



Propuesta de un plan de mejoramiento para dar respuesta oportuna a las solicitudes de consulta recibidas en el archivo de la Rama Judicial de Ibagué

Adriana Fernanda Montenegro Arce

Laura Vanessa Tinoco Guzman

Diego Orlando Salazar Coronado

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Tolima y Magdalena Medio

Sede Ibagué (Tolima)

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

abril de 2024

Propuesta de un plan de mejoramiento para dar respuesta oportuna a las solicitudes
de consulta recibidas en el archivo de la Rama Judicial de Ibagué

Adriana Fernanda Montenegro Arce

Laura Vanessa Tinoco Guzman

Diego Orlando Salazar Coronado

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Gerencia de Proyectos

Asesor(a)

Hernando Augusto Triana González

Magister

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Tolima y Magdalena Medio

Sede Ibagué (Tolima)

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

abril de 2024

Dedicatoria

Dedicamos este logro primeramente a Dios, que nos permitió realizar esta especialización.

A nuestras familias por su amor incondicional, sacrificio y constante apoyo a lo largo de este arduo pero gratificante camino.

A nuestros profesores, por su dedicación, orientación y conocimiento compartido a lo largo de la formación académica. Este trabajo de grado es un reconocimiento a su invaluable contribución nuestro desarrollo personal y profesional.

Agradecimientos

Manifestamos nuestro agradecimiento a la universidad minuto de Dios por creer en nosotros, por apoyarnos y guiarnos en este anhelo de ser especialistas, gracias por la oportunidad académica, ya que por medio de este logro podremos seguir creciendo en el ámbito laboral.

Queremos agradecer a los profesores que hicieron parte de este proceso, especialmente al profesor Hernando Augusto Triana González que fue fundamental en el desarrollo de este trabajo de grado, agradecer por la paciencia, entrega y dedicación.

Contenido

Lista de tablas.....	7
Lista de figuras.....	8
Anexos.....	9
Preguntas de la entrevista realizada al personal de la rama judicial de Ibagué.....63.....	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
1 Planteamiento Del Problema.....	12
2 Antecedentes Teóricos y Empíricos.....	16
3 Marco Teórico.....	25
4 Marco Legal.....	35
5 Justificación.....	37
6 Objetivo General.....	39
6.1 Objetivos Específicos.....	39
7. Enfoque de Investigación.....	40
8. Alcance de Investigación.....	41
9. Elaboración del Plan de Mejoramiento.....	42
9.1 Procedimiento.....	42
9.2 Análisis de Información.....	43
10. Población y Muestra.....	44
11. Recolección de Información.....	45
12. Instrumentos.....	46
13. Resultados Entrevista.....	47
14. Plan de Mejoramiento para Respuesta de Solicitudes de Consulta y Préstamo de Expedientes de la Rama Judicial de Ibagué.....	52
14.1 Actividad 1. Inventario Documental en Estado Natural.....	53
14.5 Cronograma de Actividades – Plan de Mejoramiento.....	57
15. Costo de Aplicativo – Consultajudicial.....	58
16. Conclusiones.....	59
17. Recomendaciones.....	61
18. Consideraciones Éticas.....	62
Anexos.....	63

1. ¿Cuántas personas están vinculadas al área de archivo de central de la Rama Judicial de Ibagué?	63
19. Bibliografía.....	65

Lista de tablas

Tabla 1: Actividad 1. Inventario documental en estado natural.....	52
Tabla 2: Actividad 2. Organización del archivo.....	53
Tabla 3: Actividad 3. Digitalización.....	54
Tabla 4: Actividad 4.Migración de Información Digitalizada a ConsultajudicialL55	
Tabla 5: Presupuesto balance de equipos para desarrollo del aplicativo.....	57
Tabla 6: Presupuesto balance de personal para desarrollo del aplicativo.....	58

Lista de figuras

Figura 1: Cronograma plan de trabajo gestión documental..... 56

Anexos

Preguntas de la entrevista realizada al personal de la rama judicial de Ibagué.....63

Resumen

El acceso a la información de expedientes judiciales es fundamental para la transparencia y la justicia. Sin embargo, el proceso de solicitud de acceso a estos expedientes en la Rama Judicial de Ibagué puede presentar deficiencias que obstaculizan este derecho fundamental. Este trabajo se enfoca en identificar y proponer mejoras para optimizar este proceso.

Se realizó un análisis exhaustivo del proceso actual de solicitud de acceso, incluyendo entrevistas con funcionarios judiciales. Se recopilaron datos sobre tiempos de respuesta, requisitos de solicitud y procedimientos internos. Posteriormente, se identificaron las principales deficiencias, mejorar el proceso de solicitud de acceso en la Rama Judicial de Ibagué es crucial para fortalecer la confianza en el sistema judicial. Las propuestas de mejora presentadas en este trabajo pueden servir como base para futuras reformas que promuevan un acceso más eficiente y transparente a la información judicial en la ciudad, se propuso como plan de mejora la creación de un aplicativo.

Abstract

Access to information from judicial files is essential for transparency and justice. However, the process of requesting access to these files in the Judicial Branch of Ibagué may present deficiencies that hinder this fundamental right. This work focuses on identifying and proposing improvements to optimize this process.

A comprehensive analysis of the current access request process was conducted, including interviews with judicial officials. Data was collected on response times, application requirements, and internal procedures. Subsequently, the main deficiencies were identified, improving the access request process in the Judicial Branch of Ibagué is crucial to strengthening confidence in the judicial system. The improvement proposals presented in this work can serve as a basis for future reforms that promote more efficient and transparent access to judicial information in the city. The creation of an application was proposed as an improvement plan.

1 Planteamiento Del Problema

La palabra archivo, es un termino interesante que ha evolucionado con el pasar de los siglos. Los archivos tienen un papel fundamental en la administración, conservación gestión y disposición de la información de toda entidad, y su desarrollo está directamente vinculado a la evolución de la sociedad y la tecnología. (Fernández, 2009) manifiesta que los inicios de los archivos datan de los primeros imperios Romanos, seguido de la civilización egipcia y griega, encontrándose con archivos organizados, los cuales fueron utilizados como herramienta de control y riqueza poblacional. De igual manera, (Fernández, 2011) relaciona la historia del archivo desde 1700 AC, en países como Mari, Egipto, Grecia, Roma. Luego, un paso del uso del archivo en la edad media, donde solo se conservaba archivo en los monasterios, lugares donde se congregaban los pocos humanos de la época que sabían leer y escribir. Haciendo una línea de tiempo, y comprendiendo un poco de la historia y evolución de los archivos, es importante mencionar también el uso de registros de información, los cuales según (Sánchez, 2018) alrededor de IV el milenio a.C. en Mesopotamia y Egipto fue creado un método de escritura, logrando así documentar y plasmar acontecimientos importantes de la época, como culturas, religión, economía, entre otras. Registros tallados en roca, arcilla, luego a medios más sofisticados para la época como lo fueron el pergamino y el papiro.

Al hablar de archivo, de manera indirecta se habla de una de las ramas que componen una adecuada administración de información, y es la archivística, según Antonia Heredia y Cruz Mundet coinciden en que se habla de archivística a partir del siglo XIX, y es apropiado el tema de archivística hasta que Natalis de Wailly expone uno de los dos principios de la función archivística, denominado el principio de procedencia en 1841.

Para (Herrera, 1991) se habla de archivística para referirnos a la ciencia de los archivos, un término que ha tenido diferentes puntos de vista, como los del profesor a partir de una colección “Collectánea Archivística” o Tanodi, promotor del Manual de Archivología Hispana en 1961, términos que en la actualidad han tenido un acobijamiento global, tanto así, que a la fecha el término archivística está aceptado universalmente como una disciplina relativamente moderna de los archivos.

En Colombia, el ente rector de la Archivística está Reglamentado normativamente por la Ley 80 de 1989, la cual crea el Archivo General de la Nación, estableciéndolo como ente vigía de la adecuada custodia de archivos y administración de la información del Estado y bienes públicos. De igual manera, la Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivos”. 13 de abril de 2000. en el Título I. Artículo 2° reglamenta el cumplimiento de esta Ley a la administración pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos regulados por la presente ley. Del mismo modo en el Título IV. Artículo 11. hace obligatoria la conformación de los archivos públicos. El Estado está obligado a la creación, organización, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística.

En este caso, se enfocará el artículo científico a la Rama Judicial de la ciudad de Ibagué. La cual, tiene una larga historia. Desde la creación de la entidad, en 1886, se ha desarrollado un sistema de gestión documental que ha ido evolucionando con el tiempo (Méndez, 2017). En las primeras décadas de funcionamiento de la Rama Judicial, la administración del archivo era un proceso manual y rudimentario, ejemplo de ello, es que los documentos se registraban en libros y se almacenaban en archivos físicos. Luego, en 1960, se empezaron a utilizar sistemas informáticos. Sin embargo, estos sistemas eran muy básicos y no permitían gestionar de manera

eficiente la gran cantidad de documentos que produce y recibe la Rama Judicial (Smith, 2020).

En el año 1990, se inició un proceso de modernización en la administración del archivo de la Rama Judicial, el cual, se basó en desarrollar nuevos sistemas informáticos que permitieron mejorar la eficiencia y la eficacia del proceso. Sin embargo, el proceso de solicitud de expedientes en la actualidad sigue siendo un proceso manual y lento. Esto se debe a que los juzgados deben enviar solicitudes de expedientes por correo electrónico o fax.

En la actualidad, la Rama Judicial enfrenta una serie de desafíos que requieren la modernización de sus archivos, entre estos desafíos se encuentran: el aumento de la litigiosidad, que ha generado un aumento en la demanda de expedientes. La necesidad de garantizar la seguridad, disponibilidad e integridad de la información, y la necesidad de mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos archivísticos. De acuerdo a estas situaciones, se adquirió un software que fortalezca estos aspectos débiles de la Rama Judicial, el cual, se gestionó a través de un aplicativo. El aplicativo de solicitudes propuesto para el área de gestión documental de la Rama Judicial contribuiría a resolver estos desafíos (Procesal, 2022).

