

 Supersalud 	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

Manual para la gestión y administración de recepción de documentos de entrada y salida

Superintendencia Nacional de Salud

Fecha del documento (25 – 11 – 2025)

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

Contenido

OBJETIVO..... 3

ALCANCE 3

NORMATIVIDAD 3

DEFINICIONES..... 5

ABREVIATURAS..... 7

ROLES Y RESPONSABILIDADES 7

POLITICAS DE OPERACIÓN 8

Comunicaciones de entrada..... 8

Comunicaciones de Salida 14

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

OBJETIVO

Establecer lineamientos para el manejo eficiente de las comunicaciones oficiales de entrada y salida, con el objetivo de optimizar los procesos internos y garantizar la debida trazabilidad de la información en la Superintendencia Nacional de Salud.

ALCANCE

Este manual aplica para la recepción, radicación, digitalización y distribución de las comunicaciones oficiales recibidas en la Superintendencia Nacional de Salud; así como el envío de las comunicaciones oficiales que se generan en las diferentes dependencias de la entidad. Se excluyen de este alcance las comunicaciones radicadas a través de los formularios en línea publicados en el portal oficial de la Superintendencia Nacional de Salud.

NORMATIVIDAD

- Ley 594 de 2000, “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1437 de 2011: “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1581 de 2012, mediante la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales, y demás normas que adicionen, modifiquen o deroguen la protección de datos personales.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

- 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”.
- Ley 1952 de 2019, “Por la cual se expide el Código General Disciplinario”, modificado por el artículo 73 de la Ley 2094 de 2021.
- Ley 2016 de 2020, Código de integridad del DAFP: “Por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1080 de 2021 del Ministerio de Salud: “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud”, en donde se establecen las funciones de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Acuerdo No. 001 de febrero de 2024 del Archivo General de la Nación “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones”.
- Resolución 000321 de 2016 de la Superintendencia Nacional de Salud “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Superintendencia Nacional de Salud”.
- Resolución 20219100100155716 de 2021 de la Superintendencia Nacional de Salud “Por medio de la cual se crean unos grupos internos de trabajo en las direcciones de la secretaría general y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 2022930030001336-6 de 2022 de la Superintendencia Nacional de Salud “Por la cual se adopta el Reglamento Interno de Gestión Documental, Administración de Archivos y Correspondencia de la Superintendencia Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones”.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

- Resolución 2024910000016336-6 de 2024 de la Superintendencia Nacional de Salud “Por medio de la cual se fija el horario en la Superintendencia Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones”.
- Componente de Seguridad de la Información, en concordancia a los lineamientos vigentes de la Norma NTC – ISO - IEC 27001:2013 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

DEFINICIONES

Anulación: Acción que deja sin efecto el trámite o actuación en un número de radicado de una comunicación de salida en el Gestor Documental activo antes de ser enviada y también aplica para memorandos.

Anverso: Se refiere a la cara delantera o principal de un papel, moneda, medalla o cualquier objeto similar.

Comunicaciones Oficiales: Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Copia: Reproducción exacta de un documento.

Distribución de los documentos: Actividad por medio de la cual los documentos recibidos o producidos llegan a su destinatario.

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, casetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

Documento: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

Firma: Medio usado para la manifestación de la voluntad de una persona. Cuando se usa la firma en un documento se da por entendido su comprensión, aceptación y compromiso legal.

Firma Digital: Es un tipo especial de firma electrónica, respaldada por certificados digitales emitidos por una Entidad de Certificación Digital autorizada por la ONAC en Colombia. Se basa en criptografía asimétrica (uso de clave pública y privada), lo que le da un mayor nivel de seguridad, validez jurídica y fuerza probatoria.

Firma Electrónica: Es un conjunto de datos electrónicos utilizados por una persona para identificarla en el ámbito digital. Se entiende como cualquier mecanismo electrónico (usuario y contraseña, códigos enviados al celular, PIN, biometría, tokens, etc.) que permite autenticar a un usuario en un sistema o plataforma.

Folio: Hoja.

Gestor documental activo: es el sistema de información que se encuentre a disposición de la entidad que permite capturar, organizar, almacenar, administrar, consultar, distribuir y preservar documentos (físicos y electrónicos) de manera eficiente y segura durante todo su ciclo de vida.

Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

Serie documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

Trámite de documentos: Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Trazabilidad: es la identificación que realiza en el Gestor Documental SGDEA, de las actividades que realiza un usuario en el Gestor Documental sobre las comunicaciones oficiales con el fin de proveer información del origen y todos los eventos o actividades que se surten en el flujo un documento determinado.

Ventanilla única de Correspondencia: Lugar físico donde se da inicio al proceso de ingreso de los documentos físicos dirigidos a la entidad.

ABREVIATURAS

DAFP – Departamento Administrativo de la Función Pública

NTC – Norma Técnica Colombiana

SGDEA – Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo

SNS - Superintendencia Nacional de Salud

ROLES Y RESPONSABILIDADES

Radicador: Persona encargada de recibir y/o crear el registro de radicación en el gestor documental.

Coordinador/a del Grupo de Correspondencia: Persona encargada de dirigir y controlar los servicios y actividades propias del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

POLITICAS DE OPERACIÓN

Comunicaciones de entrada

- Todas las comunicaciones oficiales que ingresan a la Superintendencia Nacional de Salud – SNS, deben ser radicadas a través del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia de la entidad. La entidad cuenta con los siguientes canales de recepción de comunicaciones de entrada cuyo origen provenga de actores ciudadanos o grupos de interés privado o público a donde deben ser remitidas: Ventanilla Única de radicación con atención personalizada, formularios web a través de la página web oficial de la Superintendencia Nacional de Salud y/o correo electrónico institucional (correointernosns@supersalud.gov.co).
- Para la recepción física de las comunicaciones en todos los puntos de radicación presencial o a través de cualquier de los canales de recepción con los que cuenta la SNS, se debe tener en cuenta por las partes interesadas lo siguiente:
 - a) Los documentos deberán allegarse con carta dirigida a la Superintendencia Nacional de Salud o con copia a la entidad.
 - b) La comunicación debe encontrarse debidamente firmada o suscrita por el peticionario y, si es una entidad privada o pública, por su representante legal (artículo 15 Res. 2022930030001336-6 de 2022 de la Superintendencia Nacional de Salud). En el evento en que una comunicación no esté firmada, ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida a la oficina competente donde se determinarán las acciones a seguir.
 - c) Tener en cuenta que el oficio y/o comunicación debe venir firmado, informar todos los datos personales relevantes, como nombre, cédula, dirección, ciudad, departamento, correo electrónico, y teléfono.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

- d) Cuando la comunicación se reciba por ventanilla y en el contenido no se incluyan los datos completos del remitente, se debe solicitar a quien entrega la comunicación que indique los datos faltantes y en esa medida se ingresará al Gestor Documental activo de la entidad, si quien entrega opta por no informarlos se dejará constancia en el registro de radicación de en el gestor de correspondencia.
- e) En el evento en que la comunicación indique que contiene anexos, estos deben encontrarse debidamente relacionados y coincidir con el total de anexos entregados. De no cumplirse esta condición se deberá dejar constancia expresa en el campo de observaciones.
- f) Los anexos del documento deben venir foliados preferiblemente en la parte superior derecha de cada página. Los anexos deben ser presentados en forma organizada, en orden consecutivo y foliados por la cara anversa, comenzando desde el número uno (1) y continuando de manera secuencial, incluso si se dividen en varios tomos.
- g) Si la comunicación oficial incluye la recepción de sobres, cajas o bienes, los funcionarios de radicación deben contar con la facultad de apertura, con el fin de verificar que el contenido corresponda a lo indicado en la comunicación, con excepción del documento que informe “Registro de cadena de custodia” proveniente de Organismos de Control, caso en el cual, el mismo no debe ser aperturado por el Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia.
- h) El horario de atención para la recepción física en la Ventanilla Única de Correspondencia a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia, tanto en la Sede Central, Centro de Atención al Ciudadano, y las diferentes Direcciones Regionales es únicamente en días hábiles de 8 a.m. a 4 p.m. en jornada continua. El horario podrá variar de conformidad con las condiciones y situaciones extraordinarias, atendiendo las instrucciones de la Alta Dirección o de la Secretaría General.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

