

Doctora
DUNIA SOAD DE LA VEGA JALILIE
Secretaria General
Superintendencia de la Economía Solidaria
Ciudad

Asunto: Informe de Auditoria Gestión documental énfasis en correspondencia

En cumplimiento de nuestras funciones y de acuerdo al Plan de Auditoria del año 2015, la Oficina de Control Interno realizó auditoria al Proceso de Gestión Documental con énfasis en correspondencia (Envíos, Devoluciones, Notificaciones).

OBJETIVO

Hacer seguimiento a la trazabilidad de los radicados de entrada y salida en el sistema documental eSigna, con el fin de verificar el cumplimiento de tiempos estipulados y acorde a lo establecido en la Ley o por la Entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar los radicados de entrada que se encuentran en el sistema eSigna;
- Comprobar los radicados de salida, que se encuentran en el mismo;
- Identificar los documentos que han sido anulados en el sistema;
- Verificar la posible duplicidad en los documentos radicados en el sistema documental.

ALCANCE

Se tomaron los documentos de entrada y salida (internos y externos), radicados entre el 01 de enero al 30 de abril de 2014, sobre los mismos se realizó verificación aleatoria acorde con el objetivo establecido.

DESARROLLO

1. PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN ISOLUCIÓN

De conformidad con el mapa de procesos y procedimientos correspondiente al Proceso de Gestión Documental que se encuentra en Isolución, se encuentran los siguientes procesos que corresponden al procedimiento de entrada de correspondencia y notificaciones:

- R-GEDO-004 Recepción y reparto de correspondencia, con fecha de actualización 19 de diciembre de 2014;



Código GP 006-1

Por unas entidades solidarias confiables

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia
V_OAPS-F12814



Código SC 5773-1



- R-GEDO-003 Notificación y/o ejecutoria de actos administrativos, con versión 01 de agosto de 2008.

Logramos observar que dichos procedimientos hacen referencia al Sistema Documental Orfeo (antiguo Sistema de Gestión Documental de la Superintendencia) y no, al nuevo Sistema documental eSigna, el cual se viene utilizando en la Superintendencia desde diciembre de 2014.

2. CORRESPONDENCIA REGISTRADA POR LA SUPERINTENDENCIA

De conformidad con la información remitida por el encargado del Sistema Documental eSigna, correspondiente a la base de datos solicitada sobre la correspondencia registrada (interna, recibida y enviada) por el periodo comprendido entre el 01 de enero a 30 de marzo de 2014, se realizan las siguientes observaciones:

- 2.1. Correspondencia recibida: Archivo en Excel nombrado "Reporte 1-ENERO, 30-MARZO":

Estado	Cantidad
En Trámite	4224
Finalizado	1709
Presentado	2065
En trámite incompleta	1
Rechazado	3
Total	8002

De acuerdo a lo observado, recomendamos revisar los documentos que figuran como "En trámite incompleta" y "Rechazado", con el fin de establecer a que corresponden, validando la información de los mismos y verificando si sobre estos se realizó todo el trámite requerido;

- 2.2. Archivo denominado: "Reporte registro de comunicaciones-1" – (Archivo en Excel)

Corresponde al archivo en Excel generado por el responsable del sistema, en el cual se incluyeron las siguientes hojas electrónicas:

2.2.1. "Libro oficios tramitados"

La Superintendencia dio trámite a 5.424 oficios, al momento de consultar estos oficios por "asunto", se pudo evidenciar que no hay unificación de conceptos, de acuerdo al siguiente detalle:

Oficios Enviados (hoja en Excel: libro oficios tramitados)	
No. Expediente	Asunto
2/2015/SG	Acuse de recibo
2/2015/OFI	Respuesta a Comunicación Radicada: 20144400402662 13-11-2014 Consulta sobre LA/FT exoneración de empleado de cumplimiento en niveles 1 y 2 de supervisión
2/2015/SG	Traslado Junta de Vigilancia
4/2015/OFI	Cooperativa de Transporte
5/2015/OFI	Respuesta a consulta. Comunicación Radicada: 20144400416652 25-11-2014 Empleado de cumplimiento en organizaciones de 3 nivel de supervisión
6/2015/OFI	Requerimiento por no reporte de información financiera y jurídica
7/2015/OFI	REQUERIMIENTO POR NO REPORTE DE INFORMACION JURIDICA Y FINANCIERA
38/2015/OFI	NOTIFICACIÓN POR AVISO
148/2015/OFI	Citación Declaración Juramentada
403/2015/OFI	REQUERIMIENTO FONDO DE LIQUIDEZ

Por lo anterior, no fue posible generar una estadística unificada acorde con los temas manejados por la Superintendencia.

