



100 AÑOS

# **INFORME DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

**Año 2022**

**Bogotá, D.C., enero de 2023**

# Informe de Gestión Documental Año 2022

## Grupo de Gestión Documental y Bibliográfica

### 1. Actualización e implementación del Programa de Gestión Documental.

Durante la vigencia 2022, se continuaron realizando diferentes actividades orientadas a la consolidación de la Gestión Documental al interior de la Superfinanciera, entre las cuales se resaltan las siguientes:

- Elaboración del documento A-GU-GDC-009 "Lineamientos generales a tener en cuenta para la administración documental de las reuniones grabadas a través de la plataforma Microsoft *Teams*". Este documento tiene como propósito fundamental permitir que las distintas dependencias de la SFC realicen una valoración y selección de las grabaciones realizadas a través de la plataforma *Teams*, con el fin de realizar una adecuada administración de las mismas, con el fin de incorporar a sus respectivos expedientes aquellas que hacen parte de los mismos, y eliminando aquellas que no son documentos de archivo, o que ya cumplieron con el valor informativo para el cual fueron creadas. Este documento fue socializado a todas las dependencias a lo largo del año, con el fin de facilitar su conocimiento e implementación.
- Se llevaron a cabo tres (3) modelos piloto de organización archivística de la documentación, en las siguientes dependencias:
  - ✓ Grupo de Vida Laboral de las Personas. Se organizaron cuatro (4) cajas, treinta y nueve (39) carpetas.
  - ✓ Grupo de Servicios Administrativos. Se organizaron dieciséis (16) cajas, ciento veintiséis (126) carpetas.
  - ✓ Dirección para Seguros Dos. Se organizaron quince (15) cajas, ciento veintiocho (128) carpetas.

Con la realización de estos modelos piloto de organización archivística, el Grupo de Gestión Documental está trabajando de forma directa con las distintas dependencias de la SFC, con el fin de reducir al máximo el volumen de documentos en soporte papel que aún se conservan en las mismas.

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.

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 el fortalecimiento de la cultura institucional orientada hacia la adecuada administración y gestión de los documentos de archivo (en papel y electrónico), y

- ✓ Contribución a la conservación y preservación del patrimonio documental de la Nación, en cualquier soporte.
- ✓ Fortalecimiento de la gestión documental a nivel nacional, lo cual se vio reflejado en el alto puntaje obtenido en el Índice de Desempeño Institucional (IDI), mediante la obtención de un puntaje destacado (98.9) en la medición realizada a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, contribuyendo de esta manera a la alta calificación que obtuvo la Entidad (99.5).

## 2. Sistema de Gestión Integrado (SGI)

El proceso de gestión documental durante la vigencia 2022, continuó con el mejoramiento continuo de sus actividades, lo cual se vio reflejado en la revisión y actualización de los siguientes documentos del SGI:

Código	Título Documento	Plantilla	Versión
A-BO-GDC-001	Boletín Informativo - Gestión Documental	Boletín	38
A-CP-GDC-001	Caracterización Proceso de Gestión Documental	Caracterización	22
A-DG-GDC-001	Diagnóstico de la Gestión Documental de la SFC	Diagnóstico	7
A-FI-GDC-001	Oportunidad en la Entrega de Documentos Radicados	Ficha de Indicador	7
A-FI-GDC-002	Oportunidad en la Entrega de los Documentos Consulta	Ficha de Indicador	9
A-FI-GDC-003	Radicaciones Realizadas Correctamente	Ficha de Indicador	8
A-FI-GDC-004	Tiempo promedio utilizado para la entrega de los documentos solicitados al archivo central	Ficha de Indicador	5
A-FI-GDC-005	Impacto de las capacitaciones Grupo de Gestión Documental	Ficha de Indicador	3
A-GU-GDC-002	Mantenimiento físico de la documentación	Guía	11
A-GU-GDC-004	Guía Casillero Virtual de la SFC	Guía	7
A-GU-GDC-006	Limpieza y mantenimiento de depósitos	Guía	4
A-GU-GDC-007	Atención y prevención de desastres	Guía	3
A-GU-GDC-008	Términos y Condiciones Casillero Virtual SIRI	Guía	1
A-GU-GDC-009	Administración de reuniones grabadas por Teams	Guía	2
A-IN-GDC-001	Recepción de Documentos por Ventanilla	Instructivo	6
A-IN-GDC-002	Recepción de Documentos Enviados Vía Fax	Instructivo	5

