

---

**SEGUIMIENTO A LAS MEDIDAS ADOPTADAS  
POR LA UNIDAD DE PROYECCIÓN  
NORMATIVA Y ESTUDIOS DE REGULACIÓN  
FINANCIERA – URF, A PARTIR DE LOS  
LINEAMIENTOS DEL DECRETO 491 DE 2020**

---

---

**AÑO - 2020**

**UNIDAD DE PROYECCIÓN NORMATIVA Y ESTUDIOS DE REGULACIÓN  
FINANCIERA -URF**

---

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	2
1. TRABAJO EN CASA .....	4
2. USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS .....	5
3. PRÉSTAMO DE EQUIPOS DE COMPUTO .....	7
4. HABILITACIÓN DE CANALES NO PRESENCIALES PARA LA ATENCIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	8
5. ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL PARA LOS SERVIDORES .....	9
6. CONCLUSIONES .....	11

## INTRODUCCIÓN

Mediante los Decretos 417 del 17 de marzo de 2020, se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19. Posteriormente, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 637 del 6 de mayo de 2020, mediante el cual se declara nuevamente el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional y por un término de 30 días calendario, con el fin de enfrentar la pandemia del coronavirus covid-19.

Adicionalmente, mediante la expedición de varios Decretos se ha establecido la medida de aislamiento:

- **Decreto 457 del 22 de marzo de 2020**, en el cual se impartió instrucciones para el mantenimiento del orden público y se ordenó el "aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19."
- **Decreto 531 del 08 de abril de 2020**, mediante el cual ordenó el "Aislamiento Preventivo Obligatorio o Cuarentena Nacional de todas las personas habitantes de la República de Colombia" durante 14 días, a partir de las cero horas (00.00 a.m.) del 13 de abril y hasta las cero horas (00.00 a.m.) del 27 de abril.
- **Decreto 593 del 24 de abril de 2020**, por el cual se dispone el Aislamiento Preventivo Obligatorio del 27 de abril al 11 de mayo en el territorio nacional.
- **Decreto 636 del 06 de mayo del 2020**, mediante el cual e ordenó el "Aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia", a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 11 de mayo de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de mayo de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.

Con base en lo anterior, el Gobierno Nacional, profirió el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, mediante el cual "se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de

Emergencia Económica, Social y Ecológica”. Con fundamento en lo anteriormente enunciado, las medidas adoptadas en el Decreto 491 de 2020, deberán seguir aplicándose hasta tanto el Gobierno Nacional determine el cese de la Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Adicionalmente, el día 30 de marzo de 2020, en alocución Nacional el Director del Departamento Administrativo de Función Pública, manifestó que las Oficinas de Control Interno deben vigilar que la prestación del servicio de atención al ciudadano se realice de manera virtual, eficiente y continua. Posteriormente, Función Pública, generó documento con las orientaciones para atender los lineamientos del Decreto, para este caso particular, lo relacionado con los roles y responsabilidades en la Entidad a partir de las líneas de defensa

*¿Cómo se efectuará el seguimiento y control al interior de las entidades a las medidas adoptadas mediante decreto 491 de 2020, en el sentido de verificar y garantizar la atención y prestación de servicios por parte de las autoridades públicas y particulares que cumplan funciones públicas?*

*...Corresponderá a las oficinas de control interno como Tercera Línea de Defensa, modificar sus planes anuales de auditoría, para incluir auditorías y seguimientos a los resultados de las actividades de teletrabajo y trabajo en casa, así como a los temas de contratación y destinación de recursos con ocasión de la emergencia, lo que implicará efectuar un análisis de los universos de auditoría y de los niveles de riesgos de los proyectos y programas de la entidad.*

En consecuencia y una vez aprobada la modificación del plan de auditoría, en sesión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 08 de mayo de 2020, se procedió a verificar el cumplimiento del Decreto 491, obteniendo la siguiente información estructurada en las siguientes líneas principales:

- Trabajo en casa
- Uso de herramientas informáticas
- Préstamo de equipos de computo
- Habilitación de canales no presenciales para la atención al ciudadano
- Estrategias de acompañamiento psicosocial para servidores

El informe que se desarrolla a continuación, comprende el periodo de aislamiento entre el 25 de marzo y el 20 de mayo, en adelante, este informe se realizará máximo cada dos meses y hasta que finalice la medida de trabajo en casa en la Entidad.

