



# EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE TUTELAS EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (DANE): ASPECTOS CRÍTICOS EN LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL (2022-2024)

*Assessment of Tutela Case Management at the National Administrative Department of Statistics (DANE): Key Challenges in Digital Administration (2022-2024)*

**Recibido:** 06 de febrero de 2025

**Aceptado:** 11 de julio de 2025

**Autor (es)**

María Eugenia Vega

[mevega@poligran.edu.co](mailto:mevega@poligran.edu.co)

Candidata a Doctora en Ciencias Sociales (Universidad de Buenos Aires), Magister en Defensa Nacional y Politóloga de la Universidad de Buenos Aires. Profesora investigadora de tiempo completo Escuela de Administración y Competitividad, Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano. Miembro del Grupo Interdisciplinar en Asuntos Públicos (GIAP).

Politécnico Gran Colombiano

Sandra Yaneth Salgado Bernal

[sysalgado@poligran.edu.co](mailto:sysalgado@poligran.edu.co)

Estudiante del Programa de Administración Pública, Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano. Miembro del Semillero de Investigación en Estudios Políticos y Sociales de América Latina (IEPSAL).

Politécnico Gran Colombiano

---

## Resumen

Este artículo analiza las limitaciones en la gestión documental digital de las acciones de tutela en la Oficina Asesora Jurídica del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) durante el periodo 2022-2024. La investigación adopta un enfoque cualitativo descriptivo y analítico, que combina revisión documental, entrevistas semiestructuradas a funcionarios clave y análisis comparativo de casos para identificar las

causas estructurales y tecnológicas que dificultan una gestión eficiente. Los resultados evidencian retrasos en la actualización y digitalización de expedientes, baja interoperabilidad entre sistemas y limitaciones en la organización de las bases legales, lo que afecta la atención oportuna de las demandas judiciales, la generación de estadísticas jurídicas confiables y la transparencia institucional. Se concluye que estas condiciones comprometen la eficacia institucional, la protección efectiva de los derechos fundamentales y el avance hacia un gobierno digital transparente y responsable. Para superar estas barreras, es necesario implementar políticas claras, sistemas interoperables y programas de capacitación que fortalezcan la gestión documental en el marco del gobierno digital.

### **Palabras clave:**

---

*Tutela, Gestión Documental, Eficiencia Institucional, Transparencia, Gobierno Digital*

### **Abstract**

---

This article examines the limitations in the digital document management of tutela actions within the Legal Advisory Office of the National Administrative Department of Statistics (DANE) during the period 2022-2024. The study employs a qualitative descriptive and analytical approach, combining document review, semi-structured interviews with key officials, and comparative case analysis to identify structural and technological factors hindering efficient management. The findings reveal delays in the updating and digitization of case files, low interoperability between systems, and shortcomings in the organization of legal databases, all of which impact the timely handling of judicial claims, the production of reliable legal statistics, and institutional transparency. It is concluded that these conditions undermine institutional effectiveness, the effective protection of fundamental rights, and progress toward a transparent and accountable digital government. To overcome these challenges, the implementation of clear policies, interoperable systems, and training programs is necessary to strengthen document management within the framework of digital governance.

### **Keywords:**

---

*Tutela, Document Management, Institutional Efficiency, Transparency, Digital Government*

## Introducción

---

La modernización digital en el sector público colombiano ha sido un motor clave para actualizar procedimientos administrativos, fortalecer la transparencia y garantizar una gestión efectiva de los derechos ciudadanos. No obstante, a pesar de estos avances, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) enfrenta retos sustanciales en la gestión de las acciones de tutela, mecanismo constitucional esencial para la protección inmediata de los derechos fundamentales. En particular, la Oficina Asesora Jurídica del DANE ha presentado dificultades persistentes en la actualización y organización de sus bases de datos legales, especialmente en los archivos digitales relacionados con las tutelas. Esta problemática no solo pone en riesgo la atención oportuna de las demandas judiciales, sino que también limita la capacidad institucional para generar estadísticas jurídicas confiables, dificulta el seguimiento interno de los procesos y expone a la entidad a riesgos legales y reputacionales.

La necesidad de este análisis se fundamenta en necesidad de reconocer las causas, sean estructurales o coyunturales, así como tecnológicas, que obstruyen una gestión efectiva de tutelas en el DANE, y que radica en la relevancia estratégica de esta institución en la generación de datos precisos para las políticas públicas. Dado que el DANE es un referente a nivel nacional en la gestión estadística, la ausencia de integridad y modernización en sus bases legales constituye un impedimento para establecer un manejo eficiente del gobierno digital y pone en riesgo el cumplimiento de las obligaciones que marca la Constitución Política de Colombia (1991). Así, el presente estudio aborda una carencia importante en la literatura sobre instituciones públicas en relación con la gestión documental, las bases de datos jurídicas y la efectividad en la atención de los derechos fundamentales en el contexto colombiano. Por estas razones, este examen facilita la formulación de sugerencias prácticas que contribuyan a optimizar la administración documental, reforzar el control interno y asegurar el respeto a la legalidad en los procesos judiciales en desarrollo.

Cabe destacar que la presente investigación se centra exclusivamente en la administración de documentos digitales de tutela en la Oficina Asesora Jurídica del DANE, abarcando el periodo comprendido entre 2022 y 2024, de manera que no se toman en consideración otras áreas del derecho ni se incluye el trabajo en oficinas regionales del DANE. Esto a su vez permite un enfoque detallado y específico sobre los expedientes de tutela, al no tomar en consideración otros tipos de trámites legales o áreas institucionales.

Desde el punto de vista metodológico, se adopta aquí un enfoque cualitativo descriptivo y analítico, combinando la revisión documental, entrevistas semiestructuradas a funcionarios clave y un análisis comparativo de casos con distintos niveles de gestión documental. El estudio se desarrolló durante 2025, iniciando con la revisión teórica y normativa, seguido del diseño y validación de instrumentos, recolección y análisis de datos, y culminando con la validación interna de resultados.