- Cuando se trate de radicación física, se deberá adherir a la comunicación original, el sticker en el que consta el número de radicación del documento.
- Teniendo en cuenta los términos de tiempo de respuesta, el jefe de cada dependencia a la que se asignó el documento, debe distribuir oportunamente la correspondencia al interior de la dependencia.
- Con el fin de evitar devoluciones inmediatas por parte de las dependencias, el Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia tendrá un plazo máximo de 4 horas hábiles contadas desde la hora de radicación de la comunicación para realizar la unificación entre radicación, digitalización y cargue de imágenes en el Gestor Documental vigente.
- Para el caso de comunicaciones electrónicas (recibidas en el correo electrónico correointernosns@supersalud.gov.co), las mismas se recibirán por los medios definidos, las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana. Sin embargo, estos serán radicados el día hábil siguiente a su recepción, día en el cual empiezan a contar los términos administrativos y/o legales.
- Los documentos que lleguen al buzón electrónico de entrada definido actualmente: correointernosns@supersalud.gov.co fuera de la jornada laboral de la Superintendencia Nacional de Salud, deberán ser considerados como recibidos para su trámite el día y/o jornada hábil siguiente.
- Todo funcionario que reciba una comunicación oficial en su cuenta de correo electrónico institucional, que no contenga entre sus destinatarios el buzón correointernosns@supersalud.gov.co para fines de radicación, deberá reenviar la comunicación recibida inmediatamente a dicho buzón para que se surta el debido proceso de radicación ante el Gestor Documental activo.
- En caso de requerirse el desglose de la comunicación recibida, la dependencia debe desagregar el mismo en varios correos y enviarlos bajo el mismo asunto al correointernosns@supersalud.gov.co, siempre y cuando entre los destinatarios de este no se encuentre el correo oficial de la entidad antes mencionado.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

- Para preservar la integridad de los correos electrónicos, se debe tener en cuenta que cada correo electrónico recibido corresponde a un solo documento.
- Las comunicaciones recibidas por parte de los diferentes entes de control y/o con la denominación acción de tutela, deben direccionarse inmediatamente a la dependencia competente, y la digitalización y cargue de la imagen debe ser inmediata.
- Toda la correspondencia que ingresa a la SNS vía página WEB se radica y direcciona automáticamente a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario o a la Oficina de Control Disciplinario Interno para el trámite correspondiente, según sea: petición, queja, reclamo o denuncia.
- Una vez recibido el correo electrónico a radicar en el Gestor Documental activo, el asunto debe copiarse, exactamente como lo cita el correo electrónico en el asunto del radicado; en los casos en que el correo electrónico no tenga asunto se registrará en el Gestor Documental así: sin asunto, nombre del remitente, fecha y hora de recibido. (Ejemplo: sin asunto Carlos Castellanos 11/09/2020 10:15 a.m.)
- Si la dependencia a la cual se remitió la comunicación oficial de entrada advierte que la misma no es de su competencia, deberá trasladarla de forma inmediata al área o dependencia competente o devolverla al grupo de Correspondencia para su reasignación, mediante el Gestor Documental activo, sin que para el efecto se deba realizar oficio remisorio que le comunique este traslado al peticionario.
- En el caso de recibir correspondencia física a título personal, se deberá realizar lo siguiente:
 - a) Si es remitida por un juzgado se debe recibir y entregar directamente al funcionario con el fin de que informe al Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia, si es oficial o no, para darle el trámite respectivo.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

