



| | | | |
|-------------------------------------|----------------|----------------|------------------|
| FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME | Día: 27 | Mes: 08 | Año: 2015 |
|-------------------------------------|----------------|----------------|------------------|

| | |
|--|--|
| Proceso: | GESTION ADMINISTRATIVA GA-PR-001 |
| Subproceso: | GESTION DOCUMENTAL GD-SP-001 |
| Líder de Subproceso / Jefe(s) Dependencia(s): | Coordinador Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia |
| Objetivo de la Auditoría: | Realizar la auditoría al subproceso "Gestión Documental" de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. ESPECÍFICOS: 1. Evaluar el nivel de implementación del subproceso Gestión documental. 2. Verificar aleatoriamente la aplicación del Programa de Gestión Documental 3. Efectuar seguimiento al plan de acción de la Dirección Administrativa 2015, específicamente a las actividades a cargo del Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia. 4. Verificar la actualización del normograma del proceso auditado. 5. Realizar el análisis del mapa de riesgos del subproceso objeto de la auditoría. 6. Verificar el uso adecuado del servicio de correo certificado. |
| Alcance de la Auditoría: | Cubre el subproceso y su documentación asociada, así como el mapa de riesgos, plan de acción y normograma, para el período comprendido entre el 1 de julio de 2014 y 30 de junio de 2015. |

| | |
|--|---|
| Jefe oficina de Control Interno | Auditor Líder |
| MYRIAM HERRERA DURÁN | GIGLIOLA MONTAÑEZ MURILLO – Auditor Líder WILMAR VALENCIA SUÁREZ – Auditor |

| Reunión de Apertura | | | | | Ejecución de la Auditoría | | | | Reunión de Cierre | | | | | | |
|---------------------|----|-----|----|-----|---------------------------|-------|-----------------------|-------|-----------------------|-----|----|-----|----|-----|------|
| Día | 02 | Mes | 07 | Año | 2015 | Desde | 03/07/15 D / M / A | Hasta | 06/08/15 D / M / A | Día | 27 | Mes | 08 | Año | 2015 |



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| 1. METODOLOGÍA..... | 2 |
| 2. DESARROLLO DEL INFORME | 2 |
| 2.1. Subproceso Gestión Documental | 2 |
| 2.2. Uso del Correo Certificado | 8 |
| 2.3. Plan de Acción vigencia 2015 – Subproceso Gestión Documental | 10 |
| 2.4. Normograma – Subproceso Gestión Documental | 15 |
| 2.5. Mapa de riesgos – Subproceso Gestión Documental..... | 16 |
| 3. CONCLUSIONES..... | 17 |
| 4. Anexo No. 1 | 19 |
| 5. Anexo No. 2 | 20 |

1. METODOLOGÍA

En desarrollo de la auditoría de gestión al subproceso "Gestión Documental", se aplicaron las técnicas de auditoría generalmente aceptadas en el siguiente orden:

- Se estableció el plan de auditoría, determinando entre otros aspectos, los objetivos, alcance y actividades a ejecutar.
- Se requirió la información pertinente con fundamento en el estudio realizado al subproceso objeto de auditoría y se realizaron los análisis, visitas, comparaciones y verificaciones documentales.
- Se generaron las observaciones y recomendaciones en el informe de auditoría, teniendo en cuenta la retroalimentación realizada por el Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia.

2. DESARROLLO DEL INFORME

2.1. Subproceso Gestión Documental

En términos generales, la gestión documental¹ contempla las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación

¹ <http://www.archivogeneral.gov.co/programa-de-gesti%C3%B3n-documental>



producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

En tal sentido, la entidad cuenta con el subproceso de Gestión Documental, el cual tiene como objetivo orientar la realización de las actividades necesarias para la administración y conservación de los documentos producidos y recibidos por la entidad, aplicando la normatividad archivística, el sistema de gestión documental automatizado, garantizando la integridad y conservación de la información.

Para el desarrollo de tales actividades, la superintendencia cuenta con el Programa de Gestión Documental, el cual tiene como objetivo normalizar de forma sistemática las actividades inherentes al subproceso de gestión documental que incluyen: producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta y préstamo de los documentos, conservación y disposición final, de tal manera que se ajusten a la normatividad vigente.

Dado lo anterior y con el fin de evaluar el nivel de implementación del subproceso, se requirió la información que soporta la aplicación de las actividades establecidas y de su documentación asociada; adicionalmente, se realizaron visitas de observación para la verificación aleatoria de la aplicación del programa de gestión documental, concluyendo en términos generales el cumplimiento de las actividades.

Observación 1

- No obstante lo anterior se observó que el programa de gestión documental se encuentra soportado con normatividad no vigente, situación que puede generar incumplimientos normativos por parte de la entidad y reprocesos.
- De acuerdo con lo informado por el Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia, la última versión del Programa de Gestión Documental de septiembre de 2014, fue aprobada y adoptada de conformidad con lo señalado en el instructivo para la elaboración y control de la documentación del SIGME, que indica:

“Los documentos entrarán en vigencia una vez hayan surtido: i) las fases de revisión y aprobación de contenido realizada por los líderes de procesos, ii) de autorización de su publicación por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, establecidos en el procedimiento para la administración y control de la documentación y iii) sean publicados; el listado maestro de documentos contempla esta fecha.”

Al respecto, la normatividad² que rige a partir de diciembre de 2012, ha determinado que el responsable de aprobar el programa de gestión documental es el Comité de Desarrollo Administrativo. Para la superintendencia, el Comité

² Decreto 2609 de 2012, Decreto 2578 de 2012, derogados por el Decreto 1080 de 2015



Institucional de Desarrollo Administrativo fue conformado mediante la Resolución 20131300016575 de 2013, el cual tiene como función, entre otras:

“Cumplir con las funciones asignadas al Comité Interno de Archivo, de acuerdo con lo dispuesto en los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y la Circular 01 de 2013 del Archivo General de la Nación”

Tales situaciones evidencian debilidad en los controles existentes, que permitan determinar la verificación y validación de los documentos por parte de las dependencias, para su aprobación y publicación. Adicionalmente, contravienen lo señalado en la Resolución 20131300016575 de 2013, así como el artículo 3 de la ley 1712 de 2014, en lo relacionado con la calidad y veracidad de la información, que señala:

“Toda información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.”

Es de precisar, que el decreto 1080 de 2015 derogó los decreto 2609 y 2578 de 2012.

- Se evidenció que existen definiciones en el programa de gestión documental que no se encuentran alineadas a lo determinado en las normas legales vigentes.
- Adicionalmente, el programa cuenta con información diferente a la publicada en la página web de la entidad. Por ejemplo, el programa indica: “El horario de atención en el Call Center es de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes. De 8 a.m. a 12 m los sábados y de 10 a.m. a 12 m. los domingos.”, mientras la página web muestra que: “Línea gratuita nacional: 01-8000-910305, Línea de atención en Bogotá (1) 691-3006. Horarios de atención Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 8.00 a.m. a 12:00 m.”
- Se definen en el programa operaciones a realizar por parte del grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia que realmente no son ejecutadas por dicho grupo, lo cual genera riesgo de dilución de responsabilidades por desconocimiento de las mismas.