El documento se presenta organizado en cinco secciones principales. Primero, se relaciona el marco teórico, donde se exploran conceptos esenciales y antecedentes relevantes sobre

gestión documental, tutela y gobierno digital. En segundo lugar, se describe la metodología utilizada, detallando el enfoque, instrumentos y proceso de investigación. A continuación, se exponen los resultados, destacando los principales obstáculos y oportunidades. Para finalizar, se presentan la discusión y las conclusiones, las que subrayan la necesidad de una modernización integral que articule tecnología, procesos y cultura organizacional para superar las deficiencias estructurales y tecnológicas detectadas, fortalecer el control interno y garantizar el cumplimiento legal, contribuyendo así a una gestión documental eficaz que proteja los derechos fundamentales y consolide la transparencia institucional en el contexto del gobierno digital.

De esta manera, este estudio ofrece una visión integral y fundamentada que contribuye a la mejora institucional y al avance del conocimiento en gestión documental pública, con un enfoque humano que reconoce la importancia de garantizar el acceso efectivo a la justicia y la transparencia en la administración pública.

## Marco Teórico

---

La consolidación del gobierno digital se ha posicionado como un elemento transformador en la administración pública a nivel global, al integrar tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para optimizar procesos, mejorar la eficiencia y fortalecer la relación entre Estado y ciudadanía (Gil-García, Helbig, & Ojo, 2018). Este proceso, sin embargo, no puede entenderse de manera aislada, ya que su efectividad depende en gran medida de la capacidad de las instituciones para garantizar la transparencia institucional, entendida como la apertura y accesibilidad de la información pública que permite la rendición de cuentas y el control social (Bertot, Jaeger, & Grimes, 2010; Meijer & Bolívar, 2016). La transparencia, a su vez, es un requisito indispensable para la protección efectiva de los derechos fundamentales, dado que el acceso oportuno y confiable a la información pública es una herramienta clave para que los ciudadanos puedan ejercer y defender sus derechos constitucionales (Florini, 2007; Rodríguez & Sánchez, 2020).

Desde esta perspectiva integrada, el gobierno digital se configura como un medio para materializar la transparencia y fortalecer la protección de derechos, siempre que se garantice la interoperabilidad de los sistemas, la actualización constante de las bases de datos y la existencia de mecanismos ágiles para la atención de reclamos y acciones legales, como las tutelas en Colombia (González & Pérez, 2021; Kuner, 2017). Sin embargo, la literatura advierte que la digitalización por sí sola no asegura estos fines; es necesario que las transformaciones tecnológicas vayan acompañadas de una cultura organizacional orientada a la apertura, la responsabilidad institucional y la participación ciudadana (Criado & Ramilo, 2016; Mergel, 2019).

A nivel global, se reconoce que la transparencia institucional fortalece la legitimidad democrática y la gobernabilidad, mientras que la protección efectiva de los derechos fundamentales requiere que los sistemas digitales sean seguros, accesibles y respetuosos de la privacidad y la equidad (Bertot et al., 2010; Kuner, 2017). Sin embargo, América Latina

enfrenta desafíos estructurales que dificultan esta integración: la brecha digital, caracterizada por desigualdades en infraestructura, acceso y capacitación tecnológica, limita el alcance y la efectividad del gobierno digital, afectando directamente la transparencia y la protección de derechos (Rojas & Pérez, 2024; OCDE, 2024). También la fragmentación institucional y la falta de interoperabilidad —por ejemplo, que solo el 45% de los países latinoamericanos ha logrado superar— obstaculizan la coordinación interinstitucional y la implementación coherente de políticas públicas (OCDE, 2024).

En términos de transparencia y si bien buena parte de los países la región ha adoptado leyes de acceso a la información, su aplicación efectiva resulta desigual y se ve afectada por la persistencia de la corrupción estructural, lo que mina la confianza ciudadana y dificulta la defensa de los derechos fundamentales (Transparency International, 2023; Amnistía Internacional, 2023). Es así entonces como en este marco, el acceso a la información pública se reconoce como un derecho facilitador de otros derechos humanos, esencial para la participación democrática y el control social (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2023; OAS, 2023).

En Colombia, este marco integrado encuentra un desarrollo normativo y político relevante. La Constitución Política de 1991 establece el derecho al acceso a la información pública en sus artículos 20, 74 y 270, y la Ley Estatutaria 1712 de 2014 unifica los criterios para garantizar la transparencia y la protección de datos personales (Pérez, 2017; Ministerio TIC, 2022). La Política de Gobierno Digital busca fortalecer la relación Estado-ciudadano mediante la provisión de servicios digitales confiables, seguros y accesibles, alineados con principios de legalidad, conservación y transparencia (MinTIC, 2022; Fondo Adaptación, 2024). En particular, la gestión documental eficiente y la actualización constante de bases de datos jurídicas son esenciales para la atención oportuna de acciones de tutela, que protegen derechos fundamentales de manera inmediata (González & Pérez, 2021; Corte Constitucional, 2025).

No obstante, persisten retos asociados a la interoperabilidad, la capacitación tecnológica y la cultura organizacional, que limitan la plena materialización de estos derechos en el entorno digital colombiano (OCDE, 2024; Rojas & Pérez, 2024). Además, la protección de los derechos digitales, incluyendo la privacidad y la no discriminación algorítmica, constituye un área emergente que requiere atención para garantizar que la digitalización no genere nuevas formas de exclusión o vulneración (García & López, 2025; Kuner, 2017).

De esta manera, el gobierno digital, la transparencia institucional y la protección efectiva de los derechos fundamentales conforman un triángulo conceptual inseparable que debe abordarse de manera integrada para avanzar en la modernización democrática y social, tanto en el contexto global como en América Latina y Colombia. La superación de las brechas tecnológicas, la consolidación de marcos normativos robustos y el fortalecimiento institucional son condiciones indispensables para que esta integración se traduzca en beneficios reales para la ciudadanía y en un Estado más eficiente, transparente y garante de derechos.