Así mismo; en los archivos recibidos no se puede evidenciar la fecha inicial del documento padre, imposibilitando de esta forma establecer el tiempo de respuesta a los mismos y por lo tanto, no fue posible realizar estadísticas por parte de la Oficina. Cabe aclarar que este tema se trató con el señor John Jairo Leiva y de acuerdo a lo manifestado por él, el sistema documental eSigna no genera este reporte (Los radicados iniciales versus los radicados de salida no se generan en el mismo archivo o reporte entregado, por lo cual no se obtiene tiempo del trámite).

2.2.2. "Libro memorandos tramitados"

En la revisión realizada a este reporte observamos lo siguiente:

2.2.2.1. Terminaciones diferentes dentro de la Columna Núm de Expediente

Libro memorandos tramitados	
Núm. Expediente	Cantidad
Terminado en /MEM	527
Terminado en /SG	55
Terminado en /RES	14
TOTAL	596

Teniendo en cuenta que estos trámites corresponden a memorandos de la Superintendencia, se recomienda aclarar a que corresponden los terminados en "SG" y "RES".

2.2.2.2 Memorandos tramitados clasificados en forma independiente cuyos estados son similares:

Estado	Cantidad Enero	Cantidad Febrero	Cantidad Marzo	Total
ASIGNAR GESTOR MEMORANDO DE RESPUESTA	2	14	7	23
ENCARGADO DE DAR RESPUESTA AL MEMORANDO	9	11	12	32
ENVIAR A USUARIO O DEPENDENCIA DESTINO	50	18	21	89
FIN	128	65	103	296
FIN DE MEMORANDO	17	21	7	45
FIN DEL PROCESO	0	1	0	1
FIN MEMORANDO	2	6	5	13
FIN PROCEDIMIENTO	1	0	0	1
FIN PROCESO	3	3	2	8
FIRMAR MEMORANDO	1	1	0	2
INTRODUCIR DATOS DE MEMORANDO	5	3	10	18
MEMORANDO DE RESPUESTA	0	2	1	3
MEMORANDO RESPUESTA	0	3	5	8
PROYECTAR MEMORANDO	11	10	6	27
REVISAR MEMORANDO RECIBIDO	1	2	2	5
REVISIÓN MEMORANDO	1	0	2	3
SELECCIONE LA DEPENDENCIA DE DESTINO	9	3	10	22
TOTAL	240	163	193	596

Teniendo en cuenta que existen estados similares para el mismo concepto, se recomienda realizar una revisión de los mismos y realizar los ajustes en caso de ser requerido. Por ejemplo:

- Fin de memorando con Fin memorando
- Fin del proceso con Fin proceso
- Memorando de respuesta con Memorando respuesta
- Revisar memorando recibido con Revisar memorando

2.2.2.3 Memorandos que no presentan "Fecha de asignación":

Fecha asignación	Cantidad	Porcentaje
Con fecha	534	90%
Sin fecha	62	10%
Total	596	100%

A continuación se presentan algunos ejemplos que corresponden a memorandos generados en enero de 2015, donde se pudo constatar que para el "Estado" denominado: "Introducir datos de memorando" y "proyectar memorando", no se encuentran diligenciados todos los campos:

Núm. Expediente	Asunto	Estado	Fecha inicio	No. Memorando	Fecha asignación
50/2015/MEM	Comisiones Visitas	PROYECTAR MEMORANDO	14/01/15 10:40		
60/2015/MEM	Memorando apelación	PROYECTAR MEMORANDO	15/01/15 11:13		
73/2015/MEM	Visita de inspección	PROYECTAR MEMORANDO	16/01/15 08:01		
93/2015/MEM	Actas firmadas para el descargue elementos nuevos adquiridos por la entidad diciembre 2014	PROYECTAR MEMORANDO	19/01/15 15:28		
135/2015/MEM	SOLICITUD CDP SANDRA AVILA	PROYECTAR MEMORANDO	21/01/15 17:07		
137/2015/MEM	SOLICITUD PERSONAL DE APOYO DELEGATURA ASOCIATIVA GRUPO JURIDICO	PROYECTAR MEMORANDO	22/01/15 09:01		
164/2015/MEM	SOLICITUD CDP Arnold Fernando Ampudia Luna	INTRODUCIR DATOS DE MEMORANDO	26/01/15 14:43		
190/2015/MEM	Solicitud Cdp	PROYECTAR MEMORANDO	27/01/15 16:41		
191/2015/MEM	Comunicación Asignación Técnica Prima	INTRODUCIR DATOS DE MEMORANDO	27/01/15 17:06		
203/2015/MEM	SOLICITUD CDP	PROYECTAR MEMORANDO	29/01/15 09:55		
208/2015/MEM	SOLICITUD CDP	PROYECTAR MEMORANDO	29/01/15 14:50		
213/2015/MEM	SOLICITUD CDP	PROYECTAR MEMORANDO	29/01/15 16:08		
214/2015/MEM	Portafolio de Evidencias II semestre 2014 - Magaly Galvis	REVISIÓN MEMORANDO	29/01/15 16:13		
215/2015/MEM	COMISION DE SERVICIO	INTRODUCIR DATOS DE MEMORANDO	29/01/15 16:27		
219/2015/MEM	SOLICITUD CDP	PROYECTAR MEMORANDO	29/01/15 16:49		
218/2015/MEM	SOLICITUD CDP	INTRODUCIR DATOS DE MEMORANDO	29/01/15 16:49		
230/2015/MEM	Actividades fábrica de reportes	INTRODUCIR DATOS DE MEMORANDO	30/01/15 16:12		

Por lo anterior se recomienda hacer seguimiento a los memorandos que no presentan entre otras, "Fecha de Asignación" y "No. Memorando", así mismo, verificar si a los mismos se realizó el trámite correspondiente.

2.2.3 "Libro circular tramitadas"

No presenta información en algunas celdas: Ej.

Núm. Expediente	Asunto	Estado	Fecha inicio	No. Circular	Fecha Circular	Tipo de Circular
1/2015/CIR	CIRCULAR EXTERNA COBRO TASA DE CONTRIBUCION 2015	INTRODUCIR DATOS CIRCULAR	09/01/15 11:36			

Por lo anterior, se recomienda revisar el porqué de la falta de información y realizar el trámite que sea requerido.

2.2.4 "Libro resoluciones tramitadas"

Sobre este reporte se realizan las siguientes observaciones:

2.2.4.1 Terminaciones diferentes en la Columna "Núm Expediente"

Núm. Expediente	Cantidad
Terminado en/SG	31
Terminado en/RES	366
TOTAL	397

Teniendo en cuenta que "Núm. Expediente" corresponden a resoluciones tramitadas por la Superintendencia, se recomienda aclarar a que corresponden las terminadas en "SG".

2.2.4.2 Se presentan resoluciones que no presentan información de algunos datos:

De acuerdo con la información remitida, a continuación presentamos algunos ejemplos de resoluciones generadas en el mes de enero de 2015, con los siguientes "Estado": "revisión de la resolución" y "elaborar resolución", que no presentan diligenciamiento del número de la Resolución y fecha de la misma:

Núm. Expediente	Asunto	Estado	Fecha inicio	No. Resolución	Fecha Resolución	Tipo de Resolución
2/2015/RES	No autorización actividad financiera	REVISIÓN DE LA RESOLUCIÓN	02/01/15 14:37			Autorización para el desmonte del ejercicio de la actividad financiera
10/2015/RES	RADICADO No20144400202492, DE REVOCATORIA DIRECTA REF	ELABORAR RESOLUCIÓN	02/01/15 19:02			Resolución que resuelve Recurso