Por ejemplo: “En el direccionamiento de los documentos recibidos mediante la página web institucional, el auxiliar radicador tipificará los documentos asignándolos al área respectiva, según el asunto y aplicando la Tabla de Retención Documental correspondiente.”; según lo informado el auxiliar encargado no tipifica radicados



- Existen comentarios de ajustes al documento, como si se tratara de un documento preliminar. Por ejemplo: "Que la responsabilidad del diligenciamiento, archivo, mantenimiento y control del formato es de los notificadores de las Direcciones Territoriales., (como se va a llamar el control de registros definir con Paola)"

Recomendación 1

Teniendo en cuenta que el Programa de Gestión Documental³ es estratégico para la gestión documental, pues con él se establecen las estrategias que permitirán a corto mediano y largo plazo, la implementación y el mejoramiento de la prestación de servicios, el desarrollo de los procedimientos y la implementación de programas específicos del proceso de gestión documental, es pertinente realizar la actualización en contenido, forma y sustento normativo del programa de Gestión documental de la entidad, de conformidad con lo señalado en el artículo 2.8.2.5.13., del decreto 1080 de 2015, el cuál cita:

"Elementos del programa de gestión documental. Programa de Gestión Documental (PGD) debe obedecer a una estructura normalizada y como mínimo los elementos que se presentan en el Anexo denominado "Programa Gestión Documental" que hará parte integral de decreto."

Para tal efecto y con el fin de facilitar la actualización e implementación del programa, se sugiere consultar el manual para la implementación de un programa de gestión documental, emitido por el Archivo General de la Nación.

Al respecto de lo anterior, resulta relevante mencionar el compromiso adquirido con el AGN a través del plan de mejoramiento archivístico en lo relacionado con las actividades para la "Actualización del Programa de Gestión Documental PGD" que debe ser culminada el próximo 18 de diciembre de 2015 y que fue establecida para subsanar el hallazgo número cinco que cita: "Implementación del Programa de Gestión Documental - PGD y Plan Institucional de Archivos - PINAR."

⁴ De lo anterior, se desprende la necesidad de establecer internamente cronogramas de trabajo con actividades, pesos y productos concretos, que permitan dimensionar el trabajo a realizar y evidenciar documental y porcentualmente los avances reportados en cumplimiento del plan de mejoramiento archivístico.

Finalmente, y dadas las inconsistencias detectadas, se recomienda que la actualización del programa sea aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, conforme a lo establecido en la normatividad vigente; para tal efecto es pertinente fortalecer los controles existentes a fin de validar que la información publicada se soporte en los preceptos legales vigentes y dar cumplimiento de la ley de transparencia.

³ <http://www.archivogeneral.gov.co/pgd>



Observación 2

De otra parte, se evidenció para el período auditado un total de 65.535 radicados⁴ sin expediente en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, situación que contraviene lo requerido en la circular interna número 20135000000334 del 30/08/2013 y sus circulares relacionadas, así como lo establecido en el programa de gestión documental, lo que puede afectar de manera directa la gestión documental de la entidad, en especial el tratamiento que se da a los documentos. Para mayor detalle se relacionan a continuación, algunos apartados del programa en mención:

“...Para la alimentación de expedientes virtuales, se hace necesario que los servidores de la Superintendencia incluyan los radicados oportunamente a los expedientes virtuales, el no realizar esta actividad oportunamente, puede ocasionar que una vez conformado físicamente el expediente en el Grupo de Gestión Documental, éste deba ser nuevamente organizado y foliado, lo que genera un retraso en las actividades propias del proceso de Gestión Documental y un reproceso de todo el trabajo realizado en la conformación de expedientes...”

... Remitir expedientes a bodegaje externo sin que se encuentren cerrados o completos implica gastos presupuestales adicionales cuando deben pedirse las cajas para poder incluirles documentos que no se entregaron con oportunidad.

Por lo tanto, es importante aclarar que el porcentaje de avance en la conformación de los expedientes está sujeto a la entrega oportuna por parte de las dependencias y/o Direcciones Territoriales de los documentos. Igualmente la transferencia que se realice de los expedientes dependerá de la información que suministren las dependencias y Direcciones Territoriales sobre los expedientes cerrados. “

Como resultados del análisis realizado, se pudo concluir que la mayoría de los radicados en cuestión, se concentran en los siguientes diez tipos documentales, que corresponden al 79% del total de los radicados sin expedientes:

⁴ ARANDA – Caso 36841



| Tipo | Total |
|-------------------------------|--------------|
| ATENCION PERSONALIZADA | 33459 |
| REPORTE CALL CENTER | 7140 |
| REMISION DE INFORMACION | 3306 |
| Sin tipificar | 1798 |
| P.Q.R. | 1291 |
| REQUERIMIENTO | 1156 |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 1082 |
| RESPUESTA DERECHO DE PETICION | 852 |
| COPIA | 849 |
| TRASLADO P.Q.R. | 712 |
| Total | 51645 |

Lo anterior muestra debilidades de control y autoevaluación, por cuanto se evidencia de manera reiterativa la falta de aplicación de la regulación interna vigente, debilidades en el seguimiento para el debido trámite de la correspondencia y manejo del sistema de Gestión Documental. No obstante, el líder debe velar por el debido cumplimiento del objetivo de la Gestión Documental; en tal sentido, es pertinente recordar que una de las funciones⁵ de la Dirección Administrativa es: "Clasificar, distribuir y realizar el seguimiento de la correspondencia de la superintendencia y manejar el sistema de información administrativo", la cual se desarrolla con fundamento entre otros numerales, con el tres y el 19 de la resolución 1080 de 2004, que citan:

"...3. Mantener actualizada la información relacionada con los documentos que esta gestione en los sistemas de información de la entidad.

...19. Velar por el adecuado registro y manejo de la correspondencia en la aplicación diseñada para el efecto. ..."

Recomendación 2

Dar cumplimiento al componente del MECI " Autoevaluación Institucional" mediante el análisis de la suficiencia de los controles existentes, la proposición de nuevos controles, y la generación de actas como producto de la autoevaluación, para que se retroalimente a los niveles jerárquicos superiores sobre las situaciones detectadas y que afectan la gestión Institucional, para que se tomen los correctivos necesarios en forma oportuna y consecuentemente se cumpla con el marco regulatorio interno.

Observación 3

Por otro lado, se resalta que el Sistema de Gestión Documental ORFEO cuenta con el campo: "nivel de seguridad" en el cual se puede establecer si un documento es público o privado.

⁵ Decreto 990 de 2002, artículo 22, numeral 18



Al respecto, se evidenciaron en ORFEO para el periodo auditado, 164 radicados con nivel de seguridad privado con tipos de documento que no han sido considerados dentro del inventario⁶ de información de la entidad, como información reservada. Para mayor detalle consultar el anexo número 1

A manera de alerta, se manifiesta que durante el proceso auditor no se logró evidenciar políticas o lineamientos que permitan formalizar el uso del campo: "Nivel de seguridad" en ORFEO, situación que puede afectar la aplicación de los principios establecidos en la ley de transparencia.

