

1. IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

Actividad	Auditoría de Administración de la Gestión Documental, Procedimientos Recepción de Comunicaciones Oficiales y Envío de Comunicaciones Oficiales y Circulares 01 del 2020 y 2021 Archivo General de la Nación - Dirección Administrativa.
Fecha presentación del informe	28 de abril de 2022
Objetivos	Evaluar la conformidad con la normativa vigente tanto interna como externa y demás documentación aplicable, la operación de los procedimientos Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07 V1 y Envío de comunicaciones Oficiales GDPD08 V1.
Alcance	El alcance en términos de tiempo es el periodo comprendido entre el 1º de octubre de 2021 y el 31 de enero de 2022.
Normas aplicables para el trámite de recepción de Comunicaciones Oficiales Recibidas y enviadas	Las siguientes son las normas aplicables para el trámite de correspondencia en la Superintendencia Nacional de Salud: NORMATIVA EMITIDA POR EL GOBIERNO NACIONAL - ENTES DE CONTROL y LA SNS Ley 594 de 2000 Ley 734 de 2002 Ley 1437 de 2011 Ley 1474 de 2011 Ley 1564 de 2012 Ley 1712 de 2014. Decreto 01 de 1984 Acuerdo 060 de 2001. Circulares 01 de 2020 y 2021 expedidas por el Archivo General de la Nación. Normativa expedida con motivo de la declaración de emergencia sanitaria derivada por el Covid-19 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) – SNS 2022 (participación Ciudadana).
Tabla de contenido	1. IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA 1 2. INFORME 2 2.1 Funciones de acuerdo con el Decreto 1080 del 10 de septiembre de 2021. 3 2.2 Procedimientos. 3 2.3 Muestra seleccionada procedimientos Grupo de Correspondencia. 7 2.3.1 Informe Comunicaciones Oficiales Recibidas 7 2.3.2 Informe Comunicaciones Oficiales Enviadas 9 2.3.2.1 Estadísticas Comunicaciones Oficiales Enviadas. 11 2.3.2.2 Devoluciones. 11 2.3.3 Transición Supercor v4 a SuperArgo V1 13

	2.5 Seguimiento a Operadores contratados por la Superintendencia Nacional de Salud ..20 2.6 Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG21 2.7 Circulares 001 de 2020 y 202122 2.8 Participación Ciudadana25 2.9 Medidas adoptadas por parte del grupo de correspondencia para mitigar la propagación del virus generado por Covid – 19.....25 2.10 Riesgos27 2.10.1 Riesgo de Gestión:27 2.10.2 Riesgos de Corrupción:28 3. HALLAZGOS30 3.1 Conformidades.....30 3.2 Recomendaciones32 3.3 No Conformidades:.....33 4. CONCLUSIONES33 5. INFORME EJECUTIVO35
Siglas Utilizadas	SNS (Superintendencia Nacional de Salud) OCI (Oficina de Control Interno) SGDEA - SuperArgo (Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo), Supercor (Sistema de Gestión documental y correspondencia) MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) ITS (Aplicativo de Planeación y Gestión)
Equipo evaluador	Carlos Hernán Rodríguez Rodríguez Juan Carlos Nocua Camargo
Jefe Oficina de Control Interno	Julio Cesar Reyes Zuluaga

2. INFORME

La Oficina de Control Interno con el objeto de cumplir el Plan de actividades trazado para el año PAG 2022, durante el trimestre febrero a abril de la presente vigencia, realizó auditoría a los procedimientos; Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07 V1 y Envío de comunicaciones Oficiales GDPD08 V1 adscritos al Proceso de apoyo denominado Administración de la Gestión Documental, el cual está a cargo de la Dirección Administrativa de la Secretaría General de la Supersalud.

2.1 Funciones de acuerdo con el Decreto 1080 del 10 de septiembre de 2021.

Artículo 40. Funciones de la Dirección Administrativa. Son funciones de la Dirección Administrativa, las siguientes:

- “(…)
- *Numeral 2: Ejecutar y evaluar los Planes y Programas establecidos para la Gestión Documental y de Correspondencia.*
 - *Numeral 8: Liderar, en lo de su competencia y ejecutar las políticas del MIPG que le sean asignadas.*

Igualmente, mediante Resolución 20218000013221-6 de fecha 24 de septiembre de 2021, numeral 3.4 del artículo 1 se creó, organizó, conformó y se asignaron funciones al Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia, adscrito a la Dirección Administrativa de la Secretaría General, conforme a lo indicado en los artículos 2 y 14 de la mencionada Resolución.

La Oficina de Control Interno evidenció que el Grupo de Correspondencia Coordina, supervisa y controla de forma eficiente de conformidad con lo establecido en Procedimiento Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPO07 para el recibo, registro y digitalización en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA.

Igualmente, el equipo auditor observó que se dio cumplimiento con la distribución a las diferentes dependencias de los documentos recibidos en la entidad, sean estos físicos o electrónicos. Así mismo con el seguimiento del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA en materia de correspondencia.

De otra parte, la Oficina de Control Interno evidenció el cumplimiento de Coordinación, ejecución, supervisión y control en la operación de la producción, recepción, clasificación y envío de la documentación de la Entidad a través de los diferentes medios como lo establece el procedimiento Envío de Comunicaciones Oficiales GDPD08.

Por lo anterior se genera la **conformidad No. 01** registrada en el numeral 3.1 del presente informe.

2.2 Procedimientos.

Los procedimientos establecidos para el Grupo de Correspondencia son los siguientes:

1. Recepción de Comunicaciones Oficiales - GDPD07 V1.

El grupo auditor de la OCI revisó el cumplimiento del procedimiento GDPD07 V1, en lo referente a la recepción, radicación, digitalización y envío a las áreas o dependencias de la SNS para respectivo trámite, de manera física (correo certificado o presencial).

La OCI verifico la recepción, radicación, digitalización y envío a las áreas o dependencias de la SNS de comunicaciones oficiales que ingresan al buzón correointernosns@supersalud.gov.co, para respectivo trámite a través de SuperArgo V2, en cumplimiento de las siguientes actividades del procedimiento

Actividad Recepción de Comunicaciones Oficiales - GDPD07 V1.	
Recibir y revisar las comunicaciones oficiales externas recibidas.	
Devolución de la comunicación oficial.	
Radicar las comunicaciones en el SGDEA.	
Digitalizar las comunicaciones oficiales.	
Relacionar las comunicaciones oficiales para entregar a las dependencias.	
Realizar distribución de las comunicaciones oficiales a las Dependencias.	
Gestionar cambios de estado en las comunicaciones oficiales de entrada	
Realizar Control de calidad y Seguimiento a las comunicaciones oficiales radicadas.	

Construcción propia – OCI. Cuadro No. 1

- a) La OCI observó que la política de operación número 9 del procedimiento GDPD07 V1 que establece:

“9. En los casos en que se reciban correos electrónicos que se deban radicar en el SGDEA, los asuntos de estos deberán copiarse en el asunto del radicado, exactamente como lo cita el correo electrónico, en los casos en que el correo electrónico no tenga asunto se registrará en el SGDEA así: sin asunto nombre del remitente fecha y hora de recibido. Ejemplo: sin asunto Carlos Castellanos 11/09/220 10:15 a.m.”

El equipo auditor evidencio que en el “Campo Asunto” no guarda uniformidad con lo establecido en esta política como se observa en lo siguiente cuadros:

Octubre

2021

#	Radicado	Fecha Radicación	Tipo Documento	Asunto	Usuario	Remiten	Destinat	Dependencia Inicial	Dependencia Actual	Usuario Actual	Medio de Recepción	Fecha Digitalización	
355	202182323194852	01-10-2021 10:39	Derecho de petición	SIN ASUNTO:escaner@quilicura.cl	Karen Lorena Palacio Lancheros	ESCANER	ESCANER	Correspondencia	Grupo de Col	Angela Mari	Correo elect	01-10-2021	
424	202182303196192	01-10-2021 11:18	Derecho de petición	(sin asunto)	Jose Jeffrey Villamizar Mora	XPIRIAN	MCXPIRIAN	MG	Grupo de Col	ARCHIVO V	USUARIO DE	Correo elect	05-10-2021
569	202182323200472	01-10-2021 14:22	Derecho de petición	SIN ASUNTO elizabethimbachi29@gmail.com	William Arturo Nocua Ramirez	ELIZABETH I	ELIZABETH I	Correspondencia	ARCHIVO V	USUARIO DE	Correo elect	01-10-2021	
685	202182323202682	01-10-2021 15:37	Derecho de petición	Fwd: SIN ASUNTO	Yuri Johanna Suarez Torres	MARIA VICT	MARIA VICT	Correspondencia	ARCHIVO V	USUARIO DE	Correo elect	01-10-2021	
736	202182323203752	01-10-2021 16:15	Descargos y documentos de prueba aportados	Fwd: sin asunto	Yuri Johanna Suarez Torres	COMFASUCR	COMFASUCR	Correspondencia	ARCHIVO V	USUARIO DE	Correo elect	01-10-2021	
850	20219300403214732	04-10-2021 09:42	DERECHO DE PETICIÓN	SIN ASUNTO: darge1324@gmail.com	Karen Lorena Palacio Lancheros	Edgar Manu	Edgar Manu	Grupo de Col	ARCHIVO V	USUARIO DE	Correo elect	04-10-2021	
1298	20219300403219212	04-10-2021 12:46	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto) sp80sandra@gmail.com	William Arturo Nocua Ramirez	sandra pinzo	sandra pinzo	Grupo de Col	ARCHIVO V	USUARIO DE	Correo elect	04-10-2021	
1413	20219300403220362	04-10-2021 14:20	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	Dairon Arbel	Dairon Arbel	Grupo de Col	ARCHIVO V	USUARIO DE	Correo elect	04-10-2021	
1436	20219300403220592	04-10-2021 14:31	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto) Remberto.Naranjo@icbf.gov.co	William Arturo Nocua Ramirez	REMBERTO J	REMBERTO J	Grupo de Col	ARCHIVO V	USUARIO DE	Correo elect	04-10-2021	
1458	20219300403220812	04-10-2021 14:40	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto) elba.sari8@gmail.com	William Arturo Nocua Ramirez	ELBA SANCH	ELBA SANCH	Grupo de Col	ARCHIVO V	USUARIO DE	Correo elect	04-10-2021	
1460	20219300403220832	04-10-2021 14:42	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	martha eliza	martha eliza	Grupo de Col	ARCHIVO V	USUARIO DE	Correo elect	04-10-2021	
1691	20219300403223142	04-10-2021 16:41	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto) alexandersalazarpuentes@gmail.com	William Arturo Nocua Ramirez	ALEXANDER	ALEXANDER	Grupo de Col	ARCHIVO V	USUARIO DE	Correo elect	04-10-2021	
2883	20219300403235072	05-10-2021 15:10	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto) oristeriaby@gmail.com	William Arturo Nocua Ramirez	floristeria B	floristeria B	Grupo de Col	ARCHIVO V	USUARIO DE	Correo elect	07-10-2021	
3059	20219300403236832	05-10-2021 17:09	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	Alvaro Gonz	Alvaro Gonz	Grupo de Col	ARCHIVO V	USUARIO DE	Correo elect	07-10-2021	
3124	20219300403237482	05-10-2021 18:32	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	Luisfer Gonz	Luisfer Gonz	Grupo de Col	Dirección de Dilema Maun		Correo elect	07-10-2021	

