

 Supersolidaria <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	27	Mes:	01	Año:	2022
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Unidad Auditada:	Mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD por parte de la Supersolidaria II Semestre 2022
Dependencia(s):	Secretaría General
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	Rodrigo José Gómez Ocampo – Secretario General
Objetivo de la Auditoría:	<p>Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el cual se norma lo siguiente:</p> <p><i>“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i></p> <p><i>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”</i></p>
Alcance de la Auditoría:	Se revisa el proceso y procedimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, presentadas y atendidas en la Superintendencia de la Economía Solidaria por el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1474 del 2011 Artículo 76. • Decreto 2641 de 2012 • Decreto 2482 de 2012 • Circular externa No. 001 de 2011 expedida por El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. • Ley 1755 de 2015. • Resolución 2020113000435 de 17 de enero de 2020 • NTC 6047 DE 2015 • Decreto 491 de 28 de marzo de 2020 • Ley 2052 de 2020 Art. 17 <p>Guía de Servicio al Ciudadano y Racionalización de tramites en el marco del COVID - 19</p>

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría						Reunión de Cierre				
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
17	01	2023			17	01		2023		27	01	2023	24

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Jefe oficina de Control Interno	Auditor
Mabel Astrid Neira Yepes	Ana Larissa Niño Collantes

I. DECLARACION

La auditoría se realiza con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por el auditor y se fundamenta en el siguiente soporte documental: expedientes fuente, procesos y procedimientos del sistema de gestión, reportes de los sistemas de información, cruces y validaciones, página web y normas internas y externas.

En aplicación al Decreto 648 de 2017 Artículo 2.2.21.4.8, la Oficina de Control Interno incorpora los siguientes instrumentos para la Actividad de la Auditoría Interna:

- i. Código de Ética del Auditor Interno que tiene como bases fundamentales, la integridad, objetividad, confidencialidad, conflictos de interés y competencia de esté.
- ii. Estatuto de auditoría, en el cual se establecen y comunican las directrices fundamentales que definen el marco dentro del cual se desarrollan las actividades de la Oficina de Control Interno, según los lineamientos de las normas internacionales de auditoría.

II. COMPROMISO DEL AUDITADO

Carta de representación en la que se establezca la veracidad, calidad y oportunidad de la entrega de la información presentada a las Oficinas de Control Interno.

III. NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

Este documento contiene información de interés exclusivo del auditor y el auditado para surtir los trámites establecidos en la Guía de Auditoría. En ese sentido, hasta tanto no se constituya como informe final y sea publicado en la página Web de la Superintendencia de la Economía Solidaria, no podrá ser distribuido ni utilizado por terceros, ni se podrá hacer referencia a él en ningún otro asunto, sin el consentimiento previo y por escrito del Jefe de Control Interno.

IV. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría efectuada al proceso mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD II Semestre 2022 de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria y teniendo en cuenta el objetivo y alcance mencionados anteriormente, los cuales fueron presentados a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria a través del memorando No. 20221300033843 de 22 de diciembre de 2022, se desarrollaron las siguientes actividades:

a) Entendimiento del proceso:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

- b) Diseño del plan de auditoría: Se estableció la programación del plan de trabajo para el desarrollo de la auditoría, de modo que permitiera lograr el objetivo propuesto.
- c) La apertura de la auditoría se realizó a través del correo electrónico del 17 de enero de 2022 donde se envió la carta de representación.
- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada la información suficiente, relacionada con el universo de las PQRSD para efectos de análisis semestral de datos.
- e) Ejecución de pruebas: Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, sobre el desarrollo del seguimiento a las PQRSD II semestre 2022.
- f) Definición de observaciones y recomendaciones: Surgieron producto de la comparación entre el estado correcto del requisito (criterio) y el estado actual, socializando cada uno de ellos con el líder del proceso y personal a cargo de la gestión.