Recomendación 3

En tal sentido, se recomienda a la Alta Dirección ordenar a quién corresponda documentar las directrices necesarias para definir cuales documentos gozan de la tipificación de Privado en el sistema de Gestión documental ORFEO, alineadas al inventario de información publicado en la página web, a fin de dar total cumplimiento a los principios de transparencia y acceso a la información pública.

2.2. Uso del Correo Certificado

El servicio de envío de correspondencia se realiza a través del contrato No. 696 de 2014 y cuyo objeto especifica " Prestar los servicios de recolección, admisión, clasificación, curso, entrega y devolución de envíos de correspondencia que se generen en las diferentes dependencias de la superintendencia, en las modalidades de: Correo Normal, Correo Certificado, Correo Prioritario; y productos especiales como: Certimail, Postexpress; EMS (Internacional), al día, Notiexpress; productos corporativos como: Correspondencia agrupada Corra y demás servicios prestados por Servicios Postales Nacionales..."

En desarrollo del objetivo de auditoría: "Verificar el uso adecuado del servicio de correo certificado", se efectuó el análisis a los envíos realizados por la modalidad de Correo Certificado.

Observación 4

Como resultado de la comparación de la información de correos certificados que reposa en el aplicativo ORFEO y el reporte suministrado por la empresa 472, se observa que no existe consistencia en la cantidad de envíos realizados por este tipo de envíos, como se muestra a continuación:

⁶ <http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Inventario-de-datos>



| TERRITORIAL | 472 | ORFEO | DIFERENCIA |
|---------------------|---|---|---------------|
| | No. Radicados enviados por correo certificado | No. Radicados para envío por correo certificado | |
| NORTE | 20.797 | 27.664 | 6.867 |
| ORIENTE | 22.631 | 28.110 | 5.479 |
| SUR OCCIDENTE | 5.239 | 7.042 | 1.803 |
| OCCIDENTE | 6.437 | 7.820 | 1.383 |
| CENTRO ⁷ | 27.050 | 27.727 | 677 |
| TOTAL | 82.154 | 98.363 | 16.209 |

Fuente: Oficina de Informática y Grupo de Gestión Documental
(Información 01/01/2015 al 30/06/2015)

Frente al cuadro anterior se puede observar que la mayor concentración de radicados enviados por correo certificado, según el aplicativo ORFEO, corresponde a la Dirección Territorial Oriente con 28.110 envíos, equivalentes al 28.58 % del total envíos; superando al nivel central el cual cubre la sede Principal y la Dirección Territorial Centro.

Al verificar los tipos documentales utilizados por las demás dependencias de la entidad para el envío a través de correo certificado, se presenta entre otros los siguientes:

- Remisión de Información, Requerimiento / Respuesta Financiera
- Solicitud de Información
- Comunicación de Llegada de Recurso
- Respuesta Derecho de Petición
- Respuesta a Solicitud de Actualización
- Respuesta a Solicitud de Reversión de Información SUI
- Citación Empresa
- Certificación
- Traslado por Competencia
- Traslado de Descargos
- Copia al Usuario
- Respuesta de ESP
- Envío de Documentación / Información General
- Informe Ejecutivo
- Invitación a Capacitación

Dicha situación evidencia el uso excesivo por parte de las dependencias de la entidad, frente a los lineamientos del servicio de envío por correo certificado, desatendiendo lo especificado en la circular interna 2011500000084 del 07/04/2011 y demás circulares conexas que citan: "...el correo certificado solamente se debe usar para aquella

⁷ Se realiza sumatoria del nivel central y la Dirección Territorial Centro.



correspondencia de la que se requiera un comprobante de imposición y la evidencia de que fue efectivamente recibida...". Para mayor detalle consultar el anexo número 2.

Recomendación 4

Identificar las causas que ocasionan las diferencias entre la información del aplicativo ORFEO y la información reportada por el contratista 472, y de ser necesario realizar los ajustes en ORFEO a fin de mantener alineadas las formas de envío entre la información de la entidad y 472; de esta forma se tendrá el soporte sistematizado para la correspondiente verificación por parte del supervisor del contrato, para la aprobación de los pagos respectivos.

Establecer los controles necesarios, con el fin de que el personal que labora en la entidad y en especial el de las Direcciones Territoriales, den el uso adecuado del servicio envío de correspondencia teniendo en cuenta las políticas de racionalización del gasto.

2.3. Plan de Acción vigencia 2015 – Subproceso Gestión Documental

Como resultado del seguimiento al cumplimiento a las actividades del plan de acción a cargo del Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia iniciadas en el primer semestre de 2015, se relacionan a continuación el siguiente cuadro resumen:

| Descripción actividades | Fecha Inicio | Fecha Fin | % Avance (SIGGESTION) | Seguimiento OCI |
|---|--------------|------------|-----------------------|---|
| Actualizar el Programa de Gestión Documental de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2609 de 2012 | 01/02/2015 | 31/12/2015 | 20% | <p>De acuerdo con lo reportado en Siggestión los avances se encuentran en el contrato 482 de 2015. Para efectos de verificación, se revisaron los informes de actividades del contrato:</p> <p>20155290260112: Se observó en el primer informe (marzo-abril), la referencia de la actividad propuesta en el Plan, en el cronograma de trabajo, sin embargo no se determinan los meses para ejecutar la actividad. (avance:0%)</p> <p>20155290341502: En el segundo informe (abril-mayo) no se registró avance. (0%)</p> <p>20155290367992: En el tercer informe (mayo-junio) no se registró avance alguno. (0%)</p> <p>Lo anterior no resulta coherente con lo registrado en SIGGESTION puesto que para abril se reportó un aumento en el avance del 5%. En mayo se reportó también un avance del 5% y en junio se presenta un avance 5%, generando un avance total del 15%. Es de informar, que el 5% restante corresponde a la contratación, que ya fue reportada en la actividad "Diseñar y construir el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos."</p> |



| Descripción actividades | Fecha Inicio | Fecha Fin | % Avance (SISGESTION) | Seguimiento OCI |
|--|--------------|------------|-----------------------|--|
| | | | | <p>Además según lo reportado en el seguimiento del plan de mejoramiento archivístico, se tiene un avance del 45% de la actualización del programa de gestión documental, el cual fue sustentado con la versión 6, publicada en el SIGME en septiembre del 2014 y para el 2015 se programó internamente la actualización del mismo en los meses de noviembre y diciembre.</p> <p>Durante el proceso auditor, se informó la asignación de un funcionario de planta, para la actualización del programa en cuestión.</p> |
| Diseñar y construir el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos | 01/02/2015 | 31/12/2015 | 20% | <p>De acuerdo con lo reportado en Sisgestión los avances se encuentran en el contrato 482 de 2015. Para efectos de verificación, se revisaron los informes de actividades del contrato:</p> <p>20155290260112: Se observó en el primer informe (marzo-abril) de actividades la referencia a un primer formato para captura de información para su posterior evaluación. Se entregó cronograma en el cual se encuentra definido el desarrollo de la actividad para los meses de agosto y septiembre. (5%)</p> <p>20155290341502: En el segundo informe (abril-mayo) no se registró avance. (0%)</p> <p>20155290367992: En el tercer informe (mayo-junio) no se registró avance alguno. (0%)</p> <p>Lo anterior no resulta coherente con lo registrado en SISGESTION puesto que para abril se registró un aumento en el avance del 5%. En mayo se reportó también un avance del 5% y finalmente en junio se presenta el inicio de captura de información adicionando otro 5%, generando un avance total del 15%. Es de informar, que el 5% restante corresponde a la contratación.</p> |



