



1 OBJETIVO

Establecer los criterios y las tareas para la recepción, registro, clasificación, trámite y respuesta a comunicaciones oficiales¹ recibidas (externas) o producidas (internas) por la Unidad de Auditoría en desarrollo de sus funciones.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica para todos los servidores de la Unidad de Auditoría, en el nivel central y seccional.

3 ALCANCE

Inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales a través de cualquiera de los canales autorizados, dispuestos por la Rama Judicial y finaliza con la respuesta notificada al solicitante, usuario o parte interesada, a través del medio que este haya autorizado o solicitado y de los canales oficiales disponibles.

Toda comunicación oficial recibida por la Unidad de Auditoría debe asumirse, tratarse y resolverse, como una petición², en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y reglamentos internos, la cual puede clasificarse como:

- 1) Solicitudes de actuación de la Unidad de Auditoría en el marco de los roles de enfoque a la prevención o de evaluación y seguimiento.
- 2) Consultas o solicitudes por medio de las cuales se busca someter a consideración de la Unidad de Auditoría aspectos en relación con las materias a su cargo, sin que los conceptos u opiniones fundadas que se emitan comprometan su responsabilidad, ni que sean de obligatorio cumplimiento o ejecución, careciendo de fuerza vinculante.
- 3) Solicitudes de información que la Unidad de Auditoría tiene bajo su administración, custodia o disposición. Para dar respuesta a este tipo de solicitudes se debe tener en cuenta el carácter reservado o confidencial de la información solicitada y de la legitimación para acceder a la misma.
- 4) Solicitudes de documentos, en atención al derecho que tiene toda persona a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que estos no tengan carácter clasificado o reservado.
- 5) Quejas. Manifestaciones de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones (servidores de la Unidad de Auditoría).
- 6) Reclamos. Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.
- 7) Requerimientos de tipo judicial, para contestar tutelas o demandas en contra de la Rama Judicial, en las que hagan parte a la Unidad de Auditoría.

¹ Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. (Acuerdo 060 de 2001 del AGN).

² Acción por medio de la cual se ejerce el derecho fundamental de petición.

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Auditoría</p>	<p>Proceso Gestión de Control Interno y Auditoría Guía para la recepción, registro, clasificación, trámite y respuesta a comunicaciones oficiales internas y externas</p>	<p>SIGCMA</p>
---	---	---------------

8) Comunicaciones informativas. Se trata de copias informativas o de piezas procesales, frente a las cuales no existe un término específico de respuesta, tampoco requieren respuesta de fondo. Entre estas se encuentran:

- Respuestas a requerimientos realizados por cualquier despacho o dependencia de la Rama Judicial.
- Invitaciones dirigidas a servidores de la Unidad de Auditoría para participar en actos o eventos programados por la Rama Judicial u otras entidades.
- Comunicaciones remitidas por los organismos de control, de investigación u otros, informando apertura de indagaciones preliminares, investigaciones, archivos o terminaciones de investigaciones disciplinarias, fiscales, penales u otras.
- Copias de solicitudes o peticiones, actos administrativos u otros, dirigidos a otras dependencias o entidades y que se remiten en calidad de información. Se debe entender que esta es meramente informativa, pues quien debe resolver el asunto es la autoridad a quien va dirigida; pasando así al archivo sin ninguna gestión o trámite.

Excepcionalmente, las copias de comunicaciones informativas a través de las cuales se ponga en conocimiento, ante alguna autoridad, posibles irregularidades al interior de la Rama Judicial, que puedan llegar a tener connotación disciplinaria, fiscal o penal u otra, deberán ser analizadas. En el evento de que dicho análisis evidencie la necesidad de iniciar o adelantar alguna actuación por parte de la Unidad de Auditoría, esta deberá asumirse de oficio; bien sea, como auditoría especial o actuación preventiva en alguna de sus modalidades.