	RESOLUCION No 20133500008765 unansecoop				
68/2015/RES	Por la cual autoriza la transformación de la COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE LABORES DE BOLIVAR (COOLAB CTA) en COOPERATIVA MULTIACTIVA LABORES DE BOLIVAR (COMULABOR)	ELABORAR RESOLUCIÓN	21/01/15 11:52		Resolución de autorización de transformación o se niega transformación
69/2015/RES	RESOLUCION POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO DE APELACION	ELABORAR RESOLUCIÓN	21/01/15 14:50		Resolución que resuelve recurso de apelación
73/2015/RES	RESOLUCION QUE RESUELVE RECURSO DE APELACION	REVISIÓN JEFE OFICINA JURÍDICA	22/01/15 11:30		Resolución que resuelve recurso de apelación
113/2015/RES	RESOLUCUIÓN DE APERTURA SES-001-2014	ELABORAR RESOLUCIÓN	30/01/15 11:56		Resolución procesos de contratación

Recomendamos revisar de las resoluciones que no presentan dicha información y realizar los trámites que sean requeridos.

3. BASE DE DATOS DE ENTIDADES REGISTRADAS EN ESIGNA POR DELEGATURAS

Recibimos archivo en Excel con nombre: "Orfeo_empresas con funcionario original_Base para esigna", en él se incluye la base de datos de las entidades registradas por las Delegaturas.

Para este archivo se hacen las siguientes observaciones:

3.1 Entidades sin asignación de sector de acuerdo a la columna "SECTOR SUPER":

CODENTIDAD	NIT	SIGLA	IDENTIFICADOR_EMPRESA	SECTOR SUPER	USUA_LOGIN
	9001461602	COOTRANSPEDRAL CTA	16714		ETORO
11259	9001630193	SIBACOOPT CTA	16767		ETORO
	9003335891	COOTRAVALDERRAMA CTA	19519		ETORO

3.2 Entidades clasificadas por Delegatura

De acuerdo a la base de datos, observamos que en el campo denominado "SECTORSUPER" existen 311 entidades asignadas a la Delegatura Financiera ("FINANCIERA"); sin embargo, conforme al listado de Cooperativas vigiladas de Ahorro y Crédito publicado en la página de la Superintendencia a abril de 2015, existen 182 entidades vigiladas por la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera.

Por lo tanto, recomendamos realizar una depuración a la información incluida en esta base de datos, realizando los ajustes y reclasificaciones a que haya lugar.

4. FUNCIONARIOS ACTIVOS E INACTIVOS

De acuerdo con el archivo de listado de usuarios activos e inactivos registrados en el sistema Esigna, encontramos entre otros, a los siguientes usuarios como usuarios activos:

Nombre	Apellidos	Correo electrónico	Fecha Alta
Adm.	eSigna SES CERT	pruebas@indenova.com	15-08-2014
Adm.	eSigna SES	pruebas@indenova.com	
Oficio	Revisor	noexiste@noexiste.es	05-09-2014
Oficio	Firmante	noexiste@noexiste.gov.co	05-09-2014
Oficio	Gestor	noexiste@noexiste.com	05-09-2014
Oficio	Radicador Digitalizador	noexiste@noexiste.com.co	11-09-2014
Responsable	Oficio	yelbouamri@indenova.com	01-11-2014
Usuario	Prueba Plataforma	noexiste@noexiste.com	04-06-2014
PORTAFIRMAS	WEB SERVICE	noexiste@noexiste.com	
SENIA MARIA	DIAZ SALAZAR	sdiaz@supersolidaria.gov.co	19-08-2014
RICARDO ALBERTO	GOMEZ SANCHEZ	rgomez@supersolidaria.gov.co	19-08-2014
PATRICIA	GONZALEZ SEVILLANO	pgonzalez@supersolidaria.gov.co	19-08-2014

Verificada esta información con el área de talento humano, los últimos tres (3) registros corresponden a funcionarios retirados; por lo que se recomienda la revisión y depuración de los usuarios activos.

5. INDAGACION

A continuación transcribimos la entrevista realizada el 19 de mayo de 2015 al señor Jhon Jairo Leiva Jiménez (responsable del sistema documental eSigna):

1. ¿Existe manual de procedimiento del Sistema Documental eSigna?