Fuente: Grupo de Correspondencia Base de Datos – Cuadro No. 2

Noviembre - 2021

Radicado	Fecha Radicación	Tipo Documento	Asunto	Usuario	Proyectado por	Remite	Dignatario	Dependencia Inicial	Dependencia
20219300403426352	02-11-2021 11:56	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	Yuri Johanna Suarez Torres	Katherine Laguna Rodriguez	Katherine Laguna Rodriguez	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI
20219300403429532	02-11-2021 14:31	DERECHO DE PETICIÓN	judiciales@senado.gov.co SIN ASUNTO	William Arturo Nocua R	William Arturo Nocua Ramirez	UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO	UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO	Grupo de Correspondencia	Subdirección de
20219300403434062	03-11-2021 08:53	No Definido	(sin asunto)	Johana Andrea Cortes R	Johana Andrea Cortes Rincon	EMSSANAR EPS	EMSSANAR EPS	Grupo de Correspondencia	Dirección de I
20219300403434882	03-11-2021 09:25	DERECHO DE PETICIÓN	SIN ASUNTO: sac@lavictoria-valle.gov.co	Karen Lorena Palacio La	Karen Lorena Palacio Lancheros	sac sac	sac sac	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI
20219300403436642	03-11-2021 10:52	DERECHO DE PETICIÓN	SIN ASUNTO: maukar39@gmail.com	Karen Lorena Palacio La	Karen Lorena Palacio Lancheros	jazmin sanchez	jazmin sanchez	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI
20219300403440122	03-11-2021 14:26	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	Yuri Johanna Suarez Torres	ANA ALBERTINA HERNANDEZ MEJIA	ANA ALBERTINA HERNANDEZ MEJIA	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI
20219300403442452	03-11-2021 16:43	DERECHO DE PETICIÓN	eugenialargo20@gmail.com sin asunto	William Arturo Nocua R	William Arturo Nocua Ramirez	maria eugenia rojas latrgo	maria eugenia rojas latrgo	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI
20219300403444862	04-11-2021 09:29	DERECHO DE PETICIÓN	aseguramiento@soledad-atlantico.gov.co sin asunto	William Arturo Nocua R	William Arturo Nocua Ramirez	SECRETARIA DE SALUD SOLEDAD ATLANTICO	SECRETARIA DE SALUD SOLEDAD ATLANTICO	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI
20219300403444892	04-11-2021 09:30	DERECHO DE PETICIÓN	jorgeguerravergara221@gmail.com SIN ASUNTO	William Arturo Nocua R	William Arturo Nocua Ramirez	SIMON DAVID GUERRA VILLADIEGO	SIMON DAVID GUERRA VILLADIEGO	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI
20219300403446742	04-11-2021 10:39	DERECHO DE PETICIÓN	valenzuelaalargo639@gmail.com SIN ASUNTO	William Arturo Nocua R	William Arturo Nocua Ramirez	Jorge Valenzuela	Jorge Valenzuela	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI
20219300403447162	04-11-2021 10:51	RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	gejoia@gmail.com SIN ASUNTO	William Arturo Nocua R	William Arturo Nocua Ramirez	MONICA PATRICIA ROMERO MIRANDA	MONICA PATRICIA ROMERO MIRANDA	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI
20219300403452832	04-11-2021 15:20	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	Yuri Johanna Suarez Torres	jhonatan enrique hurtado montez	jhonatan enrique hurtado montez	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI
20219300403455312	05-11-2021 08:10	DERECHO DE PETICIÓN	SIN ASUNTO: san35949@gmail.com	Karen Lorena Palacio La	Karen Lorena Palacio Lancheros	Sandra Sanchez	Sandra Sanchez	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI
20219300403455652	05-11-2021 08:36	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Johana Andrea Cortes R	Johana Andrea Cortes Rincon	Jaime Manrique	Jaime Manrique	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI
20219300403460842	05-11-2021 14:13	DERECHO DE PETICIÓN	volindadilveros6@gmail.com SIN ASUNTO	William Arturo Nocua R	William Arturo Nocua Ramirez	VICENTA ISABEL MUÑOZ MARRIAGA	VICENTA ISABEL MUÑOZ MARRIAGA	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI
20219300403461362	05-11-2021 14:27	DERECHO DE PETICIÓN	brayanbuelvas975@gmail.com SIN ASUNTO	William Arturo Nocua R	William Arturo Nocua Ramirez	Brayan de Jesús Buelvas Hoyos	Brayan de Jesús Buelvas Hoyos	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI
20219300403462152	05-11-2021 14:57	DERECHO DE PETICIÓN	SIN ASUNTO:elsalu.1113@gmail.com	Karen Lorena Palacio La	Karen Lorena Palacio Lancheros	Elsa Luidinna Ariza Morales	Elsa Luidinna Ariza Morales	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI
20219300403463242	05-11-2021 16:11	DERECHO DE PETICIÓN	dayanna.garcia@campusucc.edu.co SIN ASUNTO	William Arturo Nocua R	William Arturo Nocua Ramirez	Dayanna Garcia Arenas	Dayanna Garcia Arenas	Grupo de Correspondencia	ARCHIVO VIRI

Fuente: Grupo de Correspondencia Base de Datos – Cuadro No. 3

Diciembre - 2021

#	Radicado	Fecha Radicación	Tipo Documento	Asunto	Usuario	Proyectado por	Remite	Dignatario	Dependencia Inicial
20064	202193004036510	01-12-2021 13:51	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	Yuri Johanna Suarez Torres	BRENDA ESIDE CAICEDO RIVERO	BRENDA ESIDE CAICEDO RIVERO	Grupo de Correspondencia
19832	202193004036525	01-12-2021 14:51	DERECHO DE PETICIÓN	SIN ASUNTO: norisdeavila99@gmail.com	Karen Lorena Palacio La	Karen Lorena Palacio Lancheros	Noris De Avila	Noris De Avila	Grupo de Correspondencia
17952	202193004036600	02-12-2021 11:29	DERECHO DE PETICIÓN	SIN ASUNTO	Michel Gabriel Guzman	Michel Gabriel Guzman	MARTHA MUÑOZ DE GARZON	MARTHA MUÑOZ DE GARZON	Grupo de Correspondencia
17464	202193004036622	02-12-2021 14:00	DERECHO DE PETICIÓN	rosalyquijada4@gmail.com SIN ASUNTO	William Arturo Nocua R	William Arturo Nocua Ramirez	Rosaly Quijada	Rosaly Quijada	Grupo de Correspondencia
15396	202193004036717	03-12-2021 12:16	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Johana Andrea Cortes R	Johana Andrea Cortes Rincon	Patricia Belancur	Patricia Belancur	Grupo de Correspondencia
15348	202193004036719	03-12-2021 12:30	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Johana Andrea Cortes R	Johana Andrea Cortes Rincon	ingrid johana prieto campos	ingrid johana prieto campos	Grupo de Correspondencia
15342	202193004036720	03-12-2021 12:31	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Johana Andrea Cortes R	Johana Andrea Cortes Rincon	ingrid johana prieto campos	ingrid johana prieto campos	Grupo de Correspondencia
15188	202193004036727	03-12-2021 13:47	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	Yuri Johanna Suarez Torres	Andrea Silva	Andrea Silva	Grupo de Correspondencia
14938	202193004036741	03-12-2021 15:21	DERECHO DE PETICIÓN	SIN ASUNTO: dianarivera3225@gmail.com	Karen Lorena Palacio La	Karen Lorena Palacio Lancheros	Diana Rodriguez	Diana Rodriguez	Grupo de Correspondencia
13265	202193004036783	06-12-2021 11:21	DERECHO DE PETICIÓN	Fwd: SIN ASUNTO	Yuri Johanna Suarez Torres	Yuri Johanna Suarez Torres	maria eugenia rojas latrgo	maria eugenia rojas latrgo	Grupo de Correspondencia
13261	202193004036784	06-12-2021 11:22	DERECHO DE PETICIÓN	Fwd: SIN ASUNTO	Yuri Johanna Suarez Torres	Yuri Johanna Suarez Torres	maria eugenia rojas latrgo	maria eugenia rojas latrgo	Grupo de Correspondencia
13089	202193004036792	06-12-2021 11:51	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Johana Andrea Cortes R	Johana Andrea Cortes Rincon	Cenir Trillos	Cenir Trillos	Grupo de Correspondencia
13077	202193004036793	06-12-2021 11:53	No Definido	sin asunto E S E Hospital Regional San Andrés de Chiriquaná Cesar	William Arturo Nocua R	William Arturo Nocua Ramirez	E S E Hospital Regional San Andrés de Chiriquaná Cesar	E S E Hospital Regional San Andrés de Chiriquaná Cesar	Grupo de Correspondencia
13049	202193004036795	06-12-2021 11:57	No Definido	cartera@hospitalitalto.gov.co SIN ASUNTO	William Arturo Nocua R	William Arturo Nocua Ramirez	ESE Hospital Dptal San Antonio	ESE Hospital Dptal San Antonio	Grupo de Correspondencia
12888	202193004036802	06-12-2021 12:36	DERECHO DE PETICIÓN	Fwd: SIN ASUNTO	Yuri Johanna Suarez Torres	Yuri Johanna Suarez Torres	ingrid Verónica Hernández	ingrid Verónica Hernández	Grupo de Correspondencia