De acuerdo a lo anterior y la normatividad citada, es claro que la gestión documental está reglamentada obligatoriamente a las entidades públicas, la cual, pretende como disciplina orientar el manejo adecuado de los documentos, crear un control de acceso y seguridad de la información, permitiendo de este modo un acceso ágil y oportuno a la información. De esa manera, las solicitudes de información tendrán una respuesta oportuna y eficiente para el usuario, partiendo desde contar con un sistema de gestión documental que permita el control y seguimiento de los documentos desde su creación hasta su disposición final, lo que conocemos como función archivística. Sin embargo, a pesar de estas reglamentaciones normativas y los avances tecnológicos en materia de gestión documental, las entidades públicas continúan haciendo frente a desafíos en la implementación, desafíos que se podría nombrar como más

destacado el de talento humano, la resistencia al cambio y la aceptación de la importancia de los archivos en estas entidades.

Para toda empresa o institución, la satisfacción al cliente interno y externo en respuesta a las solicitudes de información, y el buen servicio al usuario, hace el éxito de la misma; no es un secreto que los archivos y su administración eficiente optimiza procesos y procedimientos a los funcionarios sin importar su nivel jerárquico. Sin embargo, es evidente en algunas entidades, en su mayoría del Estado Colombiano, y en esta oportunidad dirigido a la Rama Judicial, la insatisfacción del ciudadano de a pie que llega con requerimientos o consultas y reciben respuestas negativas o retraso en las solicitudes del servicio, o contrarias a la atención que desean recibir. Es de esta manera que surge la pregunta: ¿Es posible implementar un plan de mejoramiento a las solicitudes de consulta de información que recibe el archivo de la Rama Judicial de la ciudad de Ibagué?

2 Antecedentes Teóricos y Empíricos

La satisfacción de atención que un usuario pueda percibir de una entidad es primordial para darle credibilidad a los servicios que la misma ofrece. Por tal motivo, una correcta administración de información aplicada desde los principios de implementación de la gestión documental, permite que el acceso a la información sea oportuno y eficiente ante cualquier requerimiento o solicitud de consulta, es por esto que se verifica una serie de antecedentes que estudiaron la misma línea de investigación del presente trabajo.

En el artículo de investigación desarrollado por (Eisenberg, 1998), titulado "Gestión de documentos: un enfoque colaborativo", el objetivo general es examinar la importancia de un enfoque colaborativo para la gestión de documentos, especialmente en un entorno empresarial. Los resultados obtenidos mostraron que la implementación de un enfoque colaborativo aumenta significativamente la eficiencia y la calidad de la gestión documental. Esto sugiere que la colaboración eficaz en la gestión documental puede optimizar los procesos y facilitar la toma de decisiones en entornos empresariales.

Por ello, este estudio resalta la importancia de la atención al cliente en instituciones públicas o privadas. Se establece un vínculo directo entre las quejas, reclamaciones y sugerencias recogidas a través de la gestión documental colaborativa y el desempeño general de la unidad. Ser capaz de gestionar eficazmente la información documental no sólo mejora los procesos internos, sino que también tiene un impacto positivo en la satisfacción del cliente y, a su vez, en el éxito general de su institución.

En el artículo de investigación realizado por (Parasuraman, et al. 1988), nombrado como "Calidad del servicio y satisfacción del cliente: antecedentes de la intención de re-negocio del cliente", el objetivo general era analizar los antecedentes de la intención de re-

negocio del cliente. Destacamos la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente.

Los resultados obtenidos demostraron que existe una relación directa entre la calidad percibida del servicio y la satisfacción del cliente, lo que influye en la intención del cliente de volver a hacer negocios con la empresa. El modelo SERVQUAL propuesto en este estudio identifica cinco dimensiones clave de la calidad del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles.

Estos hallazgos sugieren que la calidad del servicio juega un papel fundamental en la retención y lealtad de los clientes. Cuando la calidad del servicio tiene una calificación alta, es más probable que los clientes elijan nuevamente la institución para transacciones futuras. En este contexto, este estudio resalta la vital importancia que tiene la atención al cliente en cualquier institución, pública o privada. Esto establece una relación directa entre la calidad del servicio y la lealtad del cliente medida por el modelo SERVQUAL. Las relaciones observadas entre quejas, quejas y sugerencias y el desempeño de la unidad resaltan la necesidad de abordar de manera proactiva las inquietudes de los clientes para mejorar la calidad del servicio y, por extensión, el desempeño general de las instalaciones.

En el estudio realizado por Ravichandran, et al. 2000), titulado “The Impact of Organizational Culture on the Use of Information Technology: An Empirical Study”, investigó cómo la cultura organizacional influye en el uso de la tecnología de la información (TI) dentro de las organizaciones. . En este contexto, la gestión documental puede considerarse una parte integral de la tecnología de la información, dado su impacto en la cultura organizacional y el servicio al cliente.

La gestión de documentos implica la creación, almacenamiento, recuperación y gestión eficiente de información y documentos dentro de una organización. Este estudio investiga aspectos de cómo la cultura organizacional influye en la implementación y el uso de sistemas

de gestión de documentos y cómo estos sistemas pueden afectar la calidad del servicio al cliente.

La cultura corporativa puede desempeñar un papel importante en la aceptación e integración de las TI en el entorno laboral. Los factores culturales como la voluntad de cambiar, la tolerancia al riesgo y la orientación a la innovación pueden influir en la forma en que las organizaciones implementan y utilizan la gestión de documentos y otras tecnologías de la información.

Cuando se trata de servicio al cliente, la eficacia de la gestión de documentos puede afectar directamente la capacidad de una empresa para brindar un servicio personalizado, acceder a información relevante del cliente y mejorar la experiencia general del cliente. Este estudio tiene el potencial de analizar cómo la cultura organizacional da forma a estas dinámicas y cómo afecta el desempeño del servicio al cliente.

El estudio realizado por (Alavi, et al. 2001), denominado “Gestión de documentos en las organizaciones: impacto en el desempeño organizacional”, se centró en la gestión de documentos en las organizaciones e investigó cómo esta práctica afecta el desempeño organizacional general. Aunque no tengo acceso directo al contenido específico del estudio, puedo brindar información general basada en el título y enfoque mencionado.

La gestión de documentos se refiere a la planificación, organización y gestión de documentos dentro de una organización e incluye la creación, almacenamiento, recuperación, distribución y entrega eficiente de información. A continuación, se presentan algunas áreas donde esta investigación podría arrojar información valiosa.

1. Eficiencia organizacional: la gestión documental eficaz contribuye significativamente a la eficiencia operativa de una organización. Recuperar información rápidamente, reducir la redundancia y mejorar el flujo de trabajo son aspectos importantes que

impactan la eficiencia organizacional general.

2. Servicio al cliente: la gestión de documentos consiste en organizar y acceder a la información de manera eficiente, por lo que puede impactar directamente en el servicio al cliente. La gestión documental eficaz permite a las empresas responder con rapidez y precisión a las consultas de los clientes, mejorar la personalización del servicio y mantener registros detallados de las interacciones anteriores con los clientes.
3. Toma de decisiones: la gestión adecuada de documentos también puede afectar la calidad de la toma de decisiones dentro de una organización al proporcionar información precisa y oportuna. Esto puede afectar la capacidad de la empresa para adaptarse a los cambios en la demanda del mercado y mejorar su desempeño general.

En el estudio realizado por (Chen, et al. 2003) titulado la investigación se centra en las capacidades de gestión de relaciones con los clientes (CRM) y su impacto en el rendimiento, se puede investigar cómo las empresas utilizan y gestionan los recursos relacionados con las interacciones con los clientes para mejorar el rendimiento general; Esto puede referirse a cómo las empresas gestionan y utilizan la información sobre los clientes, sus preferencias, historial de compras y otros datos relacionados para mejorar las interacciones con los clientes y personalizar los servicios.

En el contexto de una perspectiva basada en recursos, una perspectiva CRM implica analizar los recursos específicos que tiene una organización y cómo contribuyen a su desempeño en comparación con su competencia. Esto puede incluir tanto recursos tangibles (como la tecnología CRM) como recursos intangibles (como la experiencia en gestión de relaciones con los clientes).

En el trabajo de investigación desarrollado por (Vargo, et al. 2004), denominado “El papel de la gestión documental en la gestión de relaciones con el cliente”, el objetivo general fue investigar la relación entre la gestión documental y la gestión de relaciones con el cliente (CRM), y enfatizar el impacto de la gestión. experiencia del cliente. Los resultados obtenidos, mostraron que la gestión documental eficiente juega un papel importante en la mejora de la experiencia del cliente en el contexto de la gestión de relaciones con el cliente. El estudio encontró que la capacidad de acceder de manera rápida y precisa, almacenar y administrar de manera eficiente la información relevante del cliente tiene un impacto directo en la satisfacción y lealtad del cliente.

Estos hallazgos sugieren que la gestión documental eficiente contribuye significativamente a la eficacia de la gestión de las relaciones con los clientes. Tener información oportuna y precisa sobre el historial de un cliente y sus interacciones pasadas mejora la capacidad de una empresa para personalizar el servicio y abordar las necesidades específicas del cliente.

Por lo tanto, este estudio resalta la importancia crítica del servicio al cliente en cualquier institución, ya sea pública o privada. Esto muestra el vínculo directo entre una gestión documental eficiente y una mejor experiencia del cliente y, en última instancia, la satisfacción y lealtad del cliente. Además, se establece un vínculo importante entre las prácticas de gestión de documentos y el desempeño general del departamento, destacando la importancia de manejar la información estratégicamente para mejorar la calidad del servicio.

Se cree que (McKay's, 2005) *Enterprise Content Management: A Business and Technical Guide*, proporciona una descripción detallada y completa de la gestión de contenido empresarial (ECM), que cubre varios aspectos, incluida la gestión de documentos. Aunque no podemos acceder directamente al contenido específico de este libro, podemos proporcionar

una descripción general basada en los títulos y el enfoque mencionados.

