánica para la emisión de las comunicaciones oficiales de salida (Instituto de Desarrollo Urbano, 2015).

4.3. Marco conceptual

Para la construcción del marco conceptual es necesario contemplar las decisiones establecidas para el trámite y gestión de documentos electrónicos en Colombia, a saber:

Documento electrónico: concebido por la Ley 527 de 1999, en su artículo 2 como “la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares (Congreso de Colombia, 1999).

Documento electrónico de archivo: corresponde al “registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital” (Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, 2001).

Clases de documentos: la guía no. 3 cero papel, ha establecido que los documentos electrónicos pueden ser clasificados así:

- Por su forma de creación: se divide en documentos nativos electrónicos (cuando han sido elaborados desde un principio en medios electrónicos y permanecen así durante toda su ciclo

vital) o documentos electrónicos digitalizados (cuando se encuentran en soportes como el papel y se convierten o escanean para su utilización en medios electrónicos).

- Por su origen: corresponde a los documentos elaborados y presentados por la administración pública o los presentados por los ciudadanos, empresas u organizaciones.

- Por su forma y formato: dentro de esta clasificación se encuentran los documentos ofimáticos, cartográficos, correos electrónicos, imágenes, videos, audio, mensajes de datos de redes sociales, formularios electrónicos, bases de datos, entre otros (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2011).

Características de los documentos electrónicos: los documentos electrónicos deben poseer características de autenticidad, integridad, fiabilidad, y disponibilidad, con la finalidad de servir de apoyo a la gestión de las entidades bien sea públicas o privadas, para que sirvan de prueba y den testimonio (Instituto Técnico de Normas Técnicas y Certificación, 2010).

4.4. Marco institucional

A continuación se presenta la misión, visión, objetivos, principios y valores del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, así como el sistema integrado de gestión en donde se contempla la iniciativa del presente proyecto.

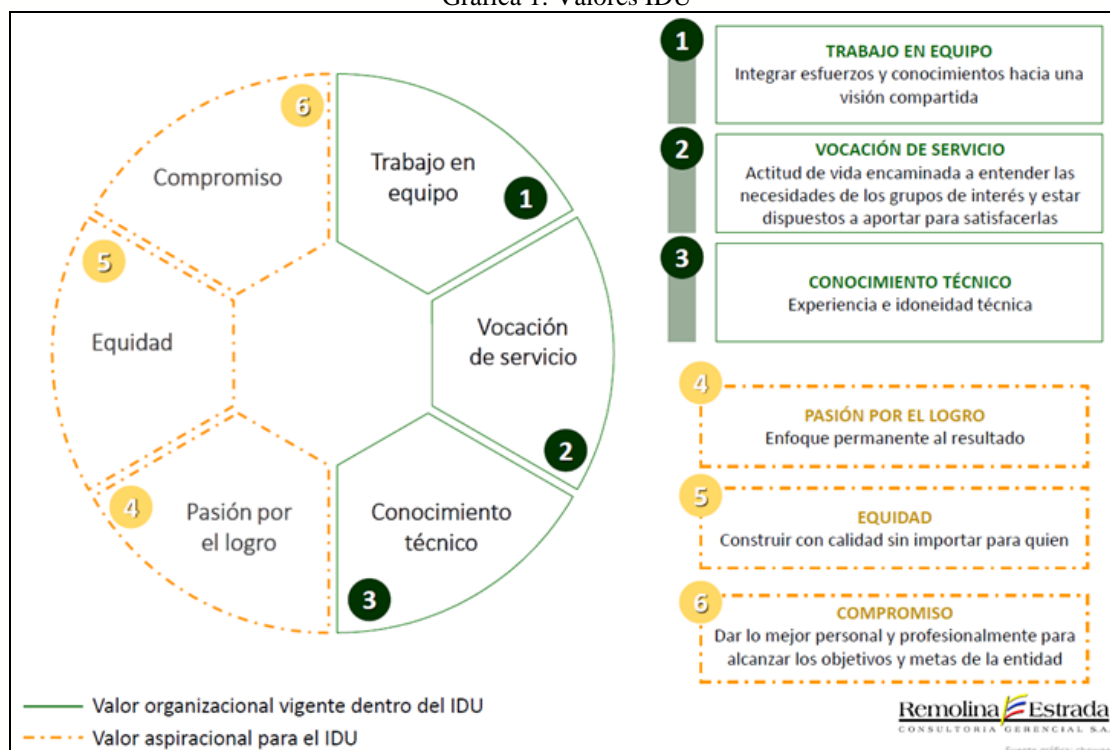
a) Propósito Central (Misión): “Generar bienestar en los habitantes de la ciudad mejorando la calidad de vida, mediante el desarrollo de infraestructura para la movilidad, contribuyendo a la construcción de una ciudad incluyente, sostenible y moderna”. (Instituto de Desarrollo Urbano, 2017)

b) Objetivo Retador (Visión): “En el 2027 el IDU será la Entidad líder en Colombia en la planeación y desarrollo de infraestructura urbana, con credibilidad y reconocimiento en América Latina por su gestión para el desarrollo urbano de Bogotá D.C.”. (Instituto de Desarrollo Urbano, 2017)

c) Principios: “Son ideas o normas que rigen el pensamiento o la conducta de las personas en la sociedad. Los principios no son graduables, se tienen o no se tienen, son un prerequisite para ser parte de una organización. Ej: Honestidad. En el IDU los principios son: Respeto, Probidad y Solidaridad”. (Instituto de Desarrollo Urbano, 2017)

d) Valores: Son elementos de gran importancia que reflejan el comportamiento de la cultura organizacional y enmarcan las actuaciones de los Servidores Públicos o contratistas. Los valores son la expresión de aquello con lo que cuentan los miembros de una entidad para lograr alcanzar el futuro que se quiere. Los valores aseguran una visión compartida que facilita, desde la contribución individual, el logro de nuestra planeación. La gente IDU comparte 6 valores”. (Instituto de Desarrollo Urbano, 2017)

Gráfica 1. Valores IDU



Fuente: IDU (Instituto de Desarrollo Urbano, 2017)

Por otro lado, el sistema integrado ha sido adoptado mediante la resolución IDU 447 de 2012, donde se define como “...conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos enfocados en garantizar el desempeño institucional” (Instituto de Desarrollo Urbano, 2015).

Adicionalmente, en desarrollo de la implementación del modelo de gestión de la calidad, el IDU cuenta con el Subsistema de Gestión Documental y Archivo – SIGA, cuya directriz está definida así: “implementar los lineamientos para la normalización de la producción y administración de la gestión documental del IDU, incorporando procesos de modernización tecnológica y de seguridad de la información...” (Instituto de Desarrollo Urbano, 2017)

Dentro de esta implementación se han definido tres grandes objetivos que son:

“1. Dar continuidad a la implementación del SIGA dentro del marco legal vigente.

2. Conservar la memoria documental, institucional e histórica, incorporando procesos de modernización tecnológica y de seguridad de la información.

3. Generar conciencia respecto de la gestión documental”. (Instituto de Desarrollo Urbano, 2017)

Además, la actual estructura del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, se encuentra definida mediante el Acuerdo IDU 2 de 2017 “Por el cual se establece la estructura organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano, las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”; la entidad se encuentra conformada por treinta y dos dependencias, donde la gestión documental se constituye como un proceso transversal a toda la organización, sin embargo, la Subdirección General de Gestión Corporativa será la dependencia responsable de dar aval a la implementación del proyecto de la correspondencia electrónica, el cual será aprobado por la Dirección General.

Como ya se ha planteado a lo largo del presente trabajo, las dependencias involucradas en la elaboración e implementación del proyecto objeto de estudio son:

- ✓ Subdirección General de Gestión Corporativa
- ✓ Dirección Técnica Administrativa y Financiera
- ✓ Subdirección Técnica de Recursos Físicos
- ✓ Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos
- ✓ Subdirección Técnica de Recursos Humanos
- ✓ Oficina Asesora de Planeación
- ✓ Oficina Asesora de Comunicaciones

5. Diseño metodológico de la investigación

5.1. Alcance y población objetivo

Teniendo en cuenta que actualmente los servidores públicos pertenecientes a la planta y contratistas de prestación de servicios del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, realizan trámites recurrentes relacionados directamente con la entidad, los mismos se toman como población objetivo para la presentación del proyecto de correspondencia electrónica, teniendo en cuenta la población total y la cantidad de comunicaciones oficiales mensuales que son tramitadas.

5.2. Descripción de la metodología

El tipo de investigación en el cual se va a plantear el trabajo es un estudio descriptivo, esto debido a que se quiere identificar y estudiar a profundidad el mejoramiento y/o ajuste del actual sistema de información de gestión documental y en sí los procedimientos actuales para los trámites relacionados con las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas basados en la correspondencia electrónica en el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, promoviendo de esta manera el ahorro en la impresión y las buenas prácticas para reducir el consumo de papel. (Instituto de Desarrollo Urbano, 2015).

El Instituto de Desarrollo Urbano – IDU cuenta con aplicativos que centralizan y almacenan la información, para este caso como objeto de estudio esta herramienta en el sistema de información de gestión documental se denomina ORFEO, la cual permite el control y administración de todas las comunicaciones oficiales (recibidas, enviadas e internas), tramitadas por la entidad. Sin embargo y con el ánimo de mejorar los niveles de satisfacción respecto de los trámites y servicios de la entidad dirigidos a la ciudadanía, se busca agilizar los tiempos de

respuesta a las comunicaciones de origen tanto del ciudadano, entidades de control, seguimiento del nivel nacional y distrital, contribuyentes, servidores públicos, contratistas, entre otros.

Lo que se requiere es la implementación de la correspondencia electrónica iniciando en el área de recursos humanos de la organización. Cumpliendo con características de autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad de la documentación electrónica y con la finalidad de responder al nuevo modelo de gestión pública en donde el ciudadano es el eje central de la acción pública, garantizando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los mismos.

Se evaluará la necesidad del servicio, teniendo en cuenta que se debe garantizar la entrega efectiva y oportuna de la correspondencia la cual es radicada en el área, así como de aquella que debe ser entregada personalmente a los funcionarios, tanto aquella que tiene connotaciones normales como de carácter urgente.

Se realizarán evaluaciones pertinentes con base a los servicios requeridos y que la entidad ha venido contratando; adicionalmente, se efectuará el respectivo análisis de los procesos a ejecutar, verificando la normatividad vigente y aplicable.

6. Análisis de percepción interna para la implementación de las comunicaciones oficiales a nivel electrónico

Para la recolección de información, respecto de la percepción de los usuarios acerca del servicio actual de correspondencia en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, se aplicó a nivel interno una encuesta dirigida al 10% de la población objeto de estudio, la cual se divide en dos partes:

- La primera tiene como objetivo evaluar el nivel del servicio actual y la cantidad de trámites realizados.
- La segunda parte se relaciona directamente con la posible implementación de la correspondencia electrónica en el IDU.

