

Informe de Gestión Documental Año 2020

Grupo de Gestión Documental y Bibliográfica

1. Actualización e implementación del Programa de Gestión Documental.

Dado que, el proyecto operativo PGD finalizó su ejecución en el año 2019; para el año 2020 y tomando como base el Decreto 2399 del 27 de diciembre de 2019, “*Por el cual se modifica parcialmente la estructura de la Superintendencia Financiera de Colombia*”, fue necesario incluir dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) 2020, la actividad de revisión y actualización del Programa de Gestión Documental -PGD, con el fin de actualizarlo de conformidad con la nueva estructura.

Con la Declaratoria de Pandemia Mundial por Covid-19, toda la Entidad en el mes de marzo inició el trabajo en casa. Por lo anterior, los cambios realizados a esta herramienta archivística fueron totalmente de forma ya que, los cambios de fondo significaban la revisión y actualización del Diagnóstico Documental Integral de la SFC, el cual se debe realizar *in-situ*, actividad que en las actuales condiciones de trabajo no fue posible llevarla a cabo. Así las cosas, la actividad de revisión y actualización de este diagnóstico queda programada para el año 2021.

En este mismo sentido, y en ejecución del Programa de Gestión Documental – PGD, se procedieron a revisar y actualizar las siguientes herramientas:

- ✓ Tablas de Retención Documental, de conformidad con la nueva estructura. Para el año 2020, se hizo el levantamiento de información por proceso, la cual se encuentra debidamente revisada y aprobada. Para el mes de septiembre de 2021, se tiene programada la remisión de la propuesta de actualización de las TRD de la Entidad, para su convalidación, de conformidad con el Acuerdo No.004 de 2019.
- ✓ Programa Específico de Documentos Vitales o Esenciales. Para la vigencia 2020, los procesos de la Entidad, en coordinación con el Grupo de Gestión Documental y Bibliográfica. Este inventario de documentos fue incluido dentro de la nueva versión de este programa, al cual, le fueron incluidas las actividades a realizar durante la vigencia 2021.
- ✓ Programa de Documentos Especiales Para la vigencia 2020, los procesos de la Entidad, en coordinación con el Grupo de Gestión Documental y Bibliográfica. Este inventario de documentos fue incluido dentro de la nueva versión de este programa, al cual, le fueron incluidas las actividades a realizar durante la vigencia 2021.

En concordancia con lo anteriormente expuesto, el avance de ejecución del Programa de Gestión Documental durante la vigencia fue del 100%, ya que, las actividades programadas se cumplieron en su totalidad.

En este mismo sentido, el 1 de junio de 2020, se remitió al Archivo General de la Nación (AGN), las correcciones a la propuesta de actualización de las TRD de la

Entidad, de conformidad con el Decreto 1848 de 2016. Se está pendiente de la respuesta del AGN a fin de obtener la convalidación de estas herramientas.

Entre los principales logros obtenidos con la adecuada ejecución del Programa de Gestión Documental – PGD, se destacan:

- Cumplimiento de la normatividad expedida en material de gestión documental (en papel y electrónica),
- Consolidación del Proceso de Gestión Documental al interior de la Entidad, mediante la implantación de una cultura institucional acerca de la importancia de la adecuada administración y gestión de los documentos (en papel y electrónico),
- Contribución a la conservación y preservación del patrimonio documental de la Nación, en cualquier soporte.

Por otro lado, se encuentra en ejecución la Oportunidad de Mejora No.469, mediante la cual se busca continuar con el fortalecimiento del Proceso de Gestión Documental, pese a la situación presentada en la presente vigencia, con la declaratoria de pandemia mundial por COVID-19, y la cuarentena obligatoria nacional, en el mes de junio de 2020, se reiniciaron las actividades orientadas a la readecuación de las zonas de la Entidad, destinadas al depósito, conservación y custodia de documentos de archivo en papel. Es así como a comienzos del mes de septiembre, se hizo la entrega oficial de estas zonas, las cuales cumplen con los lineamientos básicos establecidos por parte del Archivo General de la Nación, para la adecuada conservación de documentos de archivo.