Con este marco por delante, resalta destacar que la gestión documental se constituye como un elemento clave para materializar los objetivos del gobierno digital, al establecer reglas y procesos para organizar, conservar y facilitar el acceso a la información institucional, garantiza la integridad y trazabilidad necesarias para la transparencia y la rendición de cuentas (Archivo General de la Nación, Acuerdo 060 de 2001; Ministerio de Justicia y del Derecho, 2024). Resulta lógica entonces su especial relevancia en la administración pública, donde la capacidad de manejar adecuadamente los documentos administrativos y legales determina la eficacia institucional y la protección de los derechos fundamentales (Ríos & Pérez, 2018; González, 2017). En efecto, la gestión documental no solo soporta la eficiencia operativa, sino que también constituye un mecanismo para asegurar el cumplimiento normativo y la defensa jurídica del Estado, aspectos fundamentales para fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad institucional (López, 2020).

De igual forma, la transición hacia la digitalización de documentos y archivos electrónicos representa una extensión natural de esta gestión, al facilitar el almacenamiento y administración de datos legales en formatos digitales con reconocimiento jurídico y protección adecuada (Cruz & Montoya, 2020). Este avance tecnológico, sin embargo, requiere no solo infraestructura y capacitación, sino también de una cultura organizacional que promueva la actualización y resguardo constante de la información, condición indispensable para evitar errores y garantizar la continuidad de los procesos (Martínez & Rojas, 2021; Romero, 2022). La experiencia del DANE ilustra cómo la falta de archivos actualizados y organizados impacta negativamente la trazabilidad de las acciones legales, comprometiendo el cumplimiento de los plazos judiciales y la supervisión efectiva (Torres & Guevara, 2023).

En este contexto, las bases de datos legales resultan en herramientas estratégicas que permiten almacenar, clasificar y acceder a normativas, procedimientos y resoluciones judiciales, facilitando la elaboración de reportes estadísticos y la toma de decisiones fundamentadas (López & Sánchez, 2021), por lo que la calidad y actualización de estas bases son determinantes para que las instituciones puedan responder a solicitudes legales y gestionar riesgos jurídicos con eficacia (Paredes & Acuña, 2020). En este orden de ideas, la Corte Constitucional ha reiterado la importancia de respetar los tiempos de respuesta en las acciones de tutela, estableciendo que la ausencia de mecanismos adecuados puede configurar responsabilidad administrativa (Sentencia T-377/14; Salinas, 2018).

Asimismo, la tutela, en tanto mecanismo constitucional para la protección inmediata de derechos fundamentales (Artículo 86, Constitución Política de Colombia, 1991), exige respuestas rápidas y organizadas por parte de las entidades públicas (Gómez, 2020). La falta de seguimiento y actualización documental no solo dificulta la ejecución de decisiones judiciales, sino que también afecta la confianza ciudadana y puede derivar en procesos disciplinarios contra los funcionarios responsables (Upegui & Ramírez, 2019). Por tanto, la trazabilidad documental resulta en un requisito indispensable para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública (Archivo General de la Nación, 2022).

En consonancia con las políticas de gobierno digital, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC) han promovido la implementación de sistemas de información unificados que promueven la interoperabilidad y automatización de procesos, elementos esenciales para una gestión eficiente de tutelas y otros procedimientos legales (CONPES 3701; Gómez & Arévalo, 2023). No obstante, persisten desafíos estructurales como la ausencia de interoperabilidad, insuficiencia de inversión tecnológica y resistencia al cambio, que limitan el aprovechamiento pleno de estas herramientas (Herrera, 2022). Estudios recientes en Colombia ponen de manifiesto que la adopción de sistemas automatizados para la gestión de tutelas reduce los tiempos de respuesta, mejora el cumplimiento judicial y optimiza la generación de estadísticas, confirmando así la importancia de integrar gestión documental, digitalización y bases de datos legales en aras de fortalecer la administración pública (Mora & Díaz, 2022; Barreto & Velásquez, 2019).

En definitiva, la gestión documental y la calidad de las bases de datos legales constituyen elementos inseparables de la transparencia, la trazabilidad y el cumplimiento judicial en el sector público. Su integración efectiva resulta indispensable para garantizar respuestas ágiles, confiables y transparentes en procesos sensibles como las acciones de tutela, consolidando así un gobierno digital eficiente y respetuoso de los derechos fundamentales.

## Método

---

La presente investigación ha sido desarrollada a través de un enfoque cualitativo, con carácter descriptivo y analítico. Su propósito fundamental es comprender e interpretar un problema específico dentro de una institución pública, en este caso, la Oficina Asesora Jurídica del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). De esta forma, la naturaleza descriptiva del estudio radica en identificar y definir las insuficiencias relacionadas con la actualización y digitalización de los expedientes de tutela, mientras que su dimensión analítica se orienta a explorar cómo éstas afectan la eficacia institucional, el cumplimiento de la normativa vigente y la trazabilidad administrativa de los procesos jurídicos. La misma se llevó a cabo en la Oficina Asesora Jurídica del DANE, ubicada en Bogotá D.C., Colombia. La proximidad del coautor, quien trabaja directamente en dicha oficina, facilitó el acceso a fuentes documentales internas y la realización de entrevistas, enriqueciendo así la calidad y profundidad del análisis.

A su vez, el análisis se inscribe dentro de la epistemología interpretativa, propia de las ciencias sociales y jurídicas, en búsqueda de comprender los fenómenos desde la perspectiva de los actores involucrados y el contexto institucional. Es decir, se adopta un enfoque interdisciplinario al integrar conceptos y herramientas provenientes de la archivística, el derecho procesal constitucional, la administración pública y la ciencia de la información. Este marco permite abordar el estudio desde la complejidad del gobierno digital y la necesidad de eficacia institucional, reconociendo por tanto la interacción entre tecnología, normatividad y cultura organizacional.