RIESGOS EVALUADOS (Riesgos evaluados en el proceso de auditoría)

En la revisión de los Riesgos Institucionales, la Oficina de Control Interno, verifica la actualización de la Matriz de Riesgos en cuanto a la identificación de los Riesgos en el proceso GEGI – Gestión de Grupos de Interés, que relaciona tres (3) riesgos relacionados con el tema, como son:

- **GEGI-2** Respuesta fuera de los términos previstos en la ley a las PQRSD presentadas por los grupos de interés.
- **GEGI-9** Responder las PQRS verbales y/o escritas de forma inexacta, incompleta, adulterada, confusa e inadecuada.
- **GEGI-11** Quejas frente a la prestación de servicios a grupos de valor e interés.

Los riesgos aplicables descritos en la Matriz de riesgos se presentan a continuación:

No.	Riesgo	Tipo de riesgo	Nivel de riesgo	Nivel de riesgo residual
2	Respuesta fuera de términos previstos en la Ley a las PQRSD presentadas por los grupos de interés	Riesgo normativo, legal o de cumplimiento	Extremo	Moderado
9	Responder las PQRSD, verbales y o escritas de forma inexacta, incompleta, adulterada, confusa e inadecuada	Riesgo operativo	Extremo	Alto
11	Quejas frente a la prestación del servicio a grupos de valor o de interés	Riesgo reputacional o de imagen	Extremo	Moderado

El mapa de calor para el riesgo inherente es el siguiente:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Probabilidad de ocurrencia	Muy Alta 100%	5							Catastrófico		
	Alta 80%	4				**			Mayor		
	Media 60%	3					*		Moderado		
	Baja 40%	2							Menor		
	Muy Baja 20%	1							Leve		
				1	2	3	4	5			
			Leve 20%	Menor 40%	Moderado 60%	Mayor 80%	Catastrófico 100%				
			Impacto								

Estos riesgos tienen controles tales como:

- Capacitación semestral sobre servicio al ciudadano, de funciones de áreas misionales, actualización de importancia de las PQRSD, estructura de organizaciones y normatividad aplicable de la SES; buscando el apoyo de otras áreas y de otras entidades, en caso de inasistencia se envía material.
- La Coordinadora identifica necesidades del correo "Atención al ciudadano" y adelanta gestión de procedimientos que optimicen las respuestas.
- Capacitación semestral de labores y de funciones de áreas misionales, de procesos y procedimientos para dar respuesta y/o se compartirá material por correo electrónico.
- Capacitación trimestral a los encargados de atención telefónica, según lineamientos del DNP (MIPG) en temas de generalidades y misionalidad para mayor orientación telefónica.

Después de aplicar los anteriores controles el riesgo residual es el siguiente:

Probabilidad de ocurrencia	Muy Alta 100%	5							Catastrófico		
	Alta 80%	4							Mayor		
	Media 60%	3							Moderado		
	Baja 40%	2				*	*		Menor		
	Muy Baja 20%	1				*			Leve		
				1	2	3	4	5			
			Leve 20%	Menor 40%	Moderado 60%	Mayor 80%	Catastrófico 100%				
			Impacto								

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

La oficina de Control Interno evidencia que el Mapa de Riesgos se encuentra actualizado y se encuentra ajustado a lo estipulado en la Metodología de Gestión Integral de Riesgos establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública según la Guía de Administración de Riesgo y el diseño de Controles en Entidades Públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 5, así como se evidencia que se ha cumplido con las acciones de control identificados y sus soportes.

DESARROLLO DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA (Resultados de los Aspectos Evaluados)

1. ATENCIÓN AL USUARIO

- Servidores públicos que atienden en el Centro de Atención al Usuario – C.A.U.:

El Centro de Atención al Usuario CAU, fue atendido durante el segundo semestre del 2022, de manera presencial en jornada continua de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., por cinco funcionarios, relacionados a continuación:

Tipo de Vinculación	Cargo
Planta	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2018 - 13
Planta	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 2044 - 11
Planta	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 2044 - 09
Planta	TÉCNICO ADMINISTRATIVO 3124 - 15
Planta	AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

La atención telefónica y presencial también fue reforzada por cinco (5) funcionarios contratistas.

A. Centro de Atención al Usuario – C.A.U.

Las siguientes son las estadísticas entregadas por la Secretaría general, correspondientes a la atención presencial y telefónica realizada en el Centro de Atención al Usuario – C.A.U., así como la calificación otorgada por los usuarios en el período comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2022.