En el mes de agosto de 2020, se llevó a cabo el Comité Intersectorial de Gestión Documental, liderado por parte del Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública. En esta reunión, se presentaron los resultados de la medición del reporte FURAG, presentando los resultados de las cinco (5) entidades del país con los mejores puntajes en el cumplimiento de la política de gestión documental, así:

5 entidades con los puntajes mas altos en la política del Gestión Documental



Fuente: Comité Intersectorial de Gestión Documental, 20 de agosto de 2020.

Según esta medición, la Superintendencia Financiera ocupó el tercer lugar, con una diferencia mínima, entre el primer lugar. Lo anterior, evidencia el alto grado de madurez en el que se encuentra la gestión documental, no sólo al interior de la Entidad, a nivel sectorial y a nivel nacional.

2. Sistema de Gestión Integrado (SGI)

El proceso de gestión documental durante la presente vigencia ha continuado con el mejoramiento continuo de sus actividades, lo cual se vio reflejado en la revisión y actualización de los siguientes documentos del SGI:

Código	Nombre documento
A-CP-GDC-001	Gestión Documental
A-DG-GDC-001	Diagnóstico de la Gestión Documental de la SFC
A-FI-GDC-001	Oportunidad en la Entrega de Documentos Radicados
A-FI-GDC-003	Radicaciones Realizadas Correctamente
A-GU-GDC-002	Mantenimiento físico de la documentación
A-GU-GDC-006	Limpieza y mantenimiento de depósitos
A-IN-GDC-002	Recepción de Documentos Enviados Vía Fax
A-IN-GDC-004	Documentos Recibidos por Correo
A-IN-GDC-005	Recepción de Documentos Enviados por Correo Electrónico
A-IN-GDC-006	Organización de Archivos de Gestión, a Partir de las Tablas de Retención Documental (TRD)
A-IN-GDC-008	Medios de Envío de Correspondencia
A-IN-GDC-012	Radicación Demandas y Tutelas
A-IN-GDC-014	Solicitud de Modificación de TRD
A-IN-GDC-015	Organización de expedientes no radicados para transferencia al Archivo Central

Código	Nombre documento
A-IN-GDC-017	Funcionamiento del Equipo de Gestión Documental
A-IN-GDC-018	Manejo de Correspondencia Devuelta
A-IN-GDC-019	Atención de solicitudes de documentos en el Archivo Central
A-IN-GDC-023	Lineamientos para administración de documentos y/o expedientes
A-IN-GDC-024	Protocolo de bioseguridad para la recepción de transferencias documentales primarias en el Archivo Central durante la emergencia sanitaria por COVID-19
A-IN-GDC-025	Protocolo de bioseguridad para la recepción y entrega de cajas que deben ser almacenadas en las bodegas externas de la Entidad durante la emergencia sanitaria por COVID-19
A-IN-GDC-026	Protocolo de bioseguridad para la atención de consultas de documentos de forma presencial en el Grupo de Gestión Documental y Bibliográfica durante la emergencia sanitaria por COVID-19
A-MN-GDC-001	Sistema Integrado de Conservación
A-MT-GDC-001	Contexto Organizacional y Gestión de Riesgos - Gestión Documental
A-PG-GDC-001	Programa de Gestión Documental
A-PG-GDC-002	Programa de Conservación Preventiva - Capacitación y Sensibilización
A-PG-GDC-003	Programa de Conservación Preventiva - Monitoreo y Control de las Condiciones Ambientales
A-PG-GDC-004	Programa de Conservación Preventiva - Inspección y Mantenimiento de Sistemas de Almacenamiento
A-PG-GDC-005	Programa de Conservación Preventiva - Prevención de Emergencias y Atención de Desastres
A-PG-GDC-007	Programa Específico de documentos especiales
A-PG-GDC-008	Programa específico de documentos vitales o esenciales
A-PI-GDC-005	Planilla de Reparto por Dependencias
A-PI-GDC-007	Solicitud de documentos
A-PI-GDC-008	Solicitud de Fotocopiado
A-PI-GDC-016	Acta de Recibo de Documentos
A-PI-GDC-020	Control de Firmas Digitalizadas
A-PI-GDC-023	Control de Búsqueda de Documentos
A-PI-GDC-025	Constancia retiro de funcionarios
A-PI-GDC-036	Proforma Interna Testigo documental
A-PI-GDC-039	Solicitud de Modificación de TRD.
A-PI-GDC-042	Número máximo de fotocopias autorizadas en el mes
A-PL-GDC-001	Plan Institucional de Archivos - PINAR
A-PL-GDC-002	Plan de Conservación Documental
A-PR-GDC-001	Radicación de Entrada
A-PR-GDC-002	Radicación de Salida o de Traslado
A-PR-GDC-010	Aplicación Tablas de Retención en Archivo Central, de Documentos Transferidos por Dependencias
A-PR-GDC-011	Aplicación de TRD para Documentos en el Sistema de Gestión Documental
A-PR-GDC-015	Transferencias Primarias de los Archivos de Gestión al Archivo Central
A-PR-GDC-016	Transferencias Documentales al Archivo General de la Nación
A-PR-GDC-017	Recepción de Inventarios de Documentos a Funcionarios que se Desvinculan de la SFC
A-PR-GDC-019	Constancia de Retiro de funcionarios
A-PR-GDC-022	Solicitud de Cajas con Documentos que hacen parte de los Archivos de la SFC (Forma Manual)
A-PR-GDC-024	Creación, Modificación y/o Suspensión de Trámites y Tipos Documentales Utilizados en la Gestión Documental de la SFC