| Descripción actividades | Fecha Inicio | Fecha Fin | % Avance (SIGGESTION) | Seguimiento OCI |
|---|--------------|------------|-----------------------|--|
| Construir el Banco Terminológico o glosario de tipos, series y subseries documentales | 01/02/2015 | 31/12/2015 | 15% | <p>De acuerdo con lo reportado en Siggestión los avances se encuentran en el contrato 482 de 2015. Para efectos de verificación, se revisaron los informes de actividades del contrato:</p> <p>20155290260112: En el primer informe se menciona que se establecieron las series, subseries y tipología documental. (5%)</p> <p>20155290341502: En el segundo informe (abril-mayo) se informó como avance que se establecieron las series, subseries y tipología documental y que la actividad se iniciará una vez validadas las series y subseries por las dependencias. (0%)</p> <p>20155290367992: En el tercer informe (mayo-junio) se informó como avance que se establecieron las series, subseries y tipología documental y que la actividad se iniciará una vez validadas las series y subseries por las dependencias. (0%)</p> <p>Lo anterior no resulta coherente con lo registrado en SIGGESTION puesto que para abril se registró un aumento en el avance del 5%. En mayo se registró también un avance del 5% y en junio se presenta un avance 5%, generando un avance total del 15%, cuando en realidad solo se observó un avance del 5% ya que se observa que se repite la misma actividad en el segundo y tercer informe.</p> <p>De lo expuesto, se precisa que no se relaciona el producto, ni la ubicación donde reposa, de conformidad con lo señalado en el formato AS-F-033, que indica: "De todas las actividades o productos desarrollados o entregados se deberá enunciar el sitio donde se encuentra el soporte o evidencia del trabajo realizado (Radicado Orfeo, Link, entre otros)"</p> |
| Recepcionar y direccionar, enviar los documentos, para organización y disposición final, consulta y préstamo documental, a través de un outsourcing especializado en gestión documental | 02/01/2015 | 31/12/2015 | 8,33% | <p>De acuerdo con lo reportado en SIGGESTION los avances se encuentran en el expediente 2014527150100804E. Para efectos de verificación, se revisaron los informes de actividades del contrato:</p> <p>Enero: Las cifras reportadas en SIGGESTION coinciden con lo reportado en el informe de actividades del contratista, anexo 0001 del radicado. 20155290164142</p> <p>Febrero: Las cifras reportadas en SIGGESTION coinciden con lo reportado en el informe de actividades del contratista, anexo 0001 del radicado. 20155290164152</p> <p>Marzo: Las cifras reportadas en SIGGESTION coinciden con lo reportado en el informe de actividades del contratista, anexo 0001 del radicado. 20155290295012</p> <p>Abril: Las cifras reportadas en SIGGESTION coinciden con lo reportado en el informe de actividades del contratista, anexo 0001 del radicado. 20155290295002</p> <p>Mayo: Las cifras reportadas en SIGGESTION no coinciden</p> |



| Descripción actividades | Fecha Inicio | Fecha Fin | % Avance (SIGGESTION) | Seguimiento OCI |
|--|--------------|------------|-----------------------|--|
| | | | | en su totalidad con lo reportado en el informe de actividades del contratista, anexo 0001 del radicado. 20155290345242 Junio: Las cifras reportadas en SIGGESTION no coinciden en su totalidad con lo reportado en el informe de actividades del contratista, anexo 0001 del radicado. 20155290391822 |
| Actualizar la Tabla de Retención Documental de cada una de las dependencias de la entidad | 21/04/2015 | 31/12/2015 | 70% | De acuerdo con lo reportado en Siggestión los avances se encuentran en ORFEO, expediente 2015527150100482 de 2015.. Para efectos de verificación, se revisaron los informes de actividades del contrato: 20155290260112: En el primer informe se informan los análisis realizados a la TRD, la revisión de las tipologías documentales. Se informa sobre la definición de los formatos y metodología a utilizar para la actualización de las tablas de retención documental. 20155290341502: En el segundo informe (abril-mayo) se reportó sobre la identificación de los valores primarios de las series y subseries y los valores secundarios que posee la información. Se realizó la valoración de cada serie y subserie. Se elaboró la propuesta de la matriz de tiempos de retención (se observa en el informe la propuesta). Se evidenció el cuadro de clasificación documental. 20155290367992: En el tercer informe (mayo-junio) se informó como avance la elaboración de los borradores de la TRD de las dependencias, quedando pendiente la validación con las dependencias. Es relevante mencionar, que en el cronograma suministrado por el contratista, la actividad en cuestión estaba programada para ser cumplida durante los meses de abril y mayo, observándose en SIGGESTION un avance a junio del 70%. No se observaron modificaciones a dicho cronograma. |
| Ajustar la Tabla de Valoración Documental de la SSPD de acuerdo a las observaciones del AGN, dividiéndola en dos periodos documentales | 01/02/2015 | 20/04/2015 | 100% | De acuerdo con lo reportado en Siggestión la actividad fue cumplida con el radicado Orfeo 20155290050521 Dicha actividad se cumplió con el producto "Tablas de valoración documental enviadas al AGN para aprobación.", radicado 20155290050521 del 18/02/2015. Al respecto del producto formulado se observa que no es un producto que garantice el cumplimiento de la actividad programada, por cuanto está sujeto a la aprobación de un ente externo, situación que debe ser tenida en cuenta para el cumplimiento de las actividades legales. Así las cosas y teniendo en cuenta la respuesta del AGN a través del oficio radicado con el número 20155290337752 del 17/06/2015, se observa que la actividad no puede determinarse como cumplida. |



| Descripción actividades | Fecha Inicio | Fecha Fin | % Avance (SIGGESTION) | Seguimiento OCI |
|---|--------------|------------|-----------------------|--|
| Organizar e inventariar el rezago documental 2008 - 2011 | 01/02/2015 | 20/12/2015 | 40% | De acuerdo con lo reportado en Sisgestión los avances se encuentran en los expedientes 2015527150100444E, 2015527150100536E, 2015527150100542E Se verificaron los últimos informes de actividades de los expedientes de contratistas relacionados a continuación: Expediente 2015527150100444E, Informe 20155290404882 (18/06/15-18/07/15) 95 SAP Informe 20155290348572 (18/05/15-18/06/15) 95 SAP Expediente 2015527150100536E, Informe 20155290395412 (14/06/15-14/07/15) 260 RAP. Informe 20155290356672 (14/05/15-14/06/15) 260 RAP Expediente 2015527150100542E, informe 20155290368402 (26/05/15-26/06/15) 255 SAP |
| Hacer seguimiento a la implementación de la radicación automatizada de correos electrónicos a través de ORFEO | 01/06/2015 | 31/12/2015 | 50% | De acuerdo con lo reportado en SIGGESTION, expediente 2015529020800001E, se realizó la implementación del módulo de envío de correo electrónico a través de ORFEO y se inició con las capacitaciones para el manejo de este. Al respecto, se logró evidenciar frente a las capacitaciones, un listado de asistencia, anexo 0027 del radicado 20155290000203, relacionado con la transferencia de conocimiento ORFEO fase 2, módulo de envío por correo electrónico. |

Observación 5

Respecto a lo anterior, se observa para algunas actividades del plan de acción, que los avances registrados en SIGGESTION no son coherentes con los avances registrados en los informes de actividades de los contratistas que las desarrollan.