R/ Aun cuando se cuenta con este manual para el administrador del sistema, este no se encuentra disponible ni en la plataforma eSigna ni en solución para los demás usuarios.

El manual en mención fue allegado a la Oficina.

2. ¿Se tienen perfiles de acceso para los usuarios del sistema?

R/ Los Perfiles de acceso están definidos, sin embargo estos no se encuentran documentados ni definidos en un manual de acuerdo a los funciones del cargo.



Superintendencia de la Economía Solidaria

Inicio Servicios Expedientes Administración Ayuda

- Admin. Portal
- Admin. general
- Admin. notificaciones
- Auditoría
- Confidencialidad
- Informes
- Manual
- Perfiles**
- Usuarios

Nombre	Descripción
Perfil Administrador	
perfil archivos	
Perfil Asesor	Perfil Asesor
Perfil Coordinador	Perfil Coordinador
Perfil Digitalizador	Digitalizador
Perfil Firmantes	Perfil Firmantes
Perfil Gestor	Perfil Gestor
Perfil Publicador	Perfil Publicador
Perfil Radicador	Radicador
Perfil Responsable correspondencia	Perfil Responsables
Perfil Revisor	Perfil Revisor
Perfil Secretaria Ejecutiva-Asociativa	Imprime la notificación y la lleva en físico al funcionario notificador
Perfil Secretaría General	Perfil Secretaria General
Perfil Superintendente	Perfil Superintendente
Perfil Tableros	Perfil de prueba que permite al usuario manejar ciertos Tableros.
Perfil Tramitador Contribuciones y Cobranzas	Usuarios de Área de Contribuciones y Cobranzas que notificarán las Resoluciones.
Perfil Tramitador Secretaria General	Usuarios de Secretaría General que notificarán las Resoluciones
Secretario Ejecutivo - Delegatura Planera	Imprime la notificación y la resolución, llevará en físico al funcionario notificador.

3. ¿Existen instancias de aprobación superior que validen los perfiles otorgados por el administrador del sistema documental eSigna?

R/ No hay un procedimiento documentado, se realiza a través de un correo a los coordinadores quienes autorizan y validan.

4. ¿Existe proceso documentado para desactivación o activación de usuarios en el sistema documental eSigna?

R/ Este no se encuentra documentado, sin embargo este proceso se realiza acorde con los correos del jefe del área en los que solicita la activación o desactivación correspondiente.

5. ¿Existe un procedimiento establecido para anular documentos?

R/ El sistema documental eSigna no permite anular documentos, sin embargo permite finalizar los expedientes solicitados por los usuarios indicando el motivo de la finalización.

Adicionalmente la plataforma permite colocar una observación referente al cambio realizado:

ESTADO: Fin			Ocultar detalles
Tipo	Fecha alta	Usuario	Acciones
	26/05/2015	JOHN JAIRO LEIVA JIMENEZ	Ver nota Editar nota Eliminar nota
Por solicitud de usuario Martha Soto se finaliza.			

Y es posible visualizar este cambio en la auditoria:

ESTADO: Fin				
Auditoría del expediente actual				
Estado	Tarea	Usuario	Fecha inicio	Fecha fin
	Finalización: Desdoblamiento o Reunione	JOHN JAIRO LEIVA JIMENEZ	26/05/2015 15:49	26/05/2015 15:49
	Inserción de nota: Pública	JOHN JAIRO LEIVA JIMENEZ	26/05/2015 15:42	26/05/2015 15:42
Correspondencia Masiva enviada	Correspondencia Masiva enviada	MARTHA ISABEL SOTO CORREA	26/05/2015 14:24	26/05/2015 15:49
Generación, firma y radicación de Correspondencia Masiva	Generación, firma y radicación de Correspondencia Masiva	MARTHA ISABEL SOTO CORREA	26/05/2015 14:24	26/05/2015 14:24
	Subida: ALCANCE Cobro Peruasivo Multa DE MARZO 2015.xlsx	MARTHA ISABEL SOTO CORREA	26/05/2015 14:23	26/05/2015 14:23
Carga de datos Correspondencia Masiva	Carga de datos Correspondencia Masiva	MARTHA ISABEL SOTO CORREA	26/05/2015 14:22	26/05/2015 14:24

El procedimiento no está documentado, sin embargo actualmente se realiza por solicitud del interesado a través de correo electrónico enviado al administrador del sistema, quien finaliza el documento.