De acuerdo con lo anterior, el Proceso de Gestión Documental durante toda la vigencia 2020 mantuvo debidamente actualizada la documentación del SGI, de acuerdo con las necesidades de la Entidad, y la normatividad expedida que le es aplicable.

3. Atención de solicitudes de documentos al archivo central

Todas las actividades de carácter técnico que se llevan a cabo en el Grupo de Gestión Documental y Bibliográfica, buscan atender de manera oportuna, efectiva y eficiente las solicitudes de información tanto de los usuarios internos como externos.

En concordancia con lo anterior, durante la vigencia 2020, a pesar de que la mayor parte del año los funcionarios realizamos trabajo en casa, se continuó con el cumplimiento de esta actividad, a fin de mantener los tiempos de respuesta a las solicitudes de documentos, garantizando de esta manera la adecuada toma de decisiones y la gestión al interior de la Entidad.

A continuación, se presenta un resumen de las estadísticas de consulta de documentos 2020, así:

Solicitudes recibidas Grupo de Gestión Documental y Bibliográfica (archivo central):

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Total de solicitudes recibidas y tramitadas	106	121	63	5	2	0	5	6	12	9	20	7	356
Fondo Superintendencia Bancaria	4	16	6	2	2	0	4	6	10	7	15	3	75
Fondo Superintendencia de Valores	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
Fondo Superintendencia Financiera	102	101	55	3	0	0	1	0	1	1	3	1	268
Fondo Capresub-liquidada	0	1	2	0	0	0	0	0	1	1	2	2	9
Solicitudes atendidas oportunamente	106	121	63	5	2	0	5	6	11	9	20	7	355
Resultados del indicador	100%	91,6%	100%	100%	100%	99.7%							

Durante el año 2020, se recibieron un total de 356 solicitudes. Del total de solicitudes recibidas, **355** se atendieron con oportunidad (equivalentes al **99.7%**).

Las solicitudes se distribuyeron de la siguiente manera:

268 Fondo Superintendencia Financiera (75,28%),
 75 Fondo Superintendencia Bancaria (21,1%),
 4 Fondo Superintendencia de Valores (1.12%),
 9 Fondo Capresub- liquidada (2.5%).