Recomendación 5

Se sugiere articular los reportes realizados para cada actividad con lo realmente ejecutado por los contratistas y demás colaboradores del grupo. En consecuencia, se hace necesario fortalecer la actividad de supervisión a la hora de certificar el cumplimiento de las actividades para su pago, por cuanto los resultados de los contratistas afectan de manera directa los reportes de avance del plan de acción.

Así mismo, es pertinente conforme a lo establecido en el instructivo para la formulación y seguimiento a la planeación institucional, determinar explícitamente en SIGGESTION las evidencias de los avances así como su ubicación, las cuales dan cuenta del cumplimiento de las actividades propuestas.



2.4. Normograma – Subproceso Gestión Documental

El normograma es un instrumento que permite a las entidades delimitar su ámbito de responsabilidad, tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones que tiene con otras entidades en el desarrollo de su gestión, identificar posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otros entes públicos y soportar planes, programas, procesos, productos y servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación lideró la elaboración del normograma con la participación de todos los líderes de los procesos, es así como el resultado fue establecer el documento que recopila el ámbito normativo que regula la entidad, el cual se encuentra publicado en el SIGME.

Observación 6

Al verificar el normograma del proceso Gestión Administrativa, se identificaron normas que se encuentran derogadas o en su defecto no se encuentran relacionadas normas que actualmente rigen la gestión documental en las entidades públicas.

Se relacionan a continuación algunas normas identificadas durante el proceso auditor:

Normas derogadas

- **Decreto 2609 2012** "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado."
- **Decreto 2578 2012** "Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado"

Normas vigentes no relacionadas

- **Ley 1712 2014** "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones"
- **Ley 1581 2012** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"
- **Decreto 1080 de 2015** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura"
- **Acuerdo 7 2014** "Por medio de la cual se establecen los lineamientos para la reconstrucción de expedientes y se dictan otras disposiciones"

Adicionalmente, no está funcionando el enlace de algunas normas que soportan el subproceso objeto de auditoría, como por ejemplo: Resolución 1080 de 2004, Circular 2010500000008408 de 2010, Norma Técnica 3723, Norma Técnica Colombia 2223.



Recomendación 6

Actualizar el normograma del proceso, identificando el marco legal vigente que le es aplicable al subproceso de Gestión Documental, con base en el principio de autorregulación, en cumplimiento de lo dispuesto en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, Decreto 943 de 2014.

2.5. Mapa de riesgos – Subproceso Gestión Documental

En la actualidad se encuentra publicada la sexta versión del mapa de riesgos⁸ del subproceso Gestión Documental, en el cual se encuentra identificado el riesgo: "No suministro y/o suministro incorrecto de bienes y servicios". Como resultado del análisis realizado al mapa de riesgos, se observó lo siguiente:

Observación 7

- Se identifican las actividades del subproceso en las cuales existen puntos críticos de control, sin embargo no se contempla la actividad seis, definida como "consulta y préstamo documental", pese a que está expuesta a la posible materialización del riesgo pérdida de información.
- El procedimiento reconstrucción de expediente, es un control correctivo que puede ser activado frente a la materialización del riesgo de pérdida de información (expedientes), el cual no ha sido identificado en el mapa riesgos del subproceso.
- Se menciona en el mapa de riesgos la herramienta Biblos; sin embargo durante el ejercicio auditor se logró establecer que el nombre de dicha herramienta fue modificado por "Catálogo Público".
- Finalmente, es relevante mencionar que el riesgo "No suministro y/o suministro incorrecto de bienes", es el mismo riesgo definido en el subproceso de adquisición de bienes y servicios, y que esta auditoria no encuentra coherente con los verdaderos riesgos que pueden afectar la gestión institucional.

Recomendación 7

Es pertinente revisar y ajustar el mapa de riesgos, identificando la posible ocurrencia de eventos del subproceso de Gestión Documental, que puedan entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la superintendencia y afectar el logro de sus objetivos.

⁸ Versión actualizada al 21/04/2015



3. CONCLUSIONES

- En términos generales se concluye que la superintendencia cumple con las actividades inherentes al subproceso de gestión documental como son la producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta y préstamo de los documentos, conservación y disposición final, actividades desarrolladas de conformidad con lo establecido en el Programa de Gestión Documental. No obstante, se observó que el programa de gestión documental se encuentra soportado con normatividad no vigente, situación que puede generar incumplimientos normativos por parte de la entidad y reprocesos.

En consecuencia, debe ser actualizado en contenido, forma y sustento normativo, por cuanto este programa⁹ es estratégico para la gestión documental, pues con él se establecen las estrategias que permitirán a corto mediano y largo plazo, la implementación y el mejoramiento de la prestación de servicios, el desarrollo de los procedimientos y la implementación de programas específicos del proceso de gestión documental, de conformidad con lo señalado en el artículo 2.8.2.5.13., del decreto 1080 de 2015. Es preciso informar que este documento estratégico debe ser aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

- Se observó el incumplimiento por parte de las dependencias, a la circular interna núme20135000000334 del 30/08/2015 y sus circulares afines, en lo relacionado con los radicados sin expediente en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, lo que puede afectar de manera directa la gestión documental de la entidad, en especial el tratamiento que se da a los documentos.

En consecuencia, se sugiere para dar cumplimiento al componente del MECI "Autoevaluación Institucional", el análisis de la suficiencia de los controles existentes para gestión documental, la proposición de nuevos controles, y la generación de actas como producto de la autoevaluación, con el fin de retroalimentar a los niveles jerárquicos superiores sobre las situaciones detectadas y que afectan la gestión Institucional, para que se tomen los correctivos necesarios en forma oportuna y consecuentemente se cumpla con el marco regulatorio interno.

- Se recomienda a la Alta Dirección ordenar a quién corresponda documentar las directrices necesarias para definir cuales documentos gozan de la tipificación de Privado en el sistema de Gestión documental ORFEO, alineadas al inventario de información publicado en la página web, a fin de dar total cumplimiento a los principios de transparencia y acceso a la información pública.