Fuente: Grupo de Correspondencia Base de Datos – Cuadro No. 4

Enero 2022

#	Radicado	Fecha Radicación	Tipo Documento	Asunto	Usuario	Remite	Dignatario	Dependencia Inicial	
63690	20229300400003752	03-01-2022 12:11	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Luz Ana Rojas Guzman	Juan David Plata Peña	Juan David Plata Peña	Grupo de Correspondencia	
63730	20229300400004152	03-01-2022 13:18	DERECHO DE PETICIÓN	SIN ASUNTO: isabelsanchez1095@gmail.com	Karen Lorena Palacio La	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	CEIRA MORALES	CEIRA MORALES	Grupo de Correspondencia
63733	20229300400004182	03-01-2022 13:20	DERECHO DE PETICIÓN	SIN ASUNTO: arqtaborda@gmail.com	Karen Lorena Palacio La	Jorge Taborada	Jorge Taborada	Jorge Taborada	Grupo de Correspondencia
63761	20229300400004462	03-01-2022 13:44	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Karen Johanna Suarez Torres	Alexander Arias	Alexander Arias	Alexander Arias	Grupo de Correspondencia
64179	20229300400008642	04-01-2022 10:56	COMUNICACIONES OFICIALES	(sin asunto)	Luz Ana Rojas Guzman	GOBERNACION DEL ATLANTICO	GOBERNACION DEL ATLANTICO	GOBERNACION DEL ATLANTICO	Grupo de Correspondencia
64232	20229300400009172	04-01-2022 11:22	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Luz Ana Rojas Guzman	Blaney Correa	Blaney Correa	Blaney Correa	Grupo de Correspondencia
64407	20229300400010922	04-01-2022 14:18	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	JOSE MANUEL VELASQUEZ QUINTANA	JOSE MANUEL VELASQUEZ QUINTANA	JOSE MANUEL VELASQUEZ QUINTANA	Grupo de Correspondencia
64446	20229300400011312	04-01-2022 14:44	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	SARAI VANESSA MORILLO GAMBOA	SARAI VANESSA MORILLO GAMBOA	SARAI VANESSA MORILLO GAMBOA	Grupo de Correspondencia
64459	20229300400011442	04-01-2022 14:56	INFORME	RV: SIN ASUNTO	Yuri Johanna Suarez Torres	Luis Fernando Polanco Valencia	Luis Fernando Polanco Valencia	Luis Fernando Polanco Valencia	Grupo de Correspondencia
64473	20229300400011582	04-01-2022 15:04	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	ANGELA MARCELA GUTIERREZ	ANGELA MARCELA GUTIERREZ	ANGELA MARCELA GUTIERREZ	Grupo de Correspondencia
64481	20229300400011662	04-01-2022 15:10	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	Derly Rosas	Derly Rosas	Derly Rosas	Grupo de Correspondencia
64609	20229300400012942	04-01-2022 16:57	No Definido	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	EMSSANAR	EMSSANAR	EMSSANAR	Grupo de Correspondencia
64612	20229300400012972	04-01-2022 16:59	DERECHO DE PETICIÓN	RV: SIN ASUNTO	Yuri Johanna Suarez Torres	Luis Emilio Caro Vargas	Luis Emilio Caro Vargas	Luis Emilio Caro Vargas	Grupo de Correspondencia
64713	20229300400013982	05-01-2022 10:07	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	Pedro José Murcia Ruiz	Pedro José Murcia Ruiz	Pedro José Murcia Ruiz	Grupo de Correspondencia
64724	20229300400014092	05-01-2022 10:14	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	LUIS ALQUIDEO ORTEGA TORRES	LUIS ALQUIDEO ORTEGA TORRES	LUIS ALQUIDEO ORTEGA TORRES	Grupo de Correspondencia
64976	20229300400016612	05-01-2022 12:07	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Johana Andrea Cortes R	CAROLINA CORREA	CAROLINA CORREA	CAROLINA CORREA	Grupo de Correspondencia
65189	20229300400018742	05-01-2022 15:00	DERECHO DE PETICIÓN	SIN ASUNTO: aldojose21@hotmail.com	Karen Lorena Palacio La	jose aldo misath martinez	jose aldo misath martinez	jose aldo misath martinez	Grupo de Correspondencia
65225	20229300400019102	05-01-2022 15:25	DERECHO DE PETICIÓN	SIN ASUNTO: patriciahenriquezgarcia_123@hotmail.com	Karen Lorena Palacio La	patricia henriquezgarcia	patricia henriquezgarcia	patricia henriquezgarcia	Grupo de Correspondencia
65277	20229300400019622	05-01-2022 16:29	DERECHO DE PETICIÓN	SIN ASUNTO: elvanacarroll21@gmail.com	Karen Lorena Palacio La	Elvana carrolla Quiroz hinojosa	Elvana carrolla Quiroz hinojosa	Elvana carrolla Quiroz hinojosa	Grupo de Correspondencia
65613	20229300400022982	06-01-2022 11:50	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Luz Ana Rojas Guzman	Elizabeth Troncoso	Elizabeth Troncoso	Elizabeth Troncoso	Grupo de Correspondencia
65976	20229300400026612	06-01-2022 16:00	DERECHO DE PETICIÓN	(sin asunto)	Yuri Johanna Suarez Torres	EILEEN RIOS EILEEN RIOS	EILEEN RIOS EILEEN RIOS	EILEEN RIOS EILEEN RIOS	Grupo de Correspondencia

Fuente: Grupo de Correspondencia Base de Datos – Cuadro No. 5

Lo anterior conllevó al equipo auditor a declarar la **Recomendación No. 01** registrada en el numeral 3.2 del presente informe.

2. Procedimiento Envío de Comunicaciones Oficiales - GDPD08 V1.

- a) La OCI, evidenció el cumplimiento de las actividades por parte del Grupo de Correspondencia, a lo establecido en el procedimiento envío de Comunicaciones Oficiales - GDPD08 V1., como se observa a continuación:

Relación de Actividades realizadas por el Grupo de Correspondencia - SNS
Proyectar la comunicación de salida o la respuesta de un radicado
Verificar el cumplimiento de criterios para trámite de la comunicación de salida.
Identificar la opción de envío de las comunicaciones.
Envío de comunicaciones de salida a través de envíos de correo físico.
Generar ordenes de servicio y/o guías para envío
Realizar el cargue y verificación de la información de salida en la aplicación para registro de servicios postales.
Generar las guías de envío, ordenes de servicio y alistamiento de documentos
Entregar los documentos al transportador.
Envío por servicio de distribuidor motorizado.
Entregar los documentos a través de servicio de distribuidor motorizado urbano.
Envío de comunicaciones por correo electrónico.
Gestionar las devoluciones de las comunicaciones enviadas a sus destinatarios.
Recepcionar la devolución de correspondencia por parte de la empresa de servicio de correo.
Registrar la devolución en el SGDEA.
Entregar las devoluciones de mensajería expresa y correo certificado nacional a cada dependencia.
Solicitar pruebas de entrega.
Solicitar descargue de documentos en el Sistema de Gestión Documental
Solicitud de anulación de radicados de salida
Realizar seguimiento a las Comunicaciones Oficiales Enviadas

Construcción propia – OCI. Cuadro No. 6

Lo anterior conllevó al equipo auditor a declarar la **Conformidad No. 02** registrada en el numeral 3.1 del presente informe.

2.3 Muestra seleccionada procedimientos Grupo de Correspondencia.

La OCI aplicó la técnica de muestreo aleatorio simple, con el objetivo de tomar como punto de análisis, los registros de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas por el grupo de correspondencia en el periodo comprendido entre el 1 de octubre 2021 y el 31 de enero de 2022, a continuación, el detalle de los ejes temáticos en los cuales se requirió aplicar la metodología de muestreo:

2.3.1 Informe Comunicaciones Oficiales Recibidas

El equipo auditor analizó los registros de Recepción de Comunicaciones Oficiales durante el periodo comprendido entre el 1º de octubre 2021 y el 31 de enero de 2022, mediante una muestra de 200 registros de 87.230 remitidos por el Grupo de Correspondencia (ver tabla resumen Cuadro No.7). Paralelo se revisaron planillas, formatos, instructivos y controles manuales que permitieron corroborar la recepción de las comunicaciones oficiales por parte de los funcionarios y contratistas vinculados al grupo de correspondencia de la recepción, radicación, digitalización y envío a las dependencias de la entidad.

TABLA RESUMEN COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS					
DISTRIBUCIÓN TIPO DOCUMENTAL	AÑO 2021			AÑO 2022	TOTAL
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	
DERECHO DE PETICIÓN	9.747	10.177	8.401	9.355	37.680
COMUNICACIONES OFICIALES	5.953	7.108	6.430	4.969	24.460
INFORME	996	965	1.459	850	4.270
CONTESTACIÓN DEL RECURSO	1.130	485	288	1.640	3.543
NO DEFINIDO	420	839	892	1.278	3.429
SOLICITUD O DEMANDA	360	879	652	238	2.129
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	580	475	403	337	1.795
SOLICITUD DE CONCILIACIÓN	536	420	70	54	1.080
RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	311	251	73	62	697
DOCUMENTOS DE TRABAJO	89	107	153	170	519
RESULTADO DEL PROCESO	175	224	110	9	518
CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA	123	77	73	92	365
PRUEBAS QUE CONSTEN POR ESCRITO (ANEXOS)	44	77	88	125	334
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS	103	95	41	48	287
RESPUESTA	127	61	26	29	243

TABLA RESUMEN COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS					
DISTRIBUCIÓN TIPO DOCUMENTAL	AÑO 2021			AÑO 2022	TOTAL
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	
LISTA DE ASISTENCIA	44	90	69	-	203
FALLO DE PRIMERA INSTANCIA	61	117	2	5	185
CONCEPTO JURÍDICO	30	38	22	16	106
CONSULTAS	13	23	39	31	106
AUTO DE ADMISIÓN DE LA DEMANDA	37	17	11	7	72
ACCIÓN DE TUTELA	67	-	-	-	67
RESPUESTA DEL VIGILADO	61	-	-	-	61
ACTA DE CONCILIACIÓN	-	38	22	-	60
PETICIONES DEL CONGRESO	1	2	26	25	54
DESISTIMIENTO	9	13	21	-	43
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	2	8	15	15	40
TOTAL, GENERAL	21.165	22.686	19.464	19.415	82.730

Fuente: Grupo de Correspondencia Base de Datos – Cuadro No. 7

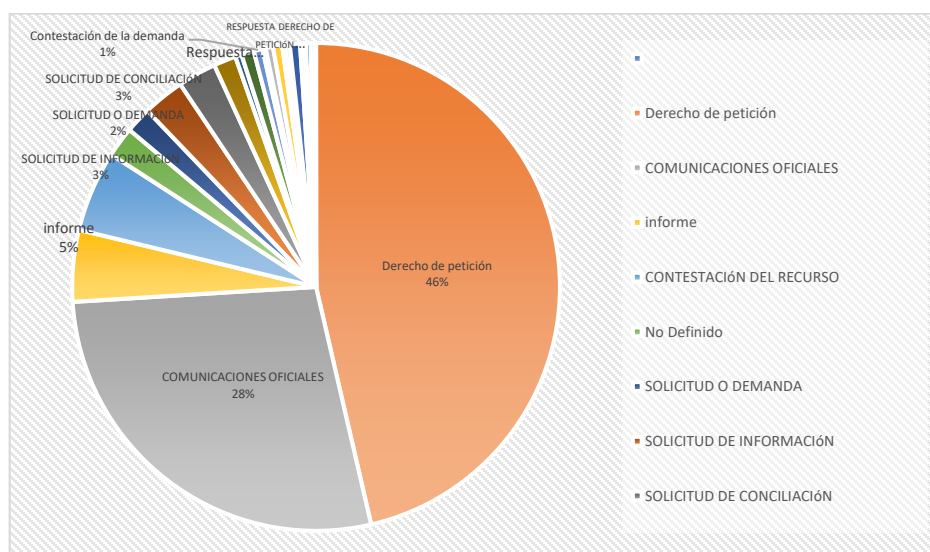
El equipo auditor realizó análisis de la muestra seleccionada de la Recepción de las Comunicaciones Oficiales Recibidas por el grupo de correspondencia (ver tabla resumen Cuadro No. 8).

Muestra seleccionada periodo 2021 - 2022		
Mes	Comunicaciones Recibidas	Muestra
oct-21	21.165	50
nov-21	22.686	50
dic-21	19.464	50
ene-22	19.415	50
Total	82.730	200

Fuente: Grupo de Correspondencia Base de Datos – Cuadro No. 8

El equipo Auditor evidenció que el 46% de las comunicaciones recibidas corresponden a derechos de petición, el 28% son de comunicaciones oficiales, el 5% hacen referencia informe y contestación del recurso, el 16% restante conciernen a otros tipos de documentos, es de resaltar que el 97% de

las Comunicaciones Oficiales Recibidas durante el periodo auditado fueron a través de correo electrónico al buzón correointernosns@supersalud.gov.co que la entidad tiene dispuesto para tal fin, como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



Construcción propia – OCI. Grafica No. 1

2.3.2 Informe Comunicaciones Oficiales Enviadas

El equipo auditor analizó los registros de Comunicaciones Oficiales Enviadas por el grupo de correspondencia, durante el periodo comprendido entre el 1º de octubre 2021 y el 31 de enero de 2022, mediante una muestra de 200 registros de los 47.319 remitidas por el Grupo de Correspondencia (ver tabla resumen Cuadro No.9). Paralelo se revisaron planillas, formatos, instructivos y controles manuales que permitieron corroborar el envío de las comunicaciones oficiales por parte de los funcionarios y contratistas vinculados al grupo de correspondencia y se verificó el seguimiento de los tiempos de respuesta de estas.