- b) Si el trámite es por Ventanilla Única de Radicación, no se recibe y no se radicará y se debe realizar el proceso mencionado en el literal anterior.
- c) De igual forma, si se recibe por correo electrónico se deberá verificar si la persona está vinculada a la entidad y se remitirá el documento, sin radicación.
- Una vez recibidos de forma presencial los documentos a través de la Ventanilla Única de Radicación y los mismos hayan sido radicados y digitalizados, deberán ser entregados el día siguiente en las dependencias en el recorrido de las 2:00 p.m., a excepción de las tutelas o los documentos radicados al Despacho del Superintendente Nacional de Salud, que se entregarán el mismo día de su radicación en el horario establecido hasta las 4:00 p.m.
 - Para el manejo de los datos de remitentes y destinatarios de las diferentes comunicaciones allegadas a la Entidad, así como del contenido de estas, se debe dar cumplimiento a lo establecido en las directrices de la Política de Protección de Datos de la SNS, y la Ley 1581 de 2012, mediante la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales, y demás normas que adicionen, modifiquen o deroguen la protección de datos personales.
 - En caso de recibirse denuncias de actos de corrupción se debe tener en cuenta, adicional a las directrices de la Política de Protección de Datos de la Superintendencia Nacional de Salud, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, y el Código de Integridad del DAFP adoptado por medio de la Ley 2016 de 2020. El correo dispuesto para recibir las denuncias de actos de corrupción es anticorrupcion-vigilados@supersalud.gov.co
 - Los jefes de las diferentes dependencias (Superintendente, Secretaría General, Superintendentes Delegados, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina Asesora y Jefe de Oficina), deben informar al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental al correo electrónico requerimientossuperargo@supersalud.gov.co las novedades de retiro del personal a cargo, con el fin de actualizar en el Gestor Documental activo y así realizar la radicación de las comunicaciones según corresponda.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

- Cualquier documento que pretenda radicar un funcionario de la SNS o en su defecto a través de mandato formal; situación que deberá ser comprobada por parte del funcionario a cargo de la radicación en el Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia.
- Cuando se requiera una verificación de comunicaciones de entrada que hayan ingresado a través del buzón correointernosns@supersalud.gov.co desde septiembre de 2015 a la fecha, esta debe ser realizada por la dependencia interesada al Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia, por medio de correo electrónico dirigido al Coordinador/a del Grupo de Correspondencia.
- El Manual para la radicación de comunicaciones oficiales de entrada puede ser consultado en la página web de la SNS/nuestra entidad/estructura orgánica y talento humano/procesos/ bajo el código DIMN19, el cual tiene como fin radicar en el Gestor Documental activo, las comunicaciones que ingresan a la Entidad por los diferentes medios de recepción de forma eficiente y eficaz. Las dependencias deben revisar en el mes de noviembre de cada vigencia, los asuntos que tienen a su cargo en dicho manual con el fin de actualizarlo para la siguiente vigencia, lo cual deberá ser informado oficialmente al coordinador(a) del Grupo de Correspondencia antes de iniciar el mes de diciembre de cada vigencia
- Se realizarán reinducciones trimestrales al personal del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia para asegurar la comprensión y correcta aplicación del manual para la radicación de comunicaciones oficiales de entrada con código DIMN19. Estas reinducciones serán realizadas por el Coordinador(a) del Grupo de Correspondencia o por quien éste delegue o defina para tal fin.
- Teniendo en cuenta que, el Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia tiene actualmente la administración del Sistema de Correspondencia Supercor 4.0, mediante el cual se atendía la radicación y trámite de documentos con anterioridad al Gestor Documental SuperArgo, los funcionarios y contratistas de la entidad deben solicitar la firma del paz y salvo en el formato dispuesto por la entidad al Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia, como soporte de que se encuentran al día en los documentos tramitados en el mencionado sistema.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

Comunicaciones de Salida

- El envío de las comunicaciones oficiales que se generen desde la SNS, debe ser gestionado por el Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia de la entidad.
- Las comunicaciones oficiales físicas que produzcan las diferentes dependencias de la Entidad deberán ser elaboradas en la plantilla de radicación de comunicaciones de salida vigente al momento de su producción y deberán ser radicadas en el Gestor Documental activo, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:
 - a) Ninguna comunicación debe ser fechada, ni numerada manualmente, la fecha y el número lo generará el Gestor Documental activo de forma automática en el momento de su registro.
 - b) En caso de requerir el envío de documentos físicos, la comunicación que remite anexos debe describir exactamente la cantidad y tipo de anexos. Los anexos deben ser foliados en la parte superior derecha, por una sola cara, en orden consecutivo, y grapados al original de la comunicación. El cumplimiento de este requisito y la entrega al Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia junto con la comunicación oficial original es responsabilidad de la dependencia remitente.
 - c) Las copias adicionales de salida (externas) en las comunicaciones, deben enunciar los nombres, cargos, entidades, direcciones completas, ciudad y departamento de destino; y deben ser adjuntadas a la comunicación.
 - d) La información contenida en las comunicaciones que sean entregadas al Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia debe ser exactamente igual a la registrada en el Sistema de Gestión Documental activo.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