Para la recolección y análisis de datos se emplearon tres instrumentos principales:

- **Revisión documental:** Se realizó un examen exhaustivo de decisiones de tutela, bases de datos institucionales, reportes de la gestión legal del DANE correspondientes al periodo 2020-2024, así como guías de archivo y normativas internas vinculadas con la gestión documental. Esta permitió identificar patrones, deficiencias y avances en la administración de los expedientes.
- **Entrevistas semiestructuradas:** Se llevaron a cabo seis entrevistas con formato semiabierto a informantes clave de la Oficina Jurídica y de la Oficina de Tecnologías de la Información del DANE. La selección de los entrevistados se realizó mediante un muestreo intencionado, privilegiando a quienes poseen conocimiento directo y experiencia en los procesos documentales y tecnológicos. Estas entrevistas aportaron información cualitativa valiosa sobre las prácticas, percepciones y retos institucionales.
- **Comparación de casos:** Se diseñó una tabla de comparación para evaluar de manera cruzada los expedientes con seguimiento efectivo frente a aquellos que presentan demoras o inconsistencias en la documentación. Esta comparación se fundamentó en métricas objetivas, como el cumplimiento de fechas legales y la coherencia documental, permitiendo así contrastar la gestión documental en diferentes escenarios y profundizar en sus implicaciones.

El desarrollo de la investigación siguió una secuencia lógica y rigurosa, comenzando con una revisión teórica y normativa durante los meses de enero y febrero de 2025, que sentó las bases conceptuales y legales para el análisis. En marzo de 2025 se procedió al diseño y validación de los instrumentos de recolección de datos, asegurando su pertinencia y adecuación al contexto institucional.

La recolección de datos, tanto documental como a través de entrevistas, se llevó a cabo en abril de 2025, aprovechando la cercanía institucional del coautor para facilitar el acceso y la interacción con los participantes. Posteriormente, entre mayo y junio de 2025, se realizó el análisis de la información obtenida, aplicando técnicas de triangulación para garantizar la validez y confiabilidad de los hallazgos. Finalmente, en junio de 2025 se procedió a la redacción de los resultados y se efectuó una validación interna con los actores involucrados, lo que permitió afinar interpretaciones y asegurar la pertinencia de las conclusiones.

## Resultados

---

Los resultados obtenidos en la Oficina Asesora Jurídica del DANE evidencian falencias significativas en la actualización y organización documental de las acciones de tutela, que afectan directamente la eficiencia institucional, el cumplimiento legal y la generación de estadísticas jurídicas confiables. En efecto, se observó que el 78% de los documentos de tu-

tela analizados entre 2022 y 2024 carecen de un seguimiento documental digital adecuado, manifestado en archivos repetidos, ausencia de autos judiciales y respuestas sin radicación oficial en la plataforma digital. Esta situación refleja una gestión fragmentada y desarticulada que compromete la integridad, trazabilidad y transparencia de los procesos legales, aspectos fundamentales para la rendición de cuentas y el control social (Archivo General de la Nación, Acuerdo 060 de 2001; Ministerio de Justicia y del Derecho, 2024).

Cabe destacar que la observación sobre la falta de seguimiento digital en algunas tutelas, que se tramitaron únicamente por medio de correos electrónicos sin registrar los documentos en el sistema, proviene de la experiencia directa del equipo responsable de la elaboración del presente análisis, quien trabaja en la Oficina Asesora Jurídica del DANE. Esta percepción interna evidencia la ausencia de una cultura organizacional plenamente orientada a la gestión documental eficiente, lo que coincide con lo señalado por Romero (2022) respecto de las limitaciones que genera la falta de planificación documental en la implementación de sistemas digitales en entidades públicas. Por ende, estas deficiencias no solo afectan la gestión interna, sino que también repercuten en la confianza ciudadana y la legitimidad institucional (Ríos & Pérez, 2018).

Respecto del impacto en la eficiencia institucional, los plazos promedio de respuesta en materia legal exceden los 10 días hábiles en un 60% de los casos estudiados, vulnerando la obligación constitucional de prontitud establecida para las acciones de tutela (Artículo 86, Constitución Política de Colombia, 1991). Por lo tanto, el resulta de estas demoras han generado advertencias judiciales y un incremento en las acciones de tutela por desacato, afectando la imagen institucional y la gobernabilidad (Gómez, 2020; Upegui & Ramírez, 2019). De hecho, estudios como los de Mora y Díaz (2022) y Barreto y Velásquez (2019) confirman que la falta de actualización documental y la gestión manual prolongan los tiempos de respuesta y disminuyen la eficiencia institucional.

En lo concerniente a los sistemas de información, la herramienta tecnológica empleada por la Oficina Jurídica del DANE no está conectada con otros sistemas internos, lo que provoca duplicidad de registros y limita el seguimiento integral entre áreas. Solo el 22% de las tutelas cuenta con documentación completa y metadatos actualizados, lo que sin dudas refleja un bajo nivel de interoperabilidad y gestión de la información (CONPES 3701; Herrera, 2022). Esta fragmentación tecnológica afecta tanto la calidad de la información para la toma de decisiones como la generación de estadísticas jurídicas confiables, lo que lleva a limitar la capacidad institucional para identificar riesgos y responder oportunamente (López & Sánchez, 2021; Paredes & Acuña, 2020). Esto no se condice, así como con lo planteado por Gómez y Arévalo (2023), quienes sostienen que la interoperabilidad y automatización son esenciales para una gestión eficiente de tutelas, facilitando el registro, consulta y seguimiento sin depender exclusivamente de procesos manuales.

A fines de ilustrar estos datos, se presenta la Tabla 1, la que sintetiza los indicadores clave que reflejan la magnitud de estas problemáticas:

**Tabla 1.**

*Indicadores clave en la gestión de tutelas (2022-2024)*

Indicador	Valor (%)	Observaciones
Expedientes digitales incompletos	78%	Faltan fallos, oficios o pruebas
Tutelas con trazabilidad efectiva	22%	Cuentan con radicación y actualización
Tiempos de respuesta mayor a 10 días	60%	Retrasos por revisión manual
Casos con riesgos de desacato judicial	18%	Por incumplimiento de plazos

*Fuente:* Elaboración propia con base en expedientes del DANE (2022-2024).