Informe Comunicaciones Oficiales Enviadas			
Mes	Año 2021	Año 2022	Total - Salidas
Enero		8.315	8.315
Octubre	9.639		9.639
Noviembre	14.019		14.019
Diciembre	15.346		15.346
Total, general	39.004	8.315	47.319

Fuente: Grupo de Correspondencia Base de Datos - Cuadro No. 9

Así mismo se muestra de manera detallada todos los tipos documentales que está utilizando el grupo de correspondencia como se observa en tabla resumen cuadro 10:

Comunicaciones Oficiales Enviadas	2021			2022	Total
Descripción tipo documental	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	
Comunicaciones oficiales	3.690	5.599	7.506	2.867	19.662
Resolución	870	3.133	2.416	1.321	7.740
Respuesta derecha de petición	179	2.442	2.728	1.398	6.747
Solicitud de información	862	1.005	802	599	3.268
Contestación del recurso	567	272	263	1.101	2.203
Peticiones, quejas, reclamos o denuncias	1.627	53	58	56	1.794
Informe	411	253	437	293	1.394
Derecho de petición	514	561	178	52	1.305
Citación	103	140	204	138	585
Contestación de la demanda	233	43	36	30	342
Oficio remitido al tribunal que surtió el trámite de apelación	59	116	38	47	260
No definido	37	28	118	65	248
Comunicación al demandante	11	35	75	71	192
Documentos de trabajo	38	53	52	29	172
Resultado del proceso	6	28	64	58	156
Concepto jurídico	35	49	41	22	147
Pruebas que consten por escrito (anexos)	13	74	29	11	127
Notificación al demandado	6	25	36	41	108
Lista de chequeo del profesional asignado	11	2	59	28	100
Solicitud de conciliación	90	5		2	97
Respuesta	62	3	15		80
Cobro persuasivo			56	1	57
Notificación	4	13	21	15	53
Fallo de primera instancia	2	3	31	17	53
Traslados	49				49
Solicitud o demanda	1	19	8	19	47
Auto de admisión de la demanda	38	1			39
Comunicación oficial	38				38
Solicitud	1	26		1	28
Requerimiento	24				24
Auto de apertura		4	16	1	21
Comunicación oficial – remisión del concepto jurídico	1	1	12	7	21
Otros tipos documental	57	33	47		162
Total, general	9.639	14.019	15.346	8.315	47.319

Fuente: Grupo de Correspondencia Base de Datos – Cuadro No. 10

2.3.2.1 Estadísticas Comunicaciones Oficiales Enviadas.

La OCI reviso y analizó que de 47.319 Comunicaciones Oficiales Enviadas el 98.77% corresponden a correo electrónico certificado como se evidencia en el cuadro 11 y en la imagen 1:

Tipo de Envío Comunicaciones Oficiales	Año 2021			Año 2022	Total	%
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero		
Correo electrónico Certificado	9388	13779	15125	8192	46484	98.77%
Motorizado	120	111	70	56	357	0.76%
Correo Certificado - Empresa 4-72	18	14	56	9	97	0.21%
Mensajería Expresa- Postal Express	45	27	16		88	0.19%
Publicación en Pagina Web	2	8	7		17	0.04%
Mensajería Expresa - Tempo Express	0	1	5	10	16	0.03%
Enviado por correo corporativo SNS	0	0	0	3	3	0.01%

Fuente: Grupo de Correspondencia Base de Datos – Cuadro No. 11



Construcción propia – OCI. Imagen No. 1

2.3.2.2 Devoluciones.

La OCI observo de acuerdo con las bases de datos de Comunicaciones Oficiales Enviadas que 224 fueron devueltas, de las cuales el 185 que corresponde al 82.59% fueron devueltas por tipo de envío correo Electrónico, tal como se evidencia en la siguiente gráfica:

Tipo de envío de Comunicaciones Oficiales	Total, devoluciones	%
Correo electrónico Certificado	185	82.59
Mensajería Expresa- Postal Express	30	13.39

Tipo de envío de Comunicaciones Oficiales	Total, devoluciones	%
Publicación en Pagina Web	7	3.13
Motorizado	2	0.89
Total general	224	100%

Fuente: Grupo de Correspondencia Base de Datos – Cuadro No. 12

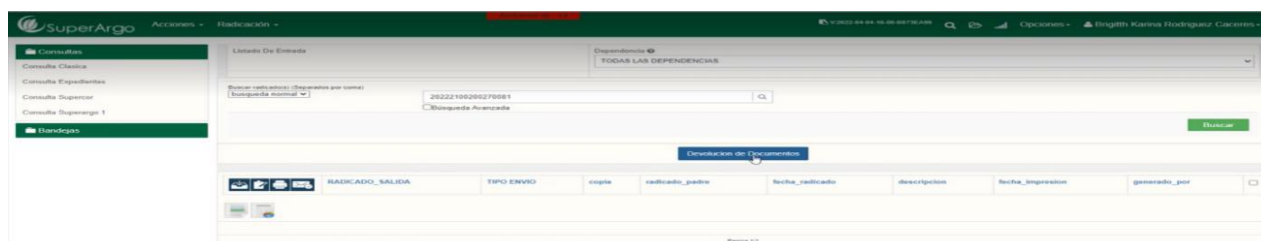


Construcción propia – OCI. Imagen No. 2

La OCI pudo evidenciar que las devoluciones físicas por cualquier motivo (Dirección errada, no reside etc.) se está llevando a través de la Planilla GDFT21 como se evidencia en la **imagen 1**, se les devuelve de manera física a las dependencias, el cual no queda registrado en SuperArgo como se observa en la **Imagen 2**, afectando la trazabilidad del documento, puesto que en el histórico de SuperArgo queda la última acción que es el envío, no se relaciona la devolución, sino que ya se encuentra en estado finalizado.

Autoguardado 14 MARZO 2022, 16:00 - Modo de compatibilidad										Buscar (Ctrl+F)									
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda																			
Pegar Cortar Copiar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos										Normal Formato condicional Dar formato como tabla Incorrecto									
C9										20222100200270081									
A B C D E F G H I J																			
Supersalud										PROCESO ADMINISTRACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL CÓDIGO GDF21									
										FORMATO PLANILLA ENTREGA DEVOLUCIONES VERSIÓN 2									
										Fecha entrega 14-03-2022									
No. Dependencia Número de Radicado Fecha Radicado Número de Guía Tipo devolución 1 Intento de Entrega 2 Intento de Entrega Recibido Dependencia																			
1 2100 20222100200270081 3/08/2022 MOTORIZADO Dirección Errada 1																			
										NÚMERO: 30229300400028803									

Fuente: Grupo de Correspondencia –Imagen No. 3



Fuente: Grupo de Correspondencia. Imagen No. 4

Lo anterior conllevó al equipo auditor a declarar la **Recomendación No. 02** registrada en el numeral 3.2 del presente informe.

2.3.3 Transición Supercor v4 a SuperArgo V1

El Grupo de Correspondencia dando cumplimiento a lo establecido en el acuerdo 0060 de 2001 “Por El Cual Se Establecen Pautas Para La Administración De Las Comunicaciones Oficiales En Las Entidades Públicas Y Las Privadas Que Cumplen Funciones Públicas” generó la siguiente información de radicados y trámites pendientes por finalizar en la SNS (Puntos rojos) en SUPERCOR, desde el año 2012 hasta el año 2022 como se evidencia en el siguiente cuadro:

Tabla Resumen Supercor del Año 2012 al 2020

Año	Pendientes de Finalizar	Total
2012	13,029	13,029
2013	6,168	6,168
2014	3,966	3,966
2015	8,606	8,606
2016	25,639	25,639
2017	25,760	25,760
2018	28,524	28,524
2019	23,605	23,605
2020	23,451	23,451
Total, general		158,748

Construcción propia – OCl. Cuadro No. 13

El Grupo de correspondencia informa que envía un reporte mensual a todas las dependencias informando los radicados que se encuentran pendientes del trámite de finalización en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo SGDEA-SUPERARGO, de conformidad con su puesta en producción de septiembre de 2020.

En lo referente a la transición del Sistema de Gestión Documental Supercor al Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo SGDEA-SUPERARGO, la entidad emitió la Circular 000018

del 06 de julio de 2020 “Lineamientos Depuración Tablero de Control Supercor” dirigida a los funcionarios y contratistas con el objeto del cierre de la gestión y trámite de documentos en SUPERCOR, el cual será liderada por cada una de las dependencias y los funcionarios responsables de cada documento asignado.

De conformidad con la Circular 000018 del 06 de julio de 2020 establece que “todo cierre de los puntos rojos deberá estar sustentado con soportes y evidencias válidas para garantizar el cierre de manera transparente y correcta y en caso de no gestionarse en debida forma tendrá las implicaciones disciplinarias respectivas”, para ello el Grupo de Gestión Documental y el Grupo de correspondencia conformaran mesas de trabajo con las dependencias para realizar el plan de cierre de los puntos rojos de la SNS.

Acuerdo 060 de 2001 ARTICULO OCTAVO: Control de Comunicaciones Oficiales: “Las unidades de correspondencia, elaborarán planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes y dispondrán de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones recibidas”.

Conforme como lo define el Artículo 8 del acuerdo 060 de 2001 el Grupo de Correspondencia de la SNS es la encargada de disponer de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las Comunicaciones Oficiales Recibidas, de acuerdo a lo expuesto la OCI evidencio que para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 31 de enero de 2022 el Grupo de Correspondencia no realizó ninguna gestión del seguimiento y reporte de los radicados (punto rojos) que están pendientes del cierre de la gestión y trámite de documentos dispuestos en el SUPERCOR desde el año 2012 hasta el año 2020 al Superintendente Nacional de Salud, los Delegados, Jefes de Oficinas y Directores, quienes son los responsables de gestionar y cerrar en conjunto con los funcionarios y contratistas que tenga dentro de sus obligaciones gestionar las comunicaciones oficiales los cuales deben estar debidamente soportados y evidenciados con el fin de garantizar su cierre de manera transparente y correcta.

Por otra parte, es de indicar que la responsabilidad de gestión y cierre de las Comunicaciones Oficiales Recibidas es de los funcionarios y contratistas autorizados para dicho trámite, el equipo auditor evidenció que dentro del alcance de esta auditoria no se ha llevado a cabo ninguna gestión y cierre de los radicados pendientes (puntos rojos) en SUPERCOR, conforme con la evidencia aportada por el Grupo de Correspondencia y el Grupo de Gestión Documental, la cual data de 2012 hasta 2020 con aproximadamente 158.748 radicados pendientes de gestión y cierre.

Así mismo, el numeral 8 del Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07 V1. descripción del procedimiento, dispone: “Realizar Control de calidad y Seguimiento a las comunicaciones oficiales radicadas”, i según lo dispone el instructivo cierre de tramites en Supercor-Transición del Sistema de Correspondencia Supercor al Sistema de Gestión Electrónico de Archivo – SUPERARGO GDIN04 Versión1.