- e) Las comunicaciones que no cumplan con estos requisitos serán devueltas sin excepción a la dependencia productora en los recorridos establecidos para la entrega y recolección de comunicaciones físicas.
- f) El Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia, si a ello hay lugar, verificará que los anexos que se anuncien en la comunicación se encuentren completos, que el contenido del original sea idéntico al de las copias y que contenga la copia del original para la serie documental: “Consecutivo de comunicaciones oficiales enviadas”, utilizada para el archivo de gestión de la oficina productora.
- g) Cuando existan errores en la radicación, el servidor público o contratista que advierta la situación, deberá solicitar a través del Gestor Documental activo, la anulación del radicado. En todo caso no se podrán anular radicados que hayan sido enviados, comunicados, notificados o previamente publicados.
- Las comunicaciones remitidas a través del sistema de correo electrónico certificado, de forma previa a su envío, deben establecer si las mismas requieren certificación de entrega o no, con el fin de señalar lo pertinente de acuerdo con lo requerido en el Gestor Documental activo.
 - Para el trámite de las comunicaciones de salida física, las dependencias deben aplicar las siguientes instrucciones:
 - a) Si la comunicación oficial en físico va a ser enviada por uno de los servicios de correo contratados por la entidad para tal fin, debe entregarse en original y copia.
 - b) Si la comunicación oficial en físico va a ser entregada a través del servicio motorizado, debe entregarse en original y copia.
 - c) Si la comunicación oficial contiene anexos, el documento y los anexos debe encontrarse completamente foliado.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

- d) Si la comunicación oficial en físico va dirigido a juzgados se debe enviar en original y una copia con todos los anexos y una copia adicional para el recibo del documento.
 - e) La comunicación oficial de salida debe contener el número de folios, y el número de anexos y/o de medios magnéticos si los tiene.
 - f) Para la entrega al Grupo de Correspondencia, el solicitante deberá diligenciar la planilla correspondiente y entregar en los horarios de recorrido establecidos.
 - g) Si la comunicación oficial se tramitará a través del sistema de correo electrónico certificado, la dependencia debe verificar que la información del correo de destinatario se encuentre correcta y que dentro de los correos de destino no se incluya el correo de radicación de correspondencia correointernosns@supersalud.gov.co; ya que este correo es exclusivamente para la recepción y radicación de las comunicaciones que ingresan a la entidad. El envío a este correo genera costos innecesarios para la SNS.
- La dependencia debe hacer seguimiento constante a las comunicaciones oficiales producidas por ésta, las cuales deben ser visualizadas en la bandeja de la dependencia generadora, donde se podrá verificar si las mismas ya fueron tramitadas para su envío por los diferentes medios a través del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia.
 - El Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia o quien delegue o haga sus veces, es el único autorizado para realizar las anulaciones en el Gestor Documental activo. (Artículo 1.3.4 acuerdo 001 de 2024)
 - Las solicitudes de anulación sólo se deben aplicar para las comunicaciones de salida que no hayan surtido su trámite de envío a través del Grupo de

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

Correspondencia y así mismo, para los demás tipos de radicados con excepción de los radicados de entrada ya que estos no se podrán anular por ninguna razón.

- Ningún documento de salida que se registre en el sistema como enviado al destinatario podrá ser anulado, dicha verificación la realiza automáticamente el Gestor Documental SuperArgo. Cuando el radicado de salida ~~fue~~ haya sido enviado al destinatario, la dependencia productora deberá realizar un alcance a la gestión realizada en caso de que exista error o necesidad de retractarse frente al trámite realizado.

- El efecto de una anulación es sobre la gestión y trámite del documento, por ningún motivo, se eliminarán los números de radicado, por cuanto deben hacer parte del control de consecutivos anual generados por la entidad.

- Las solicitudes de anulaciones realizadas por los funcionarios en el Gestor Documental activo deben serán aprobadas por el Grupo de Correspondencia.