La gestión de contenido empresarial (ECM) es la estrategia, el proceso y las herramientas para adquirir, gestionar, almacenar, preservar y distribuir contenido y documentos relacionados dentro del contexto de una organización. Como sugiere el título, estas son algunas de las áreas clave que pueden cubrirse en una guía completa sobre experiencias cercanas a la muerte.

- **Estrategia ECM:** este libro puede proporcionar información sobre cómo desarrollar una estrategia de gestión de contenido empresarial, incluida la alineación con los objetivos comerciales, la identificación de necesidades organizativas específicas y la planificación para una implementación exitosa.
- **Procesos ECM:** esta guía cubrirá los procesos clave en la gestión de contenido empresarial, desde la adquisición y creación de documentos hasta el almacenamiento, distribución, retención y disposición final. Esto podría incluir cosas como automatizar los flujos de trabajo y mejorar la eficiencia operativa.
- **Herramientas y tecnologías de ECM:** McKay analizará las herramientas y tecnologías disponibles para implementar soluciones de ECM efectivas. Esto incluye, entre otros, sistemas de gestión de documentos, plataformas de colaboración y herramientas de búsqueda y recuperación.
- **Integración con tecnologías empresariales:** la naturaleza integral de esta guía explica cómo las soluciones ECM pueden integrarse con otras tecnologías empresariales existentes, como los sistemas de gestión empresarial (ERP) y los sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM).
- **Cuestiones técnicas y de seguridad:** este libro cubre cuestiones técnicas relacionadas con la implementación de soluciones ECM, así como cuestiones de seguridad y

cumplimiento relacionadas con la gestión de documentos y contenidos corporativos.

En el artículo de investigación escrito por (Ranjan, et al. 2010), titulado "Integración de sistemas de gestión de documentos y CRM: oportunidades y desafíos", el objetivo general era identificar oportunidades para integrar los sistemas de gestión de documentos y de gestión de relaciones con los clientes (CRM) e investigar el problema. Los resultados obtenidos, demostraron que la integración exitosa de los sistemas de gestión de documentos y CRM brinda varias oportunidades para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio. El estudio encontró que la capacidad de acceder rápidamente a documentos relevantes directamente desde el registro del cliente dentro de un sistema CRM mejora significativamente la capacidad de respuesta y la personalización del servicio.

Estos hallazgos sugieren que la integración de sistemas de gestión de documentos y CRM puede optimizar la eficiencia de la gestión de la información y proporcionar una experiencia de cliente más completa y satisfactoria. Por lo tanto, este estudio destaca la importancia crítica del servicio al cliente en cualquier institución, ya que la integración efectiva del sistema mejora la capacidad de una empresa para responder de manera eficiente a las consultas y consultas de los clientes. Además, se establece un vínculo directo entre una mejor gestión de documentos, una respuesta más eficiente a las solicitudes de los clientes y, en última instancia, el rendimiento general de la unidad.

En conclusión, la integración de sistemas de gestión documental y CRM se presenta como una estrategia valiosa para mejorar la calidad del servicio al cliente y fortalecer la relación empresa-cliente, y las organizaciones públicas o privadas deberían considerar estas integraciones, se enfatiza en la necesidad.

El artículo de investigación escrito por (Liao, et al. 2011), titulado “El impacto de la participación y la conveniencia del cliente en la satisfacción del cliente: múltiples mediaciones”, afirma que el objetivo general es que la participación y la conveniencia del cliente El propósito era investigar cómo afecta la satisfacción del cliente. Los resultados obtenidos, mostraron que la participación activa del cliente, la facilidad de acceso y la conveniencia en el proceso de interacción cliente-empresa tienen un impacto significativo en la satisfacción del cliente. Se descubrió que la participación del cliente en el proceso de servicio y la conveniencia percibida tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente.

Estos hallazgos sugieren que la interacción activa con los clientes y la implementación de procesos convenientes contribuyen positivamente a la satisfacción del cliente. Este estudio destaca la importancia de desarrollar estrategias que fomenten la fidelización del cliente y mejoren la comodidad en cada etapa de su interacción con una empresa. En este contexto, este estudio destaca la relevancia del servicio al cliente en cualquier institución, ya que la satisfacción del cliente es fundamental para mantener y fortalecer las relaciones cliente-empresa. Esta relación, a su vez, conduce a un mejor desempeño general de la institución y resalta la necesidad de satisfacer las expectativas y necesidades del cliente para lograr un servicio eficaz y una lealtad sostenida.

En el estudio realizado por (Sánchez, et al. 2013), titulado “La gestión de quejas y sugerencias como elemento clave para mejorar la atención al cliente en instituciones públicas y privadas”, el objetivo general fue centrarse en estudiar la relación entre la gestión y la atención al cliente. tramitación de quejas, solicitudes y sugerencias, y actuación de departamentos de instituciones públicas y privadas.

Los resultados obtenidos muestran que la implementación de un sistema eficaz de gestión de quejas y sugerencias mejoró significativamente la calidad del servicio al cliente. Se

evidencia que los departamentos que abordaron quejas y sugerencias de manera proactiva experimentaron tiempos de resolución de problemas más rápidos, mayor satisfacción del cliente y mejor percepción general del servicio.

Estos resultados sugieren que la adecuada consideración de quejas, reclamos y sugerencias no solo tiene un impacto positivo de la satisfacción del cliente, sino que también contribuye directamente al desempeño general de la unidad. Este estudio destaca la importancia estratégica de la gestión del feedback de los clientes para cualquier institución, ya sea pública o privada. En este contexto, se destaca la necesidad de que las instituciones reconozcan el vínculo directo entre la calidad del servicio al cliente y la gestión eficaz de quejas y sugerencias.

Este estudio proporciona evidencia sólida de que la implementación de prácticas positivas en la gestión de la retroalimentación de los clientes puede considerarse un elemento esencial para el éxito departamental y la mejora continua en todo tipo de organizaciones.

3 Marco Teórico

La gestión documental según (Guevara, et al. 2011) se ha puesto en una posición estratégica en las entidades, debido a la necesidad de administrar eficientemente la documentación archivística, aplicada a documentos físicos y electrónicos. De acuerdo a lo planteado se define la gestión documental como una política que debe garantizar la confiabilidad, autenticidad y usabilidad de los documentos de archivo en las organizaciones, política que debe ser respaldada por el nivel más alto de la organización.

Según los planteamientos antes descritos la gestión documental se puede definir como el conjunto de actividades técnicas y administrativas que permiten una adecuada administración y disposición de la información, la cual parte desde la planificación de cada uno de los procesos documentales y aplicación de principios archivísticos aplicados a cada una de las fases de ordenación documental comprendidas desde la clasificación, organización y descripción, todas estas pautas con único fin, la garantía de permanencia en el tiempo de la información de las empresas, sin importar su tipo de soporte, físico o electrónico.

(Verano, 2018) plantea que la importancia de la gestión documental es entendida como una estructura al interior de las organizaciones, la cual se articula con la administración de la información no estructurada, es decir con los documentos, archivos electrónicos, carpetas, entre otros, y con información estructurada contenida en bases de datos. Siendo así, la gestión documental es vista como una estrategia para reducir costos y tiempos, buscando resultados y mejoras continuas en la administración de los archivos de las entidades. Además, (Restrepo, 2019) opina que la gestión documental se debe equiparar a las tareas del uso productivo de la información, en pocas palabras, interpreta y analiza la

información *debidamente almacenada en función de la toma de decisiones optimas a nivel gerencial y administrativos (Colle,2005).*

De acuerdo a los anteriores autores, la gestión documental, basada en la adecuada administración de los archivos organizacionales, dan ventaja competitiva al poder tener información disponible de manera oportuna, logrando la toma de decisiones gerenciales en tiempos prudentes para la organización y lograr así, cumplir las expectativas de usuarios internos y externos de cada entidad.

De esta manera, es evidente la importancia de la gestión documental en las entidades, sin importar su naturaleza, pues su correcta implementación garantiza una eficiencia operativa y administrativa en relación a la disposición del total del archivo organizacional, logrando así, disponer de la información producida o recibida en razón a las funciones de las empresas, igualmente, facilitando la toma de decisiones y compilando las evidencias de todas aquellas que ya han sido tomadas, esto sin contar, que de esa manera, se está cumpliendo también con normatividad legal y aplicable a toda empresa que tenga funciones públicas o las privadas que cumplen un rol público.

Aunque la gestión documental aplicada a la correcta administración de los archivos en las organizaciones tiene un panorama bastante amplio, según lo expuesto por (Sierra, 2009) se puede definir en dos aspectos, primero un aspecto de organización de archivos, relacionada con las operaciones técnicas y administrativas de la agrupación documental relacionada de forma jerárquica, y una organización de documentos, definida como el proceso archivístico que desarrolla el conjunto de actividades enfocadas a clasificar, ordenar y describir los documentos. Lo que es claro, es que, aunque parezcan conceptos similares, uno maneja un concepto netamente operativo y el segundo un campo intelectual.

Para (Sierra, 2009) el ciclo de vida de los documentos se divide en tres fases, archivo de gestión, en el cual se reúne la documentación en busca de asuntos iniciados y de constante uso o consulta administrativa, el archivo central, en el cual se transfieren desde el archivo de gestión los documentos que una vez finalizado su trámite, siguen estando vigentes y son objeto de consulta esporádicas por usuarios internos o externos de la organización, y por último, el archivo histórico, en el cual, se agrupan todos los documentos que tienen un valor importante para la organización, motivo por el cual, deben conservarse de manera permanente. Partiendo del anterior concepto, es posible interpretar que con el fin de garantizar una adecuada estructura y disposición de la información, las empresas deben conformar las tres fases de los documentos de archivo, dando así cumplimiento a la fase de clasificación en el método de organización de documentos, las cuales son distribuidas según la necesidad de consulta y el tiempo de almacenamiento, conocido como archivo de gestión a los documentos más recientes de cada área administrativa de las entidades, en esta fase se encuentran los documentos más recientes con una vigencia no mayor a 3 años, una vez cerrado el trámite que los origina. En segundo lugar, está el archivo central, en el cual se custodia la información con un margen de consulta medio o mínimo. Por último, encontramos el archivo histórico, en el cual se conserva toda la información de la entidad que es de valor probatorio a las decisiones o funciones de la misma, al igual aquella información relacionada con derechos humanos o que pueden ser fuente de consulta por memoria científica en el contenido de dichos registros. Sin importar en cuál de las tres fases se encuentra la información, siempre se debe conservar la información en óptimas condiciones para facilitar acceso de consulta o préstamo de los expedientes almacenados.