Se debe tener en cuenta que la atención virtual se ha dado a través del correo: atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

 Supersolidaria <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

➤ **Usuarios atendidos presencial y virtualmente en el periodo:**

Esta atención se realizó entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2022 teniendo en cuenta los protocolos de seguridad instaurados en la Supersolidaria, registrándose en días hábiles distribuidos en el periodo de tiempo mencionado con cita previa; también se realizó atención virtual personalizada:

Mes	Atención Presencial	Atención Virtual	total	Porcentaje
julio	94	2	96	13%
agosto	117	10	127	17%
septiembre	156	13	169	22%
octubre	130	8	138	18%
noviembre	108	17	125	17%
diciembre	82	15	97	13%
Total Atenciones Personalizadas	687	65	752	100%

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

Se evidencia que, aunque hubo asistencia virtual en la entidad, la mayor atención se realizó de forma presencial con el 91% y mayor actividad en el mes de septiembre con el 22% de atenciones seguido del 18% de atención de octubre, como los meses de mayor atención.

Tipo de Consulta:

En el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022, las siguientes son las estadísticas por tipo de las consultas de información que se presentan en el C.A.U, tanto virtual como presencial:

ITEM	TIPO DE CONSULTA	Presencial	Virtual	No. USUARIOS	%
1	Normatividad de la Superintendencia	70	12	82	11%
1F	Solicitud información vigiladas	3		3	0%
2	Control de legalidad	7	2	9	1%
3	Liquidaciones voluntarias	21	2	23	3%
4	Estado de tramites - Esigna	60	14	74	10%
5	Información Intervenidas - Toma de Posesión	1		1	0%
5F	Apertura de oficinas		4	4	1%

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

ITEM	TIPO DE CONSULTA	Presencial	Virtual	No. USUARIOS	%
6	Información Intervenidas - SuperSociedades	3		3	0%
6F	Cierre de oficinas	1		1	0%
7	Sicses - Capturador	12	1	13	2%
8	Tasas de Contribuciones	4		4	1%
8F	Estado de tramites Esigna	12	1	13	2%
9	PQRSD - Contra las vigiladas	309	15	324	43%
9F	Tasa de Contribución	1		1	0%
10	PQRSD - Contra el servicio	2		2	0%
10F	PQRSD contra las vigiladas	10	2	12	2%
11	Entidades no vigiladas por la Supersolidaria	49	6	55	7%
12	Entidades supervisadas por la Delegatura Financiera	6		6	1%
12F	Alivios Financieros Covid - 19	1		1	0%
13	Procesos Sancionatorios Administrativos	6		6	1%
14	Canales de Comunicación de la Superintendencia	6	2	8	1%
14F	Delegatura asociativa	53		53	7%
16	Estado obligaciones de la entidad frente a la Superintendencia	12	1	13	2%
16F	Corresponsales bancarios	1		1	0%
17	Alivios Financieros Covid - 19			0	0%
17F	Entidades liquidadas	1		1	0%
18	Temas relacionados con Secretaría General	5		5	1%
18F	Reporte información financiera	1		1	0%
19	Temas relacionados con comunicaciones			0	0%
21F	Entidades no vigiladas por la Supersolidaria	16		16	2%
22F	Otras dependencias de la Supersolidaria	2		2	0%
	Vacios	12	3	15	2%
Total		687	65	752	100%

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

De acuerdo con los resultados anteriores, se observa que el mayor porcentaje de los usuarios que se acercan al CAU, corresponden a usuarios que realizan PQRSD contra las entidades vigiladas y representan el 43% del total los usuarios atendidos, con 324 consultas.

En cuanto a la mayoría de los temas que consultan los usuarios del CAU durante el segundo semestre del 2022, corresponde a temas de entidades no vigiladas por la Supersolidaria con el 7%

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

y (55) consultas, temas de la Delegatura Asociativa con (53) consultas y el 7% y (16) consultas con el 2% del total de las atenciones como los porcentajes más representativos.