## 1. TRABAJO EN CASA

Previo al inicio del aislamiento obligatorio, la Alta Dirección de la Entidad analizó los mecanismos a implementar para asegurar la continuidad de la labor institucional, estableciendo mecanismos de comunicación y control que facilitan el seguimiento de la gestión y contribución que realiza cada servidor; algunos de los mecanismos establecidos son:

- Reuniones por equipos de trabajo: cada Subdirector con su equipo de trabajo, realiza reuniones periódicas que permiten realizar seguimiento de los temas asignados a cada servidor, realizar retroalimentación, establecer cronogramas de trabajo y entrega de resultados, entre otros temas propios de cada equipo de trabajo y sus responsabilidades. Estas reuniones se están realizando por la herramienta Teams.
- Reuniones del equipo directivo: semanalmente, los Subdirectores y Director realizan reuniones donde se socializan los resultados de cada equipo de trabajo y los temas puntuales que se deben adelantar en la semana.
- Café con el Director: son reuniones mensuales que se realizan con la participación de todos los integrantes de la Entidad donde se comparten situaciones especiales y se afianzan los canales de comunicación internos. Durante el periodo de aislamiento se ha realizado una reunión mediante la herramienta Teams, el 27 de abril de 2020 y la próxima está programada para el 29 de mayo.
- Grupo de WhatsApp: todos los servidores de la Entidad hacen parte de este grupo, como canal de comunicación primario y directo, donde se remite información importante para todos los servidores, se resuelven inquietudes y se tratan diferentes temas de interés como: marco normativo, seguridad y salud en el trabajo, actividades de bienestar en casa, entre otras.

Todos estos mecanismos operaban en la Entidad desde antes del aislamiento obligatorio y el trabajo en casa y han favorecido la articulación de todos los equipos de trabajo y fortalecido la gestión institucional.

## 2. USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

En este numeral se hace referencia al uso de herramientas para el fortalecimiento del trabajo en casa, especialmente en los aspectos relacionados con la disponibilidad, accesibilidad y rendimiento de los servidores públicos de la URF.

Para facilitar el acceso de los servidores a los servicios informáticos necesarios para el desarrollo de su labor desde casa y garantizar mecanismos de comunicación que faciliten el trabajo en equipo, la URF, con el apoyo de la mesa de ayuda del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, ha puesto a disposición las siguientes herramientas:

- Asignación de usuarios de VPN (Acceso remoto a la información contenida en los equipos y redes de trabajo con la que se cuenta en la Unidad); estos usuarios solo se tramitaron para los servidores que manifestaron necesidad de consulta permanente de la información de los equipos y redes de trabajos de la Entidad.

El proceso de instalación de la VPN incluyó la validación de permisos con segundo nivel, comunicación con el usuario, configuración de la VPN en el computador personal, ingreso al computador de la oficina y pruebas de conexión.