Un análisis aún más detallado de estos indicadores permite comprender con mayor precisión las consecuencias prácticas de las falencias documentales. Por ejemplo, el alto porcentaje de expedientes digitales incompletos (78%) implica que una gran mayoría de los procesos carece de información esencial para su seguimiento y control, lo que dificulta la toma de decisiones oportunas y fundamentadas, tal como advierte el marco teórico sobre la importancia de la integridad y disponibilidad documental (Archivo General de la Nación, 2001; Ministerio de Justicia y del Derecho, 2024). Asimismo, la baja trazabilidad efectiva (22%) indica que solo una minoría de tutelas cuenta con registros completos y actualizados, lo que limita la capacidad institucional para monitorear el avance y cumplimiento de las órdenes judiciales, un aspecto clave para la transparencia y supervisión (Romero, 2022; Gómez & Arévalo, 2023). Por otra parte, el hecho de que en el 60% de los casos los tiempos de respuesta superen los 10 días hábiles evidencia retrasos significativos que contravienen la obligación constitucional de prontitud, aumentando el riesgo de sanciones y desacatos, como lo refleja el 18% de casos con riesgo judicial. Estos datos, en conjunto, evidencian un círculo vicioso donde la falta de organización documental afecta la eficiencia y el cumplimiento legal, lo que a su vez puede generar mayores procesos judiciales y desgaste institucional, tal como se conceptualiza en el marco teórico (Gómez, 2020; Salinas, 2018).

No obstante, es dable mencionar que este tipo de problemática no es exclusiva del DANE; sin embargo, para dimensionar adecuadamente su alcance, resulta pertinente compararla con otras entidades públicas de similar nivel en Colombia. Diagnósticos recientes realizados en instituciones como la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y la Secretaría General del Ministerio de Justicia han evidenciado retos similares en cuanto a la actualización y organización documental, aunque con avances significativos en la implementación de programas de gestión documental. Estos programas incluyen planes de trabajo específicos, fortalecimiento de equipos especializados y procesos de modernización tecnológica, alineados con los lineamientos del Archivo General de la Nación, lo que ha permitido mejorar la trazabilidad y la interoperabilidad de sus sistemas, reducir los tiempos de respuesta y aumentar la calidad de la información disponible para la toma de decisiones (Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, 2024; Ministerio de Ambiente, 2024; Ministerio de Justicia, 2024).

Por ejemplo, el Programa de Gestión Documental 2024-2028 de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas establece metas concretas para la actualización y digitalización de expedientes, así como la articulación con sistemas de gestión de calidad, evidenciando un avance estructurado que contrasta con las limitaciones observadas en el DANE (Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, 2024). De manera similar, el sector ambiente ha avanzado en la formulación de políticas sectoriales que contemplan diagnósticos integrales y planes diferenciales para modernizar la gestión documental según las capacidades institucionales, lo que refleja una tendencia creciente hacia la profesionalización y sistematización en el sector público colombiano (Ministerio de Ambiente, 2024). Estos esfuerzos sectoriales se traducen en que más del 50% de estas entidades cuentan con equipos de gestión documental con perfiles definidos y sistemas tecnológicos en proceso de integración, lo que contrasta con las limitaciones observadas en el DANE (Mesa Sectorial de Gestión Documental, 2022).

Esta comparación interna revela que, aunque la problemática de gestión documental es un desafío común en el sector público colombiano, existen diferencias sustanciales en el nivel de avance y capacidad institucional. En consecuencia, se subraya la necesidad de fortalecer procesos específicos en el DANE para alcanzar estándares similares y garantizar la eficiencia, transparencia y cumplimiento legal requeridos en la gestión de las acciones de tutela. De esta manera, el análisis comparativo no solo contextualiza las falencias del DANE, sino que también orienta las prioridades de mejora hacia la adopción de buenas prácticas ya implementadas en otras entidades del Estado.

En un contexto más amplio como el regional, también se evidencia que tanto la heterogeneidad normativa como la falta de coordinación dificultan la implementación de sistemas integrados de gestión documental en América Latina. En efecto, la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2023) y la OCDE (2024) señalan que solo un porcentaje limitado de países cuenta con sistemas interoperables y actualizados que permitan una gestión eficiente de la información jurídica, afectando la transparencia y la protección de derechos fundamentales. Si bien Colombia posee un marco normativo robusto, continúan los retos en la implementación efectiva, la cultura organizacional y la integración tecnológica, reflejados en las falencias señaladas.

Por esto lo expresado, resulta evidente entonces que para mejorar la eficiencia institucional, el cumplimiento legal y la generación de estadísticas jurídicas en la Oficina Asesora Jurídica del DANE, es indispensable fortalecer la actualización y organización de las bases de datos y expedientes digitales, promover la interoperabilidad de los sistemas de información y fomentar una cultura organizacional orientada a la gestión documental eficiente, en línea con los estándares nacionales e internacionales. Además, estas acciones se encuentran en sintonía con los lineamientos del Programa de Gestión Documental (PGD) del DANE, que contempla la actualización de instrumentos archivísticos, la articulación de la gestión documental con los procesos misionales y transversales, y la construcción de habilitadores tecnológicos para la conservación y disposición adecuada de la información (DANE, 2021; DANE, 2023).

Desde una perspectiva prospectiva, la adopción de un sistema integrado y automatizado permitiría gestionar en tiempo real las acciones de tutela, garantizando la trazabilidad completa desde la radicación hasta la resolución final. La implementación de protocolos claros para la actualización y resguardo documental, junto con la capacitación continua del personal, contribuiría a reducir los tiempos de respuesta y minimizar los riesgos de desacato judicial. Asimismo, la interoperabilidad entre sistemas internos facilitaría la generación de estadísticas jurídicas precisas y oportunas, fortaleciendo la toma de decisiones y el control interno. Estas propuestas se alinean con la modernización del sistema de gestión documental que el DANE ha venido impulsando, orientada a superar deficiencias en la conservación, preservación y disposición de los registros, y a articular la gestión documental con los procesos institucionales (DANE, 2021; DANE, 2022).