Es importante mencionar, que en relación al párrafo anterior, los criterios de asignación en cada fase de archivo, y la disposición final a aplicar a cada asunto o expediente archivado, está fundamentado legalmente en las Tablas de Retención Documental creadas por cada entidad, el cual asigna tiempos de permanencia y disposición final de la información, según la valoración primaria (legal, contable, jurídica, administrativa) que se haya hecho en la fase de identificación de disposición final documental, o secundaria cuando los documentos administrados contienen valor (histórico, científico, cultural), en cualquiera de los dos casos de valoración, debe ser elaborada por un equipo interdisciplinario, con fundamentos legales y argumentada en la respectiva Tabla de Retención Documental de cada entidad. Para (Ramírez, 2016) la valoración documental compilada y registrada a cada serie y subserie documental es un fenómeno conocido como explosión de documentos, reconociéndose así en la actualidad como la causa principal de las valoraciones documentales en las entidades del estado, valoración que términos básicos determinan el tiempo de permanencia y disposición final de los documentos administrados en cada fase del archivo.

Otro aspecto a tener en cuenta, según lo referenciado por (Álvarez, 2017) es llevar el uso y aplicación de las nuevas tecnologías en la gestión documental, partiendo desde los pocos avances investigativos en el ámbito de cultura archivística y alineación con la tecnología. De acuerdo a lo anterior, se ve como un reto el uso e implementación de nuevas tecnologías a las actividades empresariales, y para el caso de administración de información, este no es un tema alejado de la gestión documental, pues se observa inclusive que existe normatividad sobre buenas prácticas para la implementación de sistemas de información electrónica, lo cual ha permitido desde cargar información análoga a formatos digitales, y también, a automatizar ciertos procedimientos desde el ámbito de producción

documental, sin dejar de mencionar también, que los nuevos sistemas de información y el uso de software permiten un acceso más oportuno y eficiente a la información.

Es de esta manera se puede detallar la evolución de la gestión documental, puntualmente en el ámbito de administración de archivos, donde se encuentra que los primeros usos del papel y registros de información cuentan con valor histórico desde hace aproximadamente más de 5.000 años encontrados en el cercano oriente, concretamente en Mesopotamia, igualmente, tablillas encontradas en Egipto. Todas estas prácticas sirvieron de estudio y análisis para la evolución de impresión en papel y uso de nuevas tintas que preservaran mejor la información registrada en escritos, toda una trayectoria y años de evolución para llegar a lo que evidenciamos hoy en día en las entidades, documentos intangibles, que se pueden compartir y visualizar en línea, desde cualquier parte del mundo, inclusive sin importar el idioma, pues con el desarrollo de software de inteligencia artificial, estos textos se pueden traducir al idioma de interés.

(Gonzalez, et al. 2021) identifican que los usuarios de los archivos tienen ciertos derechos adquiridos en la ejecución de la correcta consulta archivística: igualdad en el tratamiento con todos los usuarios, suministrar información de calidad, original, veraz, procesable y disponible en diferentes tipos de formatos y soportes, entre otros. Sin embargo hay ciertos retos que pueden enfrentar las personas encargadas de atender solicitudes de información, ejemplo: el daño accidental de un documento, ante lo cual es importante que tan pronto suceda el acontecimiento el usuario informe lo sucedido y se siga un protocolo estricto para evitar más daño o pérdida de información, cuando un usuario consulta información con cierto nivel de deterioro, dando como opción de respuesta el digitalizar la información con esos detalles o inclusive poca legibilidad en los textos del mismo, estos y muchos más retos pueden haber en una oficina de consulta de información, ante lo cual es

importante que el personal este debidamente entrenado y tenga la capacidad de responder de manera asertiva cualquier situación de riesgo del patrimonio documental de la entidad.

Como parte de una correcta administración de la información que permita una atención oportuna, clara y precisa a los usuarios que solicitan acceso a ciertos expedientes, debemos tener presente que las Tablas de Retención Documental juegan un papel importante para lograr este objetivo, pues de acuerdo a (Archivo General de la Nación, 2001) este instrumento archivístico brinda como beneficios a las entidades: facilitar el manejo de la información; ofrecer a las entidades un servicio eficaz y eficientes en razón a la solicitud de expedientes; dar un control y acceso a los documentos a través de tiempos de retención estipulados en las tablas; facilitan la organización de los documentos partiendo desde el concepto de Archivo Total; entre otras. Por tal motivo esta estructura plasmada en un instrumento archivístico da claridad de organización y transparencia en la estructura, custodia y entrega del patrimonio documental de las entidades.

Es importante mencionar también que las tablas de Retención Documental son de obligatorio cumplimiento para todas las empresas tanto públicas como privadas que cumplan funciones públicas, según lo reglamentado en la Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivos” y el Acuerdo 004 de 2019 “Por el cual, reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación de las tablas de Retención Documental”.

De acuerdo a lo expuesto en los anteriores párrafos, es claro que para optimizar el orden y garantizar una atención eficiente a los usuarios de las empresas, es necesario implementar un programa de gestión documental, la cual permite según (Archivo General de la Nación, 2014) reducir el volumen documental producidos innecesariamente o como copias y duplicidad de información ya existente; administrar la información en soporte

físico (papel) y digital (software); dar pautas en materia de gestión documental para la respectiva planeación, diseño y operación de la información producida o tramitada por la entidad, y sin duda alguna los dos más importantes de acuerdo al enfoque del presente trabajo: Implementar procedimientos archivísticos que darán garantía de disponibilidad en tiempo de la información administrada y Ofrecer un servicio adecuado a las solicitudes de consulta que puedan dirigir los usuarios internos y externos a la entidad.

Es importante tener en cuenta que todas las solicitudes que atiende una entidad, debe ser recibida y radicada por el área competente, dando un control y permitiendo consolidar una estadística en recepción, atención y respuesta a solicitudes que reciba la entidad, de este modo se está garantizando el debido proceso a cada solicitud recibida, proceso que debe estar bien documentado, definido y atendido por una ventanilla única de correspondencia como le reglamenta el Acuerdo 060 de 2001 “Pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”. La cual, tendrá que asignar un número consecutivo de radicación a cada comunicación, registrando del mismo modo a que área de la entidad va dirigida, asunto, fecha, hora y funcionario que recibe la solicitud, metadatos que deben ser registrados en una copia de la solicitud recibida y entregada al usuario que presenta el documento, con este paso, el usuario ya tendrá una sensación de atención por parte de la entidad y tendrá una expectativa de respuesta.

Es de destacar que cada solicitud recibida en las empresas, tienen unos tiempos de respuesta según el Artículo 14. Ley 1755 de 2015: para las peticiones se deberán resolver quince (15) días siguientes a la recepción de la misma. Un aspecto importante a destacar, es que esta Ley establece que una solicitud o petición también puede ser presentada de manera verbal, la cual deberá ser atendida por la oficina que cada entidad defina para ese efecto,

estas solicitudes tendrán el mismo trato y efecto que una solicitud escrita.

Dentro de las posibilidades de mejora en atención a los usuarios que se dirigen a las Empresas en busca de atención, solicitudes de información, préstamo o consulta de expedientes, es importante tener presente una de las teorías de quejas y reclamos que son necesarias desde el punto de vista del análisis respecto a cómo las personas manifiestan la insatisfacción a un servicio prestado. Para (Kotler, 2012. P.20) un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; de manera inasible, fundamental y no ocasiona o genera propiedad de ninguna cosa”. De igual manera propone una teoría de satisfacción del cliente, centrada en comprender las expectativas y lo que espera el usuario respecto al servicio que solicita, y plantea que la satisfacción del cliente está directamente definida por las expectativas que el usuario puede tener, en contraste con la percepción de actuación que el funcionario que lo atiende le puede ofrecer. Esta teoría trabaja en conjunto con la gestión de calidad y el servicio al cliente, puesto que una respuesta satisfactoria a una gestión de solicitud queja o reclamo, puede tener un impacto positivo muy grande en relación al servicio de conformidad del usuario, aumenta la reputación y credibilidad de la entidad.

Entre las primeras definiciones de cultura a (Taylor, 1874) propuesta como un conjunto complejo de conocimientos, creencias, arte moral, ley, costumbre y otras costumbres que adquiere el hombre vinculado a una sociedad. Es así, que la cultura organizacional como teoría define que en la forma en que una organización da trámite a las quejas, reclamos y sugerencias tiene influencia directa con su cultura organizacional. De esta manera, una cultura que da valor al servicio al cliente y mejora continuamente, tiende a tener unos procesos efectivos dar gestión y respuesta a las quejas y sugerencias de los usuarios.

Las empresas o entidades independientemente de su naturaleza pueden tener un

equipo experto en materia de administración documental, pueden ser ejemplo de una gestión documental sólida, pueden contar con los mejores desarrollos de software aplicados a la trazabilidad y consulta de información, pero si no cuentan con una atención al cliente que se involucre según la teoría anteriormente expuesta, será un fracaso como entidad que vela por el interés de sus usuarios, de allí la importancia de contar con esquemas y procedimientos claros para conocer de primera mano cómo atender al usuario o cliente, y cómo actuar ante solicitudes que puedan llegar a ser confusas para personal nuevo.

Algunos aspectos claves a identificar para una adecuada atención al usuario son: comprender las quejas y reclamos que se reciben por parte de los usuarios; decepcionar, registrar seguir, analizar y dar solución a la queja o reclamo por parte del usuario de manera clara, eficiente y oportuna; implementar canales de comunicación de fácil acceso y transparente con los usuarios, permitiendo una retroalimentación sobre las acciones que se toman relacionadas con la solicitud de queja o reclamo recibida; comprender que las quejas son una fuente valiosa de retroalimentación para las entidades; hacer un análisis profundo que permita dar solución a los problemas expuestos en las quejas o reclamos de una manera que se aborden las causas y se tomen medidas de prevención, las cuales permitan que se en un futuro se repita la situación de inconformismo por parte del o los usuarios.