- Acuse o demostración de recibo de las dependencias o entidades, informando a la Unidad de Auditoría el traslado de las solicitudes.
- Notificaciones de actuaciones procesales o constitucionales seguidas contra otras dependencias o entidades que se informan a la Unidad de Auditoría como órgano de control interno de la Rama Judicial.
- Solicitudes de vigilancia administrativa, remisión de información o pruebas, respuesta de despachos comisorios, entre otros; que son parte de las actuaciones de las instancias disciplinarias internas, de los despachos judiciales y altas cortes, de los Consejos y Direcciones Seccionales, de la DEAJ, del CSJ o sus Unidades.
- Notificación de diligencias o actuaciones, comunicados o citaciones que informan etapas procesales a la Unidad de Auditoría.
- Ofertas de servicios de empresas, públicas o privadas, cajas de compensación o información relacionada con portafolio de servicios.

Todas las comunicaciones oficiales, incluso las que ingresan desde las oficinas de la Unidad de Auditoría en el nivel seccional, e impresas; deben ser centralizadas, dirigiéndolas al correo electrónico: auditoria@cendoj.ramajudicial.gov.co, o el SIGOBius, que administra el Técnico que atiende el despacho del director (nivel central), desde allí, se hace el reparto de acuerdo a las instrucciones que él imparta. De igual forma, las decisiones y proyectos de respuesta se deben tramitar desde el nivel

	Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Auditoría	Proceso Gestión de Control Interno y Auditoría Guía para la recepción, registro, clasificación, trámite y respuesta a comunicaciones oficiales internas y externas	SIGCMA
--	--	--	--------

central, las respuestas, parciales o de fondo, así como los traslados, si es del caso, deben ser suscritas exclusivamente por el director de la Unidad de Auditoría.

La remisión de las respuestas, traslados y demás, se gestionan o tramitan a través del mencionado correo electrónico, o del SIGOBius; salvo que se trate de comunicaciones que se hagan en el marco de determinada auditoría o actual especial, casos en los cuales las comunicaciones requeridas podrá hacerlas directamente el profesional que las adelanta, a través de su correo personal institucional.

Con el objeto de tener la trazabilidad completa, toda comunicación que se reciba, así como el trámite que se le otorgue, debe ser registrada en la matriz en Excel diseñada para tal fin, de acuerdo al procedimiento y directrices que se establecen en esta guía.

4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y TAREAS A REALIZAR

1. Recibir la comunicación

Las comunicaciones que llegan la Unidad de Auditoría, generalmente escritas, pueden ingresar por cualquiera de los canales dispuestos por la Rama Judicial para tal fin; a saber: correo electrónico, SIGOBius, servicio postal (documento físico), o cualquier otro. La comunicación de da por recibida una vez el servidor responsable de la tarea verifica o reporta el ingreso de esta.

2. Registrar la comunicación

Las comunicaciones recibidas deben ser registradas en la hoja de Excel de manera inmediata por el servidor (Técnico o Asistencial) a quien se le haya asignado la tarea, ingresando los siguientes datos:

Columna	Dato	Qué y cómo registrar
Cuando ingresa la comunicación		
A	Fecha de recibo	Digitar, en formato dd-mm-aa, la fecha en que se recibe la comunicación en la Unidad de Auditoría.
B	Canal de ingreso	Seleccionar de la lista una de las opciones: Correo electrónico, SIGOBius, Servicio postal (impreso), Otro; a través del cual fue recibida la comunicación en la Unidad de Auditoría. En el evento de que la comunicación que ingresa es impresa, esta se debe escanear y guardar el documento en formato pdf, con todos los anexos, si los hay, en un solo archivo o varios según la cantidad de folios.
C	Origen	Seleccionar de la lista una de las opciones: Externa o interno, dependiendo si la comunicación viene de fuera de la Rama Judicial, o de alguna dependencia o despacho judicial, respectivamente.
D	No.	Es el número del documento que ingresa, si lo tiene, o en su defecto escribir: s/n.
E	Ciudad	Escribir la ciudad de origen del documento.
F	Entidad/Dependencia remitente	Escribir el nombre de la entidad, si es externa, o dependencia, si es interna, de donde fue enviada la comunicación. Si no viene de entidad alguna, registrar: Persona natural.
G	Nombre del remitente	Escribir el nombre de quien suscribe la comunicación. En caso no tener emitente, se registra como Anónima.
H	Cargo del remitente	Escribir el cargo de quien suscribe la comunicación. En caso de no tener, cargo, se registra: No aplica.
I	Asunto/Tema/Materia	Breve resumen, o tomar del asunto, si viene con esta referencia, de lo que se trata la comunicación.
J	Clasificación	Seleccionar de la lista alguna de las siguientes opciones, de en qué aspecto se clasifica la comunicación: Solicitud de auditoría, Solicitud de actuación preventiva, Consulta, Solicitud de información, Solicitud de documentos, Requerimiento judicial (tutela, demanda, otra), Comunicación informativa, Queja, Reclamo. Esto de acuerdo las definiciones dadas en el aparte del alcance.
K	Reparto a:	Escriba el nombre del profesional a quien, por disposición del director de la Unidad de Auditoría o por distribución temática, se le asigna el asunto para que haga el respectivo estudio o análisis del escrito, y que, resultado de este actúe en consecuencia, pudiendo ser: iniciar la actuación (auditoría especial o actuación preventiva), responder la consulta, buscar la información o documentos solicitados, atender el requerimiento judicial, gestionar la queja o reclamo, entre otro. En todos los casos se debe documentar, en hoja de trabajo, así como proyectar el oficio de respuesta que se debe brindar.
L	Fecha reparto	Digitar, en formato dd-mm-aa, la fecha en que se hace la entrega del asunto al profesional designado. Se debe asegurar que al profesional designado le llegue la solicitud completa, incluidos anexos, si los hay.
Cuando se ha tramitado o gestionado la comunicación – salida de respuesta de fondo		

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Auditoría</p>	<p>Proceso Gestión de Control Interno y Auditoría Guía para la recepción, registro, clasificación, trámite y respuesta a comunicaciones oficiales internas y externas</p>	<p>SIGCMA</p>
---	---	---------------

Columna	Dato	Qué y cómo registrar
M	Decisión	Seleccionar alguna de las siguientes opciones, de acuerdo al resultado del estudio o análisis que se haga: Se asume el caso para auditoría especial, Se asume el caso para programar auditoría de gestión, Se asume el caso para actuación preventiva, Respuesta de fondo a: consulta, solicitud de información o de documentos, Respuesta a requerimiento judicial, Se traslada por competencia a otra entidad (externa), Se traslada por competencia a otra dependencia (interna), Se informa decisión sobre queja o reclamo, Se archiva sin respuesta o actuación alguna.
N	Entidad o dependencia a la que se traslada	Si aplica, en el sentido de si la decisión es trasladar el asunto, bien sea interna o externamente, escribir el nombre de la entidad o dependencia a la que se hace el respectivo traslado.
O	Fecha de respuesta	Digitar, en formato dd-mm-aa, la fecha en que la Unidad de Auditoría envía comunicación de respuesta al solicitante.
P	Canal de respuesta	Seleccionar de la lista una de las opciones: Correo electrónico, SIGOBius, Servicio postal (impreso), Otro, a través del cual la Unidad de Respuesta envía la respuesta al solicitante.
Q	Observaciones	Escribir cualquier dato o información, o explicación o aclaración que se considere relevante de la comunicación o del registro de esta.
R	Respuesta de fondo/Cierra el caso	Indicar Sí o No, se dio respuesta de fondo a la solicitud o comunicación, con lo que el caso se termina o da cierre. Independiente de la actuación posterior que pueda generar.

3. Tramitar o gestionar la comunicación

Una vez recibido el reparto, el servidor responsable de gestionarlo deberá analizar la comunicación, con el objeto de determinar competencia, así como el curso a seguir o la actuación a emprender.

El servidor de la Unidad de Auditoría a quien se le haya asignado el asunto o comunicación, será el responsable de analizarla, gestionarla y proyectar la respectiva respuesta, la cual debe contener o reflejar la decisión que se toma al respecto. La respuesta que se emita debe ser oportuna, de fondo y congruente con lo solicitado. Si es del caso, iniciar la actuación que corresponda.