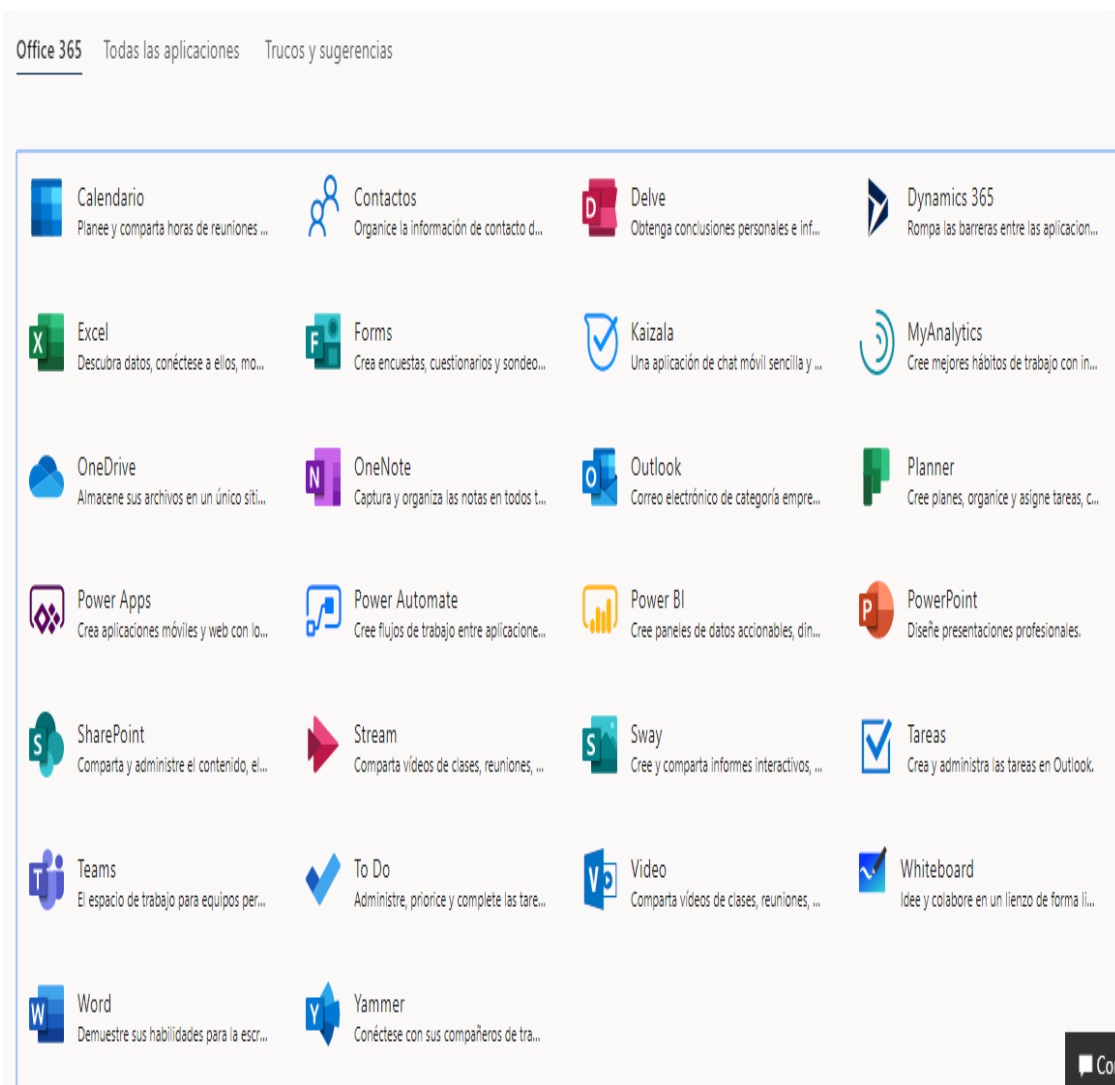
Así mismo, se cuenta con videos lúdicos para que los servidores puedan hacer uso de las capacitaciones sobre la herramienta de manera permanente; este material se encuentra en el siguiente enlace:

<https://web.microsoftstream.com/channel/08fb7ca5-3dd6-4162-bed2-42fc0adcee49>

- Paquete Microsoft Office, los servidores de la URF cuentan con Office 365, el cual tiene diferentes herramientas de colaboración online como Microsoft Teams, el cual fue implementado con el fin de realizar el trabajo en equipo y de mantener una comunicación eficiente entre todos los servidores, por medio de reuniones periódicas de trabajo con video y voz, de las que se puede dejar la trazabilidad de las acciones y archivos trabajados por varios participantes entre otros.

De igual manera, se cuenta con el aplicativo One Drive, el cual tiene como propósito apoyar los servidores en la realización del trabajo colaborativo de manera remota desde sus hogares y tener a la mano archivos compartidos y de consulta.