El equipo auditor evidenció que existen aproximadamente 158.748 tramites sin cerrar, existiendo la posibilidad que no se haya dado trámite a un requerimiento o solicitud o este sea extemporáneo, igualmente, la posibilidad que exista responsabilidad institucional con ocasión de eventuales tramites sin gestión conllevando a la Materialización de riesgo o posibilidad de identificar uno con ocasión de la situación anómala detectada.

Lo anterior conllevó al equipo auditor a generar la **No Conformidad No. 1**, la cual se puede evidenciar en numeral 3.3 del presente informe de auditoría.

Respuesta Proceso Auditado al Informe Preliminar bajo Radicado 2022140000038653.

“Respetado doctor Reyes:

En atención al memorando referenciado, mediante el cual se traslada por el término de cinco (5) días hábiles el informe preliminar de Auditoría al Proceso Gestión Documental al Grupo de correspondencia, con el fin de ejercer el derecho a la defensa y contradicción, procedo a presentar las siguientes observaciones:

1) Tomado del Informe Preliminar de Auditoría:

“Acuerdo 060 de 2001 ARTICULO OCTAVO: Control de Comunicaciones Oficiales: “Las unidades de correspondencia, elaborarán planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes y dispondrán de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones recibidas”. Conforme como lo define el Artículo 8 del acuerdo 060 de 2001 el Grupo de Correspondencia de la SNS es la encargada de disponer de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las Comunicaciones Oficiales Recibidas”

Solicitud:

Se solicita eliminar el inserto anteriormente citado, en razón a que, se considera y evidencia que no se ha incumplido el Artículo Octavo del Acuerdo 060 de 2001, por parte del Grupo de Correspondencia durante la vigencia del sistema SUPERCOR, destacando que durante el periodo objeto de auditoría se ha dispuesto de formatos manuales que permiten certificar la recepción de los documentos por parte de los funcionarios competentes. Respecto a las alertas, el sistema SUPERCOR vigente entre 2012 y 2020, contaba con un sistema de alertas que permitía conocer los responsables del trámite de los documentos recibidos y los tiempos oportunos de respuesta de estos, de forma tal que, las comunicaciones pendientes actualmente en el mencionado sistema se encuentran catalogadas como puntos rojos y, por tanto, se encuentran VENCIDAS. Cabe aclarar, que aunque dicho sistema, está en desuso, puede ser objeto de consulta por los funcionarios en cualquier tiempo, lo que les permite conocer el estado de los documentos a su cargo en SUPERCOR y gestionar su trámite y finalización a través del sistema SuperArgo.

Análisis del Equipo Auditor

Una vez analizada la respuesta enviada por el proceso auditado al informe preliminar, no procede la solicitud de eliminar el inserto citado, en razón a que si bien es cierto se tiene dispuesto, formatos,

planillas, controles automatizados o manuales, que permiten certificar la recepción de los documentos, el Grupo de Correspondencia no realizó seguimiento a los tiempos de respuesta de las Comunicaciones Oficiales Recibidas durante el periodo comprendido dentro del alcance de esta auditoría.

En lo concerniente a las alertas del sistema Supercor entre los años 2012 y 2020, es de aclarar que, no se está auditando el Sistema de Gestión Documental de Correspondencia - Supercor, lo que el equipo auditor evidenció durante el periodo auditado que no se realizaron alertas por parte del Grupo de Correspondencia dirigidas a las distintas dependencias de la SNS con el fin de informar el estado de las comunicaciones oficiales pendientes de gestión y cierre, independiente del sistema de gestión documental que disponga la entidad, como se plasmó en el informe preliminar, razón por la cual el equipo auditor no encuentra procedente eliminar el texto solicitado.

2) Tomado del Informe Preliminar de Auditoría:

“ Por otra parte, es de indicar que la responsabilidad de gestión y cierre de las Comunicaciones Oficiales Recibidas es de los funcionarios y contratistas autorizados para dicho trámite, el equipo auditor evidenció que dentro del alcance de esta auditoría no se ha llevado a cabo ninguna gestión y cierre de los radicados pendientes (puntos rojos) en SUPERCOR, conforme con la evidencia aportada por el Grupo de Correspondencia y el Grupo de Gestión Documental, la cual data de 2012 hasta 2020 con aproximadamente 158.748 radicados pendientes de gestión y cierre”.

Solicitud: Se solicita ajustar en el texto del informe final de la siguiente manera: Por otra parte, es de indicar que la responsabilidad de gestión y cierre de las comunicaciones oficiales (enviadas y recibidas) corresponde a los funcionarios y contratistas asignados en las dependencias competentes para gestionar dicho trámite, es decir, quien se encuentre como dependencia y/o funcionario responsable en el sistema SUPERCOR y que conforme a lo establecido en el numeral 3 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 “Deberes. Son deberes de todo servidor público: “... 3. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial...”, así como en el 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 ” el cual establece en su artículo 3º. “Conformación de los archivos de gestión y responsabilidad de los jefes de unidades administrativas. Las unidades administrativas y funcionales de las entidades deben con fundamento en la Tabla de Retención Documental aprobada, velar por la conformación, organización, preservación y control de los archivos de gestión, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística. El respectivo jefe de la oficina será el responsable de velar por la organización, consulta, conservación y custodia del archivo de gestión de su dependencia, sin perjuicio de la responsabilidad señalada en el numeral 5 de la Ley 734 de 2002 para todo servidor público”.

Al respecto, el equipo auditor evidenció que dentro del alcance de esta auditoría no se ha llevado a cabo ninguna gestión y cierre de los radicados pendientes (puntos rojos) en SUPERCOR, conforme con la

evidencia aportada por el Grupo de Correspondencia y el Grupo de Gestión Documental, la cual data de 2012 hasta 2020 con aproximadamente 158.748 radicados pendientes de gestión y cierre. Finalmente es pertinente señalar que se adoptarán las medidas pertinentes a efectos de implementar y ajustar las labores en cuanto a las observaciones hechas en el citado informe, solicitando de manera comedida que con el memorando mediante el cual la Oficina de Control Interno comunica al Sr Superintendente y demás miembros del Comité de Control Interno el resultado de la presente auditoria, una exhortación concreta a cada uno de los líderes de las áreas para que coadyuven en el finiquito y cierre efectivo de los puntos rojos en el Supercor, reiterando el deber funcional de los servidores públicos en la gestión, custodia y culminación de los archivos a su cargo, lo cual incluye el trámite de las peticiones que figuran pendientes de gestión a cargo de sus áreas.”

Análisis de la Oficina de Control Interno

Analizada la solicitud por parte del líder del proceso auditado, el equipo auditor, encuentra viable ajustar el texto citado, el cual quedara así:

Por otra parte, es de indicar que la responsabilidad de gestión y cierre de las comunicaciones oficiales (enviadas y recibidas) corresponde a los funcionarios y contratistas asignados en las dependencias competentes para gestionar dicho trámite, es decir, quien se encuentre como dependencia y/o funcionario responsable de la gestión y cierre de la comunicaciones recibidas de la SNS, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se Sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, el numeral 3 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 “*Deberes. Son deberes de todo servidor público: “... 3. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial...”*, así como en el 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*” el cual establece en su artículo 3º. “*Conformación de los archivos de gestión y responsabilidad de los jefes de unidades administrativas. Las unidades administrativas y funcionales de las entidades deben con fundamento en la Tabla de Retención Documental aprobada, velar por la conformación, organización, preservación y control de los archivos de gestión, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística. El respectivo jefe de la oficina será el responsable de velar por la organización, consulta, conservación y custodia del archivo de gestión de su dependencia, sin perjuicio de la responsabilidad señalada en el numeral 5 de la Ley 734 de 2002 para todo servidor público*”.

Así mismo, el numeral 8 del Procedimiento “Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07 V1.” descripción del procedimiento, dispone: “*Realizar Control de calidad y Seguimiento a las comunicaciones oficiales radicadas*”, i según lo dispone el instructivo cierre de tramites en Supercor-Transición del Sistema de Correspondencia Supercor al Sistema de Gestión Electrónico de Archivo – SUPERARGO GDIN04 Versión1.

El equipo auditor de acuerdo con la evidencia aportada por parte de los Grupos de Correspondencia y Gestión Documental, la cual data de 2012 hasta 2020 con aproximadamente 158.748 radicados

pendientes de gestión y cierre, observó que, puede existir la posibilidad que no se haya dado trámite a un requerimiento o solicitud o este sea extemporáneo, igualmente, la posibilidad que exista responsabilidad institucional con ocasión de eventuales tramites sin gestión conllevando a la materialización de un riesgo o posibilidad de identificar uno con ocasión de la situación anómala detectada.

Al respecto es pertinente señalar que se deben adoptar las medidas correspondientes con el fin de realizar la gestión y cierre de las Comunicaciones Oficiales Recibidas en la SNS que se encuentran registradas en Sistema de Gestión Documental de Correspondencia - Supercor y en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDA (SuperArgo V2).

Finalmente, la Oficina de Control Interno exhorta a cada uno de los líderes de las áreas para que coadyuven en el finiquito y cierre efectivo de los puntos rojos en el Supercor y SuperArgo.

Por lo anterior el equipo auditor confirma la **No Conformidad No. 01**, la cual se puede evidenciar en numeral 3.3 del presente informe de auditoría.

2.4 Autoevaluación

En relación con las reuniones de autoevaluación realizadas durante el periodo comprendido entre el 1º de octubre 2021 al 31 de enero 2022 y de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 2021160000013752-6 del 28/10/2021, se evidenció; Actas de reunión de autoevaluación, listas de asistencia motivo de las reuniones de autoevaluación y listado de funcionarios y contratistas adscritos al grupo de correspondencia, así:

VIGENCIA OCTUBRE 2021 A ENERO 2022									
Tema a Tratar resolución	Periodicidad	Octubre		Noviembre		Diciembre		Enero	
		Acta GE-5886		Acta GE-6308		Acta GE-6309		Acta GE-6377	
		Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
Revisar y analizar la medición de desempeño (indicadores de gestión), comparándola frente a la programación prevista, con el fin de determinar posibles desviaciones y formular oportunidades de mejora.	Mensual	X		X		X		X	
Hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora definidas en los planes de mejoramiento de Sistema Integrado de Gestión - SIG.	Mensual	X		X		X		X	
Seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión a cargo de la dependencia. Mensual (cuando aplique).	Mensual	N/A		N/A		N/A		N/A	

VIGENCIA OCTUBRE 2021 A ENERO 2022									
Tema a Tratar resolución	Periodicidad	Octubre		Noviembre		Diciembre		Enero	
		Acta GE-5886		Acta GE-6308		Acta GE-6309		Acta GE-6377	
		Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
Revisión de la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de Sistema Integrado de Gestión - SIG para asegurar su sostenibilidad. Es decir, revisión de los procesos y procedimientos que se lideran y si estos se encuentran articulados con la gestión de la dependencia y de las partes interesadas.	Bimestral	X		X		X		X	
Revisar los riesgos asociados a los procesos a cargo y los riesgos de corrupción Semestral que podrían afectar su proceso, analizando los controles con el fin de generar oportunidades de mejora.	Semestral (enero y julio de cada año)	X		X		X		X	

Construcción propia – OCI. Cuadro No. 14

El equipo auditor observó que internamente se envían correos semanalmente a fin de que se utilicen correctamente los formatos y se promueva a las dependencias el uso correcto de los formatos actualizados; este tema se realiza en el momento que se requiere. igualmente, en el momento que se realicen los ajustes al procedimiento se socializará esta información oportunamente a todas las dependencias.