Solicitud de usuario:

494/2015/MEM Recibido

24 abr

Fernan Enrique Perez Fortich <fperez@supersolidaria.gov.co>
para mí

Hola.

Por el presente solicito anular el memorando que se indica en el asunto, porque fue tramitado con otro ciclo de vida distinto.

Gracias.

—
FERNAN ENRIQUE PÉREZ FORTICH
Profesional especializado
Grupo Asuntos Especiales (Intervenciones) - Delegatura Asociativa
Superintendencia de la Economía Solidaria
Carrera 7 No. 31-10. Piso 16
PBX: (57-1) 489 5009 - Extensión 10151
fperez@supersolidaria.gov.co
www.supersolidaria.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

Atención a requerimiento:

24 abr

John Jairo Leiva Jimenez <jleiva@supersolidaria.gov.co>
para Fernan

Buen día
Sr. Fernan

Para su información su requerimiento ya fue atendido, por favor validar y confirmar.

—
Cordial saludo.

John Jairo Leiva Jiménez
Administrador Plataforma eSigna
Secretaría General
Superintendencia de la Economía Solidaria
Carrera 7 No. 31-10. Piso 11
Bogotá D.C., Colombia

Auditoria de la finalización:

General	Formularios	Documentos	Auditoría	Notas	Avances	Exp. rel.	Iniciados	Actores
ESTADO: Fin de Memorando								
Auditoría del expediente actual								
Estado	Tarea	Usuario	Fecha inicio	Fecha fin				
	Finalización: Error Administrativo	JOHN JAIRO LEIVA JIMENEZ	24/04/2015 10:39	24/04/2015 10:39				
	Inserción de nota: Pública	JOHN JAIRO LEIVA JIMENEZ	24/04/2015 10:39	24/04/2015 10:39				
Proyectar Memorando	Proyectar Memorando	FERNAN ENRIQUE PEREZ FORTICH	09/04/2015 11:56	24/04/2015 10:39				
	Delegación de Tarea: HOYOS HIGUITA, GUILLERMO LEON	FERNAN ENRIQUE PEREZ FORTICH	18/03/2015 15:47	18/03/2015 15:47				
Revisión Memorando	Revisión Memorando	MONICA MILENA GUERRA BUSTAMANTE	18/03/2015 15:41	09/04/2015 11:56				
	Edición: PlantillaMemorandoGeneral-1.docx	FERNAN ENRIQUE PEREZ FORTICH	18/03/2015 15:37	18/03/2015 15:37				
Proyectar Memorando	Proyectar Memorando	FERNAN ENRIQUE PEREZ FORTICH	18/03/2015 15:37	18/03/2015 15:41				
Introducir datos de Memorando	Introducir datos de Memorando	FERNAN ENRIQUE PEREZ FORTICH	18/03/2015 15:35	18/03/2015 15:37				

Al respecto, si bien se anexo un ejemplo no se anexo la relación de radicados con el correspondiente correo de solicitud, por lo que no es posible que la Oficina de Control Interno se pronuncie sobre el tema.

6. Archivo base de datos de las entidades supervisadas registradas por las Delegaturas en el Sistema eSigna.

R\ Adjunto base de datos.

7. Tipos documentales registrados en el sistema documental eSigna y tiempos de respuesta en caso de tenerlos establecidos con el correspondiente soporte.

R\ Adjunto archivo, de acuerdo con lo observado no se tienen tiempos de respuesta para los diferentes tipos documentales registrados en el sistema documental eSigna.