En definitiva, la modernización tecnológica debe ir acompañada de un cambio cultural que promueva la responsabilidad documental y la transparencia, aspectos que insoslayables para el cumplimiento de la misión institucional del DANE y garantizar la protección efectiva de los derechos fundamentales en el marco del gobierno digital. Este enfoque integral responde a las mejores prácticas regionales y a las recomendaciones de organismos internacionales, quienes enfatizan sobre la necesidad de combinar tecnología, procesos y cultura organizacional para el logro de una gestión documental eficiente y sostenible.

En aras de avanzar hacia esta gestión deseable, resulta imprescindible que el DANE implemente un sistema integrado de gestión de archivos judiciales que facilite la interoperabilidad con otras áreas de la entidad. Este sistema debe permitir un flujo continuo y seguro de la información, garantizando la trazabilidad completa de los procesos y evitando la duplicidad o pérdida de documentos, ya que la compatibilidad tecnológica entre sistemas internos es un requisito perentorio para superar las actuales limitaciones y fortalecer la capacidad institucional para responder con prontitud y precisión a las acciones de tutela.

Por estos motivos, resulta indispensable diseñar y ejecutar una política institucional clara y sostenida de actualización documental, que contemple la revisión periódica de expedientes y la designación de responsables específicos para su cumplimiento. Esta política debe articularse con los instrumentos archivísticos existentes, como el Plan Institucional de Archivos (PINAR) y el Programa de Gestión Documental (PGD), y a su vez acompañada por mecanismos de seguimiento y control que permitan identificar oportunamente desviaciones y adoptar medidas correctivas. La actualización constante de los documentos es clave para mantener la integridad y confiabilidad de la información jurídica, así como para garantizar el cumplimiento de los plazos legales.

En paralelo, la capacitación continua del personal jurídico y administrativo en gestión digital de documentos debe constituirse en una prioridad. La formación debe ir más allá de aspectos técnicos, incluyendo el desarrollo de competencias culturales que promuevan una actitud proactiva hacia la innovación, la responsabilidad documental y la transparencia. El fortalecimiento del capital humano es vital para que las herramientas tecnológicas y los procesos diseñados se utilicen adecuadamente y generen los resultados esperados en términos de eficiencia y calidad.

Adicionalmente, estos aspectos deben fortalecerse con el fomento de revisiones internas regulares sobre la trazabilidad legal de los expedientes, que permitan evaluar la correcta aplicación de los protocolos y detectar posibles cuellos de botella o incumplimientos. Es decir, auditorías internas sistemáticas y orientadas a la mejora continua, que involucren a los diferentes actores responsables y promuevan una cultura de rendición de cuentas y autocontrol.

Finalmente, se recomienda llevar a cabo estudios comparativos adicionales a fin de contrastar la situación del DANE con otras organizaciones públicas a nivel nacional, ya que se trata de un ejercicio que permite identificar buenas prácticas, lecciones aprendidas y estrategias exitosas que puedan ser adaptadas al contexto específico del DANE, facilitando la toma de decisiones informadas y la formulación de planes de mejora más efectivos.

Estas propuestas de acción, alineadas con los lineamientos del Programa de Gestión Documental del DANE y las normativas archivísticas nacionales, constituyen un camino integral para superar las deficiencias actuales. Su implementación contribuirá a fortalecer la infraestructura tecnológica, optimizar los procesos, desarrollar el talento humano y consolidar una cultura organizacional orientada a la excelencia en la gestión documental, aspectos todos esenciales para garantizar la protección efectiva de los derechos fundamentales y la eficiencia institucional en el marco del gobierno digital.

## Discusión y Conclusión

---

Analizar la gestión documental en la Oficina Asesora Jurídica del DANE permite observar cómo las prácticas cotidianas de archivo y administración de información inciden directamente en la capacidad institucional para cumplir con sus funciones legales y misionales. Los datos muestran que la fragmentación en los procesos, la ausencia de interoperabilidad tecnológica y la baja actualización de expedientes no son solo problemas operativos, sino síntomas de una desconexión más profunda respecto de los principios teóricos que rigen la gestión documental contemporánea (Archivo General de la Nación, 2001; CONPES 3701).

Autores como García-Morales (2013) han definido la gestión documental como un proceso integral que abarca la creación, uso, mantenimiento, retención y preservación de documentos, asegurando su integridad y disponibilidad a lo largo de todo su ciclo vital. Este enfoque, recogido en modelos como el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos (MGDA) del Archivo General de la Nación, insiste en la articulación de componentes estratégicos, tecnológicos y culturales para lograr una función archivística efectiva y sostenible (Archivo General de la Nación, 2023). Sin embargo, la realidad observada en el DANE evidencia que la gestión documental se ha limitado, en muchos casos, a acciones aisladas y manuales que dificultan la trazabilidad y la transparencia, pilares fundamentales en la administración pública según la literatura especializada (Cruz Mundet & Mikelarena, 1998).

La ausencia de interoperabilidad entre sistemas internos, reflejada en la baja proporción de expedientes completos y actualizados, limita la capacidad de respuesta institucional y la generación de estadísticas jurídicas confiables. Este hallazgo confirma lo señalado por Pérez Vásquez y Rodríguez Vásquez (2020), quienes advierten que la interoperabilidad es clave para compartir información entre organismos y garantizar una gestión eficiente en el entorno digital. Cuando los sistemas no dialogan entre sí, se multiplican los riesgos de duplicidad, la pérdida de información y los retrasos en la atención de procesos legales, aspectos que afectan tanto a la eficiencia institucional como a la confianza ciudadana.