⁹ <http://www.archivogeneral.gov.co/pgd>



- Se evidenció el uso excesivo por parte de las dependencias de la entidad, frente al servicio de envío por correo certificado, desatendiendo lo especificado en la circular interna 2011500000084 del 07/04/2011 y demás circulares conexas. Así las cosas, se recomienda establecer los controles necesarios, con el fin de que el personal que labora en la entidad y en especial el de las Direcciones Territoriales, den el uso adecuado del servicio de envío de correspondencia, teniendo en cuenta las políticas de racionalización del gasto.
- Como resultado del seguimiento realizado a las actividades del plan de acción relacionadas con la gestión documental, se evidenció que los avances registrados en SIGGESTION no son coherentes con los avances registrados en los informes de actividades de los contratos que se relacionan en la dirección de ubicación del producto, por lo que se sugiere articular los reportes realizados para cada actividad con lo realmente ejecutado por los contratistas y demás colaboradores del grupo.
- En cuanto al mapa de riesgos, es pertinente identificar la posible ocurrencia de eventos del subproceso de Gestión Documental, que puedan entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la superintendencia y afectar el logro de sus objetivos.
- Finalmente, es preciso asegurar que las acciones emprendidas para el mejoramiento del subproceso durante el desarrollo de la auditoría, se formulen de acuerdo con la metodología adoptada por la entidad, según lo especificado en el procedimiento publicado en SIGME como "Acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001", logrando la debida documentación de las mismas para su posterior seguimiento. La Oficina de Control Interno realizará de manera trimestral el seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas.



4. Anexo No. 1

| Subserie // Tipo Documental | Cantidad |
|---|-----------------|
| ACCION DE TUTELA | 1 |
| ACTAS COMISION DE PERSONAL | 1 |
| AUTO | 11 |
| AUTOS INHIBITORIOS | 11 |
| COMUNICACION DE INVITACION | 2 |
| CORRESPONDENCIA INFORMATIVA | 2 |
| COMUNICACIONES DE AUTOS | 2 |
| AUTOS INHIBITORIOS | 2 |
| DERECHO DE PETICION DE CONSULTA | 1 |
| DERECHO DE PETICION DE INFORMACION | 1 |
| DERECHO DE PETICION DE INFORMACION | 1 |
| DERECHO DE PETICION DE INFORMACION | 1 |
| ENVIO DE DOCUMENTACION / INFORMACION GENERAL | 1 |
| CORRESPONDENCIA INFORMATIVA | 1 |
| INCAPACIDAD | 1 |
| SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROGRAMAS DE SALUD OCUPACIONAL | 1 |
| MEMORANDO COMUNICACION INTERNA | 116 |
| CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES INTERNAS | 37 |
| CORRESPONDENCIA INFORMATIVA | 4 |
| PROGRAMA DE CAPACITACIÓN NO FORMAL | 59 |
| PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN FORMAL | 15 |
| RECURSOS DE APELACION | 1 |
| P.Q.R. | 2 |
| PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS | 2 |
| QUEJA | 5 |
| AUTOS INHIBITORIOS | 5 |
| REMISION DE INFORMACION | 1 |
| PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS | 1 |
| REQUERIMIENTO | 5 |
| CONCEPTOS JURIDICOS | 5 |
| REQUERIMIENTO / RESPUESTA SOLICITUD CAPACITACION | 6 |
| PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN FORMAL | 6 |



| Subserie/Tipo Documental | Cantidad |
|---|-----------------|
| RESOLUCION | 1 |
| MANUAL DE FUNCIONES | 1 |
| RESPUESTA DERECHO DE PETICION | 3 |
| DERECHO DE PETICION DE INFORMACION | 3 |
| SOLICITUD DE COPIAS | 1 |
| DERECHO DE PETICION COPIA DE DOCUMENTOS | 1 |
| SOLICITUD RENOVACION CREDITO EDUCATIVO | 4 |
| PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN FORMAL | 4 |
| Total general | 164 |

5. Anexo No. 2

| TIPO DOCUMENTAL | DEPENDENCIAS | | | | | TOTAL |
|---|---------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--------|
| | NIVEL CENTRAL Y DTC | DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR OCCIDENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE | |
| NOTIFICACION POR AVISO | 6.230 | 10.676 | 6.616 | 4.171 | 3.245 | 30.938 |
| CITACION PARA NOTIFICACION | 1.823 | 12.633 | 6.286 | 802 | 3.144 | 24.688 |
| REMISION DE INFORMACION | 3.760 | 124 | 6.509 | 207 | 51 | 10.651 |
| COMUNICACIONES DE AUTOS | 14 | 2.154 | 749 | 185 | 474 | 3.576 |
| RESPUESTA A USUARIO | 445 | 459 | 2.116 | 139 | 29 | 3.188 |
| REQUERIMIENTO | 213 | 322 | 1.275 | 378 | 135 | 2.323 |
| TRASLADO P.Q.R. | 108 | 47 | 2.055 | 44 | 33 | 2.287 |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 2.094 | 5 | | 2 | 12 | 2.113 |
| REQUERIMIENTO / RESPUESTA FINANCIERA | 1.681 | | | | | 1.681 |
| COMUNICACION DE LLEGADA DE RECURSO | 32 | 316 | 829 | 94 | 249 | 1.520 |
| RESPUESTA DERECHO DE PETICION | 1.068 | 34 | 10 | 23 | | 1.135 |
| RESPUESTA A SOLICITUD DE ACTUALIZACION | 989 | | | | | 989 |
| RESPUESTA A SOLICITUD DE REVERSION DE INFORMACION SUI | 736 | | | | | 736 |
| NOTIFICACIÓN | 709 | | | | | 709 |
| REQUERIMIENTO / RESPUESTA TECNICA | 631 | | | | | 631 |
| COMUNICACION PLIEGO A USUARIO - SAP (CUSU) | | 461 | 1 | 166 | | 628 |
| REQUERIMIENTO ACLARACION DE TARIFAS | 569 | | | | | 569 |