El instrumento de recolección de información se compone de 10 preguntas así:

Tabla 5. Instrumentos de recolección de información, encuesta

No.	Pregunta	Opción de respuesta
1	¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de Correspondencia?	Todos los días Una o más veces a la semana Dos o tres veces al mes Una vez al mes No los utiliza
2	¿Con qué finalidad hace uso de los servicios de correspondencia?	Trámites relacionados con recursos humanos Trámite de terceros Trámites ciudadanos Trámites a un conocido Otro
3	¿Cuál es el promedio de tiempo de espera en front de radicación de un documento?	1-5 minutos 5-10 minutos 10-15 minutos 15-20 minutos
4	¿Cuántos documentos radica en promedio semanalmente?	1-2 6-5 6-7 8 en adelante
5	¿Cómo califica el servicio prestado en la ventanilla de radicación?	Excelente Bueno Regular Deficiente
6	¿Considera usted que el trámite de radicación sería ágil de manera electrónica	Totalmente de acuerdo De acuerdo

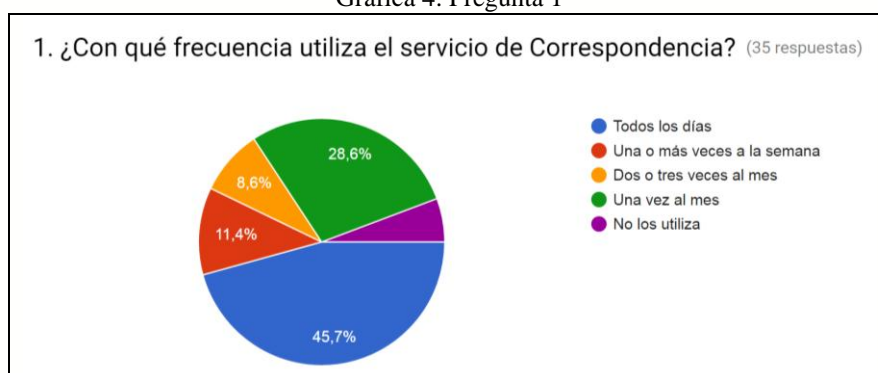
	(vía web)?	En desacuerdo Totalmente en desacuerdo Indiferente Definitivamente si
7	¿Estaría dispuesto a radicar sus solicitudes por medio de la página web del IDU?	Si No Definitivamente no
8	Si el servicio de radicación de sus solicitudes por medio de la página web estuviera implementado, con que probabilidad lo utilizaría? *	100% 75% 50% 0%
9	Para el IDU es importante la conservación del medio ambiente. ¿Estaría de acuerdo en recibir las respuestas a solicitudes por medio electrónico?	Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo Indiferente
10	Considera que de esta manera el tramite general de la correspondencia electrónica (enviada y recibida) será más:	Sencillo Promedio Difícil Muy difícil

Fuente: los autores

6.1. Análisis de resultados

A continuación se presenta un análisis de la primera parte de la encuesta, la cual arroja los siguientes datos, los cuales son relevantes para medir la percepción actual de los usuarios respecto de los trámites realizados con la radicación de las comunicaciones oficiales recibidas.

Gráfica 4. Pregunta 1



Fuente: los autores

Análisis de la respuesta: de acuerdo con la gráfica el uso del servicio de correspondencia tiene un nivel de uso diario en un 45.7%, es decir que los usuarios internos hace uso constante del servicio de correspondencia.

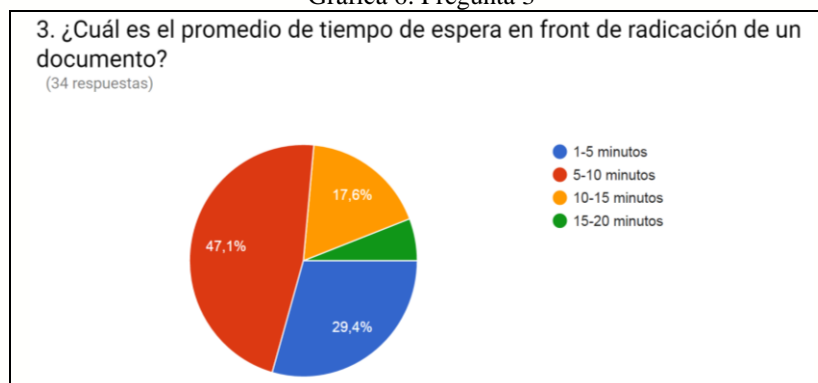
Gráfica 5. Pregunta 2



Fuente: los autores

Análisis de la respuesta: los trámites más recurrentes para la radicación de la correspondencia en un 57.1%, por parte de los usuarios internos, son los relacionados directamente con la Subdirección Técnica de Recursos Humanos, es decir los relacionados con la administración de personal en la entidad.

Gráfica 6. Pregunta 3



Fuente: los autores

Análisis de la respuesta: el 47.1% de los usuarios internos esperan en promedio de 5 a 10 minutos en la ventanilla de correspondencia para realizar la radicación de sus solicitudes.

Gráfica 7. Pregunta 4



Fuente: los autores

Análisis de la respuesta: el 75.8% de los usuarios internos realiza la radicación promedio de 1 a 2 documentos.

Gráfica 8. Pregunta 5



Fuente: los autores

Análisis de la respuesta: en general la percepción del servicio de correspondencia por parte de los usuarios internos, corresponde a un 71.4% clasificado como bueno.

Para la segunda parte de la encuesta, se realizó un análisis, enfocado a la implementación del proyecto de la correspondencia electrónica en el IDU, el cual arrojó los siguientes datos:

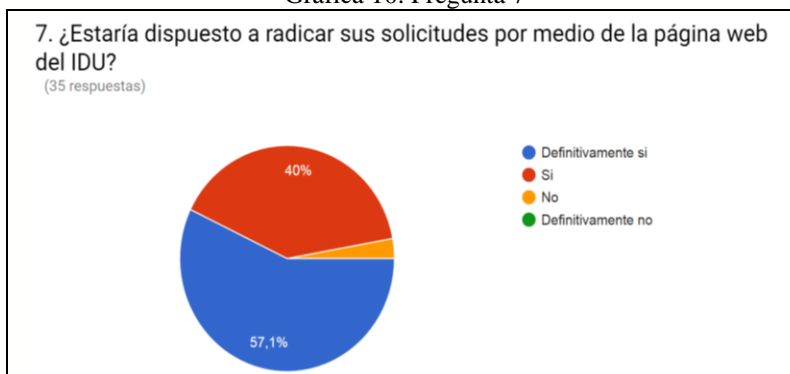
Gráfica 9. Pregunta 6



Fuente: los autores

Análisis de la respuesta: se puede resaltar el que 54.3% de los usuarios internos encuestados, están totalmente de acuerdo, en que el servicio a nivel electrónica sería más ágil, es decir se disminuirían los tiempos de respuesta y el trámite en general.

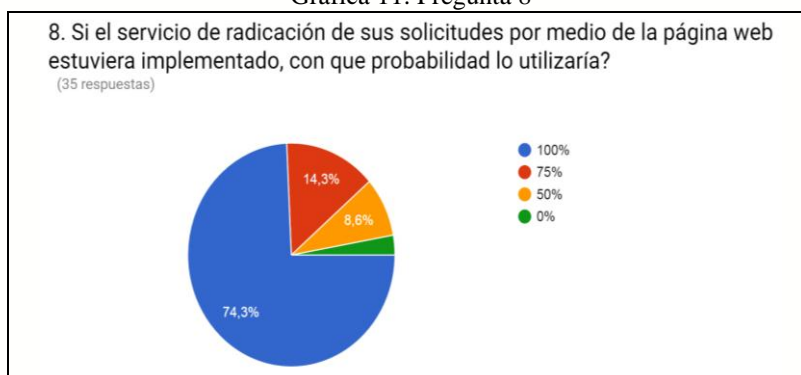
Gráfica 10. Pregunta 7



Fuente: los autores

Análisis de la respuesta: el 57.1% de la población encuestada definitivamente si, está dispuesta para radicar las solicitudes de manera electrónica en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU.

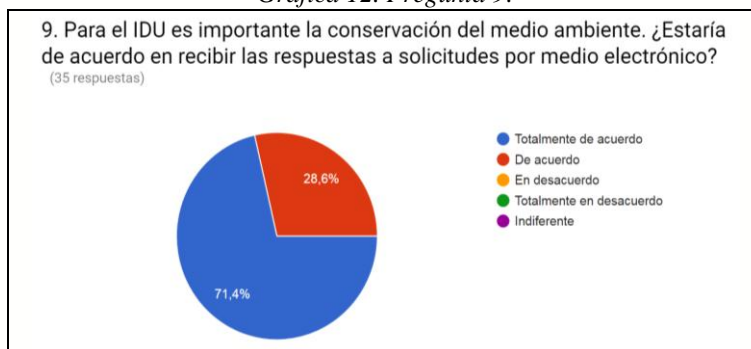
Gráfica 11. Pregunta 8



Fuente: los autores

Análisis de la respuesta: El 74.3% de la población encuestada, esta 100% dispuesta a usar el servicio de radicación de solicitudes por medio de la página web del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, haciendo uso de medios electrónicos.

Gráfica 12. Pregunta 9:



Fuente: los autores

Análisis de la respuesta: haciendo énfasis en la protección del medio ambiente, respecto del consumo de papel el 71.4% de la población encuestadas está totalmente de acuerdo en recibir las respuestas a sus solicitudes por medio electrónico.

Gráfica 13. Pregunta 10



Fuente: los autores

Análisis de la respuesta: en general los usuarios internos consideran, en un 88.6% que el trámite a nivel electrónico sería más sencillo.

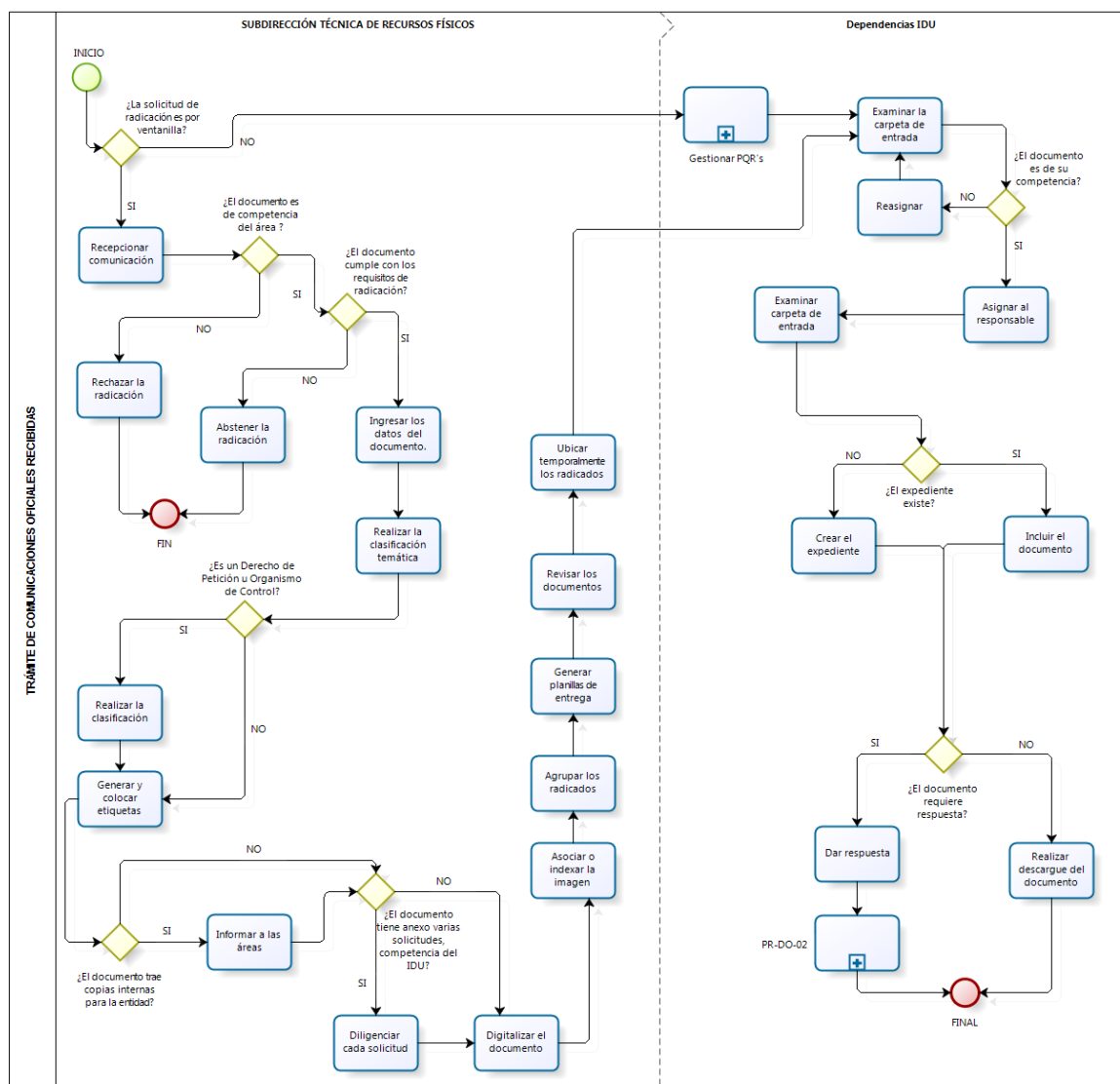
Producto del análisis general del instrumento de recolección de información, aplicado al 10% de la población objeto de estudio en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, se puede deducir que la percepción respecto de la implementación del proyecto de correspondencia electrónica tiene un alto nivel de aceptabilidad, mejorando a notablemente los tiempos de espera en la radicación de correspondencia, tiempos de respuesta a las comunicaciones oficiales, contribuyendo por la conservación y preservación del medio ambiente e incentivando el uso de las tecnologías de la información.