Por otro lado, y como se ha observado aquí, la cultura organizacional juega un papel determinante: la automatización y la comunicación efectiva dentro de las organizaciones públicas solo prosperan cuando existe un liderazgo comprometido y una cultura que valore la innovación y la adaptación al cambio (Rodríguez, Castellanos y Ramírez, 2019). En el caso del DANE, la resistencia a la digitalización y la falta de capacitación continua han perpetuado prácticas que dificultan la modernización de la gestión documental, a pesar de los avances normativos y tecnológicos disponibles (Romero, 2022).

No menos relevante resulta la relación entre gestión documental y protección de derechos fundamentales. La normativa colombiana, en línea con recomendaciones internacionales, subraya que los archivos institucionales no solo constituyen herramientas administrativas, sino también garantías para la memoria, la transparencia y el acceso a la justicia (Archivo General de la Nación, 2001). La ausencia de registros completos y actualizados puede traducirse en vulneraciones a derechos, demoras en la resolución de tutelas y, en última instancia, en una pérdida de legitimidad institucional (Gómez & Arévalo, 2023).

La comparación con otras entidades públicas del país revela que, aunque los desafíos son comunes, existen diferencias notables en el nivel de avance y profesionalización. Instituciones que han adoptado políticas sectoriales, fortalecido equipos especializados y articulado sus sistemas tecnológicos han logrado mejoras tangibles en trazabilidad, tiempos de respuesta y calidad de la información, poniendo de manifiesto la importancia de una gestión documental concebida como proceso estratégico y no meramente operativo (Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, 2024; Ministerio de Ambiente, 2024; Ministerio de Justicia, 2024).

De esta manera, la investigación denota un claro vínculo entre la falta de actualización de los expedientes de tutela y la reducción de la efectividad institucional del DANE, situación que no solo pone en peligro el cumplimiento de la ley, sino que también restringe la generación de estadísticas sobre derechos fundamentales. En definitiva, es el Estado en situación de riesgo legal y de imagen.

En suma, la evidencia empírica y la literatura especializada convergen en señalar que la modernización de la gestión documental en el DANE debe ir más allá de la mera digitalización, incorporando una visión sistémica que integre tecnología, procesos y cultura organizacional por cuanto sólo así será posible garantizar la trazabilidad completa de las acciones de tutela, el cumplimiento de los plazos legales y la generación de estadísticas jurí-

dicas confiables, contribuyendo a la transparencia, eficiencia y protección de los derechos fundamentales en el contexto del gobierno digital.

Por consiguiente, los resultados obtenidos del análisis en la Oficina Asesora Jurídica del DANE confirman que la gestión documental no puede reducirse a un conjunto de tareas administrativas, sino que constituye un eje transversal para la eficiencia, la transparencia y la protección de derechos en la administración pública (Archivo General de la Nación, 2001; Palma Villalón, 2013). La evidencia empírica muestra que la fragmentación tecnológica, la falta de actualización sistemática y la ausencia de una cultura organizacional orientada a la gestión documental impactan negativamente la capacidad institucional para cumplir con sus funciones legales y generar información confiable para la toma de decisiones (Romero, 2022).

Estos hallazgos reafirman la necesidad de adoptar una visión sistémica e integral de la gestión documental, en la que la tecnología, los procesos y la cultura organizacional se articulen de manera coherente (Archivo General de la Nación, 2023; Pérez Vásquez & Rodríguez Vásquez, 2020). Solo de esta manera será posible garantizar la trazabilidad completa de las acciones de tutela, el cumplimiento de los plazos legales y la generación de estadísticas jurídicas de calidad, contribuyendo a la transparencia, la eficiencia y la protección efectiva de los derechos fundamentales en el contexto del gobierno digital (Gómez & Arévalo, 2023).

finalmente, la experiencia del DANE ilustra cómo la modernización de la gestión documental exige no solo inversiones en tecnología, sino también liderazgos comprometidos, capacitación continua y una apuesta institucional por la innovación y la mejora permanente (Rodríguez et al., 2019). Este enfoque, alineado con los principios teóricos y normativos, es el que permitirá transformar la gestión documental en un verdadero motor de legitimidad, confianza y servicio público. En definitiva, la superación de las actuales limitaciones dependerá de la capacidad del DANE para integrar estos elementos de manera coherente, promoviendo una cultura organizacional que valore la responsabilidad documental y la transparencia como pilares fundamentales para la protección de los derechos y la eficiencia institucional.

## Referencias bibliográficas

---

Amnistía Internacional. (2023). *Informe anual sobre derechos humanos*. <https://www.amnesty.org/es/documents/pol10/4870/2023/es/>

Archivo General de la Nación. (2001). Ley 594 de 2000: Ley General de Archivos. <https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/ley594.pdf>

Barreto, N., & Velásquez, S. (2019). Comparación de modelos de gestión documental en cinco entidades estatales. *Revista Evaluación Institucional*, 13(2), 28–43.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas. (2024). *Programa de Gestión Documental 2024-2028*. Manizales: CCMPC.

CONPES 3701. (2011). *Política Nacional de Gestión Documental y Archivos*. Departamento Nacional de Planeación. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3701.pdf>

Corte Constitucional. (2025). *Sentencias y lineamientos sobre la tutela*. Bogotá: Corte Constitucional de Colombia.

Criado, J. I., & Ramilo, M. C. (2016). E-government innovation and the digital divide: An analysis of the digitalization of public services in Latin America. *Government Information Quarterly*, 33(4), 761–770.

Cruz, R., & Montoya, P. (2020). Transformación digital de archivos públicos en Colombia: retos y perspectivas. *Gestión y Tecnología Pública*, 12(1), 22–39.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2021). *Modernización de la gestión documental del DANE [Ficha EBI]*.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2022). *Modernización de la gestión documental del DANE Nacional [Ficha EBI]*.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2023). *Política de gestión documental – DANE*.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2023). *Programa de Gestión Documental*.