Código	Título Documento	Plantilla	Versión
A-IN-GDC-004	Documentos Recibidos por Correo	Instructivo	5
A-IN-GDC-005	Recepción de Documentos Enviados por Correo Electrónico	Instructivo	7
A-IN-GDC-008	Medios de Envío de Correspondencia	Instructivo	12
A-IN-GDC-009	Digitalización	Instructivo	6
A-IN-GDC-010	Modificaciones Realizadas en el Grupo de Correspondencia	Instructivo	9
A-IN-GDC-011	Revision Documentos Radicados de Entrada	Instructivo	5
A-IN-GDC-012	Radicación Demandas y Tutelas	Instructivo	6
A-IN-GDC-013	Codificación de series y subseries documentales	Instructivo	4
A-IN-GDC-014	Solicitud de Modificación de TRD	Instructivo	7
A-IN-GDC-015	Organización de expedientes no radicados para transferencia al Archivo Central	Instructivo	6
A-IN-GDC-018	Manejo de Correspondencia Devuelta	Instructivo	3
A-IN-GDC-019	Atención de solicitudes de documentos en el Archivo Central	Instructivo	5
A-IN-GDC-020	Radicación de documentos recibidos a través de la página web de la Entidad	Instructivo	3
A-IN-GDC-022	Entrega y recibo de archivos de gestion	Instructivo	2
A-IN-GDC-023	Lineamientos para administración de documentos y/o expedientes	Instructivo	3
A-IN-GDC-027	Actualización Documentos del SGI en el Gestor Documental	Instructivo	1
A-IN-GDC-028	Radicación de quejas por el Aplicativo Smart Supervisión	Instructivo	1
A-MT-GDC-001	Contexto Organizacional y Gestión de Riesgos - Gestión Documental	Matriz de Riesgos	28
A-PG-GDC-001	Programa de Gestión Documental	Programa	11
A-PG-GDC-007	Programa Específico de Documentos Especiales	Programa	5
A-PG-GDC-008	Programa Específico de Documentos vitales o esenciales	Programa	5
A-PG-GDC-009	Programa Especifico de Gestión Documentos Electrónicos	Programa	3
A-PG-GDC-010	Programa Específico de Normalización de Formas y Formatos Electrónicos	Programa	3
A-PI-GDC-016	Acta de Recibo de Documentos	Proforma Interna	7
A-PI-GDC-047	Acta de Autorización de Eliminación Documentos de Apoyo	Proforma Interna	3
A-PI-GDC-054	Trámites en la SFC	Proforma Interna	2
A-PI-GDC-055	Cronograma de actividades GD	Proforma Interna	1
A-PL-GDC-001	Plan Institucional de Archivos - PINAR	Plan	5
A-PR-GDC-001	Radicación de Entrada	Procedimiento	14
A-PR-GDC-002	Radicación de Salida o de Traslado	Procedimiento	9
A-PR-GDC-024	Creación, Modificación y/o Suspensión de Trámites y Tipos Documentales Utilizados en la Gestión Documental de la SFC	Procedimiento	4

Así las cosas. el Proceso de Gestión Documental durante toda la vigencia 2022 mantuvo debidamente actualizada la documentación del SGI, de acuerdo con las necesidades de la

Entidad, y la normatividad expedida que le es aplicable, garantizando el mejoramiento continuo y el fortalecimiento del Proceso de Gestión Documental, no sólo al interior de la Entidad, sino a nivel de todo el sector hacienda.

### 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 2022, se avanzó 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 2022, así:

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

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
<b>Total de solicitudes recibidas y tramitadas</b>	15	16	36	14	27	28	26	28	37	19	27	12	285
<b>Fondo Superintendencia Bancaria</b>	4	1	11	4	8	8	10	7	6	5	9	5	<b>78</b>
<b>Fondo Superintendencia de Valores</b>	0	0	1	0	1	1	0	0	6	0	1	1	<b>11</b>
<b>Fondo Superintendencia Financiera</b>	11	15	24	10	18	18	16	20	23	14	17	6	<b>192</b>
<b>Fondo Capresub-liquidada</b>	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	<b>4</b>
<b>Solicitudes atendidas oportunamente</b>	15	16	36	13	26	28	26	28	35	19	27	9	<b>278</b>
<b>Resultados del indicador</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>93%</b>	<b>96.36%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>75%</b>	<b>97.54%</b>

Durante el año 2022, se recibieron un total de **285 solicitudes**. Del total de solicitudes recibidas, 278 se atendieron con oportunidad (equivalentes al **97.54%**).

Las solicitudes se distribuyeron de la siguiente manera:

- ✓ 192 Fondo Superintendencia Financiera (67.36%),
- ✓ 78 Fondo Superintendencia Bancaria (27.36%),
- ✓ 11 Fondo Superintendencia de Valores (3.85%),
- ✓ 4 Fondo Capresub- liquidada (1.4%).

En relación con el año 2021 se presentó un aumento de 87 solicitudes recibidas equivalentes al 30,52% ya que, en el 2021 se recibieron en total 198 solicitudes.

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 5 horas 38 minutos.