7. Estudio técnico

7.1. Estado actual del trámite de comunicaciones oficiales

A continuación se presentan los diagramas de flujo actuales para los trámites de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas, donde se detalla el paso a paso de las actividades desarrolladas en cada proceso. Adicionalmente, se presenta la descripción de cada una de las actividades representadas.

Gráfica 14. Trámite de comunicaciones oficiales recibidas



Fuente: IDU (Instituto de Desarrollo Urbano, 2015)

Tabla 5. Descripción de actividades trámite de comunicaciones oficiales recibidas

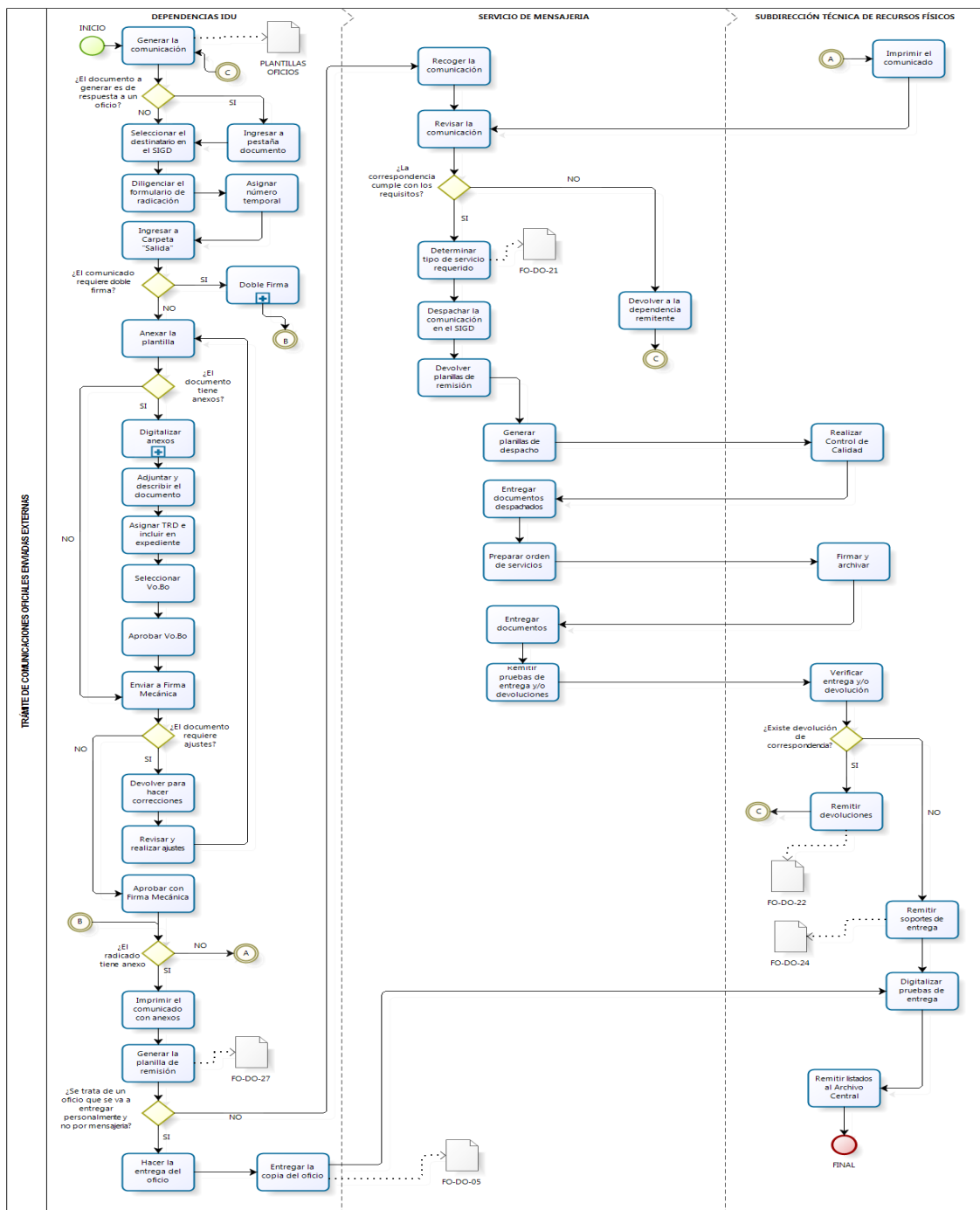
No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	INICIO	Se da inicio al procedimiento.	
2	¿La solicitud de radicación es por ventanilla?	Se debe de especificar por donde se da la entrada de la comunicación.	
3	Recepcionar comunicación	Correspondencia recepciona las comunicaciones por ventanilla para su posterior trámite.	Operativo, Radicador.
4	¿El documento es de competencia del área?	Se debe aclarar si el documento recepcionado es para alguna de las dependencias del IDU, o una posible devolución.	
5	Rechazar la radicación	La acción se debe realizar orientando al usuario con el trámite respectivo.	Operativo, Radicador
6	FIN		
7	¿El documento cumple con los requisitos de radicación?	Se verifica que tenga todos los campos para incluir en el sistema	
8	Abstener la radicación	Se debe devolver el documento y orientar al usuario.	Operativo, Radicador
9	Ingresar los datos del documento.	Dicha información debe ser ingresada al Sistema de Información de Gestión Documental.	Operativo, Radicador
10	Realizar la clasificación temática	Esto con el fin de organizar la información para su posterior consulta.	Operativo, Radicador
11	¿Es un Derecho de Petición u Organismo de Control?	Se verifica que cumpla los requisitos para que sea Derecho de Petición.	
12	Realizar la clasificación	Se debe de clasificar según el tipo de requerimiento.	Operativo, Radicador
13	Generar y colocar etiquetas	Se requiere del original, copia(s) y anexo(s) con el número único que identifica el documento.	Operativo, Radicador
14	¿El documento trae copias internas para la entidad?	Se verifica que las dependencias enunciadas pertenezcan al IDU.	
15	Informar a las áreas	Se informan las dependencias indicadas en el documento.	Operativo, Radicador
16	¿El documento tiene anexo varias solicitudes, competencia del IDU?	Se debe validar los posibles anexos que acompañan al documento.	
17	Diligenciar cada solicitud	Las solicitudes deben ser asociadas en el Sistema de Información de Gestión Documental.	Operativo, Radicador

18	Digitalizar el documento	Se realiza la digitalización del documento radicado, con sus respectivos anexos.	
19	Asociar o indexar la imagen	Esta acción se realiza para el radicado, permitiendo que el documento digitalizado se refleje en la bandeja de entrada del jefe del área asignada.	Operativo, Radicador
20	Agrupar los radicados	La agrupación se debe de realizar por dependencias.	Operativo
21	Generar planillas de entrega	Se debe hacer entrega al Archivo Central, relacionando los documentos digitalizados por dependencia.	Operativo
22	Revisar los documentos	Lo documentos recibidos deben ser comparados contra la planilla	Operativo
23	Ubicar temporalmente los radicados	Se debe realizar por dependencia en las estanterías	Operativo
24	Gestionar PQR's	Para los casos en que el comunicado sea un derecho de petición, queja o reclamo a través de la Oficina de Atención al Ciudadano.	OTC
25	Examinar la carpeta de entrada	Se consulta en el Sistema de Información de Gestión Documental la entrada de comunicados	Directivo
26	¿El documento es de su competencia?	Verificar quien debe dar respuesta de la solicitud.	
27	Reasignar	Se realiza la acción a la dependencia competente.	Directivo
28	Asignar al responsable	Se asigna la comunicación al funcionario competente para realizar el trámite correspondiente.	Directivo
29	Examinar carpeta de entrada	Consultar los documentos de entrada y tipificarlo de acuerdo con sus características y acorde con la Tabla de Retención Documental de la dependencia.	Todos los cargos
30	¿El expediente existe?	Se debe realizar la consulta en el Sistema de Información de Gestión Documental, con el fin de determinar si existe un expediente abierto por la comunicación.	
31	Crear el expediente	Se crea un expediente en el Sistema de Información Gestión Documental, para incluir el comunicado.	Todos los cargos
32	Incluir el documento	Se debe incluir la comunicación en el expediente respectivo	Todos los cargos
33	¿El documento requiere respuesta?		
34	Dar respuesta	Se debe dar una respuesta a la Comunicación Oficial Recibida, la cual cumpla a satisfacción.	Todos los cargos

- | | | | |
|----|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 35 | Realizar descargue del documento | Se descarga el documento desde el Sistema de Información de Gestión Documental, indicando en las observaciones la justificación respectiva. | Todos los cargos |
| 36 | FINAL | | |

Fuente: IDU (Instituto de Desarrollo Urbano, 2015)

Grafica 15. Trámite de comunicaciones oficiales enviadas externas



Fuente: IDU (Instituto de Desarrollo Urbano, 2015)

Tabla 6. Descripción de actividades trámite de comunicaciones oficiales enviadas externas

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	INICIO	Con base en la finalización del procedimiento PR-DO-01 TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, se da inicio con el siguiente trámite.	
2	Generar la comunicación	Usando la plantilla establecida se crea la comunicación en el SIGD.	Dependencias IDU
3	¿El documento a generar es de respuesta a un oficio?		
4	Ingresar a pestaña documento	Ingresar en el SIGD por la pestaña de documentos y hacer clic en "Generar Respuesta", seleccionando el Destinatario.	Dependencias IDU
5	Seleccionar el destinatario en el SIGD	En el SIGD, se deben pasar los datos al formulario de radicación, se debe seleccionar "Remitente", "Interesado" u "Otro destinatario".	Dependencias IDU
6	Diligenciar el formulario de radicación	Se diligencia el formato con los datos del radicado, como lo son: Asunto, Anexos, Dependencia, Usuario que firma y hacer clic en "Radificar".	Dependencias IDU
7	Asignar número temporal	Una vez diligenciado el formulario de radicación, hacer clic en el botón "Radificar" para que el SIGD asigne un número temporal al comunicado.	Dependencias IDU
8	Ingresar a Carpeta "Salida"	Una vez se ha generado el número temporal, el usuario ingresa en la parte izquierda del SIGD en la carpeta "Salida"; dar clic en la "Fecha de Radicación".	Dependencias IDU
9	¿El comunicado requiere doble firma?		
10	Doble Firma		
11	Anexar la plantilla	El usuario se remitirá al costado izquierdo de la pantalla en la carpeta "Salida". Se ingresa por el campo "Fecha de Radicado" del número temporal y en la pestaña "Documentos" se selecciona la opción "Anexar Archivo"; el sistema despliega una ventana emergente que permite adjuntar la plantilla, seleccionar copias y los informados a otros destinatarios y/o servidores del IDU.	Dependencias IDU
12	¿El documento tiene anexos?		
13	Digitalizar anexos		Dependencias IDU
14	Adjuntar y describir el documento	Describir el documento a anexar.	Dependencias IDU
15	Asignar TRD e incluir en expediente	Asignar la serie, subserie y tipo documental e incluir en el expediente correspondiente a la comunicación.	Dependencias IDU