Dependiendo de la complejidad del asunto del que trata la comunicación o la solicitud, el análisis debe comprender el estudio detallado del escrito, y los anexos si los hay; de ser necesario se debe ampliar o complementar la información; hacer el repaso normativo legal y reglamentario aplicable; requerir apoyo técnico o jurídico, cuando se precise. Preferiblemente, elaborar hoja de trabajo para documentar el caso, que sirva de soporte para acreditar la gestión realizada.

Cuando, excepcionalmente, no sea posible resolver la solicitud o comunicación en los plazos señalados para el derecho de petición, se debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá o dará respuesta definitiva, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

El servidor responsable de gestionar el asunto, podrá proyectar “respuesta parcial”. En todo caso, la solicitud continuará abierta hasta la fecha de aprobación y comunicación de la respuesta definitiva al interesado.

Si la Unidad de Auditoría no es competente para dar trámite a la solicitud o comunicación, dentro de los cinco días siguientes al de la recepción del escrito, este se debe remitir a quien corresponda; y, en el mismo término, se debe informar al interesado, adjuntándole copia del oficio de remisión para que acuda a esa instancia en procura de hacer seguimiento u obtener respuesta al mismo.

Si la comunicación trata de posibles actos de corrupción o irregularidades, se debe iniciar la actuación que corresponda, tendiente a verificar la ocurrencia los hechos, ampliar la información y determinar, si pueden o no, ser constitutivos de posibles faltas disciplinarias, tipos penales o detrimento patrimonial; y, de ser procedente, informar a la autoridad competente, conforme con lo señalado en el artículo 14 de la Ley 87 de 1993.

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Auditoría</p>	<p>Proceso Gestión de Control Interno y Auditoría Guía para la recepción, registro, clasificación, trámite y respuesta a comunicaciones oficiales internas y externas</p>	<p>SIGCMA</p>
---	---	---------------

El servidor responsable de tramitar o gestionar la comunicación o solicitud, debe poner a consideración del director de la Unidad de Auditoría, tanto el proyecto de respuesta, como la decisión que se tome en cada caso. Para ello, debe enviarle vía correo electrónico, en respuesta a la asignación, el proyecto y los documentos generados, de darse. En el cuerpo del correo, explicar brevemente el asunto tratado y la conclusión o conclusiones y la decisión que se toma.

Finalmente, una vez lo apruebe el director de la Unidad de Auditoría, si es del caso, el servidor responsable de gestionar el asunto, debe dar inicio a la actuación definida, conforme con lo establecido en los respectivos procedimientos.

4. Revisar proyecto de respuesta y firma

El director de la Unidad de Auditoría debe corroborar que la respuesta se haya proyectado de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado. De no ser así, debe hacer la correspondiente retroalimentación, exponiendo las consideraciones, observaciones y propuestas de corrección, cambio o arreglo, y devolverla al servidor que la proyectó, para que haga los ajustes pertinentes y la presente nuevamente. Cuando esto haya ocurrido, previo a la firma, se debe hacer una última revisión para garantizar que la respuesta se encuentre ajustada a lo establecido.

5. Comunicar la respuesta

Previa autorización por parte del director de la Unidad de Auditoría, el personal Técnico responsable de administrar y gestionar los canales de comunicación y de la recepción y envío de las comunicaciones oficiales, debe hacer el alistamiento correspondiente al documento de respuesta y enviarlo al interesado o solicitante por el medio establecido (correo electrónico, SIGOBius, envío físico u otro).

Finalmente, se debe registrar en la hoja de Excel, los datos correspondientes: Decisión, Entidad o dependencia a la que se traslada (si aplica), Fecha de respuesta, Canal de respuesta y Observaciones si las hay, e indicar si el caso se cierra o no, si se dio respuesta de fondo; o en su defecto, si se archivó sin respuesta o actuación alguna.