➤ **Consolidado correspondiente a usuarios atendidos, calificaciones y servicios:**

➤ **Calificación:**

El sistema de Digiturno que posee la Entidad, tiene la opción que el usuario del servicio de atención personalizada en el CAU, califique la atención brindada por el servidor que le brindó la información, la cual se encuentra en una escala de 0 a 4, donde cero (0) corresponde a turnos por reinicio del sistema, uno (1) es la nota mínima, cuatro (4) es la nota máxima y la letra (N) corresponde a turnos anulados (nulos).

De acuerdo con lo anterior los servidores del CAU, fueron calificados por su atención personalizada durante el segundo semestre de 2022 de la siguiente manera:

No.	CALIFICACIÓN	No. DE TURNOS DIGITURNO	% DE TURNOS DEL PERIODO
0	Sin Calificación	72	10%
1	Malo		0%
2	Regular		0%
3	Bueno	2	0,2%
4	Excelente	613	89%
N	Nulo		0%
Total		687	100%

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

Sobre el total de las atenciones brindadas en el CAU el 89% de las personas atendidas en el periodo de tiempo de 1 de julio a 31 de diciembre de 2022 califican el servicio como excelente, 10% no calificó la atención y el 0,2% lo calificó como bueno.

Sin embargo, esta información se obtuvo de un archivo en Excel diligenciado manualmente por las personas que allí laboran, por lo que la Oficina de Control Interno recomienda el uso adecuado y permanente de las herramientas tecnológicas dispuestas para la atención telefónica y presencial ya que los reportes del digiturno muestran datos inferiores a los reportados por los funcionarios de CAU.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Ante lo expuesto no se puede validar la calificación dada por los usuarios, así como los tiempos de atención, por lo cual no se evidencia la calidad y oportunidad de la atención presencial y telefónica.

B. PBX:

Las siguientes son las estadísticas de las llamadas telefónicas recibidas por el Centro de Atención al Usuario – CAU por el periodo comprendido entre 1 de julio a 31 de diciembre de 2022.

Total Llamadas	Contestadas	Porcentaje
julio	592	13,07%
agosto	1146	25,29%
septiembre	724	15,98%
octubre	756	16,69%
noviembre	732	16,16%
diciembre	581	12,82%
%	4531	100,00%

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

En el cuadro anterior se evidencia que, de las 4.531 llamadas realizadas a la entidad, se recibieron 1.146 en agosto, 756 en octubre y 732 llamadas en noviembre como los meses de mayor cantidad de llamadas frente a las 581 llamadas de diciembre y 592 de julio, como los meses de menor cantidad de llamadas.



Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

Adicionalmente, la entidad cuenta con el proceso de atención telefónica, con el servidor virtual del nuevo sistema Digiturno 5 (sistema Avaya) que empezó su funcionamiento a partir del 20 de abril del 2021, atendiendo a anteriores observaciones respecto a la necesidad de un sistema de llamada en espera.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Sin embargo, desde la estadística generada por este sistema se evidencia que no hay reporte de atención telefónica preferencial la cual corresponde a la opción (9) del PBX.

C. SEDE ELECTRÓNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

El día 19 de enero se procedió a revisar en la página web de la Superintendencia en el icono PQRSD Preguntas, Quejas, Reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el siguiente link: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/browser.do#no-back-button> y se evidencia lo siguiente:



Catálogo de trámites > Ver trámite PQRSD Relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Superintendencia de la Economía Solidaria.

Videos Imprimir Descargar

INICIAR TRÁMITE

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSDF)

En ejercicio del derecho de petición, Supersolidaria, atiende las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias** y **Felicitaciones** sobre las organizaciones solidarias vigiladas, con el fin de preservar los intereses de los asociados y de la comunidad en general.

Cómo presentar su PQRSDF

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, para presentar su PQRSDF debe:

- Indicar la autoridad a la cual se dirige
- Nombres y apellidos completos del solicitante o de su apoderado si es el caso
- Documento y Número de identificación
- Dirección Física para notificaciones
- Correo electrónico
- Objeto de la petición,
- Relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite
- Firma del peticionario

Se evidencia que actualmente se direcciona al ciudadano respecto al tipo de PQRSD, si está relacionada con la entidad o con las organizaciones vigiladas. Al elegir una opción de PQRSD:



Atención

Este trámite permite realizarse sin autenticación, pero un usuario no autenticado no podrá consultar su información en la carpeta privada.