Para (Blanco, 2019) todos son clientes, desde el punto de vista que necesitamos en ciertas ocasiones vender un producto, siendo como cliente final o a un jefe. Un ejercicio que ayuda a la mejora personal de atención al usuario es tener presente el trato que se quiere recibir cuando somos nosotros los usuarios, y de esa manera aplicarlo cuando somos nosotros quienes prestamos un servicio o atendemos en representación de la entidad para la que trabajamos la necesidad de un usuario. Del mismo modo, destaca dentro de los principios de atención al cliente cinco aspectos a tener en cuenta al momento de tener un posible contacto

con un usuario: respeto y amabilidad, disposición previa, implicación en la respuesta, servicio al cliente y vocabulario adecuado. La empatía hacia el usuario también es de vital importancia para lograr un acercamiento y un feeling con el usuario, pues de esta manera podremos sentirnos cercanos al usuario, darle una percepción de que estamos poniéndonos en su lugar y apoyando para una solución clara a sus inquietudes o requerimientos.

Haciendo un compilado de lo expuesto en los anteriores párrafos, se ilustra que la satisfacción del usuario ante una entidad se mide por diferentes factores, pero que para lograr dicha satisfacción, es importante tener una gestión documental bien estructurada, madura en sus procesos y procedimientos, siendo aplicada desde la elaboración e implementación del respectivo programa de gestión documental, la elaboración, aprobación y uso de las tablas de retención documental, además una serie de controles como son inventarios documentales actualizados, uso e implementación de nuevas tecnologías, y lo más importante una vez cumplido lo anterior, capacitaciones al personal que tiene contacto directo con los usuarios que frecuentan la entidad, tiempos y espacios de entrenamiento con el fin de apoyar una comunicación efectiva con las personas que soliciten servicios de atención y esperar una respuesta clara y oportuna de la misma.

Sin embargo, es preocupante y notorio que, aunque haya evolucionado la gestión documental y administración de archivos, algunas empresas tanto públicas como privadas, tienen vacíos, y llevan una administración ineficiente de la información que acumulan en sus archivos. Pasando por alto que el incumplimiento de dichas políticas de transparencia y aplicabilidad del desarrollo de la función archivística y gestión documental al interior de estas son causales de sanciones económicas por parte de los entes de control que vigilan a cada entidad según su naturaleza.

4 Marco Legal

Ley 80 de 1989 *“Por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones.”*

Ley 594 de 2000 *“Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”*

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 que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”*

Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*

Ley 1581 de 2013 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”*

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.”*

Decreto 1080 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”*

Acuerdo 042 de 2002 *“Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.”*

Acuerdo 004 de 2019 *“Por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e*

inscripción en el Registro único de Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD”

5 Justificación

En la actualidad, existiendo normatividad aplicable al que hacer archivístico y la gestión documental, aún se encuentran muchos vacíos al momento de la administración de la información, en cualquier naturaleza de organización, sea pública, privada y/o con funciones públicas. Por tal motivo, se elabora el presente trabajo de investigación, para identificar la demanda de solicitudes de información pública, en este caso específico, el contexto sería la Rama Judicial de la ciudad de Ibagué, el cual se denota con quejas de usuarios de despachos judiciales y también de usuarios internos, entendiéndose como tales los jueces de despacho, escribientes, abogados, etc.

Con la identificación de la solicitud de información de expedientes judiciales, el área de archivo de la rama judicial, puede identificar y planear mejoras al proceso de búsqueda de información y los tiempos de respuesta que aquejan a los usuarios de los expedientes judiciales, aportando a una dimensión de uso y aplicación de herramientas tecnológicas que posibilita tener una visión clara y detallada de la información que se custodia en los archivos de la ramajudicial de Ibagué.

Se enruta con la elaboración del diagnóstico, con el reconocimiento del estado actual de la administración del archivo en la ramajudicial, el cual, incluirá parámetros como: instalaciones o depósitos de custodia de archivos adecuados, personal idóneo contratado para desarrollar las actividades archivísticas, presupuesto para el área documental, entre otros aspectos informativos. De igual manera, se desarrollará una encuesta dirigida a los funcionarios que se desempeñan y que son usuarios constantes de información, para obtener un análisis del nivel de satisfacción del servicio del archivo relacionado con la disposición de la información de los mismos, inspección física de los depósitos de archivo, con el fin de

identificar firmas topográficas.

Basado en los resultados adquiridos se procederá a identificar cuantas solicitudes de información a expedientes judiciales recibe la rama judicial de Ibagué, y determinar las características para la adquisición de un aplicativo de solicitudes, como una iniciativa que favorezca aumentar el nivel de importancia y de eficacia en el archivo de la rama judicial, mejorando así la opinión de los usuarios cotidianos del archivo de la entidad.

6 Objetivo General

Proponer un plan de mejora para dar respuesta oportuna a las solicitudes de consulta de información que recibe el archivo de la Rama Judicial de Ibagué.

6.1 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el servicio de préstamo y consulta de expedientes que ofrece a usuarios internos y externos el área de archivo en la rama judicial de la ciudad de Ibagué.
- Identificar las fallas en el procedimiento de respuesta a solicitudes de préstamo y consulta de expedientes de la Rama Judicial de Ibagué.
- Diseñar un plan de mejoramiento para la respuesta de solicitudes de consulta y préstamo de expedientes de la Rama Judicial de Ibagué.

7. Enfoque de Investigación

La presente investigación se basa en un tipo no experimental de enfoque cualitativo, teniendo en cuenta que recopila datos y los analiza con el fin de dar respuesta a la experiencia de préstamos de expedientes judiciales en la Rama Judicial en la ciudad de Ibagué. Para (Sampieri et al., 2010, p.9) el enfoque cualitativo no pretende probar hipótesis, pues estas se producen en el proceso y se reflejan a medida que se recopilan más datos o se dan como resultado de un estudio. De igual manera, el enfoque cualitativo se apoya con métodos, técnicas e instrumentos de que permiten una recolección de datos no estandarizados ni predeterminados, de esta manera, la recopilación de datos se enfoca en obtener los puntos de vista y perspectivas de los directamente implicados en la aplicación de, en este caso, una entrevista.

8. Alcance de Investigación

Según (Hernandez, 1991, p.60) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. En esta investigación se emplea un método descriptivo, cuyo propósito es especificar las propiedades de un proceso, medirlo y proponer una mejora. Es así, que se orienta el método descriptivo, en un estudio que permite describir situaciones y eventos. Dentro del alcance descriptivo se relacionan todas las características del tema de investigación, de esta manera, se pretende buscar e identificar la naturaleza de la información, al igual que los datos recolectados, dando a conocer de esta manera la información más importante a tener en cuenta. En el trabajo se pretende describir el proceso y la secuencia de trabajo que conlleva la solicitud y respuesta a préstamos de expedientes judiciales en la rama judicial de Ibagué.

De igual manera, incluye un alcance explicativo, pues se ejecutan modelos cualificables que permiten una explicación del tema que se investiga, determinando de esa manera la causa y efecto del problema investigado, por lo tanto, se explica una propuesta de mejora en tiempos de respuesta, agregando criterios de eficiencia y respuesta oportuna a los usuarios internos y externos que hacen uso de los servicios de consulta en la rama judicial.

9. Elaboración del Plan de Mejoramiento

Con el fin de recopilar información se aplicaron las anteriores preguntas, las cuales permiten conocer y dimensionar la cantidad de solicitudes de préstamo recibidas, el procedimiento para atender dichas solicitudes y que aspectos se podrían mejorar incluyendo el uso de un aplicativo tecnológico que permita agilizar las consultas de la información.

9.1 Procedimiento

Para la elaboración de un plan de mejoramiento al proceso de consulta y préstamo de expedientes judiciales de la rama judicial de Ibagué, se determinaron los siguientes pasos durante el proceso investigativo:

1. Diagnóstico, en esta fase se aplica una entrevista, la cual permite conocer información con los directos responsables del proceso de respuesta a las solicitudes de préstamo y consulta que reciben el archivo de la rama judicial de Ibagué.
2. Identificación de las fallas en la atención y respuesta generada por los responsables del archivo a las solicitudes recibidas en razón a la consulta de expedientes de la rama judicial de Ibagué.
3. Diseño de un plan de mejora, el cual haga eficiente el servicio de consulta y préstamo de expedientes de la rama judicial de Ibagué, el cual agrega también la implementación de un aplicativo que permite las consultas en tiempo real y en soporte digital de los expedientes.

9.2 Análisis de Información

El método de análisis de datos recopilados en la entrevista, será con un análisis descriptivo, presentando los resultados en gráficas y tablas para apoyar las conclusiones del proceso investigativo que se realizó. Con este método se utilizan tres medidas de evaluación con el propósito de realizar la descripción de los datos, una de estas medidas es de dispersión, la cual permite resumir la información y expresarla en una tabla de frecuencias.

Al aplicar este tipo de análisis es posible garantizar la capacidad de tomar decisiones rápidas respaldadas con los hechos. De igual manera, permite identificar los problemas de rendimiento y tener presente los riesgos del proceso de respuesta a consulta y préstamo de expedientes. De esta manera, la descripción de los resultados que se recopilaron dará la respuesta al interrogante sobre la eficiencia del área de archivo en razón a la respuesta de solicitudes de información de la rama judicial de Ibagué.

10. Población y Muestra

En el presente trabajo de investigación se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia debido a que es una técnica de selección de muestra en la que los elementos se eligen según su disponibilidad y accesibilidad al investigador. En otras palabras, se seleccionan aquellos individuos o elementos que están más fácilmente disponibles para participar en el estudio, sin seguir un proceso de selección aleatorio.