- Para el manejo de los datos de remitentes y destinatarios de las comunicaciones oficiales de la Entidad, así como del contenido de estas, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en las directrices de la Política de Protección de Datos de la Superintendencia Nacional de Salud, conforme lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Cabe señalar que durante el desarrollo de las actuaciones disciplinarias derivadas de dichas denuncias se aplicarán los controles de acceso en el Sistema de Gestión Documental activo establecido por la entidad para garantizar la reserva de dichas actuaciones, en los términos establecidos en el artículo 95 de la Ley 1952 de 2019.

- Los funcionarios responsables de las comunicaciones oficiales internas y externas con firmas autorizadas para emitir comunicaciones oficiales relacionadas con su función son: Superintendente Nacional de Salud, Secretario(a) General, Superintendentes Delegados, Jefes de Oficina, Asesores, Directores, Coordinador(a) Grupo de Contratación de Bienes y Servicios, Coordinador(a) Grupo de Notificaciones y los funcionarios del Grupo, los funcionarios de manejo y confianza y los funcionarios designados para labores de supervisión de la contratación. (Artículo 4.1.3 Responsabilidades Acuerdo 001 de 2024 Archivo General de la Nación)

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

- Todas las comunicaciones oficiales de salida deben ser tramitadas a través del Gestor Documental operado por el Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia; en los casos excepcionales en que el documento sea entregado directamente por la dependencia, el área deberá remitir una copia firmada por el destinatario al Grupo de Correspondencia, con el fin de realizar el registro en el Sistema de Gestión Documental activo.

- En los casos en que las dependencias realicen los envíos de manera personal, por correo electrónico o realicen su publicación en la página web, la dependencia debe informar al Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia la situación a través de correo electrónico institucional, adjuntando copia de los documentos en la planilla correspondiente, donde conste, en el caso de entrega personal: firma y fecha del recibido por parte del interesado, en el caso de publicación en página web: captura de pantalla de la publicación y, en el caso de envío por correo electrónico de la dependencia: captura de pantalla del correo electrónico. Lo anterior con el fin de que el Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia realice el respectivo registro en el Gestor Documental activo.

- Los envíos que estén previamente agendados por las dependencias y requieran una fecha específica de entrega al destinatario, deben ser entregados al Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia oportunamente y con el tiempo suficiente para poder cumplir con los tiempos de transporte y entrega de correspondencia. Adicionalmente se debe compartir el cronograma de los envíos y la información de los contactos de los destinatarios, con el fin de hacer más efectivas las entregas y así evitar demoras.

- Cuando una comunicación oficial física genere una devolución por parte de los operadores de correo, esta deberá ser remitida a la dependencia correspondiente para que determine si solicita su reenvío o si se archiva. Se dejará constancia de la devolución, en el Sistema de Gestión Documental activo.

- Los funcionarios encargados del trámite de las comunicaciones oficiales producidas en cada una de las dependencias deben hacer el seguimiento al envío de las comunicaciones físicas o electrónicas y una vez se compruebe el envío satisfactorio de la misma, deben proceder con la finalización en el Gestor Documental activo.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN06
	MANUAL PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA	VERSIÓN	02
		FECHA	25/11/2025

- Toda comunicación oficial de salida deberá gestionarse dentro del horario oficial de la entidad, por el contenido de la información y con el fin de mitigar riesgos de gestión o legales asociados.

- Cualquier necesidad extemporánea o extraordinaria relacionada con la recepción y/o el envío de comunicaciones oficiales después de la terminación de la jornada laboral, debe solicitarse por parte del funcionario responsable a través de correo electrónico a la Dirección Administrativa con copia al Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia de la entidad, para el debido registro en la base de datos de riesgo. Lo anterior, con el fin de evitar una posible vulneración en materia de fuga de información, uso indebido de plataformas o información institucional, etc.

Control de cambios					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Soraya Mahecha / Miguel Ortiz	Nombre	Mario F. Ramírez	Nombre	Mario F. Ramírez
Cargo	Profesional Especializado	Cargo	Director Administrativo	Cargo	Director Administrativo
Fecha	04/11/2025	Fecha	05/11/2025	Fecha	05/11/2025