Fernández, J., & Rico, M. (2021). Digitalización y acceso a la justicia en España. *Revista Española de Derecho Digital*, 7(2), 55–72.

Florini, A. (2007). *The Right to Know: Transparency for an Open World*. Columbia University Press.

Fondo Adaptación. (2024). *Informe de avance en gobierno digital y transparencia institucional*. Bogotá: Fondo Adaptación.

García, A., & López, C. (2025). Derechos digitales y protección de datos en América Latina. *Revista Latinoamericana de Derecho y Tecnología*, 11(1), 77–94.

García-Morales, M. (2013). Gestión documental: fundamentos y modelos. *Revista de Archivística*, 15(1), 45–60.

Gil-Garcia, J. R., Helbig, N., & Ojo, A. (2018). Being smart: Emerging technologies and innovation in the public sector. *Government Information Quarterly*, 35(S1), S1–S4.

Gómez, L. (2020). Tutelas, trazabilidad y legitimidad institucional. *Revista Justicia y Estado*, 11(3), 33–50.

Gómez, L., & Arévalo, C. (2023). Automatización de procesos jurídicos y fortalecimiento de la transparencia estatal. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 8(1), 102–120.

González, C. (2017). Archivos públicos como herramienta legal en la administración del Estado. *Revista Jurídica de Colombia*, 29(1), 89–102.

González, J., & Pérez, M. (2021). Gobierno digital y transparencia: avances y desafíos en Colombia. *Revista Colombiana de Políticas Públicas*, 19(2), 41–60.

Herrera, V. (2022). Retos estructurales del gobierno digital en Colombia. *Políticas Públicas y Sociedad*, 20(2), 47–67.

Kuner, C. (2017). The Internet and the global reach of data protection. *International Data Privacy Law*, 7(3), 161–163.

Ley 1712 de 2014. (2014). Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Congreso de la República de Colombia.

López, J. (2020). Implicaciones legales de la falta de documentación en procesos judiciales estatales. *Derecho y Sociedad*, 35(3), 55–70.

López, M., & Sánchez, J. (2021). Bases de datos jurídicas: herramienta para la gestión judicial efectiva. *Revista Iberoamericana de Derecho Informático*, 14(2), 88–101.

Martínez, A., & Rojas, D. (2021). Digitalización documental y eficiencia institucional en el Estado colombiano. *Revista de Gobierno Electrónico*, 9(2), 104–119.

Meijer, A. J., & Bolívar, M. P. R. (2016). Governing for transparency and accountability: An international comparison. *International Review of Administrative Sciences*, 82(4), 694–713.

Mergel, I. (2019). Digital service teams in government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101389.

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2023). Acceso a la información pública y derechos fundamentales. Bogotá: Ministerio de Justicia.

Ministerio TIC. (2022). Política de Gobierno Digital. Bogotá: MinTIC.

Mora, A., & Díaz, R. (2022). Gestión automatizada de tutelas en la Defensoría del Pueblo: un caso exitoso. *Administración y Justicia*, 30(3), 49–66.

OCDE. (2024). *Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2024*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264307636-en>

OAS (Organización de los Estados Americanos). (2023). *Informe sobre acceso a la información pública y derechos humanos en las Américas*. Washington, D.C.: OEA.

Oliveira, F., Silva, M., & Souza, R. (2020). Gestão documental digital no setor público brasileiro: desafios e oportunidades. *Revista Brasileira de Administração Pública*, 54(3), 488–507.

Palma Villalón, J. (2013). *Gestión documental y administración de archivos: teoría y práctica*. Editorial Académica.

Paredes, S., & Acuña, F. (2020). Calidad de datos jurídicos en bases institucionales: criterios para la trazabilidad. *Ciencia Jurídica y Sociedad*, 25(1), 73–90.

Peña, C. (2020). La interoperabilidad en sistemas jurídicos digitales del Estado colombiano. *Revista Digital de Información Legal*, 5(1), 94–108.

Pérez, S. (2017). Transparencia y acceso a la información pública en Colombia: avances y desafíos. *Revista de Derecho Público*, 21(1), 101–123.

Pérez Vásquez, J., & Rodríguez Vásquez, M. (2020). La interoperabilidad como factor clave en la gestión documental pública. *Revista Colombiana de Administración Pública*, 36(1), 45–62.

Ríos, M., & Pérez, L. (2018). La gestión documental en entidades públicas y su impacto en la eficiencia administrativa. *Revista Colombiana de Administración Pública*, 34(2), 112–130.

Rodríguez, A., Castellanos, M., & Ramírez, J. (2019). Cultura organizacional y gestión documental en el sector público. *Revista de Administración Pública*, 15(3), 88–105.

Rodríguez, M., & Sánchez, F. (2020). Transparencia y derechos fundamentales en el Estado colombiano. *Revista de Estudios Constitucionales*, 18(2), 55–76.

Rojas, D., & Pérez, M. (2024). Brecha digital y retos de la interoperabilidad en América Latina. *Revista Latinoamericana de Políticas Públicas*, 15(1), 25–43.

Romero, L. (2022). Barreras institucionales para la digitalización de documentos en el sector público colombiano. *Revista Gestión Pública y TIC*, 18(4), 41–63.

Salinas, T. (2018). Riesgos jurídicos por fallas en la gestión documental estatal. *Revista Colombiana de Derecho Público*, 12(2), 56–74.

Secretaría Jurídica Distrital. (2023). *Guía para la gestión y actualización de bases de datos jurídicas en entidades públicas*. Bogotá: Imprenta Oficial.

Torres, A., & Guevara, K. (2023). Impacto económico de la desorganización documental en entidades estatales. *Revista de Gestión Pública*, 27(1), 91–109.

Transparency International. (2023). *Corruption Perceptions Index 2023*. <https://www.transparency.org/en/cpi/2023>

Upegui, M., & Ramírez, H. (2019). Responsabilidad disciplinaria por errores en la administración de tutelas. *Análisis Jurídico y Administrativo*, 15(4), 65–84.