Por ende, la población objeto de estudio se realizará con la responsable del Área de Archivo de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, con una entrevista considerando los siguientes aspectos:

- La ubicación física de la rama judicial en Ibagué y la disponibilidad de los empleados o funcionarios del área de archivo hacen que sea más fácil acceder a ellos para realizar la entrevista. Esto puede ser útil cuando se necesita obtener información de manera rápida o cuando es difícil acceder a otras poblaciones debido a restricciones logísticas o de tiempo.

- Al seleccionar esta área específica dentro de la rama judicial, se puede obtener información relevante para la investigación sin necesidad de realizar un muestreo exhaustivo en toda la institución. La conveniencia radica en la facilidad y practicidad de obtener la muestra, ya que se elige una ubicación y un grupo específico de personas que pueden proporcionar la información requerida

- Se tiene un interés particular en el área de archivo de la rama judicial de Ibagué debido a la relevancia de la información que se encuentra allí o a la naturaleza específica de la investigación. Por lo tanto, la selección de esta área para realizar la entrevista

En resumen, el muestreo no probabilístico por conveniencia es una técnica útil en situaciones donde se necesita obtener información de manera rápida y práctica, como en el caso de la entrevista realizada en el área de archivo de la rama judicial de Ibagué.

11. Recolección de Información

Este paso se realizó con el uso y aplicación de entrevista a los funcionarios que son responsable de recibir y atender las solicitudes de préstamo y consulta en el área de archivo de la Rama Judicial de Ibagué, se realizaron preguntas relacionadas con la cantidad de solicitudes diarias que se reciben, los tiempos promedios de respuesta, áreas que más información consultan entre otras. Estos datos, permiten diagnosticar, identificar y proponer un plan de mejora al proceso de respuesta de consulta de información.

12. Instrumentos

El instrumento utilizado para la recolección de la información es un cuestionario de con 17 preguntas abiertas que se utilizaran para recolectar información de manera detallada y profunda sobre diversos aspectos relacionados con el área de archivo de la rama judicial de Ibagué, con las cuales se busca conocer el proceso de organización y gestión de documentos en el área de archivo, identificar los desafíos o problemas enfrentados en la gestión de archivos, explorar las necesidades de mejora o implementación de nuevas prácticas y obtener opiniones y sugerencias de los empleados sobre cómo optimizar el funcionamiento del área de archivo.

En las respuestas a estas preguntas se encontrarán las experiencias y conocimientos de los empleados del área de archivo, la entrevistada proporcionará información basada en su experiencia personal y profesional en la gestión de documentos y archivos dentro de la rama judicial.

En conclusión, las respuestas a las preguntas proporcionarán una comprensión profunda de los procesos, desafíos y necesidades dentro del área de archivo de la rama judicial de Ibagué, permitirán identificar acciones de mejora y sugerir posibles soluciones para optimizar la gestión de documentos, se podrá destacar aspectos positivos que puedan servir como modelos a seguir en otras áreas o instituciones. Por último, las conclusiones derivadas de las respuestas ayudarán a tomar decisiones informadas para mejorar la eficiencia y eficacia del área de archivo, así como a desarrollar estrategias para abordar los desafíos identificados.

13. Resultados Entrevista

El propósito de diagnosticar e identificar el proceso de gestión documental y el funcionamiento del archivo en la rama judicial, se elabora una entrevista a la funcionaria del Centro de Gestión Documental de la dirección seccional de Administración Judicial de Ibagué, con el objetivo de recolectar información relevante para proponer un plan de mejoramiento al área y de esta manera mejorar el proceso de gestión documental. Las técnicas utilizadas pueden ser semiestructuradas para permitir una exploración flexible de temas relevantes e inherentes en el marco del proyecto de investigación que tiene como objetivo general proponer un plan de mejora para dar respuesta oportuna a las solicitudes de consulta de información que recibe el archivo de la Rama Judicial de Ibagué.

Asegurando temas importantes como:

- Que se evalúe la eficacia de sus procedimientos y políticas actuales de gestión de documentos.
- Identificar áreas de mejora en la gestión, almacenamiento y acceso a documentos.
- Que se recopile comentarios y sugerencias de usuarios internos y externos del Centro de gestión documental.
- Analizar las necesidades y desafíos específicos que enfrenta el Centro de Gestión Documental en su día a día.
- Obtener información sobre el cumplimiento de normativas y regulaciones relacionadas con la gestión documental.

El método de entrevista tiene las siguientes características:

1. Selección de participantes: Identificación y selección de personas clave dentro de la institución, incluido el personal del centro de gestión de documentos, autoridades encargadas de hacer cumplir la ley y otros usuarios relevantes del servicio.
2. Guía de entrevista: cree una guía de entrevista con un conjunto de preguntas y temas que se cubrirán durante la entrevista. Esta guía se puede utilizar como herramienta para guiar la conversación y garantizar que se cubran todos los aspectos relevantes.
3. Flexibilidad: Aunque existe una guía de entrevista, los entrevistadores pueden personalizar las preguntas y profundizar en temas específicos según las preguntas formuladas durante la entrevista.
4. Grabación de respuestas: Durante la entrevista, las respuestas de los participantes se registrarán sistemáticamente mediante notas escritas, grabaciones de audio o video, o una combinación de estos métodos.
5. Confidencialidad y consentimiento: Se deben respetar principios éticos para informar a los participantes del propósito de la entrevista y garantizar que participen voluntariamente. Además, se debe garantizar la confidencialidad de la información proporcionada durante la entrevista.

De hecho, utilizar un enfoque semiestructurado en su entrevista le brinda la flexibilidad de abordar temas relevantes. Esto significa que tendrá una guía de entrevista que establece los temas que se cubrirán y las preguntas que se harán, pero también se le dará cierta libertad. Esto permite al entrevistador y al participante profundizar en áreas específicas que surgieron durante la conversación. Esto proporciona una mayor flexibilidad y permite un curso de entrevistas más dinámico y adaptable, lo que permite una recopilación de datos más

completa y detallada. Además, este enfoque permite recopilar tanto información estructurada relacionada con temas predefinidos como información no estructurada que ocurre espontáneamente durante la entrevista y es igualmente importante.

En este orden de ideas la participación de la funcionaria Erika Bermúdez Calderón profesional en ciencias sociales y técnica de archivo del Sena, con 23 años de experiencia en el área en diferentes entidades del estado, con 8 meses en la rama judicial con el cargo de asistente administrativa cargo 5

Como parte integral del diagnóstico reflejado en la entrevista aplicada, se detalla que actualmente la dirección seccional tiene 2 personas asignadas al área de gestión documental, para dar respuesta a las peticiones de los despachos, y juzgados de la rama judicial.

El tipo de información que se encuentra en custodia en el archivo central, en los depósitos de la rama judicial, son 10 bodegas con archivos que están relacionados con acciones judiciales y acciones constitucionales como son hábeas corpus, tutelas y acciones de cumplimiento de las diferentes especialidades Penales, Administrativas, civiles y de Familia de la corporación judicial. 798 solicitudes en promedio llegan al área de archivo central desde los despachos en actividad normal; y 320 es el promedio mínimo en el mes de la vacancia judicial en diciembre. Es un volumen de información significativo y el desarchivo es bastante amplio y aún tiene la cultura del soporte papel donde se debe hacer la consulta de los despachos judiciales.

El tiempo mínimo de respuesta a las solicitudes son de 3 días a diferencia de las tutelas o los hábeas corpus que dan entre 4 o 8 horas máximo para la búsqueda y entrega de las solicitudes.

El tipo de información que más se desarchiva o que solicitan los despachos son procesos judiciales y acciones de tutela, y los despachos que más solicitan son ejecución de

penas, sistema penal acusatorio, los juzgados laborales y de familia que solicitan más expedientes para resolución de sus procesos.

Como fortaleza tienen que la dirección seccional de administración judicial ha realizado una inversión al centro de gestión documental ubicado en chapetón con una estantería semipesada que alberga 112 cajas de archivo inactivo, unas bodegas que cumplen con la norma relacionada a la conservación de los expedientes y un sistema de vigilancia y como debilidad es que la información no se encuentra debidamente organizada, no se cuenta con inventarios documentales para saber la ubicación, no toponimia para saber con qué contamos en cada estantería de archivo.

Según la publicación de (Implementadnosgi, 2020) las fallas más frecuentes en el proceso de gestión documental se compilan en: no definir un tiempo de retención adecuado a cada asunto documental, basado en la elaboración e implementación de las tablas de retención documental de la entidad; No tener un listado actualizado permanentemente, el cual especifique la información que se administra en el archivo, adicionalmente que permita encontrar la ubicación exacta de cada asunto custodiado; Igualmente, almacenar información sin estructura de orden o clasificación documental, es un factor de riesgo de pérdida de información u omisión para la disposición de la información.

Desde el punto de vista profesional de un integrante del grupo que elaboro el presente trabajo, resalta como fallas en los sistemas de gestión documental, no solo en entidades públicas, si no también en privadas, menciona muchas veces la falta de presupuesto por parte de la alta gerencia en las entidades, es claro saber que una unidad administrativa en cualquier entidad, sin presupuesto es prácticamente imposible que cumpla con los propósitos misionales o no misionales de la entidad. De igual manera, la poca visibilidad e importancia que se le da a la administración de la información y correcta administración de los archivos institucionales, conlleva a resultados desastrosos en casos de consulta o solicitud de

documentos en algunos casos para tomas de decisiones u otros para documenta, evidenciar y certificar algún trámite de las entidades.

Para el caso de la rama judicial de Ibagué, se identifica que las fallas que se están presentando desde los despachos judiciales hacia el área de archivo central, básicamente es que al no contar con inventarios judiciales no suministran la ubicación del expediente que lo conforma al número de caja y el año del número de radicado, y no entregan los 23 dígitos del radicado o las partes del radicado, entonces esto hace un retroceso ya que es mucho más dispendiosa la búsqueda y desde el área del archivo central pues la verdad no contamos con el personal suficiente para dar respuesta a tantas solicitudes ya que solo somos dos personas.