¿Desea continuar?

No Sí

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

 Supersolidaria Superintendencia de la Economía Solidaria	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

La Oficina de control interno evidencia que, si la persona quiere interponer una petición de manera anónima, lo puede hacer.

La Oficina de Control interno evidencia que se debe hacer una revisión respecto a la normatividad mencionada en el aviso legal ya que no está bien escrito el año del Decreto reglamentario 1377 de 2013; así mismo la Ley 1581 de 2012 fue derogada parcialmente por el decreto 1081 de 2015.

Avisos legales

Los derechos pueden ser ejercidos a través de los canales dispuestos por la SES y observando la Política de Tratamiento de Datos Personales.

La entidad vigilada o el ciudadano al presentar esta solicitud, autoriza a la SES a ser notificada por medios electrónicos, de conformidad con el Artículo 56 de la Ley 1437 de 2011, "Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)".

(* Los datos facilitados por usted en este formulario pasarán a formar parte de los ficheros automatizados propiedad de la entidad gestora y podrán ser utilizados por el titular del fichero para el ejercicio de las funciones propias del ámbito de sus competencias. La Entidad garantizará la confidencialidad, libertad, seguridad, transparencia, acceso y circulación restringida de estos datos y se reservará el derecho de modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web.

A su turno, se le recuerda que sus derechos como titular de los datos son los previstos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

A su turno, se le recuerda que sus derechos como titular de los datos son los previstos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

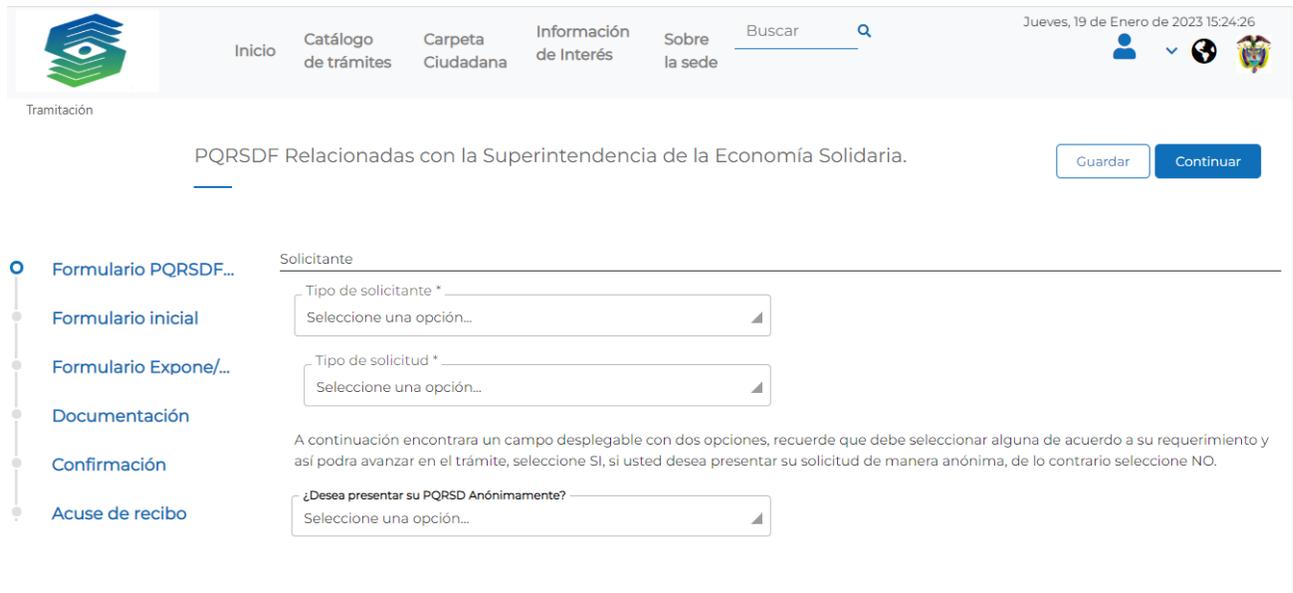
El interesado manifiesta que es responsable en su totalidad de los datos aportados voluntariamente en su solicitud, los cuales son veraces. Así mismo, autoriza de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES), la cual, actuará como Responsable del Tratamiento de datos personales suministrados en su solicitud, de los cuales usted es titular y que, conjunta o separadamente podrá recolectar, usar y tratar los mismos conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales. Lo anterior, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", y sus Decretos reglamentarios 1377 de 2013, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012", el Decreto 1074 de 2015, y demás normas concordantes.