| TIPO DOCUMENTAL | DEPENDENCIAS | | | | | TOTAL |
|---|---------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-------|
| | NIVEL CENTRAL Y DTC | DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR OCCIDENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE | |
| REQUERIMIENTO DENUNCIA | 560 | | | | | 560 |
| ALEGATOS | 63 | 24 | | 281 | 109 | 477 |
| NOTIFICACION | 414 | | 1 | 23 | | 438 |
| CITACION EMPRESA | 16 | | 388 | | 1 | 405 |
| REQUERIMIENTO / RESPUESTA INTEGRAL | 378 | | | | | 378 |
| RESPUESTA A REQUERIMIENTO | 307 | | 38 | | 10 | 355 |
| REQUERIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE FALLO | 11 | 67 | 7 | 260 | | 345 |
| CITACION | 339 | | | | | 339 |
| PRONUNCIAMIENTO DE FONDO DENUNCIA | 272 | | | | | 272 |
| CERTIFICACION | 267 | | 4 | | | 271 |
| REQUERIMIENTO / RESPUESTA TARIFARIA | 264 | | | | | 264 |
| TRASLADO POR COMPETENCIA | 251 | | | | | 251 |
| TRASLADO DE DESCARGOS | | | | 143 | 102 | 245 |
| COPIA AL USUARIO RESPUESTA DE ESP | 2 | 3 | 218 | | 9 | 232 |
| CITACION USUARIO | 17 | | 205 | | | 222 |
| CITACION PARA NOTIFICACION MANDAMIENTO DE PAGO | 197 | | | | | 197 |
| REQUERIMIENTO / RESPUESTA COMERCIAL | 179 | | | | | 179 |
| SOLICITUD COPIA EXPEDIENTE | 9 | 8 | 158 | 2 | | 177 |
| REQUERIMIENTO / RESPUESTA CUMPLIMIENTO DE FALLO | 145 | 22 | 1 | 8 | | 176 |
| REQUERIMIENTO / RESPUESTA DE CUMPLIMIENTO | | 4 | 158 | 6 | 4 | 172 |
| COMUNICACION DE ARCHIVO DE LA SOLICITUD | | 27 | 141 | | 1 | 169 |
| REQUERIMIENTO TECNICO | 169 | | | | | 169 |
| REQUERIMIENTO DE PAGO | 168 | | | | | 168 |
| ENVIO DE DOCUMENTACION / INFORMACION GENERAL | 150 | | 4 | 2 | | 156 |
| RESPUESTA A ESP | 31 | 32 | 41 | 32 | 18 | 154 |
| REQUERIMIENTO DE INDAGACION PRELIMINAR | 23 | | 104 | | 22 | 149 |



| TIPO DOCUMENTAL | DEPENDENCIAS | | | | | TOTAL |
|---|---------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-------|
| | NIVEL CENTRAL Y DTC | DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR OCCIDENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE | |
| DERECHO DE PETICION REQUERIMIENTO JUDICIAL | 139 | | | | | 139 |
| CONVOCATORIA | 66 | 43 | | | 26 | 135 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR Y/O INTERES GENERAL | 120 | | | | | 120 |
| OFICIO A ENTIDADES SOLICITANDO LA INSCRIPCION DE LA MEDIDA | 119 | | | | | 119 |
| CONTESTACION DE LA DEMANDA | 66 | | | 42 | | 108 |
| SOLICITUD DE ACTUALIZACION | 106 | | | | | 106 |
| REQUERIMIENTO P.Q.R. | 2 | 6 | 85 | 1 | 6 | 100 |
| RESPUESTA A SOLICITUD DE ACUERDO DE PAGO | 92 | | | | | 92 |
| RESPUESTA A SOLICITUD DE INSCRIPCION | 92 | | | | | 92 |
| RESPUESTA A DERECHO DE PETICION SOBRE ESP | 88 | | | | | 88 |
| DERECHO DE PETICION DE INFORMACION | 80 | | | | | 80 |
| CITACION PARA NOTIFICACION SGP | 79 | | | | | 79 |
| COMUNICACION A CONTRATISTA | 64 | | 8 | | 1 | 73 |
| CUMPLIMIENTO DE FALLO | 72 | | | | | 72 |
| DEVOLUCION RAP INCOMPLETO | 15 | 3 | 1 | | 52 | 71 |
| RESPUESTA A QUEJA | | 57 | 14 | | | 71 |
| SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO DE FALLO | 18 | | | | 52 | 70 |
| ACUSE DE RECIBO | 29 | 7 | 25 | 3 | | 64 |
| COMUNICACION AUTO SOBRE PRUEBAS | 59 | | | | | 59 |
| REQUERIMIENTO / RESPUESTA DEL AUDITOR EXTERNO | 54 | | | | | 54 |
| REQUERIMIENTO TARIFARIO | 54 | | | | | 54 |
| P.Q.R. | 1 | 25 | 16 | 10 | | 52 |
| RESPUESTA REQUERIMIENTO DENUNCIA | 49 | | | | | 49 |
| RESPUESTA A TUTELA | | 28 | 8 | 1 | 9 | 46 |
| COMUNICACION VISITA | 45 | | | | | 45 |
| COMUNICACION DE INVITACION | 43 | 1 | | | | 44 |
| COMUNICACION DECISION | 42 | | | | | 42 |



| TIPO DOCUMENTAL | DEPENDENCIAS | | | | | TOTAL |
|--|---------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-------|
| | NIVEL CENTRAL Y DTC | DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR OCCIDENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE | |
| SOLICITUD DE REVERSION DE INFORMACION SUI | 42 | | | | | 42 |
| RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACION RUPS | 40 | | | | | 40 |
| INFORME DE VISITA | 39 | | | | | 39 |
| SOLICITUD DE TRAMITE | 36 | | | | | 36 |
| RESPUESTA A SOLICITUD DE CANCELACION | 35 | | | | | 35 |
| CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO REPORTE SUI | 32 | | | | | 32 |
| RESPUESTA OFICIO | 30 | | | | | 30 |
| COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS | 2 | 1 | 13 | 2 | 11 | 29 |
| FALLO DE PRIMERA INSTANCIA | 26 | | | | | 26 |
| ACTOS DE DECRETO Y PRACTICA DE PRUEBAS | 25 | | | | | 25 |
| AUTO DE PRUEBAS | 22 | 1 | 2 | | | 25 |
| REQUERIMIENTO / RESPUESTA RUPS | 23 | | | | | 23 |
| REQUERIMIENTO / RESPUESTA SOLICITUD CAPACITACION | 11 | 7 | 2 | | | 20 |
| SOLICITUD DE CAPACITACION | 20 | | | | | 20 |
| ACTA DE MONITOREO | 19 | | | | | 19 |
| IMPUGNACION FALLO DE PRIMERA INSTANCIA | 6 | 13 | | | | 19 |
| TRASLADO DE OFICIO | 19 | | | | | 19 |
| REQUERIMIENTO / RESPUESTA ENTIDADES LOCALES Y NACIONALES | 17 | | | | | 17 |
| COMUNICACION PLIEGO A ESP - SAP (CESP) | | 16 | | | | 16 |
| CUMPLIMIENTO RESOLUCION | 16 | | | | | 16 |
| DESACATO A FALLO | 15 | | | 1 | | 16 |
| REMISION DE INFORMACION ACREDITACION SGP | 16 | | | | | 16 |
| EVALUACION DE GESTION Y RESULTADOS | 15 | | | | | 15 |
| INFORME EJECUTIVO | 15 | | | | | 15 |
| INVITACION A CAPACITACION | 15 | | | | | 15 |