Igualmente, se evidencia la actualización al nombre de los riesgos quedando de la siguiente manera: Riesgos de gestión: “Posibilidad de afectación económica y reputacional por la imprecisión en la entrega de las comunicaciones externas debido a la no notificación de respuestas o de requerimientos en temas económicos o relacionados con la prestación de servicios de salud”; Riesgos de corrupción: “Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para el beneficio propio o de un tercero para ocultar o alterar la documentación recibida y producida por la Entidad (físico o electrónico)”

Además, de conformidad con lo registrado y consultado con el Coordinador del Grupo de Correspondencia, se pudo concluir que las Reuniones de Autoevaluación son:

- ✓ Un mecanismo que utiliza la dependencia para hacer revisión y validación de asignación y cumplimiento de tareas, identificación de pendientes, información de novedades y determinación de cumplimiento del Plan Anual de Gestión, entre otros.

✓ Son un mecanismo que utilizó la dependencia para hacer revisión y seguimiento a los principales indicadores de gestión de las actividades desarrolladas.

De lo anterior, se emite la **Conformidad No. 03** registrada en el numeral 3.1 del presente informe.

2.5 Seguimiento a Operadores contratados por la Superintendencia Nacional de Salud

Durante las vigencias 2021 y enero de 2022, el Grupo de Correspondencia contó con el apoyo de los siguientes operadores para el desarrollo de sus funciones:

No.	Contrato No.	Valor	Contratista	Objeto	Fecha Suscripción	Fecha Terminación
1.	482-2019	\$2.613.959.720	Servicios Postales Nacionales s.a.	Prestación del servicio postal que incluya la radicación y digitalización de la correspondencia que ingresa a la entidad al igual que el alistamiento, admisión, curso y entrega de las comunicaciones oficiales y demás objetos postales que produzca la entidad y que se enmarcan dentro de los conceptos de correo certificado nacional, como certificado internacional, encomienda y masivo estándar, servicio que deberá ser prestado tanto a nivel urbano, como nacional e internacional, a fin de garantizar la entrega de sus comunicaciones con eficiencia, celeridad y oportunidad, de conformidad con las especificaciones técnicas descritas en el anexo No. 1 "Ficha Técnica".	26/11/2019	31/07/2022
2.	406-2021	\$65.518.200	Postal Exprés S.A.S	Servicio de mensajería expresa que incluya recepción, clasificación, transporte y entrega de las comunicaciones oficiales a nivel urbano, departamental y nacional, a fin de garantizar la entrega de sus comunicaciones con eficiencia, celeridad y oportunidad.	20/04/2021	31/12/2021
3.	557-2021	\$82.740.909	Certicamara S.A.	Prestación del servicio de correo electrónico certificado que cuente con la misma validez jurídica y probatoria de un correo postal certificado por medios físicos con estampado cronológico oficial al destinatario y el servicio de exposición de datos en un Web Services, de conformidad con lo establecido en el Anexo No. 1 "Ficha Técnica".	00/00/2021	31/12/2021
La supervisión está a cargo de la Coordinadora del Grupo de Correspondencia.						

Construcción propia – OCI. – Cuadro No. 15

La OCI evidencio que la contratación está orientada al suministro de los servicios de:

- Correo electrónico certificado.

- Servicio de Mensajería que incluye la recepción, clasificación, transporte y entrega de las comunicaciones oficiales a nivel urbano, departamental y nacional.
- Servicio postal que incluye la radicación y digitalización de la correspondencia que ingresa a la entidad, su alistamiento, admisión, curso y entrega de las comunicaciones oficiales y demás objetos postales que produzca la entidad y que se enmarcan en los conceptos de correo certificado nacional, internacional, encomienda y masivo estándar; a nivel urbano, nacional e internacional.

Complementariamente, en concurrencia con lo registrado en las funciones del Grupo Interno de trabajo de Correspondencia, al Coordinador de este equipo de trabajo le corresponde coordinar y realizar seguimiento a las actividades desarrolladas por los operadores contratados.

En la plataforma SECOP están publicados los documentos de los procesos, al igual que los informes periódicos realizados por la Coordinadora del Grupo de Correspondencia de la Superintendencia Nacional de Salud, quien es la funcionaria designada como supervisora de los tres contratos (482 de 2019, 406 y 557 de 2021).

De los resultados de la información revisada se genera a que el equipo auditor declare la **Conformidad No. 04**, registrada en el numeral 3.1 de este informe.

2.6 Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

La oficina de Control Interno evidenció que, en lo concerniente al MIPG, las actividades realizadas por el Grupo de Correspondencia para dar aplicabilidad y/o cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en el proceso que participa, este tiene incidencia en el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos (MGDA).

La labor del Grupo de Correspondencia está inmersa en el Componente Procesos de la Gestión Documental, Sub Componente Gestión y Trámite cuyo objetivo es *“Busca ejecutar las actividades de registro, distribución, trámite, acceso y consulta, seguimiento y control del documento hasta la resolución de los asuntos de manera oportuna.”*

En cuanto a la implementación del Sub componente Gestión y Trámite, cuyo producto es *“Registro y Distribución de Documentos (trámite)”*, la entidad se encuentra en el nivel básico que corresponde a *“La entidad desarrolla manual de procedimientos que establezca el control, seguimiento y consulta de las Comunicaciones Oficiales Enviadas y recibidas y establece los diferentes canales para ello, además de que se cuenta con un responsable de la oficina de correspondencia”*.

La Oficina de Control Interno evidencio que el Grupo de Correspondencia en conjunto con el Grupo de Gestión Documental y la Oficina Asesora de Planeación coordinan: la actualización de la documentación del sistema integrado de gestión y sus componentes, así como de los planes,

programas, políticas, sistemas y subsistemas a que haya lugar, conforme a las normas legales vigentes, Así mismo se observó el cumplimiento de los lineamientos de la Política de Archivo y Gestión Documental que se encuentran establecidas en la quinta dimensión “información y Comunicación” de Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

De lo anterior, se emite la **Conformidad No. 05** registrada en el numeral 3.1 del presente informe.

2.7 Circulares 001 de 2020 y 2021

De acuerdo con las Circulares Externas 001 de 2020 -2021 expedidas por el AGN se tiene. Circular Externa 001 de 2020:

El literal b) Administración de comunicaciones oficiales, dispone:

“(…)

1. Las entidades establecerán los procedimientos y protocolos para el manejo de las comunicaciones oficiales, determinado entre otros aspectos los siguientes:
 - a) Criterios de recepción, registro, horarios flexibles, entrega, alistamiento, distribución y entrega final.)”.

La OCI, evidenció que el Grupo de Correspondencia recibe, registra y radica todos los documentos que lleguen por ventanilla a las diferentes sedes de la entidad. Entre el 1 de octubre de 2021 y el 30 de enero de 2022, no ha venido manejando horarios flexibles para el cumplimiento de sus funciones; el horario de atención al público es de 8:00 am a 4:00 pm en jornada continua y para cualquier requerimiento de usuarios internos se atiende en horario normal de 8:00 am a 5:00 pm.

Igualmente, el Grupo de Correspondencia recibe y envía comunicaciones a través de correo electrónico en su horario de operación.

En este sentido, todos los documentos que ingresan a la Entidad, sea por medio físico o por correo electrónico, quedan digitalizados y adjuntos al sistema SuperArgo, siendo direccionados a las dependencias competentes, por lo tanto, pueden ser consultados directamente por éstas en el citado sistema.

En lo referente a la distribución de la correspondencia que se recibe físicamente la Entidad, el Grupo entrega a las diferentes dependencias destino, en el horario de 7:00 am a 1:00pm y de 1:30 pm a 5:00 pm, teniendo en cuenta en horario flexible; en cumplimiento a la Circular Interna 2022910010000001-4 del 6 de enero de 2022.

“b) Dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones”.

El equipo auditor, pudo establecer que, para la radicación de correspondencia a través de la página web de la Supersalud: www.supersalud.gov.co, se encuentra habilitado el buzón correointernosns@supersalud.gov.co, como se puede observar en la siguiente imagen:



Fuente Grupo de Correspondencia – imagen No, 5

Respecto al envío de correspondencia, la mayoría de las comunicaciones se están tramitando a través del sistema SuperArgo y son enviadas desde el buzón superargo@supersalud.gov.co, igualmente se están haciendo envíos de comunicaciones a través de los operadores de correo (mensajería expresa y correo certificado nacional). Las comunicaciones enviadas a través de correo electrónico certificado cuentan con acuses de envío, entrega y apertura, en tanto que, las comunicaciones enviadas a través de los operadores de mensajería expresan y/o correo certificado nacional, cuentan con prueba de entrega.

- C) *Definición de responsables para proyectar, elaborar, firmar, dar trámite y realizar la organización. Las medidas adoptadas deberán garantizar el control, ingreso, salida y distribución de las comunicaciones, hasta que los documentos originales reposen en los expedientes correspondientes. Lo anterior, en concordancia con los términos de respuesta de peticiones y solicitudes establecidos en la Ley 1755 de 2015, y con la ampliación de términos para atender peticiones contemplada en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.*

Para el caso de las entidades que no cuenten con los medios tecnológicos necesarios para acatar la medida de aislamiento dispuesta en el Decreto 457 de 2020, estas deberán garantizar el servicio de recepción de comunicaciones de manera presencial, en virtud del artículo 3 del Decreto 491 de 2020, implementando los protocolos de sanidad para el personal designado”.

La OCI, evidenció la trazabilidad de las comunicaciones de salida la cual se encuentra registrada en el sistema SuperArgo, quedando constancia de quién la proyecta, la revisa, la aprueba y la firma,

conforme con sus competencias. Los funcionarios autorizados para firmar documentos son: Superintendente Nacional de Salud, Secretaria General, Superintendentes Delegados, Jefes de Oficina, Asesores, Directores, Subdirectores, Coordinador Grupo de Contratación de Bienes y Servicios, Coordinador Grupo de Notificaciones y funcionarios del grupo, funcionarios con póliza de manejo y los funcionarios designados para labores de Supervisión en la contratación, solamente respecto a las comunicaciones oficiales relacionados con su función.

6. La Circular Externa 001 de 2020, dispone:

“Para el trámite y radicación de documentos, la entidad deberá disponer de correos y medios electrónicos oficiales, adicionalmente podrá habilitar, formularios electrónicos en el portal web, sedes electrónicas, líneas de atención y/o canales de comunicación digital. Estos mecanismos tecnológicos deberán asignar un número consecutivo único de radicación, a las Comunicaciones Oficiales Recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío”.

El equipo auditor pudo evidenciar que, la Supersalud dispone de medios físicos y electrónicos para la radicación de los documentos como:

- ✓ Correo electrónico: correointernosns@supersalud.gov.co
- ✓ Línea 01800513700
- ✓ Formulario Electrónico PQRD en la página web de la Entidad.
- ✓ Radicación Física en la Sede Administrativa Supersalud de Bogotá, CAC Bogotá y en las Direcciones Regionales de la Supersalud.
- ✓ Para envío de correo electrónico certificado a través del buzón superargo@supersalud.gov.co
- ✓ Para envío de comunicaciones físicas, contamos con los operadores de mensajería expresa y correo certificado nacional que opera a través de 4-72.