El paquete completo de office tiene las siguientes aplicaciones:



Los servidores de la Unidad cuentan con acceso a los videos explicativos para el uso de Microsoft Teams y One Drive a los cuales se puede acceder por medio del siguiente enlace:

<https://web.microsoftstream.com/channel/aac4f9be-dafd-4e83-a99d-62d47fe71c6e>

- Igualmente, con el fin de dar cumplimiento al requerimiento realizado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los servidores de la unidad tienen acceso a la información y capacitación de teletrabajo en el siguiente enlace:

<http://teletrabajo.apli-k.com/asistencia.php>

Teniendo en cuenta que el soporte tecnológico para la Unidad, lo realiza directamente la Dirección de Tecnología del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para este informe se hace necesario tomar parte del reporte realizado por la Dirección de Tecnología a la oficina de Control Interno del Ministerio, en el cual se describe la información relacionada con los canales de comunicación y atención interna y acceso a los aplicativos requeridos para uso por los servidores de la Unidad:

*“Durante los días que han transcurrido desde la primera medida de aislamiento con ocasión de la declaratoria de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en Colombia, el soporte brindado por la Dirección de Tecnología para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios a los ciudadanos por los canales electrónicos establecidos, ha operado a través de los canales que se venían manejando antes de la emergencia, para atender casos relacionados con problemas técnicos que impidan el acceso a la sede electrónica de la Entidad. Estos canales son:*

- *Solicitudes trasladadas desde el área que gestiona las PQRSD*
- *Correo electrónico*
- *Centro de Servicios Tecnológicos – CST*
- *Llamadas telefónicas*

*Si bien se ha observado un incremento en las solicitudes recibidas, estas han sido atendidas por el personal competente que se encuentra haciendo uso de las tecnologías dispuestas por la Entidad para apoyar la medida de protección laboral y de los contratistas, mediante el trabajo desde la casa.”*

### **3. PRÉSTAMO DE EQUIPOS DE COMPUTO**

Para el caso de los servidores que manifestaron la necesidad de préstamo de equipos de cómputo para desarrollar su labor desde casa, desde la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional, previó al inicio del aislamiento preventivo obligatorio establecido en el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, gestionó los permisos necesarios y autorizó el retiro de los equipos de las instalaciones.

#### 4. HABILITACIÓN DE CANALES NO PRESENCIALES PARA LA ATENCIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

Para asegurar la continuidad en la atención a la ciudadanía, se publicaron en la página web de manera permanente, anuncios en el banner principal con la información de los diferentes canales de comunicación adoptados para la atención, como medida de contingencia y sobre los plazos para respuesta a los requerimientos:



##### Aviso para ciudadanos y usuarios de la URF

La URF, informa a sus usuarios y ciudadanía que, teniendo en cuenta las disposiciones del aislamiento preventivo obligatorio, impartidas por la Presidencia de la Republica y la Alcaldía Mayor de Bogotá, los servicios de atención al ciudadano y radicación de documentos, serán prestados únicamente por medios virtuales, a través del correo electrónico [atencionalusuario@urf.gov](mailto:atencionalusuario@urf.gov). No se recibirán documentos físicos.



La URF informa que, se amplían los plazos de respuestas de las peticiones radicadas durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria. [Consulte aquí más información](#)

En esta comunicación se evidencia que la atención al ciudadano y la radicación de documentos serán prestados únicamente por medios virtuales a través del correo electrónico [atencionalusuario@urf.gov.co](mailto:atencionalusuario@urf.gov.co), así mismo, todas las comunicaciones recibidas por este canal son radicadas mediante el Sistema Integrado Electrónico Documental (SIED), con el fin de mantener el consecutivo único de las comunicaciones garantizando su control y trazabilidad.