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Promedio
<b>Tiempo empleado para la atención de solicitudes (en horas)</b>	4,34	4,04	5	6,55	4,89	2,01	3,96	3,04	5,05	3,13	5,24	17,28	<b>5,38 (5 horas, 38 minutos)</b>

En relación con el año 2021, se presentó un aumento en el tiempo promedio de respuesta de treinta y ocho (38) minutos, el cual es poco, si se compara con el aumento en el número de solicitudes en relación con el año 2021 (87 solicitudes), equivalentes al 30.52%.

Por otro lado, durante el año 2022 (febrero-noviembre), se brindaron dieciséis (16) capacitaciones y/o sensibilizaciones archivísticas los días 3, 14 y 24 de febrero, 24 de marzo, 6 y 28 de abril, 26 y 31 de mayo, 23 de junio, 6 y 28 de julio; 25 de agosto; 29 de septiembre; 27 de octubre y; 24, 29 de noviembre, las cuales fueron impartidas a ciento nueve (109) dependencias de la SFC. En estos espacios se socializaron aspectos orientados a la correcta organización documental; así como, documentos vigentes del Proceso de Gestión Documental, entre ellos: Proformas, Instructivos, Procedimientos, Guías, Políticas, Planes. Así las cosas, de ciento nueve (109) dependencias convocadas a capacitación, hubo una asistencia de noventa (90) dependencias, lo que significó un 83% de asistencia.

En concordancia con lo anterior, durante el año 2022 (febrero-noviembre), de las noventa (90) dependencias capacitadas se recibieron físicamente y legalizaron en el Archivo Central de la SFC, cuarenta y ocho (48) Transferencias Documentales Primarias; es decir, un 53%, de las cuales ninguna fue devuelta para ajustes en más de una oportunidad.

A continuación, se presenta un cuadro de resumen de las transferencias recibidas así:

No. de Transferencia	Código de dependencia	Nombre de dependencia	No. de cajas recibidas de dependencia	No. total de carpetas
1	40410	Grupo de Gestión Documental y Bibliográfica	1	13
2	40000	Secretaría General	2	22
3	40510	Grupo de Vida Laboral de las Personas	4	39
4	40330	Grupo de Tesorería	12	104
5	8000	Oficina de Control Disciplinario	7	114
6	50200	Subdirección de Analítica	1	5
7	50300	Subdirección de Regulación	1	75
8	060	Grupo de Comunicaciones	22	139
9	40030	Grupo de Contratos	7	70
10	70420	Grupo de lo Contencioso Administrativo Dos	3	67
11	70430	Grupo de Cobro Coactivo	3	82
12	330000	Delegatura para Seguros	1	23
13	334000	Dirección Legal de Seguros	3	35
14	431000	Dirección de Intermediarios de Valores	2	15
15	331000	Dirección de Seguros Uno	4	41

No. de Transferencia	Código de dependencia	Nombre de dependencia	No. de cajas recibidas de dependencia	No. total de carpetas
16	432000	Dirección de Proveedores de Infraestructura	3	27
17	522000	Dirección para Riesgo de Mercado y Liquidez Dos	2	21
18	50300	Subdirección de Regulación (2a Transf)		1
19	40410	Grupo de Gestión Documental y Bibliográfica (2a Transf)	5	43
20	40430	Grupo de Almacén e Inventarios	3	40
21	40510	Grupo de Vida Laboral de las Personas (2a Transf)	3	37
22	80000	Delegatura para Funciones Jurisdiccionales	25	520
23	70420	Grupo de lo Contencioso Administrativo Dos (2a Transf)	2	32
24	412000	Dirección de Pensiones Dos (Antes Dirección de Ahorro Individual y Prima Media)	17	156
25	400010	Grupo de Autorizaciones	-	4
26	331000	Dirección de Seguros Uno (2a Transf)	1	7
27	334000	Dirección Legal de Seguros (2a Transf)	1	10
28	424000	Dirección Legal de Fiduciarias	3	39
29	40410	Grupo de Gestión Documental y Bibliográfica (3er Transf)	2	16
30	060	Grupo de Comunicaciones (2a Transf)	14	82
31	5000	Dirección de Investigación, Innovación y Desarrollo	1	10
32	40510	Grupo de Vida Laboral de las Personas (3a Transf)	5	52
33	50300	Subdirección de Regulación (3a Transf)	-	2
34	40420	Grupo de Servicios Administrativos	16	126
35	40320	Grupo de Contabilidad	8	90
36	314000	Dirección Legal para Conglomerados Financieros	-	2
37	70430	Grupo de Cobro Coactivo (2a Transf)	1	11
38	310000	Delegatura para Conglomerados Financieros (FINANCIERA)	-	2
39	310000	Delegatura para Conglomerados Financieros (BANCARIA)	-	2
40	80000	Delegatura para Funciones Jurisdiccionales (2a Transf)	16	293
41	321000	Dirección de Intermediarios Financieros Uno	5	74
42	70420	Grupo de lo Contencioso Administrativo Dos (3a Transf)	2	169
43	400000	Delegatura Adjunta para Mercado de Capitales	-	7
44	331000	Dirección de Seguros Uno (3a Transf)	3	30
45	332000	Dirección de Seguros Dos (FINANCIERA)	15	128
46	332000	Dirección de Seguros Dos (BANCARIA)	1	11
47	330000	Delegatura para Seguros (2a Transf)	-	10
48	544000	Dirección Legal de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	3	36
			<b>157</b>	<b>2090</b>
			<b>76</b>	<b>Metros Lineales Aprox</b>