Así mismo se pudo observar que, actualmente la Entidad gestiona las Comunicaciones Oficiales Recibidas o producidas a través del SGDEA SuperArgo, con la asignación del consecutivo único de radicación que permite la identificación del documento de entrada y salida dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío.

7. La Circular Externa 001 de 2020, dispone: *“Los ciudadanos que eleven peticiones durante la emergencia decretada por el Gobierno Nacional deberán indicar la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones”.*

Mediante aviso publicado en la página web se informó a los ciudadanos la necesidad de informar la dirección electrónica para el aviso de sus notificaciones o comunicaciones como se evidencia en la siguiente imagen:



Fuente Grupo de Correspondencia – imagen No. 6

De igual forma, es de aclarar que, la implementación de las medidas contenidas en la Circular Externa 001 de 2021 es de competencia del Grupo de Gestión Documental, por tratarse de medidas preventivas y correctivas ante el riesgo por presuntas pérdidas de archivos, documentos e información por conflagración, sustracción o pérdida en el marco de situaciones de orden público.

Por lo anterior, se emite la **Conformidad No. 06** registrada en el numeral 3.1 del presente informe

2.8 Participación Ciudadana

De conformidad con los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) – SNS 2022, el mecanismo de participación ciudadana y rendición de cuentas el grupo de correspondencia aportó las evidencias de las acciones realizadas, en relación, con los procedimientos “Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07 y Envío de comunicaciones oficiales GDPD08 v1”, por ser estos procedimientos internos no fue necesaria la participación ciudadana.

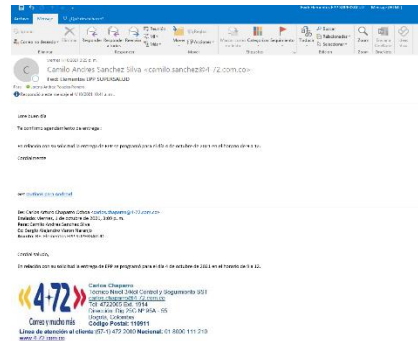
La OCI evidenció que el Grupo de Correspondencia en lo referente a la recepción de Comunicaciones Oficiales Recibidas de manera presencial no cuenta con encuesta de satisfacción del servicio prestado, como tampoco buzón de sugerencias.

Por lo anterior se genera la **recomendación No. 03** registrada en el numeral 3.2 del presente informe.

2.9 Medidas adoptadas por parte del grupo de correspondencia para mitigar la propagación del virus generado por Covid – 19.

Se evidenció que, la Superintendencia Nacional de Salud – SNS, tiene implementados protocolos de bioseguridad a través del Grupo de Talento Humano y Recursos Físicos, razón por la cual el personal asignado a atención de radicación y envío de correspondencia cuenta con todos los implementos requeridos para su protección personal; igualmente la empresa Servicios Postales Nacionales, suministra periódicamente los elementos de protección para el personal de 4-72, entre

los que se encuentran: tapabocas, gel desinfectante y alcohol, como se puede observar en la siguiente imagen:



Fuente Grupo de Correspondencia – imagen No. 7

Esta imagen corresponde al correo electrónico del mes de octubre de 2021 en que Servicios Postales Nacionales indican a su personal que pueden pasar por los elementos de protección.

Así mismo el Grupo de Correspondencia implemento medidas de seguridad a través de campañas, como se evidencia en la siguiente imagen:



Fuente Grupo de Correspondencia – imagen No. 8

De igual manera, da cumplimiento a los protocolos de Bioseguridad y las directrices impartidas por los Grupos de Talento Humano y Recursos Físicos, teniendo en cuenta lo siguiente:

“(…)

1. La toma de temperatura se hace de manera automática en los termómetros ubicados antes de la puerta de vidrio de cada piso de la sede Bogotá y en los ingresos a las sedes de cada Regional y CAC. Este procedimiento de toma de temperatura es obligatorio y requisito para el ingreso, ya que no volverá ser tomada por los guardas de cada sede al ingreso. Recordemos que si la Temperatura es igual o superior a 38°, no se debe ingresar a laborar. En ese momento el funcionario y/p contratista deberá informar a

su jefe inmediato o supervisor para asu vez este informe a Talento Humano la situación y se active el protocolo.

2. La desinfección de manos deberá hacerse en los dispensadores de alcohol que de igual manera están ubicados al ingreso de cada piso, tanto el automático como el de accionamiento por pedal.
3. Luego del ingreso, es requisito que se haga el registro de acceso a través del lector láser de la recepción, por lo cual cada funcionario, contratista o visitante **deberá** pasar el código de barras de su respectiva cédula por este elemento para proseguir con el ingreso.
4. Ya en el puesto de trabajo y antes de inicio de labores, se deberá proceder con el diligenciamiento de la encuesta en el aplicativo Web o en la APP diseñada para el reporte de sintomatología asociada a Covid-19.
5. Luego de finalizar la jornada laboral y antes de salir de la recepción del piso donde labora, se deberá proceder igual que el paso 3, cada servidor, contratista o visitante, deberá pasar el código de barras de la cédula por el lector láser de respectivo piso donde labora (retirar por repetición)."

Se evidenció que, pese al incremento tanto en las Comunicaciones Oficiales Recibidas como en las Comunicaciones Oficiales Enviadas a través de los diferentes medios virtuales (correo electrónico, chat y pagina web), el Grupo de Correspondencia dio cumplimiento a lo establecido en las Circulares Internas 202110000000184 DE 2021 del 19 de julio de 2021 y 2022910010000001-4 del día 06 de enero de 2022, en las cuales se adoptan Protocolos de Seguridad y Salud para Covid-19.

Con fundamento en lo anterior, la Oficina de Control Interno eleva la **conformidad No. 07** del numeral 3.1 del presente informe.

2.10 Riesgos

El equipo auditor de la Oficina de Control Interno de conformidad con el Mapa de Riesgos registrados en el Aplicativo de Planeación y Gestión (ITS), efectuó evaluación a los controles dispuestos para administrar y mitigar los riesgos asociados al referido proceso, evidenciándose que se tienen definidos y/o identificados los riesgos relacionados a continuación.

2.10.1 Riesgo de Gestión:

Posibilidad de afectación económica y reputacional por la imprecisión en la entrega de las comunicaciones externas debido a la no notificación de respuestas o de requerimientos en temas económicos o relacionados con la prestación de servicios de salud, los controles son:

Verificar y hacer seguimiento por parte del profesional especializado o auxiliar del grupo de correspondencia según corresponda, la trazabilidad de cada guía en la plataforma de mensajería expresa o de 4/72, validando que las mismas hayan sido entregadas o devueltas

satisfactoriamente. En caso contrario requerir al operador el respectivo denuncia por pérdida de documentos, para enviar a la dependencia que generó dicho documento, quien determinará si el mismo debe ser reenviado por el mismo u otro medio de comunicación. Evidencia: Denuncios o correos electrónicos.

Acciones (Plan de Tratamiento)

Revisión de las comunicaciones de salida entregadas para su envío a fin de establecer si contiene la información completa del destinatario con el fin de evitar devoluciones innecesarias por parte del operador de correo, situación que implicaría reprocesos y mayores costos

Verificar mensualmente la trazabilidad de cada guía en la plataforma del operador a fin de establecer que el trámite se haya completado y, en caso contrario requerir al operador el respectivo denuncia por pérdida de documentos, si a ello hay lugar, e informarle a la dependencia pertinente de dicha situación para que nos confirmen si procede el reenvío.

Respecto al control definido, se confirmó su aplicación a través de la revisión en la trazabilidad de manera aleatoria en algunas guías en la plataforma de mensajería expresa o de 4/72, validando que las mismas hayan sido entregadas o devueltas satisfactoriamente, en lo referente a las acciones asociadas al riesgo, se observa que las mismas dan cuenta de su cumplimiento.

El Grupo de Correspondencia registró en el aplicativo de Planeación y Gestión ITS, las actividades tendientes a mitigar el riesgo de gestión descrito y presentó los respectivos soportes que dan respaldo a la realización de estas.

De conformidad con lo anteriormente registrado, el equipo auditor verificó el avance, seguimiento y cumplimiento de las actividades propuestas por el Grupo de Correspondencia y se evidencia que, a la fecha de realizar la presente verificación, el riesgo identificado no se ha materializado.

Lo anterior conllevó al auditor a declarar la **Conformidad N°08**, registrada en el numeral 3.1 de este informe.

2.10.2 Riesgos de Corrupción:

Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para el beneficio propio o de un tercero para ocultar o alterar la documentación recibida y producida por la Entidad (físico o electrónico), los controles son:

Verificar y hacer seguimiento mensualmente por parte del profesional especializado o auxiliar del grupo de corresponda según corresponda, la trazabilidad de cada guía en la plataforma de mensajería expresa o de 4-72, validando que las mismas hayan sido entregadas o devueltas satisfactoriamente dentro de los tiempos establecidos en los contratos. En caso contrario, requerir

inmediatamente la prueba de entrega o la devolución al operador postal o de mensajería expresa. Igualmente verificar que el auxiliar de 4-72 esté revisando permanentemente que el motorizado realizó efectivamente la entrega de las comunicaciones o que, en el evento de una devolución, la causal sea válida. Evidencia: Plataforma de las empresas postal y de mensajería expresa, bases de datos, correos electrónicos y registro en el sistema SuperArgo.

Acciones (Plan de Tratamiento)

Solicitar al contratista del personal en misión que mínimo dos veces al año comunique y recuerde mediante correo electrónico el cumplimiento del Código de Integridad de Servicios Postales Nacionales.

Incluir en el contrato dentro de las obligaciones del contratista las de: guardar reserva, respecto a la información a la que se tenga acceso, colocación del contrato y no utilizarla sino exclusivamente en relación con los fines de éste y suscribir el compromiso de confidencialidad y manejo de la información que suministra la Superintendencia

Participación del Grupo de Correspondencia en las actividades programadas por el Grupo de Talento Humano con respecto a la implementación de la Política de Transparencia y Lucha contra la corrupción (Código de Integridad), en su componente de garantizar acciones de fortalecimiento organizacional que promueva el desarrollo de una cultura de integridad entre sus servidores públicos en pro del constante cambio cultural, la defensa de lo público, el servicio a la ciudadanía y la apropiación institucional.

El Grupo de correspondencia registró en el aplicativo de Planeación y Gestión, el cumplimiento de las actividades correspondientes al citado riesgo de corrupción aportando los respectivos soportes que dan respaldo a la realización de estas.

El equipo auditor verificó el avance, seguimiento y cumplimiento de las actividades propuestas por el Grupo de Correspondencia y se evidencia que, a la fecha de realizar la presente verificación, el riesgo de corrupción no se ha materializado.

Lo anterior conllevó al auditor a declarar la **Conformidad No. 09** registrada en el numeral 3.1 de este informe.

3. HALLAZGOS

3.1 Conformidades

Conformidad No. 01: Cumplimiento de las Funciones de acuerdo con el Decreto 1080 del 10 de septiembre de 2021.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 40 del Decreto 1080 de 2021 y la Resolución 20218000013221-6 de fecha 24 de septiembre de 2021, y con base en la información remitida por el Grupo de Correspondencia se evidenció que, participa en el PAG y el PAA y en lo concerniente al MIPG, tiene incidencia en el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos (MGDA), en lo que respecta a sus funciones en el marco de sus competencias.

Conformidad No. 02: Cumplimiento de las actividades del Procedimiento “Envío de comunicaciones Oficiales - GDPD08 V1”.