16	Seleccionar Vo.Bo	El usuario ingresará en el SIGD en la pestaña "Información General", para seleccionar la casilla "Vo.Bo" en la parte derecha de la pantalla y habilitando el listado de Directivos de la entidad.	Dependencias IDU
17	Aprobar Vo.Bo	El Directivo dará su Vo.Bo mediante la contraseña que le fue asignada de Firma Mecánica, para que el documento continúe con su trámite.	Directivos
18	Enviar a Firma Mecánica	Se enviará el número temporal a través de la opción de "Vo.Bo" del SIGD al usuario que corresponda.	Dependencias IDU
19	¿El documento requiere ajustes?	Se debe realizar el proceso de verificación del documento antes de ser enviado al destinatario.	
20	Devolver para hacer correcciones	Se debe realizar una observación al respecto.	Supervisor o Abogado Autorizado, Directivo, Asesor
21	Revisar y realizar ajustes	Conforme a las observaciones realizadas por el jefe inmediato.	Dependencias IDU
22	Aprobar con Firma Mecánica	Si el usuario habilitado está de acuerdo con la comunicación, aprobará mediante su contraseña que asignará la firma mecánica, para que el documento siga con su trámite.	Directivo, Supervisor o Abogado Autorizado
23	¿El radicado tiene anexos?		
24	Imprimir el comunicado con anexos	El documento y sus anexos son impresos como parte del trámite.	Dependencias IDU
25	Generar la planilla de remisión	Con la planilla correspondiente se entrega el radicado a Correspondencia, para el envío respectivo al destinatario.	Asistencial, Técnico STRF, Profesional Universitario, Secretaría y/o personal asignado
26	¿Se trata de un oficio que se va a entregar personalmente y no por mensajería?		
27	Recoger la comunicación	Se recoge la comunicación y los anexos con su respectiva planilla, verificando que la totalidad de documentos se encuentren completos.	Servicio de Mensajería
28	Revisar la comunicación	Se debe verificar que el documento a despachar se encuentre en la plantilla corporativa.	Servicio de Mensajería
29	Imprimir el comunicado	El oficio es impreso para el trámite de despacho.	Técnico STRF

30	¿La correspondencia cumple con los requisitos?		
31	Devolver a la dependencia remitente	Se debe indicar los errores identificados en el documento.	Servicio de Mensajería
32	Determinar tipo de servicio requerido	Se debe establecer el tipo de mensajería que debe distribuir las comunicaciones a los destinatarios.	Servicio de Mensajería
33	Despachar la comunicación en el SIGD	Ingresando en el SIGD despacha la comunicación, continuando con el trámite.	Servicio de Mensajería
34	Devolver planillas de remisión	Se deben realizar la devolución de las planillas tramitadas con anexos, a la dependencia generadora con firma y fecha de despacho.	Servicio de Mensajería
35	Generar planillas de despacho	Para cada servicio de mensajería establecido y a través del SIGD.	Servicio de Mensajería
36	Realizar Control de Calidad	Correspondencia realizará el control de calidad de los Oficios despachados.	Técnico STRF, Operativo
37	Entregar documentos despachados	Se realiza la entrega de los documentos despachados por el servicio de mensajería.	Servicio de Mensajería
38	Preparar orden de servicios	Los documentos son empacados según el formato previamente impreso y se realiza el conteo por orden de servicio.	Servicio de Mensajería
39	Firmar y archivar	Las órdenes de servicio deben ser firmadas, digitalizadas y archivadas junto con las planillas respectivas.	Técnico STRF, Operativo
40	Entregar documentos	Se realiza la entrega de los documentos a los destinatarios.	Servicio de Mensajería
41	Remitir pruebas de entrega y/o devoluciones	Se realiza la devolución de las pruebas de entrega y/o devoluciones de los oficios enviados a Correspondencia.	Servicio de Mensajería
42	Verificar entrega y/o devolución	Correspondencia debe realizar la verificación de las entregas y/o devoluciones realizadas por el servicio de mensajería.	Técnico STRF, Operativo
43	¿Existe devolución de correspondencia?		
44	Remitir devoluciones	A la dependencia generadora se le hace entrega de las devoluciones físicas y mediante el SIGD.	Técnico STRF, Operativo
45	Remitir soportes de entrega	Se realiza la remisión de las pruebas de entrega, devoluciones y los oficios con el acuse de recibo a Correspondencia; excepto a la Oficina de Control Disciplinario y la Dirección Técnica de Predios, a quienes se les realiza la entrega mediando formato "FO-DO-24 Entrega de pruebas de entrega a las dependencias".	Técnico STRF, Operativo
46	Digitalizar pruebas de entrega	Se realiza la digitalización de las pruebas de entrega, devoluciones masivas y oficios entregados a la mano en el SIGD. Correspondencia remite el CD con las imágenes de las pruebas de entrega y	Operativo, Técnico STRF

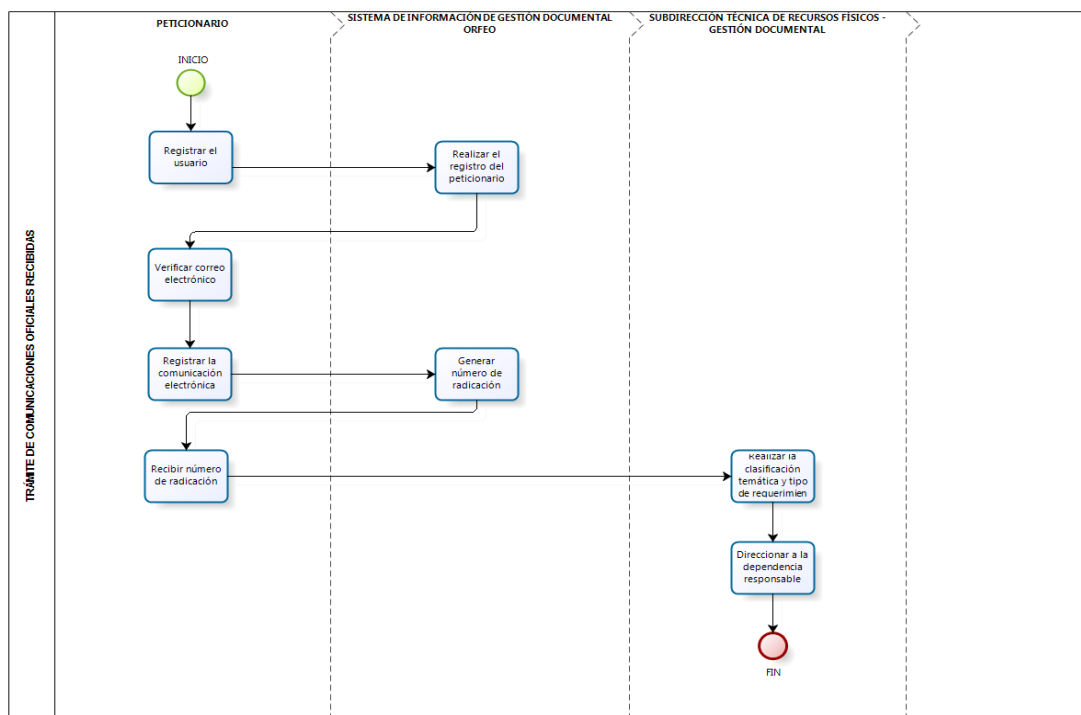
		devoluciones para ser cargadas por la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos al SIGD.	
47	Remitir listados al Archivo Central	Se envían al Archivo Central las copias despachadas (con acuse de recibo) y las pruebas de entrega para su archivo correspondiente.	Técnico STRF, Operativo
48	Hacer la entrega del oficio	La entrega se realiza personalmente al lugar de destino solicitando acuse de recibo en la copia del oficio.	Dependencias IDU
49	Entregar la copia del oficio	El acuse de recibo debe ser entregado a Correspondencia junto con los anexos y con los datos del Servidor Público quien realizó la entrega, para ser descargado del SIGD.	Dependencias IDU
50	FINAL		

Fuente: IDU (Instituto de Desarrollo Urbano, 2015)

7.2. Propuesta para el trámite de comunicaciones oficiales

A continuación se presenta la propuesta de actividades a desarrollar para el trámite de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas de manera electrónica, y la posterior descripción de las mismas.

Grafica 16. Trámite de comunicaciones oficiales recibidas electrónicas



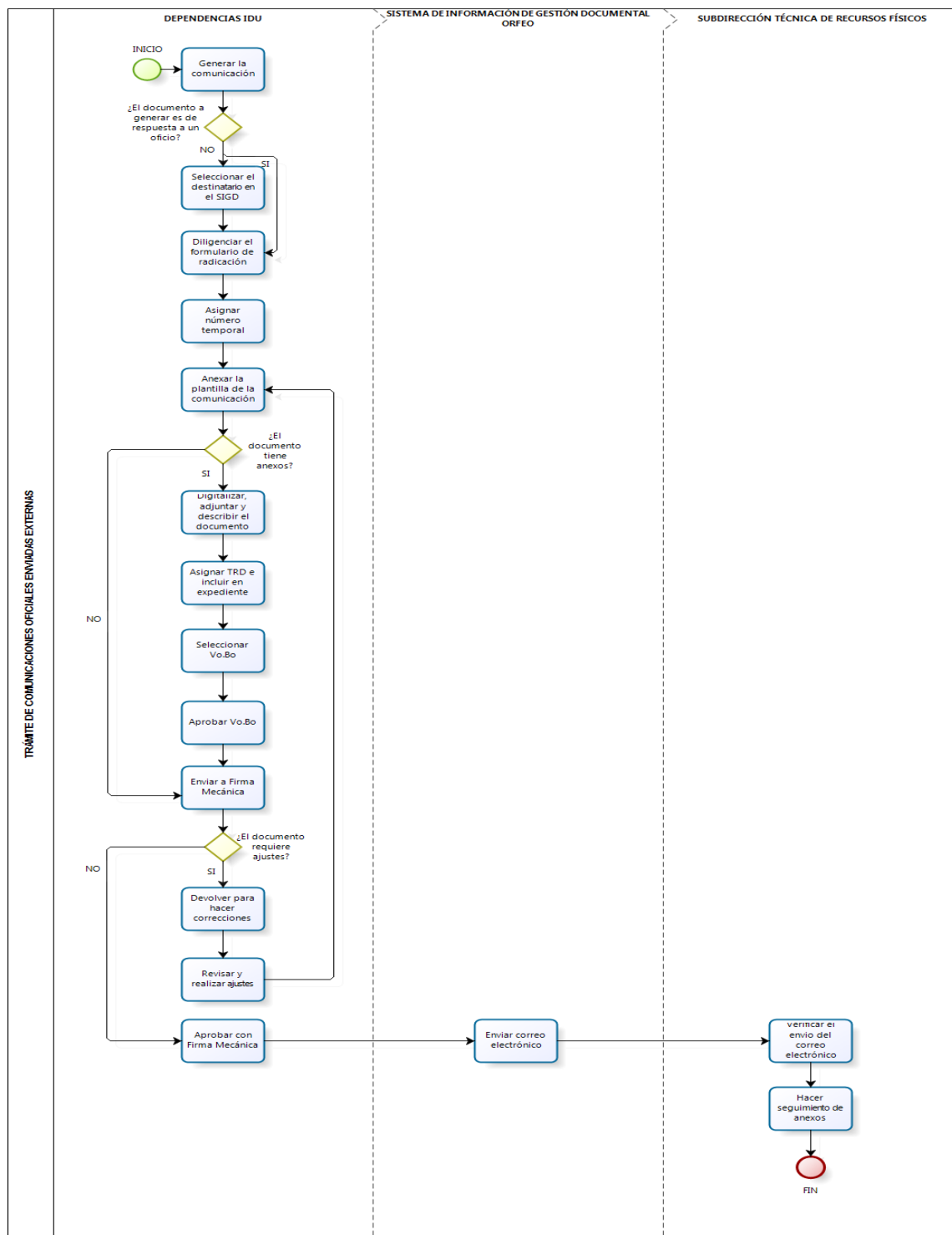
Fuente: los autores

Tabla 7. Descripción de actividades trámite de comunicaciones oficiales recibidas electrónicas