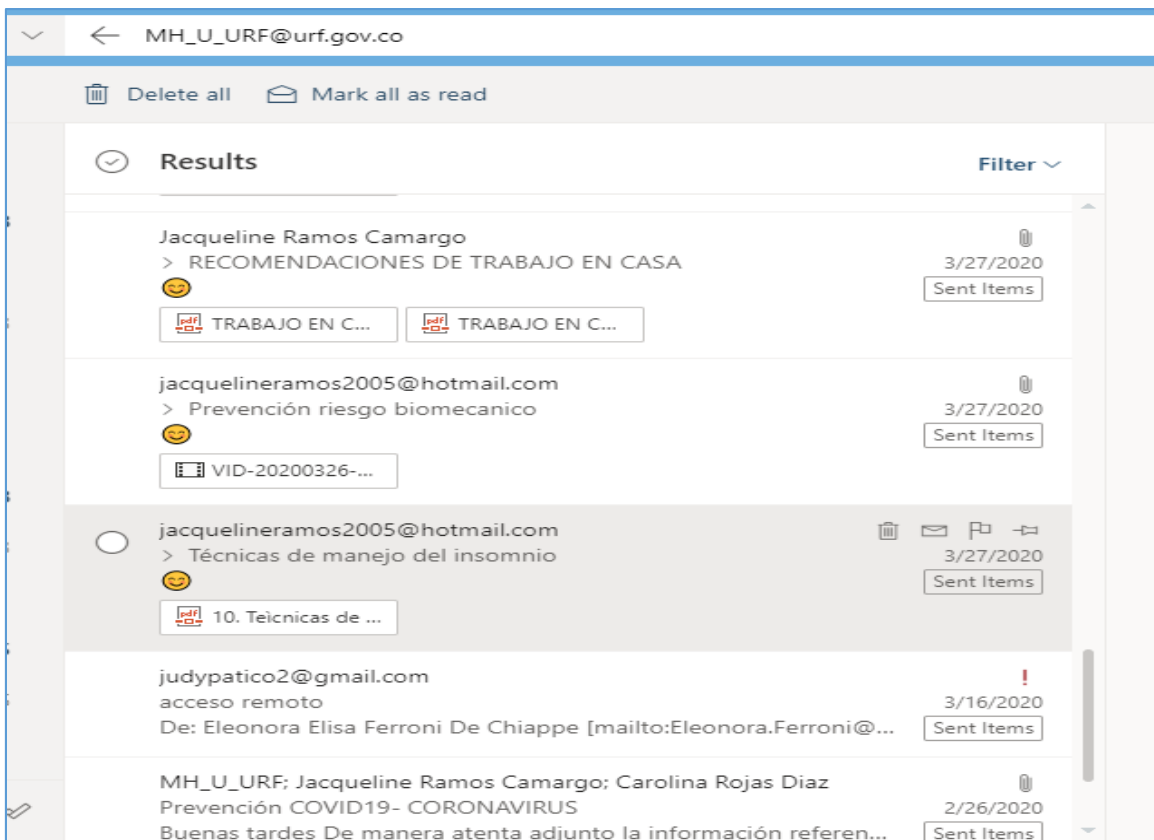
Adicionalmente, se gestionó con la Dirección de Tecnología del Ministerio de Hacienda y Crédito Público las acciones necesarias para habilitar en el sistema integrado electrónico