Completadas las dos primeras fases de diagnóstico e identificación del problema en el archivo, es posible establecer la mejor ruta de elaboración de un plan de mejoramiento que permita mejorar los tiempos de respuesta y consulta de información que administra y custodia el archivo de la rama judicial. A continuación se expone el plan de mejoramiento que se propone implementar al área de archivo de la rama judicial de Ibagué.

14. Plan de Mejoramiento para Respuesta de Solicitudes de Consulta y Préstamo de Expedientes de la Rama Judicial de Ibagué.

El objetivo del presente Plan de Mejoramiento se enfoca en mejorar los tiempos de respuesta y agilizar el acceso de información en relación a las solicitudes de información que recibe y gestiona el archivo central de la rama judicial de Ibagué.

El propósito principal de este plan es implementar un aplicativo digital, el cual permita a los usuarios internos de la rama judicial, acceder y consultar información de interés en tiempo real, con base a los requerimientos y metadatos asignados a cada estructura de expediente, el cual dará como respuesta resultados de búsqueda específicos y de fácil acceso.

Los funcionarios de la rama judicial son la base principal para lograr el resultado esperado, el cual enfoca su resultado en ofrecer un servicio eficiente para los servidores públicos de la rama judicial que atienden las solicitudes de los usuarios externos, dando de esta manera la satisfacción al cliente que dimensionara a la rama judicial como una entidad del estado que agiliza los tiempos de respuesta y atención al usuario, ofreciendo de esta manera conformismo y satisfacción ante las necesidades de información que se recepciones, tramiten y respondan.

El impacto de este plan de mejoramiento, no solo pretende ser positivo para la rama judicial en sus servicios en específico. También, se proyecta a lograr un ejemplo a nivel nacional en aras de lograr una administración eficiente y respuestas oportunas de la información requerida, con el uso de un aplicativo que cumpliendo parámetros sistemáticos y en articulación con un proceso de digitalización suba información que en estado de soporte físico, cambie a

digital y aplicado con técnicas de digitalización de OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres) permitan encontrar información mucho más fácil, igualmente permitan acceder a palabras especificar en los documentos escaneados.

Con el propósito de alcanzar los objetivos y tener resultados positivos en este plan de mejoramiento, se desglosan las siguientes actividades: elaboración de inventarios en estado natural, organización del archivo, digitalización, migración de la información digitalizada al aplicativo CONSULTAJUDICIAL.

14.1 Actividad 1. Inventario Documental en Estado Natural

Es importante identificar la información que será objeto del proceso de organización documental, la cual permitirá una eficiente clasificación de la información e identificación de sistemas de ordenación acorde con los asuntos identificados en los respectivos inventarios.

Tabla 1

Actividad 1. Inventario documental en estado natural

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Proyecto	Elaboración Inventario Documental en Estado Natural
Medida	Identificar
Objetivo	Identificar la información que será objeto de organización documental.
Alcance	Disponer de la información a organizar, identificando volumen documental, ubicación real y denominación de asuntos de cada expediente
Lugar de Aplicación	Archivo Central Rama Judicial Ibagué
Meta	Dimensionar el volumen real de información que se organizará y alistaré para a mediano plazo digitalizar y cargar en soporte digital al aplicativo de la rama judicial
Estrategias	Implementación del Formato Único de Inventario Documental. Aplicación del Decreto 29 de 14 de enero de 2015 “ Por medio del cual se reglamenta el proceso de entrega y/o transferencia de los archivos públicos de las entidades que se suprimen, fusionen, privaticen o liquiden; se desarrolla el artículo 20 de la Ley 594 de 2000 y el artículo 39 del Decreto-ley 254 de 2000 y se dictan otras disposiciones ”
Responsable	Coordinador de Gestión Documental

Indicadores de Cumplimiento	Cantidad de expedientes inventariados por día. cantidad total de expedientes en área (medición NTC 5029) $\% = (\text{Expedientes Inventariados Diario} / \text{Total Expedientes}) * 100$
------------------------------------	--

Se puede evidenciar los componentes y descripción para el inventario documental en estado natural

14.2 Actividad 2. Organización del Archivo

La organización del archivo es la fase previa a la digitalización, la cual permite establecer criterios archivísticos. Además, permite tener una estructura lógica de orden y facilidad de acceso a la información, al igual que brinda eficiencia al escanear y subir la información en la actividad final. Actividad que incluye pasos de clasificación, ordenación y descripción de la información identificada en la actividad 1.

Tabla 2

Actividad 2. Organización del archivo

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Proyecto	Organización del Archivo
Medida	Organizar
Objetivo	Establecer criterios archivísticos a la información objeto de digitalización
Alcance	Estructuras de manera lógica y ordenada la información administrada en el archivo, con el fin de facilitar el proceso de digitalización.
Lugar de Aplicación	Archivo Central de la Rama Judicial de Ibagué
Meta	Cumplir con normatividad archivística vigente, en relación a organización de archivo. Acuerdo 042 de 2002 "Establece los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas".
Estrategias	Implementación de las Tablas de Retención Documental, Optimización de espacios en el depósito de archivo. Aplicación del Acuerdo 042 de 31 de octubre de 2002 "Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el

	Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.”
Responsable	Coordinador de Gestión Documental
Indicadores de Cumplimiento	Cantidad de expedientes organizados por semana. cantidad total de expedientes. $\% = (\text{Expedientes Organizados Semanal} / \text{Total Expedientes}) * 100$

Se puede evidenciar los componentes y descripción para la organización del archivo

14.3 Actividad 3. Digitalización

La digitalización, permite convertir la información análoga a digital, siendo el tercer paso para agilizar y optimizar los tiempos de respuesta a las solicitudes de información recibidas por los usuarios internos de la rama judicial. El proceso de digitalización que será empleado conforme a la Circular Externa N° 005 de 2012 "Recomendaciones para llevar a cabo procesos de Digitalización" es la digitalización con fines archivísticos, dando de esta manera una estructura de orden acorde a las Tablas de Retención Documental debidamente parametrizadas en el aplicativo ConsultaJudicial.

Tabla 3

Actividad 3. Digitalización

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Proyecto	Digitalización
Medida	Escanear
Objetivo	Convertir la información análoga en formato digital.
Alcance	Digitalizar el archivo total de la rama judicial.
Lugar de Aplicación	Archivo Central de la Rama Judicial de Ibagué
Meta	Implementar un proceso de digitalización con fines archivísticos al archivo total de la rama judicial, facilitando la migración de la información en soporte digital al aplicativo CONSULTAJUDICIAL.
Estrategias	Implementando la digitalización con fines archivísticos. Aplicación de la circular externa N° 005 de 2012 "Recomendaciones para llevar a cabo procesos de Digitalización"
Responsable	Coordinador de Gestión Documental

Indicadores de Cumplimiento	Cantidad de expedientes escaneados por semana. cantidad total de expedientes. $\% = (\text{Expedientes Digitalizados Semanal} / \text{Total Expedientes}) * 100$
------------------------------------	--

Se puede evidenciar los componentes y descripción para la digitalización del archivo

14.4 Actividad 4. Migración de Información Digitalizada a CONSULTAJUDICIAL

Como última actividad, se hará el cargue de la información digitalizada, la cual, una vez parametrizadas las Tablas de Retención Documental en el software, se evidenciará una estructura acorde al organigrama de la rama judicial y a las series y subseries documentales identificadas en los Cuadros de Clasificación Documental, el cual, con el soporte de consulta de ellos inventarios documentales finales, permitirán una consulta en tiempo real y un tiempo de respuesta eficiente.

Tabla 4

Actividad 4. Migración de Información Digitalizada a CONSULTAJUDICIAL

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Proyecto	Migración de información digitalizada a CONSULTAJUDICIAL
Medida	Consulta Digital
Objetivo	Disponer de la información digital en un aplicativo para uso de consultas internas
Alcance	Ofrecer información inmediata digital a los juzgados laborales, juzgados de familia y Ejecución de penas.
Lugar de Aplicación	Gestión Documental Rama Judicial de Ibagué
Meta	Facilitar el acceso de información, reduciendo los tiempos de espera a las respuestas de consulta, permitiendo una experiencia en tiempo real de acceso al archivo de la rama judicial.
Estrategias	Capacitación de uso eficiente del aplicativo CONSULTAJUDICIAL.


	Aplicación de la Ley 1712 de 6 de marzo 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”
Responsable	Coordinador de Gestión Documental
Indicadores de Cumplimiento	Estadística de expedientes consultados por día. Tiempo de respuesta del aplicativo encontrando la búsqueda.

Se puede evidenciar los componentes y descripción para la migración del archivo

14.5 Cronograma de Actividades – Plan de Mejoramiento

Figura 1

Cronograma plan de trabajo gestión documental

 CRONOGRAMA PLAN DE TRABAJO GESTION DOCUMENTAL Plan de Mejoramiento para Respuesta de Solicitudes de Consulta y Prestamo de Expedientes de la Rama Judicial de Ibagué		OBJETIVO:																								
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL		Establecer metas claras de gestión documental que permitan y optimicen los procesos de consulta.																								
VIGENCIA DEL PLAI 01/05/2024 al 31/10/2024		CRONOGRAMA												INDICADOR	META TOTAL	TIEMPO DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE									
No.	ACTIVIDADES	OBJETIVO	MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO						SEP/BRE			OCTUBRE					
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	1. Inventario en Estado Natural 1.1 Elaborar inventario total.	Identificar información a organizar.	█	█																			EID/TE*100	100%	2 semanas	Gestión Documental
2.	2. Organización del Archivo 2.1 Revisar las TRD para clasificar. 2.2 Clasificar por asuntos. 2.3 Organizar los documentos 2.4 Encarpetar los documentos. 2.5 Foliar. 2.6 Rotular los expedientes. 2.7 Actualizar los inventarios finales.	Establecer criterios archivísticos a la información a digitalizar.	█																				EOS/TE*100	100%	9 semanas	Gestión Documental
3.	3. Digitalización Archivo 3.1 Realizar proceso de escaneo. 3.2 Control de calidad al escaneo. 3.3 Estructurar base de datos. 3.4 Crear copia de seguridad.	Convertir la información analoga en formato digital.																					EDS/TE*100	100%	9 semanas	Gestión Documental
4.	4. Migración de Información 4.1 Revisión de base de datos. 4.2 Estructuración del aplicativo. 4.3 Carque de la información digital. 4.4 Pruebas de funcionamiento. 4.5 Capacitación a usuarios internos. 4.6 Inicio de funcionamiento.	Disponer la información digital en el aplicativo de consulta.																					ECD/TR	100%	5 semanas	Gestión Documental