CONCLUSIONES

- La información recibida no permite establecer el tiempo que transcurre entre la entrega a las áreas o al funcionario y el tiempo de respuesta a la misma, no obteniéndose señales de alerta sobre las cuales la Oficina de Control Interno pueda pronunciarse.
- La información concerniente al proceso de correspondencia se encuentra desactualizada en Isolucion y no es acorde al actual sistema documental de la entidad Esigna, toda vez que esta hace referencia al sistema documental anterior (Orfeo).
- Los procedimientos de correspondencia y gestión documental no han sido revisados y actualizados, pese al cambio realizado desde el mes de diciembre del año 2014.
- Se evidencian que algunos conceptos en la columna "estado" no reflejan en forma clara lo que se pretende informar, tal como se indica en el literal 2.2.2.2 del punto 2.2.
- Por desconocimiento de los funcionarios sobre el aplicativo, existen documentos que no están concluidos por los responsables del proceso.
- Teniendo en cuenta que uno de los objetivos de la auditoría era verificar el cumplimiento de tiempos establecidos en correspondencia y no se obtuvo la información que pudiera comprobar los lapsos de tiempos, y que los procedimientos de correspondencia se

encuentran desactualizados, se tiene limitación en el cumplimiento de la auditoria debido a que no hay manera de hacer mención de los tiempos y de realizar pruebas de aplicación de los procedimientos en el área de correspondencia.

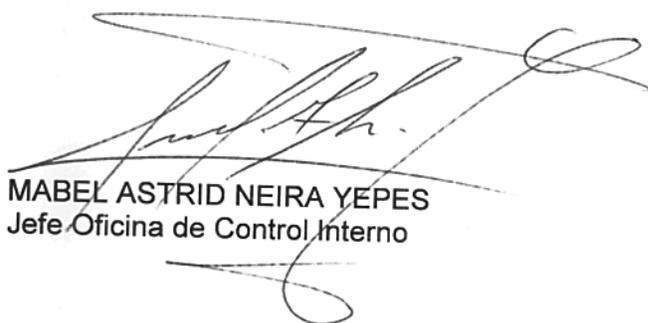
- Aun cuando se entregó una relación de los tipos documentales existentes en el sistema, no se establecen en el mismo los tiempos de respuesta.

RECOMENDACIONES

- Revisar y actualizar los procesos de correspondencia y gestión documental.
- Por tratarse de un sistema documental nuevo y teniendo en cuenta las observaciones realizadas sobre la información de correspondencia se debe realizar una verificación sobre toda la correspondencia con el fin de concluir trámites o finalizarlos;
- Si bien se han realizado capacitaciones sobre el nuevo sistema documental Esigna, se recomienda continuar con esta actividad y en lo posible enfocarse en los aspectos que deben reforzarse. De igual forma, se recomienda establecer un cronograma individual de capacitación (puesto por puesto) para cada uno de los funcionarios de la Superintendencia que tienen perfiles establecidos en sistema;
- Continuar trabajando de manera conjunta con las diferentes áreas de la Superintendencia para continuar mejorando el sistema documental eSigna y de esta manera, lograr que sea una herramienta efectiva en el manejo de gestión documental;
- Incluir procedimientos de supervisión y revisión al sistema documental, con el fin de verificar que se está dando cumplimiento a los objetivos del proceso de Gestión Documental y se detecten de manera oportuna las oportunidades de mejora;
- Se recomienda dar mayor claridad a los diferentes conceptos que son utilizados en el sistema documental eSigna, y en caso de encontrarse duplicidad de los mismos unificarlos;
- Se recomienda que los usuarios de eSigna tengan acceso al Manual del proceso que realizan.
- Establecer en el sistema documental eSigna, tiempos de respuesta acordes al tipo de documento que corresponda.
- Definir por medio oficial los perfiles de acceso de acuerdo a las funciones del cargo, así como definir la instancia de aprobación superior al interior de la Superintendencia con el fin de validar los perfiles otorgados;
- Documentar el proceso de activación y desactivación de usuarios, así como de la anulación de documentos;

- Llevar a cabo revisión de los usuarios que se encuentran activos en el sistema documental eSigna desactivando aquellos que ya no se encuentran vinculados a la entidad, y estableciendo mecanismos documentados que permitan realizar el retiro oportuno de los mismos.

Cordialmente,



MABEL ASTRID NEIRA YEPES
Jefe Oficina de Control Interno