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	INICIO		
2	Registrar el usuario	El petionario realizará el registro de usuario dentro del sistema de información de gestión documental ORFEO el cual tendrá acceso vía web para la ciudadanía en general	Peticionario
3	Realizar el registro del petionario	El sistema de información de gestión documental ORFEO, asignará automáticamente un usuario y contraseña al petionario para el registro y seguimiento de sus comunicaciones electrónicas. El usuario y contraseña serán enviados al correo electrónico registrado por el petionario.	Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos - Sistema de Información de Gestión Documental ORFEO
4	Verificar correo electrónico	El petionario realizará la verificación del usuario y contraseña asignados en su correo electrónico.	Peticionario
5	Registrar la comunicación electrónica	El petionario realizará el registro de su solicitud y anexará los documentos en caso de llevarlos.	Peticionario
6	Generar número de radicación	El sistema generará automáticamente el número de radicación de su comunicación electrónica.	Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos - Sistema de Información de Gestión Documental ORFEO
7	Recibir número de radicación	El petionario recibirá el número de radicación asignado a su comunicación electrónica para poder realizar el seguimiento a la misma.	Peticionario
8	Realizar la clasificación temática y tipo de requerimiento	La persona de la STRF, realizará dentro del sistema de información de gestión documental ORFEO el análisis de la solicitud y realizará la clasificación temática y asignará el tipo de requerimiento, derecho de petición, organismo de control, normal, entre otros.	Subdirección Técnica de Recursos Físicos
9	Direccionar a la dependencia responsable	La persona de la STRF, realizará dentro del sistema de información de gestión documental ORFEO el direccionamiento a la dependencia responsable de dar trámite a la solicitud del petionario.	Subdirección Técnica de Recursos Físicos
10	FIN		

Fuente: los autores

Gráfica 17. Trámite de comunicaciones oficiales enviadas electrónicas



Fuente: los autores

Tabla 8. Descripción de actividades trámite de comunicaciones oficiales enviadas electrónicas

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	INICIO		
2	Generar la comunicación	Se genera la comunicación de salida, usando la plantilla establecida en el SIGD, ya sea en respuesta a una comunicación recibida o una nueva.	Dependencias IDU – servidores públicos
3	Seleccionar el destinatario en el SIGD	En el SIGD, se deben pasar los datos del destinatario al formulario de radicación.	Dependencias IDU – servidores públicos
4	Diligenciar el formulario de radicación	Se diligencia el formulario de radicación con los datos de: asunto, anexos, dependencia, usuario que firma.	Dependencias IDU – servidores públicos
5	Asignar número temporal	Una vez diligenciado el formulario de radicación, el SIGD asigna un número temporal a la comunicación.	Dependencias IDU – servidores públicos
6	Digitalizar, adjuntar y describir el documento	El servidor procederá a cargar la plantilla de la comunicación y en caso de que la misma contenga anexos, realizará la digitalización, cargue y descripción de los documentos.	Dependencias IDU – servidores públicos
7	Asignar TRD e incluir en expediente	Teniendo en cuenta que toda comunicación debe estar clasificada según la tabla de retención documental, el servidor asignará la serie, subserie y tipo documental e incluirá la comunicación en el expediente correspondiente. Lo anterior, para realizar el posterior archivo electrónico de la comunicación según su asunto.	Dependencias IDU – servidores públicos
8	Seleccionar Vo.Bo.	Se selecciona el Vo.Bo., en caso que la comunicación de salida requiera de vistos buenos de otros servidores o directivos de la entidad.	Dependencias IDU – servidores públicos
9	Enviar a firma mecánica	Una vez cumplidas las actividades anteriormente descritas, la comunicación se enviará para su aprobación final por firma mecánica al directivo seleccionado, la cual es avalada únicamente por los directores, subdirectores y jefes de oficina.	Dependencias IDU – servidores públicos
10	Devolver para hacer correcciones	En caso de encontrar inconsistencias en la comunicación o requerir de algún cambio, se debe realizar el proceso de verificación del documento antes de ser enviado al destinatario, realizando una observación respecto de la devolución.	Dependencias IDU – servidores públicos
11	Revisar y realizar ajustes	El servidor realizará las correcciones, conforme a las observaciones realizadas a la comunicación. Si el directivo habilitado está de acuerdo con la comunicación, aprobará mediante su contraseña que asignará la firma mecánica, para que el documento siga con su trámite.	Dependencias IDU – servidores públicos
12	Aprobar con firma mecánica	Una vez es ingresada la contraseña, al documento le es asignado el radicado definitivo, junto con la estampa cronológica, los datos combinados (destinatario, dirección, código postal, asunto, anexos, etc.) y la firma mecánica.	Dependencias IDU – servidores públicos
13	Enviar correo	Una vez aprobada la firma mecánica el SIGD	Subdirección

	electrónico	enviará automáticamente el correo electrónico al peticionario.	Técnica de Recursos Tecnológicos - Sistema de información de gestión documental ORFEO
14	Verificar el envío del correo electrónico	La persona de la STRF, realizará dentro del sistema de información de gestión documental ORFEO la verificación del envío del correo electrónico, el cual quedará anexo a la comunicación electrónica como constancia de envío.	Subdirección Técnica de Recursos Físicos
15	Hacer seguimiento de anexos	De la misma manera, la persona de la STRF, realizará dentro del sistema de información de gestión documental ORFEO el seguimiento respecto del envío de los anexos de la comunicación electrónica.	Subdirección Técnica de Recursos Físicos
16	FIN		

Fuente: los autores

7.3. Comparativo del trámite de comunicaciones oficiales físicas y electrónicas

Tabla 9. Comparativo trámite de comunicaciones oficiales

Proceso	Estado actual	Propuesta de mejora
Comunicaciones oficiales recibidas	<p>Conforme con la representación gráfica del proceso actual para la generación y distribución de las comunicaciones oficiales recibidas, se realizan un total de 36 actividades entre la recepción y verificación hasta la distribución física y virtual del oficio. El tiempo promedio por oficio, para esta actividad es de 25 minutos.</p> <p>Dentro de estas actividades es necesario contemplar que existe un alto flujo de movimiento de documentos físicos, que adicionalmente acarrear costos para la conservación de estos documentos a nivel de carpetas, ganchos, cajas y costos por servicio de bodegaje de archivo.</p>	<p>Con la implementación del proyecto, desde el punto de vista del usuario, se disminuirían tiempos respecto de la espera en la ventanilla de radicación, el usuario tendría la facilidad de acceder desde cualquier equipo de cómputo en cualquier parte del país y registrar sus solicitudes vía web, se evitaría el de tiempo de desplazamiento hacia la sede del IDU.</p> <p>El inicio del trámite ante la entidad sería mucho más ágil y en menos tiempo, ya que la solicitud queda registrada inmediatamente en el sistema de información de gestión documental ORFEO.</p>
Comunicaciones oficiales enviadas	<p>Para la generación de una comunicación oficial enviada, es necesario realizar aproximadamente 50 actividades, en donde existen dos componentes fuertes como lo son el tecnológico y el físico.</p> <p>Desde el punto de vista del sistema, el usuario invierte gran parte del tiempo en la generación y firma mecánica del documento. Adicionalmente, se deben considerar los costos de impresión y consumo de papel.</p> <p>Desde el componente humano se debe realizar la verificación y alistamiento de los documentos, generación de guías de</p>	<p>Con la implementación de proyecto, habría una disminución considerable de actividades, tiempos y recursos desde el punto de vista humano.</p> <p>El trámite como tal, sería más ágil, lo que le permitiría a la entidad dar respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos, organismos de control, contratistas, entre otros.</p> <p>Adicionalmente, se daría una disminución considerable desde el punto de vista del recurso humano, recurso físico e insumos requeridos para la generación y distribución de una</p>

entrega, preparación para la distribución, comunicación, disposición de mensajeros para la entrega, verificación de las entregas, digitalización de las pruebas, entre otras.

Como se puede evidenciar, el trámite y costo para la generación y entrega efectiva de una comunicación es alto, además demanda tiempo y verificación. Al igual que el anterior trámite, dentro de estas actividades es necesario contemplar que existe un alto flujo de movimiento de documentos físicos, que adicionalmente acarrear costos para la conservación de estos documentos a nivel de carpetas, ganchos, cajas y costos por servicio de bodegaje de archivo.

Los costos del servicio actual respecto del trámite de radicación y distribución de las comunicaciones oficiales en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, se presentan más adelante dentro del capítulo de la parte financiera del presente documento.

Fuente: los autores

7.4. Producto y/o servicio

Implementación de la correspondencia electrónica en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU.

7.5. Ficha técnica

Tabla 10. Ficha técnica

FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO:	Correspondencia Electrónica en el IDU
TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO:	3 meses
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:	
Servicio de correspondencia electrónica a través de medios web, para el trámite de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU.	
RECURSOS HUMANOS REQUERIDOS	
PERFIL	COMPETENCIAS
Profesional en Sistemas de Información	Las competencias requeridas para el equipo humano deben estar relacionadas directamente con la gestión documental, respecto de la implementación del servicio de correspondencia electrónica y desarrollo web.
Archivista	
Ingeniero de Sistemas	
Ingeniero Industrial	
Administrador de Recursos Humanos	
Publicista	
Técnico en archivos	
Tiempo total horas hombre:	3 meses

SITIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	
La localización del proyecto se encuentra en la ciudad de Bogotá D.C., en el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	
MAQUINARIA Y EQUIPO POR UTILIZAR PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO:	
Tipo	Cantidad
Equipos de cómputo	Siete (7)
Puestos de trabajo	Siete (7)
Servidores de almacenamiento de 15 teras y ram de 16 gigas	Uno (1)
Tiempo total maquinaria y equipo:	3 meses
INSUMOS POR EMPLEAR	
Equipos de cómputo	Servidores de almacenamiento
Puestos de trabajo	Papelería

Fuente: los autores

7.6. Costos

Para la implementación del proyecto de correspondencia electrónica en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, se requiere de:

Tabla 11. Costos

Recursos Físicos					
Tipo	Cantidad	Valor unitario	Valor Total		
Equipos de cómputo	7	\$2.000.000	\$14.000.000		
Puestos de trabajo	7	\$1.500.000	\$10.500.000		
Servidores de almacenamiento de 15 teras y RAM de 16 gigas	1	\$10.000.000	\$10.000.000		
Total Recursos Físicos			\$34.500.000		
Gastos operativos					
Tipo	Cantidad	Valor unitario	Valor Total		
Mensajería	1	\$3.101.350	\$3.101.350		
Resmas de papel	10	\$11.133	\$111.330		
Sobres	1000	\$143	\$143.000		
Tóner	1	\$688.338	\$688.338		
Total gastos operativos			\$4.044.018		
Recursos Humanos					
Tipo	Cantidad	Valor mes 1	Valor mes 2	Valor mes 3	Valor total
Archivista	Uno (1) * tres (3) meses	\$5.500.000	\$5.500.000	\$5.500.000	\$16.500.000

Ingeniero de Sistemas	Uno (1) * tres (3) meses	\$5.500.000	\$5.500.000	\$5.500.000	\$16.500.000
Ingeniero Industrial	Uno (1) * dos (2) meses	\$4.500.000	\$4.500.000	0	\$9.000.000
Administrador de Recursos Humanos	Uno (1) * un (1) mes	\$4.500.000	-	-	\$4.500.000
Publicista	Uno (1) * un (1) mes	\$3.000.000	-	-	\$3.000.000
Técnico	Dos (2) * tres (3) meses	\$2.000.000	\$2.000.000	\$2.000.000	\$12.000.000
		\$2.000.000	\$2.000.000	\$2.000.000	
Costos totales		\$25.000.000	\$17.500.000	\$13.000.000	\$61.500.000

Fuente: los autores

7.7. Áreas vinculadas

La implementación del proyecto de la correspondencia electrónica está dirigida a los todos los servidores públicos del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU.