En relación con el año 2019, se presentó un descenso en el número de solicitudes recibidas del 67% ya que, en el 2020, se recibió un total de 356 solicitudes frente a las 1075 solicitudes recibidas en el año 2019. Lo anterior, debido a que con la cuarentena obligatoria los usuarios tuvieron que acceder al gestor documental, limitando sus consultas.

Por otro lado, se realizó la medición del indicador “*Tiempo promedio de respuesta empleado para atender las solicitudes en el archivo central*”. Esta medición arrojó que las solicitudes de documentos en el archivo central se atienden en un tiempo promedio de 7 horas 28 minutos.

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Promedio
Tiempo empleado para la atención de solicitudes (en horas)	4,12	5,17	4,58	2,5	10,14	-	14,5	7,4	8	13,33	7,24	3,17	7,28 (7 horas, 28 minutos)

Tomando en cuenta que, a partir del mes de diciembre de 2019, se había incorporado al proceso de gestión documental, el indicador denominado “Impacto de las capacitaciones GD”, el cual busca medir el éxito de la gestión del Grupo de Gestión Documental y Bibliográfica frente a sus clientes internos, al medir el impacto que tienen las capacitaciones y sensibilizaciones archivísticas impartidas a lo largo del año, traducidas en un menor número de devoluciones realizadas a las dependencias, en sus transferencias primarias de documentos al archivo central. El objetivo consiste en que, las dependencias que asistan a las capacitaciones y sensibilizaciones archivísticas realicen sus transferencias primarias de documentos con calidad y oportunidad, teniendo como máximo una (1) devolución de cada transferencia, para realizar ajustes.

Durante el año 2020 se brindaron doce (12) capacitaciones y/o sensibilizaciones archivísticas a cuarenta y cinco (45) dependencias de la Superfinanciera. Espacios en donde se socializaron aspectos orientados a las correctas Transferencias Documentales; así como, documentos vigentes del Proceso de Gestión Documental, entre ellos Proformas, Instructivos y Procedimientos.

Así las cosas, de las noventa y ocho (98) dependencias definidas en el Cronograma de Transferencias Documentales para la vigencia 2020, las cuales fueron convocadas a capacitación, hubo asistencia de cuarenta y cinco (45) áreas, lo que significó un 46% de asistencia.

Ahora bien, de las cuarenta y cinco (45) áreas o dependencias capacitadas, se recibieron en el Archivo Central de la SFC, ocho (8) Transferencias Documentales Primarias, equivalentes al 18%.

Debido a la contingencia sanitaria decretada a nivel mundial, y el inicio de trabajo en casa desde el mes de marzo de 2020, no fue posible recibir físicamente en el Archivo Central de la SFC, las Transferencias Documentales previstas en el Cronograma.

De ocho (8) Transferencias Documentales recibidas en el Archivo Central, hay cuatro (4) de ellas pendientes por recibir a satisfacción, por lo que, una vez se retorne presencialmente a las instalaciones de la Entidad, habrá dedicación completa, para llevar a cabo la revisión física técnica archivística de las Transferencias pendientes, con el fin de posteriormente legalizarlas, con la firma oficial de los Inventarios Documentales (Proforma A-PI-GDC-009) y la asignación de números de Cajas X-300. E igualmente, brindar apoyo técnico y operativo a las áreas, con el fin de agilizar las Transferencias Documentales pendientes por entregar según cronograma.

Se resalta que, aunque esto se realizó en marco del denominado “período de trabajo en casa”, en virtud de lo establecido por la Entidad a través de la Circular Interna No. 02 del 15 de marzo de 2020, el Grupo de Gestión Documental y Bibliográfica, continuó comprometido, con la retroalimentación a las áreas o dependencias de la Entidad, en

cuanto a las ventajas de la correcta aplicación de la Gestión Documental; por lo que, se dio cumplimiento a lo establecido en el Cronograma de Transferencias Documentales 2020, realizando doce (12) capacitaciones, conversatorios o socializaciones.