Con sujeción a la evidencia aportada por el procesamiento “Envío de Comunicaciones Oficiales”, se observa que se viene aplicando y dando cumplimiento a las actividades establecidas allí, lo cual está acorde con los criterios evaluados.

Conformidad No. 03: Cumplimiento reuniones de Autoevaluación.

Con sujeción a la evidencia aportada por la Coordinación del Grupo de Correspondencia, encargada de ejecutar los procedimientos “Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07 V1 y Envío de comunicaciones Oficiales GDPD08 V1.” y las actas de reunión evaluadas, que soportan la revisión periódica de las temáticas contenidas en la Resolución No. 2021160000013752-6 del 28/10/2021, se observó la apropiación de esta herramienta institucional como un esquema de autocontrol de la dependencia, que proporciona la identificación de acciones de mejora continua buscando e logro de las actividades con mayor efectividad.

Conformidad No. 04: Cumplimiento al seguimiento a operadores contratados por la Superintendencia Nacional de Salud.

De acuerdo con la evidencia aportada por el procedimiento y lo registrado en la plataforma SECOP, se observa que durante el alcance de esta auditoría se dio cumplimiento a las actividades de supervisión de los contratos suscritos con los operadores de correspondencia, lo cual está acorde a los criterios evaluados.

Conformidad No. 05: Acogimiento de postulados MIPG.

El equipo auditor de la Oficina de Control Interno eleva conformidad, con ocasión de lo evidenciado en relación con la implementación de la dimensión “Información y Comunicaciones” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) por parte del Grupo de Correspondencia con sujeción a los soportes documentales, verificando que, cuenta con planillas de control, así como la implementación de formatos para el trámite de las comunicaciones oficiales, tanto enviadas como recibidas.

Conformidad No. 06: Cumplimiento Circulares 001 de 2020y 2021 expedidas por el AGN.

La OCI, evidenció que, el Grupo de Correspondencia recibe, registra y radica todos los documentos que lleguen por ventanilla a las diferentes sedes de la entidad, para el cumplimiento de sus funciones, así mismo recibe y envía comunicaciones a través de correo electrónico en su horario de operación.

La OCI, evidenció la trazabilidad de las comunicaciones tanto de las recibidas, así como las de salida lo cual se encuentra registrado en el sistema SuperArgo, quedando constancia de quién la proyecta, la revisa, la aprueba y la firma, conforme con sus competencias.

Conformidad No. 07: Cumplimiento a las medidas adoptadas por parte del grupo de correspondencia para mitigar la propagación del virus generado por Covid – 19.

El equipo auditor de la Oficina de Control Interno eleva conformidad con ocasión de lo observado en las evidencias aportadas por el Grupo de Correspondencia en lo concerniente a las medidas de bioseguridad implementadas a través de campañas durante la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, dando cumplimiento a lo preceptuado en las Circulares Internas 202110000000184 DE 2021 del 19 de julio de 2021 y 2022910010000001-4 del día 06 de enero de 2022, en las cuales se adoptan Protocolos de Seguridad y Salud para Covid-19

Conformidad No. 08: Cumplimiento Mapa de Riesgos de Gestión Procedimientos “Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07 V1 y Envío de comunicaciones Oficiales GDPD08 V1.”.

El equipo auditor de la Oficina de Control Interno eleva conformidad con ocasión a la verificación de la matriz de riesgos de gestión correspondiente a los procedimientos “Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07 V1 y Envío de comunicaciones Oficiales GDPD08 V1.”, se observa una adecuada gestión de riesgos a través de la aplicación de controles tendientes a disminuir la probabilidad de materialización de estos ya que cuentan con los atributos correspondientes a periodicidad, registro y responsable idóneo e igualmente, se encuentran documentados en los procedimientos asociados al proceso.

En lo relacionado a las evidencias aportadas del cumplimiento de las acciones asociadas a los riesgos de corrupción, se observa que las mismas dan cuenta de lo programado conforme al plan de tratamiento del riesgo.

Conformidad No. 09: Cumplimiento Mapa de Riesgos de Corrupción Procedimientos “Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07 V1 y Envío de comunicaciones Oficiales GDPD08 V1.”.

Verificada la matriz de riesgos de corrupción correspondiente a los procedimientos “Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07 V1 y Envío de comunicaciones Oficiales GDPD08 V1.”, se observa una adecuada gestión de riesgos a través de la aplicación de controles tendientes a disminuir la probabilidad de materialización de estos ya que cuentan con los atributos correspondientes a periodicidad, registro y responsable idóneo e igualmente, se encuentran documentados en los procedimientos asociados al proceso.

En lo relacionado a las evidencias aportadas del cumplimiento de las acciones asociadas a los riesgos de corrupción, se observa que las mismas dan cuenta de lo programado conforme al plan de tratamiento del riesgo.

3.2 Recomendaciones

Recomendación No. 01: Aplicar numeral 9 Política de Gestión Procedimiento Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07 V1.

LA OCI recomienda digitalizar los datos de manera uniforme conforme lo establece el numeral 9 de la política de operación del procedimiento de Comunicaciones Oficiales Recibidas - GDPD07

Recomendación No. 02: Parametrizar de las devoluciones en el SGDEA-SUPERARGO Versión 2. Con ocasión de la presente auditoria la OCI recomienda que el Grupo de Gestión Documental y el Grupo de correspondencia adelante las gestiones pertinentes en la parametrización en el sistema de información SGDEA-SUPERARGO Versión 2 de las devoluciones con el fin de conservar la trazabilidad del ultimo tramite del documento en el SGDEA-SUPERARGO, es de anotar que actualmente se está realizando de manera manual según planilla GDFT21.

Recomendación No.03: Implementar encuesta de satisfacción del servicio prestado y buzón de sugerencias.

La OCI recomienda implementar y generar encuestas de satisfacción del servicio prestado y el buzón de sugerencia de conformidad con los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) – SNS 2022.

3.3 No Conformidades:

No Conformidad No.01: Inobservancia en lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001 y en el Procedimiento Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07:

De acuerdo con la verificación de la transición de Supercor a SuperArgo para la auditoria al proceso Gestión Documental a los procedimientos Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07 y Envío de Comunicaciones Oficiales GDPD08, las evidencias aportadas por el Grupo de Correspondencia de la Dirección Administrativa de la Secretaria General, el equipo auditor de la OCI evidenció el incumplimiento a reportes y alertas del seguimiento a la gestión y cierre de las Comunicaciones Oficiales Recibidas en el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 31 de enero de 2022, como lo establece el artículo 8 del Acuerdo 060 de 2001, igualmente se evidenció el incumplimiento en el control de finalización de radicados o cierres de documentos en Supercor por parte de las dependencias y del Grupo de Gestión Documental, según lo dispone el instructivo cierre de tramites en Supercor-Transición del Sistema de Correspondencia Supercor al Sistema de Gestión Electrónico de Archivo – SUPERARGO GDIN04 Versión1 y el numeral 8 del Procedimiento Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07.

La situación planteada en la presente **No Conformidad**, debe ser objeto de tratamiento a fin evitar que se presente la materialización de un riesgo, como lo es la posibilidad que se encuentren radicados sin el trámite correspondiente, lo que puede conllevar a un incumplimiento de lo preceptuado en la normatividad vigente, además esta situación puede dar lugar a la omisión a que los radicados permanezcan abiertos en el tiempo.

4. CONCLUSIONES:

- ✓ La Oficina de Control Interno resalta que, durante el desarrollo de la auditoria, la disposición de los funcionarios que operan los procedimientos auditados, en cuanto al suministro de la información requerida en términos de oportunidad, así como, para realizar las averiguaciones necesarias sobre los trámites para absolver algunas dudas al equipo auditor permitiendo una eficiente labor de verificación de los documentos objeto de la muestra seleccionada.
- ✓ De conformidad con la muestra analizada, la auditoría validó el cumplimiento de las actividades consignadas en el procedimiento “Envío de comunicaciones Oficiales GDPD08 V1”.
- ✓ Como resultado de la revisión a las actividades del procedimiento “Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07 V1”, el registro de las comunicaciones recibidas en campo asunto, no guardan uniformidad.

- ✓ La Oficina de Control Interno en razón de la verificación efectuada por conducto de su equipo auditor designado, pudo concluir que el Grupo de Correspondencia de la Superintendencia Nacional de Salud, está enfocado a realizar de manera óptima las actividades que para su adecuada ejecución requiere de la concurrencia de distintos factores como lo son el talento humano, sistemas de información, aplicación de modelos de gestión y recursos financieros, entre otros, que permitan la consecución de dicho cometido.
- ✓ El Grupo de Correspondencia viene dando cumplimiento a las reuniones de autoevaluación mensuales establecidas al interior de la Supersalud.
- ✓ La evaluación realizada en calidad de tercera línea de defensa por parte de la Oficina de Control Interno, permitió conocer de primera mano durante el alcance de esta auditoría, los procedimientos de “Recepción de Comunicaciones Oficiales GDPD07 V1” y “Envío de comunicaciones Oficiales GDPD08 V1” como desarrollan la labor encomendada, para lo cual en cada caso se identificaron aspectos que con sujeción a los criterios de auditoría tenidos en cuenta, se concluyeron conformes; muestra de ello es lo referente a la integración del sistema integrado de gestión con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- ✓ De igual forma se detectaron oportunidades de mejoramiento, principalmente en lo que refiere al cumplimiento para el estudio, gestión, trámite y cierre de los radicados en Supercor como se documentó en el presente informe.
- ✓ Durante el proceso de auditoría realizado, no se detectaron limitantes que impidieran conseguir el objetivo inicialmente marcado y que conllevaran en esta oportunidad a sugerir soluciones para mejorar o producir oportunidades de mejora.

Cordialmente,

JULIO CESAR REYES ZULUAGA

Jefe (e) Oficina de Control Interno

Proyectó: Carlos Hernán Rodríguez Rodríguez, Profesional Especializado
Juan Carlos Nocua Camargo - Profesional Especializado

Revisó: Danny Adolfo Herrera Zambrano - Asesor

Aprobó: Julio Cesar Reyes Zuluaga - Jefe (e) Oficina de Control Interno

5. INFORME EJECUTIVO

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL, PROCEDIMIENTOS RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES Y ENVÍO DE COMUNICACIONES OFICIALES						
Criterios Auditados	Hallazgos					
	Conformidad	Numeral Informe Detallado	Recomendación	Numeral Informe Detallado	No Conformidad	Numeral Informe Detallado
Funciones de acuerdo con el Decreto 1080 del 10 de septiembre de 2021	1	No. 3.1				
Procedimiento Recepción de Comunicaciones Oficiales - GDPD07 V1.			1	No. 3.2		
Procedimiento Envío de Comunicaciones Oficiales - GDPD08 V1	1	No. 3.1				
Devoluciones.			1	No. 3.2		
Transición Supercor v4 a SuperArgo V1					1	No. 3.3
Autoevaluación	1	No. 3.1				
Seguimiento a Operadores contratados por la Superintendencia Nacional de Salud	1	No. 3.1				
Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	1	No. 3.1				
Circulares 001 de 2020 y 2021	1	No. 3.1				
Participación Ciudadana			1	No. 3.2		
Medidas adoptadas por parte del Grupo de Correspondencia para mitigar la propagación del virus generado por Covid – 19	1	No. 3.1				
Riesgo de Gestión	1	No. 3.1				
Riesgos de Corrupción	1	No. 3.1				
Total	9		3		1	