7.8. Comunicación organizacional

Para la implementación del proyecto se realizarán campañas a nivel intranet, correo electrónico y flash IDU, adicionalmente, se realizarán charlas de sensibilización (capacitación) dirigidas a los servidores públicos.

7.9. Aliados estratégicos

Para la implementación del proyecto es necesario contar con aliados estratégicos para realizar un trabajo interdisciplinario con las siguientes dependencias:

Tabla 12. Aliados estratégicos

Dependencia	Responsabilidades
Subdirección General de Gestión Corporativa	Líder de los Procesos de: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión Documental - Tecnologías de la Información y Comunicación - Gestión del Talento Humano Esta dependencia es la responsable de aprobar los procesos y recursos necesarios, relacionados con la implementación del proyecto.
Dirección Técnica Administrativa y Financiera	Esta dependencia es la responsable de dar visto bueno y aprobar en primera instancia los procesos y recursos necesarios, relacionados con la implementación del proyecto.
Subdirección Técnica de Recursos Físicos	Líder operativo del proceso de: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión Documental Esta dependencia es la responsable de diseñar el proyecto, evaluando los procesos actuales, además deberá establecer los recursos necesarios y relacionados con la implementación del proyecto.
Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos	Líder operativo del proceso de: <ul style="list-style-type: none"> - Tecnologías de la Información y Comunicación Esta dependencia es la responsable de realizar los desarrollos y ajustes dentro del Sistema de Información de Gestión Documental ORFEO relacionados con la implementación del proyecto.
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	Líder operativo del proceso de: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión del Talento Humano Esta dependencia es la responsable de realizar las campañas de sensibilización a los servidores públicos de planta relacionados con la implementación del proyecto.
Oficina Asesora de Planeación	Esta dependencia es la responsable de elaborar y ajustar los procesos y procedimientos a nivel de documentos del sistema de gestión de la calidad, especialmente los de: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión Documental - Gestión del Talento Humano
Oficina Asesora de Comunicaciones	Esta dependencia es la responsable de realizar las campañas de comunicación a nivel de intranet, correo electrónico y flash IDU, relacionadas con la implementación del proyecto.

Fuente: los autores

7.10. Tiempo de implementación

La implementación y puesta en marcha del proyecto de correspondencia electrónica en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, se llevará a cabo en tres (3) meses.

7.11. Plan de mejoramiento

Tabla 13. Plan de mejoramiento

PLAN DE MEJORAMIENTO - IMPLEMENTACIÓN DE CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA							
Desarrollar, implementar y evaluar el funcionamiento del proyecto en 1 año	Actividades estratégicas	Fecha inicio	Fecha termina	Meta	Indicador	Área responsable	Recursos necesarios
Diseñar e implementar los desarrollos en el sistema de información de gestión documental ORFEO	a) Realizar un levantamiento de información para la implementación de la correspondencia en la entidad.	1/05/2017	31/07/2017	Tener el 100% de los desarrollos implementados para dar inicio con la puesta en marcha del proyecto.	(N° DE DESARROLLOS IMPLEMENTADOS / NÚMERO DE DESARROLLOS REQUERIDOS) * 100	Gerente del Proyecto de implementación de correspondencia electrónica. (Subdirección Técnica de Recursos Físicos y Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos)	* Licencias * Ingenieros
	b) Implementar desarrollos en la Sistema de Información de Gestión Documental ORFEO.			Tener el 100% de los procedimientos relacionados con el trámite de comunicaciones oficiales electrónicas.	15/06/2017	14/07/2017	(N° DE PROCEDIMIENTOS ELABORADOS / NÚMERO DE TOTAL DE PROCEDIMIENTOS) * 100
Capacitar al personal de talento humano frente al manejo de correspondencia electrónica.	a) Sensibilizar al personal por medio de campañas de comunicación respecto del nuevo proceso de correspondencia electrónica.	1/07/2017	31/07/2017	Tener capacitado por lo menos el 90% del personal de talento humano.	(N° DE PERSONAS CAPACITADAS / N° TOTAL DE SERVIDORES PÚBLICOS) * 100	Gerente del Proyecto de implementación de correspondencia electrónica. (Subdirección Técnica de Recursos Físicos, Subdirección Técnica de Recursos Humanos, Oficina Asesora de Comunicaciones)	* Salones para capacitaciones * Video beam * Capacitador
	b) Realizar capacitaciones permanentes en los procesos.						
	c) Publicar los procedimientos e instructivos al personal, relacionado con el trámite de las comunicaciones oficiales electrónicas.						
Satisfacción del cliente interno	Realizar encuestas de satisfacción de las capacitaciones realizadas.	1/08/2017	15/08/2017	Tener satisfecho el 98% del personal capacitado	(N° DE PERSONAS SATISFECHAS / N° DE PERSONAS CAPACITADAS) * 100	Coordinador del Proyecto de implementación de correspondencia electrónica. (Subdirección Técnica de Recursos Físicos, Oficina Asesora de Comunicaciones)	* Copias
Realizar examen	Efectuar evaluaciones de medición del aprendizaje de las personas en las capacitaciones.	15/08/2017	31/08/2017	Cómo mínimo el 80% del personal obtenga una calificación por encima del 80%	(N° DE PERSONAS QUE APRUEBAN POR ENCIMA DEL 80% LA EVALUACIÓN / N° TOTAL DE SERVIDORES PÚBLICOS) * 100	Coordinador del Proyecto de implementación de correspondencia electrónica. (Subdirección Técnica de Recursos Físicos, Subdirección Técnica de Recursos Humanos, Oficina Asesora de Comunicaciones)	* Copias
Puesta en Marcha	a) Iniciar con el proyecto de correspondencia electrónica.	1/09/2017	28/02/2018	Cumplir con un 90 % de los procesos de correspondencia electrónica	(N° DE COMUNICACIONES RECIBIDAS ELECTRONICAMENTE / TOTAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS (ELECTRÓNICAS - FÍSICAS)) * 100	Coordinador del Proyecto de implementación de correspondencia electrónica. (Subdirección Técnica de Recursos Físicos y Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos)	* Equipos de cómputo * Servidores públicos * Papelería * Mobiliario
	b) Realizar el seguimiento y controlar el buen manejo de la plataforma.						
	c) Retroalimentar al personal cuando lo necesite.						
Efectuar evaluación de los procesos realizados en la puesta en marcha del proyecto de correspondencia electrónica.	a) Realizar encuestas de satisfacción al personal al cierre de la puesta en marcha de acuerdo a las actividades realizadas. b) Realizar auditorías al proceso implementados.	1/03/2018	31/05/2018	Que el proceso realizado se cumpla en un 100 %	(N° DE HALLAZGOS CON PLAN DE ACCIÓN / TOTAL DE HALLAZGOS DETECTADOS) * 100	Coordinador del Proyecto de implementación de correspondencia electrónica. (Subdirección Técnica de Recursos Físicos y Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos)	* Papelería

Fuente: los autores

7.12. Parte tecnológica

Teniendo en cuenta que el sistema de información de gestión documental ORFEO, es el sistema único y oficial para realizar la radicación de las comunicaciones oficiales en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, a continuación se presenta la relación de los desarrollos y ajustes que se llevaran a cabo dentro del aplicativo para la implementación y puesta en marcha del proyecto de la correspondencia electrónica. Es importante resaltar que este tiempo se encuentra estimado dentro de los tres meses de la fase de implementación.

Tabla 14. Cronograma de actividades parte tecnológica

Proceso	Actividad	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
Trámite de comunicaciones oficiales recibidas	Levantar los script de requerimientos para realizar los ajustes al proceso dentro de ORFEO.	Subdirección		
	Los requerimientos contemplan la radicación vía web por parte del peticionario, confirmación de usuario y contraseña al correo electrónico.	Técnica de Recursos Físicos	01/04/2017	15/04/2017
	Verificar y aprobar los script de requerimientos para realizar los ajustes al proceso dentro de ORFEO.	Dirección Técnica Administrativa y Financiera	16/04/2017	21/04/2017
	Dar inicio con la implementación de los requerimientos para realizar los ajustes al proceso dentro de ORFEO.	Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos	22/04/2017	21/05/2017
	Realizar las pruebas dentro de los ajustes del proceso dentro de ORFEO (ambiente de pruebas).	Subdirección Técnica de Recursos Físicos	22/05/2017	31/05/2017
Trámite de comunicaciones oficiales enviadas	Puesta en marcha del proceso dentro de ORFEO (ambiente de producción).	Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos	01/08/2017	15/08/2017
	Levantar los script de requerimientos para realizar los ajustes al proceso dentro de ORFEO.	Subdirección		
	Los requerimientos contemplan el envío automático del correo electrónico una vez la comunicación haya sido firmada mecánicamente, así como el cargue automático de la constancia de envío del correo electrónico.	Técnica de Recursos Físicos	01/06/2017	15/06/2017

Fuente: los autores

8. Parte financiera

El estudio financiero para la propuesta de implementación de la correspondencia electrónica en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, se basa en la elaboración de un flujo de caja entre dos escenarios, la situación actual de la correspondencia y la propuesta de correspondencia electrónica en la entidad.

En el primer escenario se realiza un análisis de tres años atrás para evaluar el comportamiento de los costos totales del servicio actual; el segundo escenario representa la propuesta para implementar la correspondencia electrónica, la cual se proyecta a tres años tomando los costos totales del proyecto y de esta manera realizar la comparación de los dos escenarios y definir la opción más favorable para la entidad. A continuación se presenta el cuadro resumen de los costos financieros actuales y proyectados.