Estas transferencias están conformadas por 230 cajas, 2.934 carpetas, aproximadamente 76 metros lineales.

# Grupo de Servicio al Ciudadano

## 1. Documentos creados y/o modificados por parte del Grupo de Servicio al ciudadano

- Creación del instructivo A-IN-GDC-028 Radicación de quejas por el aplicativo Smartsupervision, este instructivo tiene por objetivo indicar el paso a paso que deben seguir los funcionarios del Grupo de Servicio al Ciudadano que tienen asignada la actividad de realizar la radicación de quejas por este aplicativo.
- Actualización de procedimientos, instructivos y ficha de los indicadores a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano, con el fin de que estos cumplieran con las actividades indicadas por la Oficina Asesora de Planeación y mencionar el nuevo instructivo A-IN-GDC-028 Radicación de quejas por el aplicativo Smartsupervision en los procedimientos e instructivos relacionados con la radicación.

## 2. Actividades del Grupo de Servicio al Ciudadano 2022

Durante el 2022 se radicaron 2.287.415 comunicaciones a través de Solip y de Smartsupervision de las cuales por medio electrónico ingresaron 2.257.480 y por medio físico 29.935, resaltado que en un 99% primo el uso de los medios tecnológicos por parte de los ciudadanos para el envío de comunicaciones a la Entidad, además de que estas fueron radicadas en un 99% el mismo día que ingresaron a los canales de comunicación de la Superfinanciera.

Por otra parte, la implementación del aplicativo Smartsupervision se dio en marzo de 2022 donde hacen parte 200 entidades y radicando 106.927 comunicaciones.

## 3. Indicadores

Durante el 2022, se cumplió la meta establecida para cada uno de los indicadores a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano.

- Oportunidad en la Entrega de Documentos Radicados: para el año 2022 el promedio de los documentos entregados oportunamente fue del 99,43%, se debe resaltar que en el mes de junio de 2022 se actualizó la ficha del indicador de acuerdo a la nueva versión de la proforma E-PI-PLA -019 donde se divide la meta y la tolerancia superior, de esta manera se ajustó la meta al 95% y la tolerancia superior al 100%, por lo tanto el seguimiento ha sido eficaz, lo que ha permitido mejorar el comportamiento del indicador ya que no se han presentado incumplimientos al mismo y su resultado ha sido superior a la meta.
- Radicaciones Realizadas Correctamente: El promedio de radicaciones realizadas correctamente para el año 2022 fue del 98,22%, se debe resaltar que en el mes de junio de 2022 se actualizó la ficha del indicador de acuerdo a la nueva versión de la proforma E-PI-PLA -019 donde se divide la meta y la tolerancia superior, de esta manera se ajustó la meta al 95% y la tolerancia superior al 100%, por lo tanto el seguimiento ha sido eficaz, lo que ha permitido mejorar el comportamiento del indicador ya que no se han presentado incumplimientos al mismo y su resultado ha sido superior a la meta.



## Retos para el año 2023

Para el año 2023, 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.
- 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.
- Continuar con la medición 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, mediante el incremento en el número de modelos piloto de organización archivística en distintas dependencias de la Entidad.
- Continuar con la implementación de los Programas Específicos del PGD de Documentos Esenciales o Vitales y Documentos Especiales.
- Dar inicio a la preparación de los documentos objeto de transferencia documental secundaria al Archivo General de la Nación en el año 2025.
- Fortalecer las herramientas en el gestor documental SOLIP, para optimizar los procesos mediante la Automatización de comunicaciones masivas (Contribuciones, Vacaciones, Cesantías), desarrollo de una APP de Solip para revisión y firma de comunicaciones oficiales, implementación de firmas certificadas y desarrollar nuevas actividades en los robots con el fin de optimizar los tiempos en los trámites.
- Capacitar a funcionarios en temas de funcionalidad y uso del gestor documental – SOLIP, Smartsupervision y temas relacionados con el Proceso de Gestión Documental.