4. Equipo de Gestión Documental

Mediante la Resolución No.1502 de 2013, la SFC creó el equipo de gestión documental, encargado de desarrollar las acciones necesarias para dar cumplimiento a los lineamientos y directrices asignadas por el gobierno nacional o el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, correspondientes al tema de Gestión Documental.

Durante la vigencia 2020, como integrante del equipo se ha trabajado en las siguientes actividades:

- ✓ Verificación de la implementación de la Política de Gestión Documental por parte de las dependencias de la Entidad.
- ✓ Presentación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para revisión y aprobación, actualización del Programa de Gestión Documental de la Entidad.
- ✓ Presentación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño informe de avance de la gestión documental.

Durante el año 2020 se realizaron dos (2) reuniones virtuales, y cada uno de los temas tratados en las mismas, constan en las respectivas actas.

Grupo de Servicio al Ciudadano

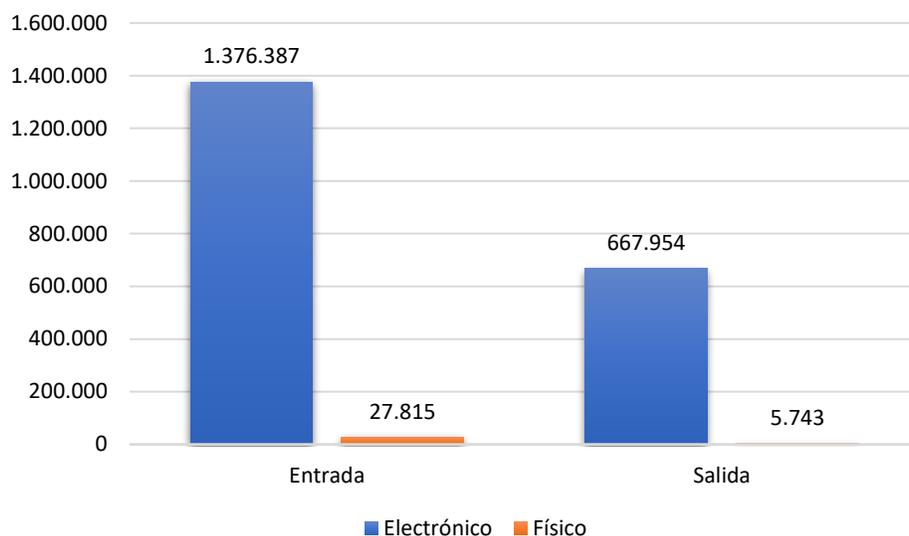
Informe labores 2020

Durante el 2020 se realizaron un total de 2,077,889 radicaciones entre electrónicas y físicas, 1,404,202 de entrada y 673,697 de salida.

Medio de envío	Entrada	Salida	Total
Electrónico	1,376,387	667,954	2,044,341
Físico	27,815	5,743	33,558
Total	1,404,202	673,697	2,077,889

Por otra parte, se ha incentivado el uso de las TIC para el envío y recepción de documentos, logrando con esto que el 98% de las radicaciones se realicen por medios electrónicos.

Gráfico Participación Electrónica 2020



Documentos radicados ante la SFC entradas

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, el Grupo de Servicio al Ciudadano realizó un total de 2,077,889 radicaciones de Entrada y Salida, de manera electrónica y física durante 2020, como se muestra en el siguiente cuadro.

2020	Electrónico	Físico	Total
Enero	90,342	7,558	97,900
Febrero	127,285	9,267	136,552
Marzo	130,856	5,784	136,640
Abril	155,532	1,535	157,067
Mayo	185,916	554	186,470
Junio	180,835	871	181,706
Julio	203,127	1,938	205,065
Agosto	181,986	1,141	183,127
Septiembre	209,931	1,312	211,243
Octubre	210,254	1,286	211,540
Noviembre	186,236	1,148	187,384
Diciembre	182,041	1,164	183,205
Total	2.044,341	33,558	2,077,889