| TIPO DOCUMENTAL | DEPENDENCIAS | | | | | TOTAL |
|--|---------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-------|
| | NIVEL CENTRAL Y DTC | DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR OCCIDENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE | |
| COMUNICACION DE INVIABILIDAD DEL SERVICIO E.S.P. | 14 | | | | | 14 |
| INFORME DE GESTION | 14 | | | | | 14 |
| TRASLADO DE ALEGATOS | 14 | | | | | 14 |
| ANEXO A ACCION DE TUTELA | | 13 | | | | 13 |
| COMUNICACION TERMINACION DE PROCESO | 13 | | | | | 13 |
| DENUNCIA | 8 | 5 | | | | 13 |
| COMUNICACION DE RESOLUCION | 11 | | | | | 11 |
| DERECHO DE PETICION ENTES DE CONTROL | 10 | | | | | 10 |
| PRESENTACION DE ACREENCIAS | 10 | | | | | 10 |
| SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO | | 5 | 4 | | 1 | 10 |
| ACTO RECONOCIMIENTO COMITE Y VOCALES | 3 | 3 | 3 | | | 9 |
| DESCARGOS | | | | | 9 | 9 |
| REQUERIMIENTO / RESPUESTA MODIFICACION REPORTE SUI | 9 | | | | | 9 |
| COPIA | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 8 |
| DEPOSITO LEGAL DE LIBROS | 8 | | | | | 8 |
| R.A.P. RECURSO DE APELACION | 2 | 5 | | | 1 | 8 |
| SOLICITUD PRUEBAS INVESTIGACION | 8 | | | | | 8 |
| INDAGACION DIAN | 7 | | | | | 7 |
| REQUERIMIENTO COMERCIAL | 7 | | | | | 7 |
| COMUNICACION RECURSO DE REPOSICION | | | | 6 | | 6 |
| FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA | 6 | | | | | 6 |
| SOLICITUD / RESPUESTA CERTIFICACION COBERTURA SUI | 6 | | | | | 6 |
| SOLICITUD DE INVESTIGACION | 6 | | | | | 6 |
| ANEXO A R.E.Q. | | | 5 | | | 5 |
| DIAGNOSTICO | 5 | | | | | 5 |
| R.E.P. RECURSO DE REPOSICION | 3 | | | | 2 | 5 |
| R.E.Q. RECURSO DE QUEJA | | 5 | | | | 5 |
| COMUNICACION ACLARATORIA | 2 | | 2 | | | 4 |



| TIPO DOCUMENTAL | DEPENDENCIAS | | | | | TOTAL |
|--|---------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-------|
| | NIVEL CENTRAL Y DTC | DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR OCCIDENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE | |
| COMUNICACION CONTRATISTA PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCION DEL CONTRATO | 3 | | | | 1 | 4 |
| COMUNICACIONES EPS | 4 | | | | | 4 |
| R.E.V. REVOCATORIA DIRECTA | 4 | | | | | 4 |
| SOLICITUD DE INSCRIPCION | 4 | | | | | 4 |
| SOLICITUD RETEN SOCIAL | 4 | | | | | 4 |
| ACCION DE TUTELA | | | | 3 | | 3 |
| ACLARATORIA | 3 | | | | | 3 |
| ACTA DE SEGUIMIENTO | 3 | | | | | 3 |
| CERTIFICACION DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE LA E.S.P. | 3 | | | | | 3 |
| CERTIFICADO DE LA CUOTA DEL CALCULO ACTUARIAL | 3 | | | | | 3 |
| DESISTIMIENTO | 1 | | 2 | | | 3 |
| ENVIO DE PUBLICACIONES | 3 | | | | | 3 |
| INFORME | 3 | | | | | 3 |
| PLIEGO DE CARGOS | 3 | | | | | 3 |
| PROGRAMA DE GESTION | 3 | | | | | 3 |
| REMISION QUEJA | 3 | | | | | 3 |
| RESPUESTA REQUERIMIENTO ESTRATIFICACION | 3 | | | | | 3 |
| S.A.P. SOLICITUD DE SILENCIO ADMINISTRATIVO | | | 1 | | 2 | 3 |
| SOLICITUD RENOVACION CREDITO EDUCATIVO | 3 | | | | | 3 |
| ACUERDO DE MEJORAMIENTO | 2 | | | | | 2 |
| CERTIFICADO LABORAL | 2 | | | | | 2 |
| CITACION DE TESTIMONIO | 2 | | | | | 2 |
| COMUNICACION A ENTES DE CONTROL | 2 | | | | | 2 |
| DERECHO DE PETICION DE CONSULTA | 2 | | | | | 2 |
| DOCUMENTACION DE LAS PRUEBAS | 2 | | | | | 2 |
| INFORME DE SEGUIMIENTO | 2 | | | | | 2 |



| TIPO DOCUMENTAL | DEPENDENCIAS | | | | | TOTAL |
|---|---------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-------|
| | NIVEL CENTRAL Y DTC | DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR OCCIDENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE | |
| INFORME ENTREGA DE CARGO | 2 | | | | | 2 |
| PETICION | 1 | | 1 | | | 2 |
| QUEJA | 2 | | | | | 2 |
| REMISION / ENTREGA MATERIAL CAPACITACION | 2 | | | | | 2 |
| RESPUESTA A SOLICITUD PRODUCTORES MARGINALES | 2 | | | | | 2 |
| SOLICITUD INCOMPLETA | | | | 2 | | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 1 | | | | | 1 |
| ALEGATO DE CONCLUSION | 1 | | | | | 1 |
| ANEXO A P.Q.R. | | | 1 | | | 1 |
| COMISION PRACTICA DE PRUEBAS | 1 | | | | | 1 |
| COMUNICACIONES ACUERDO DE MEJORAMIENTO | 1 | | | | | 1 |
| COMUNICACIONES ADMINISTRADORA DE FONDO DE PENSIONES | 1 | | | | | 1 |
| COMUNICACIONES DE RETIRO DEL SERVICIO | 1 | | | | | 1 |
| CONCEPTO | 1 | | | | | 1 |
| CONCEPTO A PROYECTO DE NORMA | 1 | | | | | 1 |
| CONSTANCIA DE REGISTRO | 1 | | | | | 1 |
| FALLO SEGUNDA INSTANCIA EN CONTRA | 1 | | | | | 1 |
| INFORME DEFINITIVO | 1 | | | | | 1 |
| PLAN DE GESTION | 1 | | | | | 1 |
| PLAN DE MEJORAMIENTO CON ENTES EXTERNOS | 1 | | | | | 1 |
| PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO | 1 | | | | | 1 |
| RENUNCIA A PODER | 1 | | | | | 1 |
| REQUERIMIENTO / RESPUESTA OTRAS CERTIFICACIONES | 1 | | | | | 1 |
| RESPUESTA COMUNICACION | 1 | | | | | 1 |
| RESPUESTA REQUERIMIENTOS SGP | 1 | | | | | 1 |
| SOLICITUD DE CANCELACION | 1 | | | | | 1 |



| TIPO DOCUMENTAL | DEPENDENCIAS | | | | | TOTAL |
|--|---------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--------|
| | NIVEL CENTRAL Y DTC | DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR OCCIDENTE | DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE | |
| SOLICITUD PLAN DE ACCION CALIDAD DE AGUA | 1 | | | | | 1 |
| Total general | 27.727 | 27.664 | 28.110 | 7.042 | 7.820 | 98.363 |

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

| Nombre Completo | Cargo | Firma |
|----------------------|------------------------------|-------|
| MYRIAM HERRERA DURAN | Jefe Oficina Control Interno | |