Tabla 15. Cuadro resumen costos actuales y proyectados

REQUERIMIENTOS	CUADRO RESUMEN										IMPLEMENTACIÓN
	ACTUAL					PROPUESTA PUESTA EN MARCHA					
	COSTOS MENSUALES	2017	2016	2015	2014	COSTOS MENSUALES	2017	2018	2019	2020	
VALOR INICIAL DE EQUIPOS	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 34.500.000
VALOR POR PERSONAL	\$ 52.001.020	\$ 624.012.242	\$ 588.131.538	\$ 548.315.033	\$ 528.246.703	\$ 27.514.726	\$ 330.176.707	\$ 347.015.719	\$ 357.426.191	\$ 368.506.403	\$ 61.500.000
VALOR POR GASTOS OPERACIONALES	\$ 942.718	\$ 11.312.616	\$ 10.662.141	\$ 9.940.314	\$ 9.576.498	\$ 847.320	\$ 10.167.840	\$ 10.686.400	\$ 11.006.992	\$ 11.348.209	\$ 755.136
VALOR POR MENSAJERIA	\$ 15.506.750	\$ 186.081.000	\$ 175.381.343	\$ 163.508.026	\$ 157.523.632	\$ 3.101.350	\$ 37.216.200	\$ 39.114.226	\$ 40.287.653	\$ 41.536.570	\$ 0
TOTALES	\$ 68.450.488	\$ 821.405.858	\$ 774.175.021	\$ 721.763.372	\$ 695.346.833	\$ 31.463.396	\$ 377.560.747	\$ 396.816.345	\$ 408.720.836	\$ 421.391.182	
TOTALES VPN		\$ 821.405.858	\$ 854.239.656	\$ 878.771.547	\$ 934.164.164		\$ 377.560.747	\$ 359.624.258	\$ 335.695.585	\$ 313.663.310	
TOTAL GENERAL		\$ 3.488.581.225					\$ 1.386.543.900				\$ 96.755.136
AHORRO ABSOLUTO							\$ 2.102.037.325				
AHORRO RELATIVO							60,25%				

Fuente: los autores

Es importante recalcar que al comparar los costos totales actuales frente a los costos de la puesta en marcha de la propuesta, la diferencia entre ellos refleja un ahorro relativo del 60,25% cuyo representando en dos mil ciento dos millones treinta y siete mil trescientos veinticinco pesos m/cte. (\$ 2.102.037.325,00).

Este ahorro proyectado para cuatro años se va ver representado en la entidad en gran porcentaje, el cual puede ser destinado en reestructuraciones e implementaciones de nuevos

proyectos relacionados con la gestión documental que ayuden a fortalecer los procesos internos y externos de la organización.

Con el objetivo de identificar los valores plasmados en el cuadro resumen, a continuación se presenta la descripción detallada de los costos totales del estado actual en la organización

Tabla 16. Costos actuales del servicio de mensajería

COSTOS ACTUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERIA								
PERSONAL					ANUAL			
ITEM (BIEN O SERVICIO)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD REQUERIDA	VALOR UNITARIO MENSUAL	VR. BASICO SIN AIU MENSUAL	2017	2016	2015	2014
Coordinador de correspondencia	Uno	1	\$ 2.589.517	\$ 2.589.517	\$ 31.074.204	\$ 29.287.437	\$ 27.304.678	\$ 26.305.327
Mensajero compras sin comunicación	Uno	1	\$ 1.666.770	\$ 1.666.770	\$ 20.001.240	\$ 18.851.169	\$ 17.574.945	\$ 16.931.702
Mensajero interno	Uno	7	\$ 1.666.770	\$ 11.667.390	\$ 140.008.680	\$ 131.958.181	\$ 123.024.612	\$ 118.521.911
Radicador de ventanilla	Uno	5	\$ 1.672.991	\$ 8.364.955	\$ 100.379.460	\$ 94.607.641	\$ 88.202.704	\$ 84.974.485
Radicador despachador	Uno	3	\$ 1.672.991	\$ 5.018.973	\$ 60.227.676	\$ 56.764.585	\$ 52.921.622	\$ 50.984.691
Digitalizador	Uno	4	\$ 1.671.665	\$ 6.686.660	\$ 80.239.920	\$ 75.626.125	\$ 70.506.236	\$ 67.925.708
Mensajero motorizado con comunicación e incluido el rodamiento	Uno	4	\$ 2.128.931	\$ 8.515.724	\$ 102.188.688	\$ 96.312.838	\$ 89.792.459	\$ 86.506.055
SUBTOTAL BÁSICO PERSONAL SIN AIU				\$ 44.509.989	\$ 534.119.868	\$ 503.407.976	\$ 469.327.256	\$ 452.149.878
AIU				\$ 7.491.031	\$ 89.892.374	\$ 84.723.562	\$ 78.987.777	\$ 76.096.824
TOTALES POR PERSONAL				\$ 52.001.020	\$ 624.012.242	\$ 588.131.538	\$ 548.315.033	\$ 528.246.703
GASTOS OPERACIONALES					ANUAL			
ITEM (BIEN O SERVICIO)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD REQUERIDA	VALOR UNITARIO MENSUAL	VR. BASICO INCLUIDO IVA MENSUAL	2017	2016	2015	2014
Resmas de papel	Uno	10	\$ 11.133	\$ 111.330	\$ 1.335.960	\$ 1.259.142	\$ 1.173.898	\$ 1.130.934
Sobres	Uno	1.000	\$ 143	\$ 143.000	\$ 1.716.000	\$ 1.617.330	\$ 1.507.837	\$ 1.452.650
Toner	Uno	1	\$ 688.388	\$ 688.388	\$ 8.260.656	\$ 7.785.668	\$ 7.258.579	\$ 6.992.915
TOTALES POR GASTOS OPERACIONALES				\$ 7.491.031	\$ 11.312.616	\$ 10.662.141	\$ 9.940.314	\$ 9.576.498
MENSAJERIA					ANUAL			
ITEM (BIEN O SERVICIO)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD REQUERIDA	VALOR UNITARIO MENSUAL	VALOR BASICO SIN IVA MENSUAL	2017	2016	2015	2014
Oficios urbanos y rurales con peso de hasta 1.000 gramos (inclusive) para facturar	Oficios	4.000	3.120	12.480.000	\$ 149.760.000	\$ 141.148.800	\$ 131.593.026	\$ 126.776.721
Oficios urbanos y rurales con peso de hasta 1.001 gramos hasta 2.000 gramos (inclusive) para facturar	Oficios	200	4.208	841.600	\$ 10.099.200	\$ 9.518.496	\$ 8.874.094	\$ 8.549.302
Oficios urbanos y rurales con peso a partir de 2.001 gramos para facturar	Oficios	150	1.524	228.600	\$ 2.743.200	\$ 2.585.466	\$ 2.410.430	\$ 2.322.208
Oficios nacionales con peso de hasta 1.000 gramos (inclusive) para facturar	Oficios	50	7.555	377.750	\$ 4.533.000	\$ 4.272.353	\$ 3.983.114	\$ 3.837.332
Oficios nacionales con peso de hasta 1.001 gramos hasta 2.000 gramos (inclusive) para facturar	Oficios	15	9.894	148.410	\$ 1.780.920	\$ 1.678.517	\$ 1.564.881	\$ 1.507.607
Kilo adicional para el oficio nacional con peso a partir de 2.001 gramos para facturar	Oficios	10	1.898	18.980	\$ 227.760	\$ 214.664	\$ 200.131	\$ 192.806
Oficios urgentes urbanos y rurales con peso de hasta 1.000 gramos (inclusive) para facturar	Oficios	15	10.155	152.325	\$ 1.827.900	\$ 1.722.796	\$ 1.606.162	\$ 1.547.377
Oficios urgentes urbanos y rurales con peso de más de 1.001 gramos hasta 2.000 gramos (inclusive) para facturar	Oficios	11	12.008	132.088	\$ 1.585.056	\$ 1.493.915	\$ 1.392.777	\$ 1.341.802
Kilo adicional para oficio urgente urbanos y rural con peso a partir de 2.001 gramos (inclusive) para facturar	Oficios	17	2.842	48.314	\$ 579.768	\$ 546.431	\$ 509.438	\$ 490.793
Oficios envío América hasta 500 gramos para facturar	Oficios	3	136.808	410.424	\$ 4.925.088	\$ 4.641.895	\$ 4.327.639	\$ 4.169.248
Oficios Resto del Mundo hasta 500 gramos para facturar	Oficios	3	222.753	668.259	\$ 8.019.108	\$ 7.558.009	\$ 7.046.332	\$ 6.788.436
TOTALES POR MENSAJERIA				\$ 15.506.750	\$ 186.081.000	\$ 175.381.343	\$ 163.508.026	\$ 157.523.632
COSTOS TOTALES DEL SERVICIO ACTUAL				\$ 68.450.488	\$ 821.405.858	\$ 774.175.021	\$ 721.763.372	\$ 695.346.833
TOTALES VFN					\$ 821.405.858	\$ 854.239.656	\$ 878.771.547	\$ 934.164.164
TOTAL GENERAL					\$ 3.488.581.225			

Fuente: contrato IDU-860-2016

Respecto de la propuesta de implementación de la correspondencia electrónica en el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, a continuación se detallan los costos relacionados con el servicio y la puesta en marcha del mismo.

Tabla 17. Costos de la propuesta de implementación

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN								
PERSONAL					ANUAL			
ITEM (BIEN O SERVICIO)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD REQUERIDA	VALOR UNITARIO MENSUAL	VR. BASICO SIN AIU MENSUAL	2017	2018	2019	2020
Coordinador de Correspondencia	Uno	1	\$ 2.589.517	\$ 2.589.517	\$ 31.074.204	\$ 32.658.988	\$ 33.638.758	\$ 34.681.560
Mensajero Compras sin comunicación	Uno	1	\$ 1.666.770	\$ 1.666.770	\$ 20.001.240	\$ 21.021.303	\$ 21.651.942	\$ 22.323.153
Mensajero interno	Uno	3	\$ 1.666.770	\$ 5.000.310	\$ 60.003.720	\$ 63.063.910	\$ 64.955.827	\$ 66.969.458
Radicador de ventanilla	Uno	3	\$ 1.672.991	\$ 5.018.973	\$ 60.227.676	\$ 63.299.287	\$ 65.198.266	\$ 67.219.412
Radicador Despachador	Uno	2	\$ 1.672.991	\$ 3.345.982	\$ 40.151.784	\$ 42.199.525	\$ 43.465.511	\$ 44.812.942
Digitalizador	Uno	1	\$ 1.671.665	\$ 1.671.665	\$ 20.059.980	\$ 21.083.039	\$ 21.715.530	\$ 22.388.712
Mensajero Motorizado con comunicación e incluido el rodamiento	Uno	2	\$ 2.128.931	\$ 4.257.862	\$ 51.094.344	\$ 53.700.156	\$ 55.311.160	\$ 57.025.806
SUBTOTAL BÁSICO PERSONAL SIN AIU				\$ 23.551.079	\$ 282.612.948	\$ 297.026.208	\$ 305.936.995	\$ 315.421.041
AIU				\$ 3.963.647	\$ 47.563.759	\$ 49.989.511	\$ 51.489.196	\$ 53.085.361
TOTALES POR PERSONAL				\$ 27.514.726	\$ 330.176.707	\$ 347.015.719	\$ 357.426.191	\$ 368.506.403
VALOR MENSUAL POR GASTOS OPERACIONALES					ANUAL			
ITEM (BIEN O SERVICIO)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD REQUERIDA	VALOR UNITARIO MENSUAL	VR. BASICO INCLUIDO IVA MENSUAL	2017	2018	2019	2020
Resmas de papel	Uno	4	\$ 11.133	\$ 44.532	\$ 534.384	\$ 561.638	\$ 578.487	\$ 596.420
Sobres	Uno	800	\$ 143	\$ 114.400	\$ 1.372.800	\$ 1.442.813	\$ 1.486.097	\$ 1.532.166
Toner	Uno	1	\$ 688.388	\$ 688.388	\$ 8.260.656	\$ 8.681.949	\$ 8.942.408	\$ 9.219.623
TOTALES POR GASTOS OPERACIONALES				\$ 847.320	\$ 10.167.840	\$ 10.686.400	\$ 11.006.992	\$ 11.348.209
VALOR MENSUAL POR MENSAJERIA					ANUAL			
ITEM (BIEN O SERVICIO)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD REQUERIDA	VALOR UNITARIO MENSUAL	VALOR BASICO SIN IVA MENSUAL	2017	2018	2019	2020
Oficios urbanos y rurales con peso de hasta 1.000 gramos (inclusive) para facturar	Oficios	800	3.120	2.496.000	\$ 29.952.000	\$ 31.479.552	\$ 32.423.939	\$ 33.429.081
Oficios urbanos y rurales con peso de hasta 1.001 gramos hasta 2.000 gramos (inclusive) para facturar	Oficios	40	4.208	168.320	\$ 2.019.840	\$ 2.122.852	\$ 2.186.537	\$ 2.254.320
Oficios urbanos y rurales con peso a partir de 2.001 gramos para facturar	Oficios	30	1.524	45.720	\$ 548.640	\$ 576.621	\$ 593.919	\$ 612.331
Oficios nacionales con peso de hasta 1.000 gramos (inclusive) para facturar	Oficios	10	7.555	75.550	\$ 906.600	\$ 952.837	\$ 981.422	\$ 1.011.846
Oficios nacionales con peso de hasta 1.001 gramos hasta 2.000 gramos (inclusive) para facturar	Oficios	3	9.894	29.682	\$ 356.184	\$ 374.349	\$ 385.580	\$ 397.533
Kilo adicional para el oficio nacional con peso a partir de 2.001 gramos para facturar	Oficios	2	1.898	3.796	\$ 45.552	\$ 47.875	\$ 49.311	\$ 50.840
Oficios urgentes urbanos y rurales con peso de hasta 1.000 gramos (inclusive) para facturar	Oficios	3	10.155	30.465	\$ 365.580	\$ 384.225	\$ 395.751	\$ 408.020
Oficios urgentes urbanos y rurales con peso de más de 1.001 gramos hasta 2.000 gramos (inclusive) para facturar	Oficios	2	12.008	26.418	\$ 317.011	\$ 333.179	\$ 343.174	\$ 353.813
Kilo adicional para oficio urgente urbanos y rural con peso a partir de 2.001 gramos (inclusive) para facturar	Oficios	3	2.842	9.663	\$ 115.954	\$ 121.867	\$ 125.523	\$ 129.414
Oficios envío América hasta 500 gramos para facturar	Oficios	1	136.808	82.085	\$ 985.018	\$ 1.035.253	\$ 1.066.311	\$ 1.099.367
Oficios Resto del Mundo hasta 500 gramos para facturar	Oficios	1	222.753	133.652	\$ 1.603.822	\$ 1.685.617	\$ 1.736.185	\$ 1.790.007
TOTALES POR MENSAJERIA				\$ 3.101.350	\$ 37.216.200	\$ 39.114.226	\$ 40.287.653	\$ 41.536.570
COSTOS TOTALES DE LA PROPUESTA				\$ 31.463.396	\$ 377.560.747	\$ 396.816.345	\$ 408.720.836	\$ 421.391.182
VALORES VPN					\$ 377.560.747	\$ 359.624.258	\$ 335.695.585	\$ 313.663.310
TOTAL GENERAL					\$ 1.386.543.900			