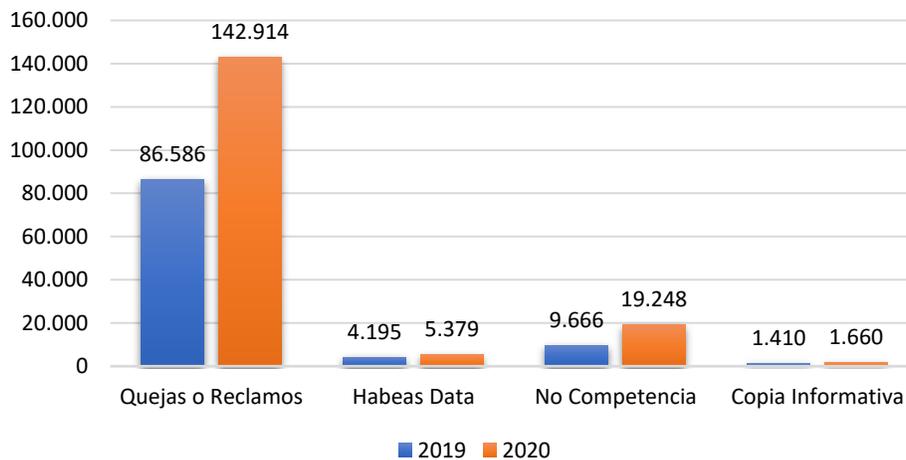
Tabla trámites atendidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano, del proceso de Consultas

Trámite	Cantidad
Certificados - Tasas de Interés	55
Certificados – TRM	10
Total	65

Tabla trámites atendidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano, del proceso de Atención quejas (Trámites 410, 772, 774 y 151)

Tipo de Trámite	2020
772 No Competencia	18,948
774 Copia Informativa	1,343
151 Respuesta final queja favorable.	40,061
Impulsos a quejas	100,371
Total	160,723

Trámites Quejas 2019 -2020



Indicadores

Durante el 2020, se cumplió la meta establecida en cada uno de los indicadores manejados por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

- Oportunidad en la Entrega de Documentos Radicados: El promedio de cumplimiento durante el 2020, es del 99,4% de documentos puestos a disposición de las áreas de manera oportuna.
- Radicaciones Realizadas Correctamente: El promedio de radicaciones realizadas correctamente es del 97,9%.

Retos para el año 2021

Para el año 2021, el Proceso de Gestión Documental de la SFC tiene los siguientes retos:

- Continuar con la implementación del Sistema Integrado de Conservación SIC, principalmente en lo relacionado con el Plan de Conservación Documental y sus Programas de Conservación Preventiva, por cuanto este plan es de competencia directa del Grupo de Gestión Documental y Bibliográfica.
- Convalidación, por parte del Archivo General de la Nación, de las TRD actualizadas con base en la estructura orgánica del Decreto 1848 de 2016.
- Remitir al Archivo General de la Nación, para su convalidación, la propuesta de actualización de las TRD de acuerdo con el Decreto 2399 del 27 de diciembre de 2019.
- Continuar con las sensibilizaciones en gestión documental orientadas a todos los funcionarios de la Entidad, a fin de consolidar una adecuada cultura en torno al manejo del documento de archivo, poniendo especial énfasis al documento electrónico de archivo.
- Mantener los resultados de los indicadores de oportunidad y eficiencia.
- Realizar la implementación del indicador de impacto, logrando los resultados esperados.
- Aumentar el número de dependencias que transfieren documentos en papel al archivo central, con el fin de implementar la llamada “oficina sin papel”, en forma integral en la totalidad de la Entidad.
- Continuar con la implementación de los Programas Específicos del PGD de Documentos Esenciales o Vitales y Documentos Especiales.
- Realizar la revisión y actualización del diagnóstico documental integral, que hace parte del Programa de Gestión Documental- PGD.
- Fortalecer las herramientas en el gestor documental SOLIP, para optimizar los procesos mediante la automatización.
- Capacitar a funcionarios en temas de funcionalidad y uso del gestor documental – SOLIP.