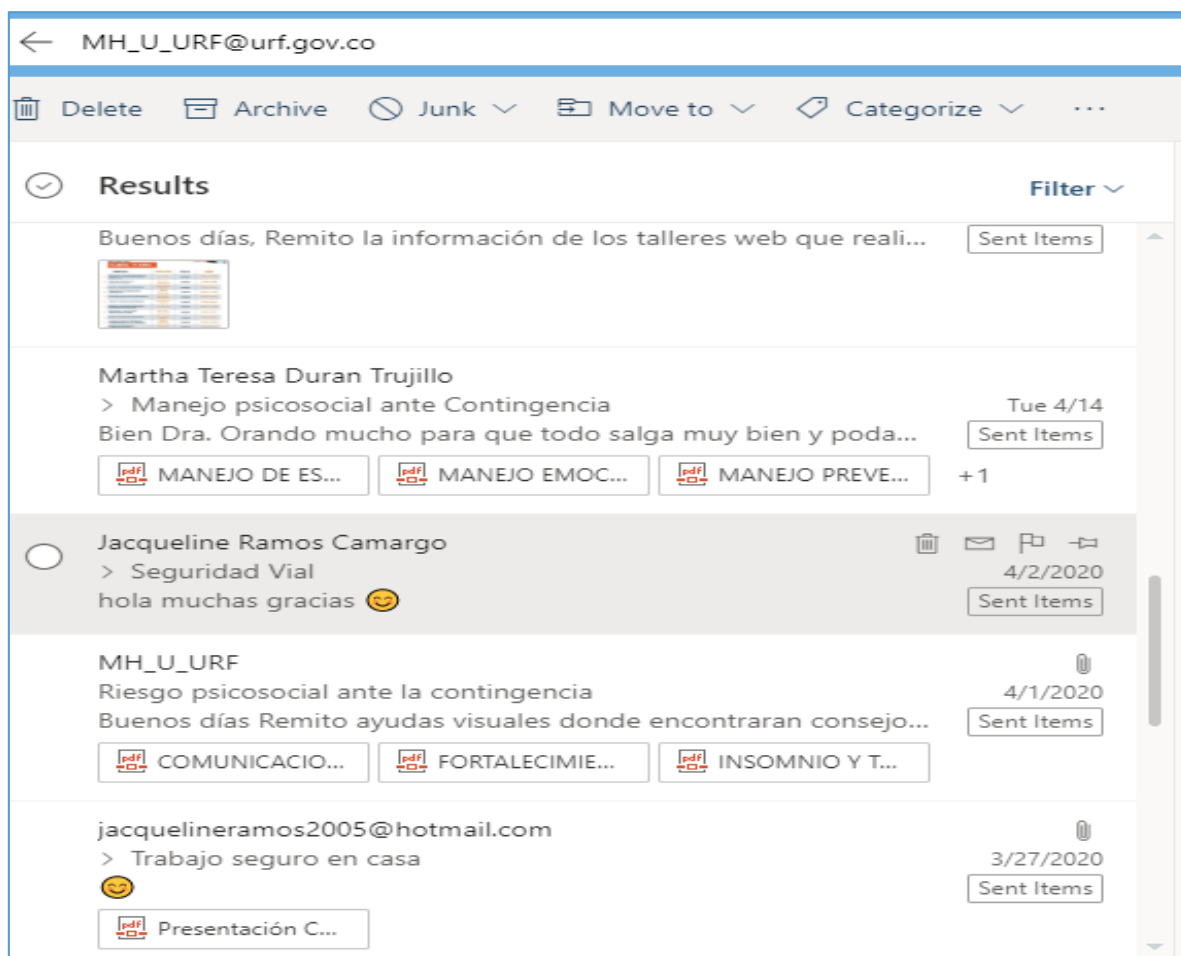
documental SIED el rol de correo electrónico certificado, esto con el fin que las comunicaciones de salida cuenten con valor probatorio, prueba de entrega y comprobación de lectura.

## 5. ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL PARA LOS SERVIDORES

Mediante correos electrónicos se realiza socialización de diferentes protocolos, documentos, capacitaciones y presentaciones relacionadas con la prevención del riesgo psicosocial en los trabajadores relacionadas principalmente con la prevención de estrés y ansiedad en medio de la cuarentena generada por la emergencia sanitaria por Covid -19.

Adicionalmente, se socializa información para la prevención de otros riesgos que pueden afectar a los servidores en la modalidad de trabajo en casa, como los relacionados con el sistema osteomuscular:





Igualmente, se está realizando una encuesta relacionada con las condiciones de salud de los servidores de la Unidad, la cual contiene preguntas relacionadas con riesgo psicosocial, riesgo biomecánico, estilos de vida saludable y calidad de trabajo en casa. Los resultados que se obtengan, permitirán direccionar nuevas acciones de acompañamiento a los servidores.

## 6. CONCLUSIONES

La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, ha dado cumplimiento a las directrices establecidas en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 mediante la definición de acciones para garantizar la atención a los ciudadanos por canales virtuales, el aseguramiento de condiciones y herramientas para que los servidores puedan desempeñar sus funciones desde casa, estrategias de acompañamiento psicosocial para los servidores y el establecimiento de los mecanismos de control que permitan hacer seguimiento a las actividades adelantadas por cada servidor.

El seguimiento que debe realizar el proceso de control y evaluación respecto al cumplimiento del Decreto 491 de 2020 por parte de la URF, se realizará máximo cada dos meses y hasta que se mantenga la medida de trabajo en casa en la Entidad.