Fuente: los autores

Conclusiones

De acuerdo con el análisis realizado a nivel interno dentro de la entidad, se podría inferir que el nivel de percepción respecto de la implementación del proyecto de la correspondencia electrónica por parte de los servidores públicos es bueno, ya que se agilizarían los trámites respecto de la radicación y envío de las comunicaciones oficiales, así como los tiempos del servicio de la ventanilla única de radicación.

Igualmente, y de acuerdo con el análisis de los flujos de actividades del proceso actual, el trámite bien sea para radicar una comunicación por parte de un usuario externo (ciudadano, contribuyente, organismos de control, contratista, servidor, entre otros), así como para la generación de un oficio de salida, involucra una variedad de actividades a desarrollar no solo dentro del Sistema de Información de Gestión Documental ORFEO, sino a nivel personal, lo que conlleva a que cualquier trámite generado dentro del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU para la recepción y generación de comunicaciones oficiales sea muy largo para las partes interesadas.

En el análisis de los costos actuales del servicio de mensajería el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, es importante concluir que dichos costos relacionados con los rubros de personal y envío de las comunicaciones oficiales, demandan un alto volumen del presupuesto asignado para la gestión documental de la entidad, costos que podrían disminuir notablemente con la implementación del proyecto de la correspondencia electrónica y a su vez ser destinados para otros proyectos de mayor relevancia a nivel documental, no solo para el IDU sino para la ciudad.

Por último es importante considerar la normatividad del orden nacional y distrital relacionada con el derecho de acceso a la información pública y la implementación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, en donde el Instituto de Desarrollo Urbano,

puede llegar a convertirse en la entidad líder y ser tomada como modelo en la implementación de estas políticas, además de su notable contribución con la conservación y preservación del medio ambiente respecto del consumo y uso del papel.

Recomendaciones

Es importante considerar los flujos de actividades desarrollados dentro de la propuesta para la implementación de la correspondencia electrónica, dado que se disminuirían notablemente la cantidad de actividades y tiempos respecto del trámite de las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas, aplicados para los usuarios internos y externos, mejorando de esta manera la imagen institucional, a la vanguardia en la generación de procesos relacionados a nivel electrónico y de acceso a la información pública.

Por otro lado, el proyecto para la implementación de la correspondencia electrónica, visto desde el análisis financiero, ayudaría con una reducción considerable en los costos del servicio actual, en donde los recursos destinados para la ejecución del contrato, podrían ser destinados a otro tipo de proyectos relacionados con la gestión documental del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU.

Referencias

- Archivo General de la Nación. (11 de septiembre de 2012). *Circular Externa 5 de 2012 "Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa cero papel"*. Obtenido de http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/CIRCULAR_05_DE_2012.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). Constitución política de Colombia. Bogotá: Imprensa nacional.
- Asamblea Nacional Constituyente Francesa. (26 de agosto de 1789). Declaración de los derechos del hombre y el ciudadano en Francia. París: La asamblea.
- Concejo del Distrito Especial de Bogotá. (06 de 10 de 1972). *Acuerdo 19 de 1972 "por el cual se crea y reglamenta el funcionamiento del Instituto de Desarrollo Urbano"*. Recuperado el 01 de 10 de 2016, de www.idu.gov.co/la_entidad/normatividad
- Congreso de Colombia. (18 de agosto de 1999). *Ley 527 de 1999 "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones"*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0527_1999.html
- Congreso de Colombia. (14 de 07 de 2000). *Ley 594 de 2000*. Obtenido de "por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones": www.archivogeneral.gov.co/normatividad/
- Congreso de Colombia. (5 de febrero de 2002). *Ley 734 de 2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Unico"*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0734_2002.html
- Congreso de Colombia. (8 de julio de 2005). *Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares..."*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005.html
- Congreso de Colombia. (16 de julio de 2007). *Ley 1150 de 2007 "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos"*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1150_2007.html
- Congreso de Colombia. (29 de 07 de 2009). *Ley 1341 de 2009*. Obtenido de "por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro": www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3707.html

- Congreso de Colombia. (18 de enero de 2011). *Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html
- Congreso de la República. (6 de marzo de 2014). *Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html
- Consejo Directivo del Archivo General de la Nación. (30 de octubre de 2001). *Acuerdo 60 de 2001 "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas"*. Obtenido de http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/ACUERDO_60_de_2001.pdf
- Consejo Directivo del Archivo General de la Nación. (17 de febrero de 2015). *Acuerdo 3 de 2015 "Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos..."*. Obtenido de [http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/ACUERDO No.003del17deFebrerode2015.pdf](http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/ACUERDO_No.003del17deFebrerode2015.pdf)
- Convención Americana sobre Derechos Humanos. (noviembre de 1969). Pacto de San Jose de Costa Rica. San Jose, Costa Rica: La convención.
- Instituto de Desarrollo Urbano. (16 de 02 de 2012). *Sistema integrado de gestión IDU*. Recuperado el 01 de 03 de 2017, de https://www.idu.gov.co/la_entidad/sigi
- Instituto de Desarrollo Urbano. (31 de 12 de 2015). Guía Cero Papel. (E. instituto, Ed.) Bogotá.
- Instituto de Desarrollo Urbano. (31 de 01 de 2015). *Mapa de procesos*. Recuperado el 14 de 03 de 2017, de http://intranet/Mapa_procesos/index.asp
- Instituto de Desarrollo Urbano. (29 de 07 de 2015). Resolución IDU 55548 de 2015. *"por medio de la cual se adiciona la resolución 106593 de 2014"*. (E. instituto, Ed.) Bogotá.
- Instituto de Desarrollo Urbano. (30 de 01 de 2016). Informe de gestión y resultados 2015. (E. instituto, Ed.) Bogotá. Recuperado el 01 de 10 de 2016, de www.idu.gov.co/documents/20181
- Instituto de Desarrollo Urbano. (01 de 03 de 2017). *Objetivo retador*. Recuperado el 17 de 03 de 2017, de <https://www.idu.gov.co/mision>
- Instituto de Desarrollo Urbano. (02 de 02 de 2017). *Organigrama general*. Recuperado el 14 de 03 de 2017, de www.idu.gov.co/organigrama1
- Instituto de Desarrollo Urbano. (01 de 03 de 2017). *Principios y valores*. Recuperado el 17 de 03 de 2017, de <https://www.idu.gov.co/mision>

- Instituto de Desarrollo Urbano. (01 de 03 de 2017). *Propósito central*. (E. instituto, Ed.) Bogotá. Recuperado el 14 de 03 de 2017, de www.idu.gov.co/mision
- Instituto de Desarrollo Urbano. (01 de 03 de 2017). *Subsistema de gestión documental y archivo*. Recuperado el 17 de 03 de 2017, de https://www.idu.gov.co/la_entidad/sigi/g-documental
- Instituto Técnico de Normas Técnicas y Certificación. (2010). *Norma técnica colombiana NTC-ISO 15489-1. Información y documentación, gestión de documentos, parte 1 generalidades*. Bogotá: El Icontec.
- Instituto de Desarrollo Urbano. (10 de 12 de 2014). Resolución IDU 106583 de 2014. "Por medio de la cual se autoriza la utilización de la firma mecánica para la emisión de memorandos, circulares y certificaciones de contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión de la entidad". Bogotá.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (01 de 08 de 2000). *Estrategia gobierno en línea*. Recuperado el 01 de 10 de 2016, de <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2011). *Guía no. 3 cero papel en la administración pública. Documentos electrónicos*. Obtenido de http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero_papel/guia-3-documentos-electronicos-v1.pdf
- Organización de las Naciones Unidas. (10 de 12 de 1948). *La declaración universal de los derechos humanos*. Obtenido de www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf
- Presidencia de la República de Colombia. (5 de diciembre de 1995). *Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2150_1995.html
- Presidencia de la República de Colombia. (14 de 04 de 2008). *Decreto 1151 de 2008*. Obtenido de "por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones": www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=29774
- Presidencia de la República de Colombia. (10 de enero de 2012). *Decreto 19 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_0019_2012.html
- Presidencia de la República de Colombia. (14 de diciembre de 2012). *Decreto 2609 de 2012 "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado"*. Obtenido de

http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/DECRETO_2609_DE_2012.pdf

Presidencia de la República de Colombia. (20 de 12 de 2012). *Decreto 2693 de 2012*. Obtenido de "por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones":
www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3586_documento.pdf

Presidencia de la República de Colombia. (03 de 04 de 2012). *Directiva presidencial 4 de 2012 "eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública"*. Recuperado el 01 de 10 de 2016, de www.mintic.gov.co/portal/604/articles-364

Presidencia de la República de Colombia. (17 de junio de 2014). *Decreto 1100 de 2014 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 397 de 1997, modificada por la Ley 1185 de 2008 en lo relativo al Patrimonio Cultural de la Nación de naturaleza documental archivística y la Ley 594 de 2000..."*. Obtenido de
http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/DECRETO_1100_DE_2014.pdf

Presidencia de la República de Colombia. (20 de enero de 2015). *Decreto 103 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*. Obtenido de
http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/DECRETO_103_DE_2015.pdf

Rey Juan de Inglaterra. (1215). Carta magna. Inglaterra.