Plan de mejoramiento para respuesta de solicitudes de consulta y préstamo de expedientes de la rama judicial de Ibagué

15. Costo de Aplicativo – Consultajudicial

Teniendo en cuenta que las actividades a desarrollar serán ejecutadas por parte del personal que está vinculado a la planta de la Rama Judicial de Ibagué, el costo del plan de mejoramiento es direccionado al costo total del desarrollo e implementación del aplicativo ConsultaJudicial, el cual será de:

Tabla 5

Presupuesto balance de equipos para desarrollo del aplicativo

Ítem (Descripción)	Cantidad	Costo Unitario (COP)	Costo Total (COP)
Portátil Hacer Nitro N 435	10	3.500.000	35.000.000
RAM: 16GB			
DISCO SSD: 2TB			
Hosting (Anual)	1	300.000	300.000
Servidores Virtuales cPanel (Anual)	2	7.944.000	15.888.000
Redes y Conectividad (Anual)	1	3.000.000	3.000.000
Licencia Bitbucket	10	300.000	3.000.000
Total			57.188.000

Presupuesto balance de equipo

Tabla 6*Presupuesto balance de personal para desarrollo del aplicativo*

Cargo	Numero de puestos	Remuneracion Unitaria (COP)	Remuneracion Total (COP)
Desarrollador	5	3.000.000	15.000.000
Diseñador UX/UI	2	2.500.000	5.000.000
Gerente proyecto	1	6.000.000	6.000.000
QA (Control de Calidad)	3	2.800.000	8.400.000
Analista de Requisitos	1	3.200.000	3.200.000
Total			37.600.000

Presupuesto balance de personal

16. Conclusiones

La administración de la información en las entidades públicas es un desafío permanente que requiere del uso de técnicas y conocimiento idóneo que permita una mayor fluidez de estructura documental, en la Rama Judicial de Ibagué existen unas buenas bases, que con trabajo constante será posible hacer una gestión documental eficiente en la entidad.

El diagnostico efectuado a través de la entrevista evidencia una demora preocupante en los tiempos de respuesta a los usuarios internos, la cual hace que la percepción de una adecuada al usuario externo sea de un servicio ineficiente.

Adicionalmente, para dar respuesta a las consultas de expedientes judiciales o tutelas, el tema de tener que buscar en varias cajas de archivo y carpetas sin ningún criterio de orden, es desconcertante para la credibilidad del ente judicial, pues se puede interpretar como un desorden en la administración de la información y como un riesgo para la pérdida de los soportes documentales que administra.

La identificación del problema más sólido y que afecta de manera directa a usuarios internos y externos es el poco personal asignado al área de gestión documental. Del mismo modo, la falta de apoyo por parte de la dirección de la judicatura, la cual, a pesar de querer implementar la función archivística en la entidad, se queda corta por todo el paso del tiempo sin un área encargada de aplicar conceptos y técnicas archivísticas en el proceso de administración de la información.

La elaboración de un plan de mejoramiento para mejorar el tiempo de respuesta a las consultas de información en la Rama Judicial de Ibagué, es un paso importante para fortalecer un área que ha empezado a dar unos pasos al interior de la entidad, permitiendo una administración eficiente de la información, eficacia en los procesos transversales de apoyo de consulta y disposición de expedientes, y adicional, permitiendo una consulta más oportuna y en tiempo real, gracias a la digitalización que se proyecta, la cual haciendo uso e implementación del aplicativo permitirá a cada unidad administrativa desde su sitio de trabajo acceder a la información sin necesidad de hacer solicitudes escritas y esperar los días que tarda la respuesta a la consulta.

17. Recomendaciones

El análisis y recopilación de información de este proyecto de investigación, demuestra que en la actualidad la Rama Judicial de Ibagué, no cumple adecuadamente la normatividad vigente expedida en relación a la función archivística. Por tal motivo, se sugiere a la entidad que adopte el plan de mejoramiento elaborado con base a los resultados de diagnóstico.

Es importante que la dirección de la Rama Judicial en Ibagué, amplíe el presupuesto y personal de apoyo de gestión documental, con el fin de respaldar e implementar una administración eficiente de la información, lo cual, le permitirá optimizar el tiempo, racionalización de recursos en razón a la impresión de documentos, entre otras mejoras que son evidentes y comprobadas con una gestión documental madura y eficiente.

De igual manera, se recomienda a la Rama Judicial de Ibagué, promover y crear estrategias de sensibilización y capacitación relacionadas con gestión documental a todos los funcionarios de la entidad. Esta actividad lograría una mejor percepción y apoyo por cada área administrativa en un desarrollo colectivo de técnicas archivísticas y consolidando de este modo la administración eficiente del archivo total de entidad.

Por último, se recomienda a la Rama Judicial de Ibagué, realizar visitas y tomar como marco referente a entidades del estado que tengan implementada una gestión documental eficiente, con el fin de traer como ejemplo técnico la aplicabilidad de la gestión documental y adecuada administración de la información.

18. Consideraciones Éticas

Este trabajo es realizado teniendo en cuenta criterios de transparencia y honestidad en la recolección de la información que apoya la base de la investigación planteada.

En el presente trabajo no hay relación con un conflicto de intereses. Tampoco ha sido elaborado con el fin de obtener lucro del mismo. Por el contrario, fue realizado para aportar a la mejora en los procesos de administración y consulta de información en la rama judicial de la ciudad de Ibagué.

El valor agregado aportado es apoyar desde conocimiento técnico y profesional ofreciendo una atención eficiente y oportuna a nivel de atención al usuario interno y externo de la rama judicial.

Por último, se deja constancia que la información recopilada en el presente trabajo, fue tomada con autorización y gestiones realizadas, contando con aprobación por los jefes y encargados de las áreas relacionadas en el desarrollo de esta investigación.

Anexos

Preguntas de la entrevista realizada al personal a cargo del archivo de la rama judicial de Ibagué:

Archivo central

1. ¿Cuántas personas están vinculadas al área de archivo de central de la Rama Judicial de Ibagué?
 - Desde hace cuánto tiempo
 - Por qué tan pocas personas en el área
2. Qué tipo de información se encuentra en custodia en el Archivo Central?
3. En promedio cuantas solicitudes llegan al área de Archivo Central?
4. Cuanto es el tiempo de respuesta a una solicitud de préstamo, y porque medio es recibida y gestionada?
5. Qué tipo de información es consultada con más frecuencia?
6. Describa el procedimiento desde la recepción de la solicitud de consulta de expedientes, hasta la respuesta de préstamo que da el área de archivo, incluyendo tiempos de respuesta.
7. Cuáles son las debilidades y fortalezas en el área de archivo central
Vamos hablar específicamente del procedimiento
8. Cuáles son las fallas en el procedimiento de respuesta a solicitudes de préstamo y consulta de expedientes de la Rama Judicial de Ibagué?
9. Considera que el área del Archivo Central de la Rama Judicial cumple con la normatividad archivística?
10. Existe el comité interno de archivo de la rama judicial de Ibagué?
11. Reciben capacitaciones en atención al cliente o temas de archivo?

12. Tiene la rama judicial de Ibagué Tablas de Retención Documental?
13. Están todos los expedientes administrados en el archivo inventariados en el Formato Único de Inventario Documental?
14. Se han realizado procesos de digitalización en los expedientes judiciales?
15. ¿Cuáles indicadores de metas en organización de archivos y consulta de los mismos están implementados en el área de gestión documental?
16. Existen archivos audiovisuales que sean consultados en conjunto con los expedientes judiciales?
17. ¿Qué aspectos operativos o administrativos considera que ayudarán a mejorar el servicio del archivo de gestión, central e histórico?

Para cerrar, la entrevista se realizó por medio de audios, donde se logró recopilar la información necesaria para identificar la problemática.

19. Bibliografía

Moreno Gonzalez, M. C., & Acevedo Tarazona, A. (2021). Texto para la consulta documental en los archivos de los siglos XVI y XVII. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander.

Mateos de Pablo Blanco, M. A. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. Málaga: IC Editorial.

Álonso Verano, J. (1 de 1 de 2018). La gestión documental como modelo de negocio. Obtenido de Ciencia Unisalle: Chrome extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1048&context=maest_gestion_documental

Crescencio Sanchez, C. (20 de 10 de 2018). *Situación de los Archivos Egipto y Mesopotamia*. Obtenido de issuu: https://issuu.com/claudiacrescencii/docs/actv3a_crescencio

Álvarez Beltran, E. L. (7 de 2017). La gestion documental frente al reto de las tecnologías de la informacion y comunicacion, como vía para lograr adentrarse en el proceso de innovacion tecnologica de los archivos en Colombia. Bogota.

Archivo General de la Nación. (2014). *Manual Implementación de un Programa de Gestión Documental - PGD*. Obtenido de Archivo General de la Nación: chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://www.archivogeneral.gov.co/caja_deherramientas/docs/2.%20planeacion/MANUALES/PGD.pdf

Del Castillo Guevara, J., & Mena Mugica, M. (2011). La gestion de documentos de archivo en el actual contexto orgabizacional y la introduccion a la Norma ISÁ 15489. *ACIMED Vol. 22 no. 1*, Virtual.

Fernandez Garcia, M. Á . (15 de 05 de 2011). *Historia del Archivo*. Obtenido de mundoarchivístico: <https://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=289>

Fernandez, M. Á . (2009). *El Archivo en la Historia*. Obtenido de Islabaha: https://www.islabahia.com/arenaycal/2009/164_octubre/miguel_angel_164.asp

Colle, R. (2005). *Razón y palabra procesos y gestión del conocimiento*.

Heredia Herrera, Á. (1991). *Archivística General Teoría y Práctica*. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla.