He leído y acepto los términos y condiciones

Cancelar
Continuar

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00



The screenshot shows the 'Tramitación' section of the website. At the top, there is a navigation menu with 'Inicio', 'Catálogo de trámites', 'Carpeta Ciudadana', 'Información de Interés', and 'Sobre la sede'. A search bar is also present. The main heading is 'PQRSDF Relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria.' Below this, there are 'Guardar' and 'Continuar' buttons. A sidebar on the left lists steps: 'Formulario PQRSDF...', 'Formulario inicial', 'Formulario Expone/...', 'Documentación', 'Confirmación', and 'Acuse de recibo'. The main form area is titled 'Solicitante' and contains three dropdown menus: 'Tipo de solicitante *', 'Tipo de solicitud *', and '¿Desea presentar su PQRSDF Anónimamente?'. A text block explains that a dropdown menu with two options will appear, and users should select 'SI' for anonymous requests or 'NO' otherwise.

➤ El botón de ventanilla única y activando el link solicitud de trámites funciona y genera la pantalla que se muestra a continuación:



The banner features the text 'Ventanilla Única Superintendencia de la Economía Solidaria' in white on a blue background. Below the banner is a navigation bar with four buttons: 'TRÁMITES', 'PAGOS', 'CAPTURADOR', and 'P.Q.R.S.D'. The main text describes the service: 'La Superintendencia de la Economía Solidaria, pone a disposición de las organizaciones solidarias vigiladas, asociados y ciudadanía, la Ventanilla Única; a través de la cual podrá adelantar, de manera interactiva, trámites, pagos en línea, reportes de información financiera y PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones). Así mismo, consultar el estado de las solicitudes realizadas ante la Superintendencia.' It also provides instructions on how to use the service and contact information for assistance.

En la página se enlistan 14 trámites que se realizan ante la Supersolidaria de acuerdo a la siguiente imagen:

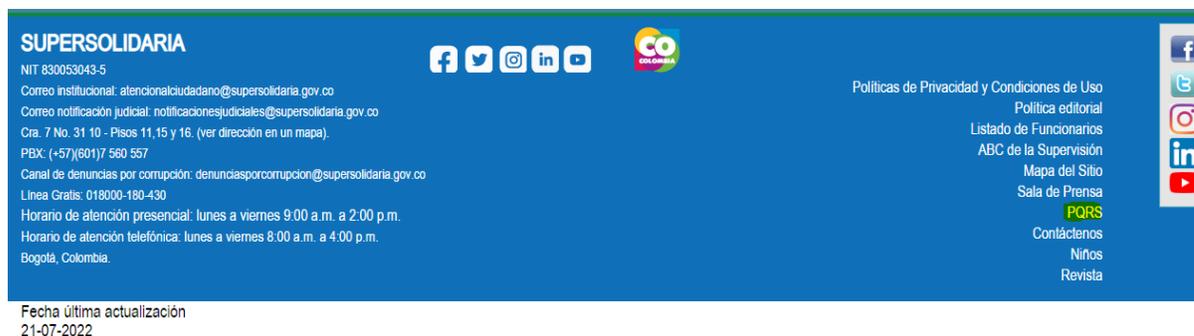
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

1. Autorización de asociación de personas naturales en organismos de segundo grado de carácter económico
2. Aprobación de conversión de Precooperativa a Cooperativa
3. Autorización de escisión de las organizaciones de economía solidaria vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria
4. Autorización de fusión o de incorporación de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria
5. Autorización de transformación de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria.
6. Autorización previa para el ejercicio de la actividad financiera
7. Autorización para el desmonte del ejercicio de la actividad financiera
8. Autorización para la apertura, traslado y cierre de oficinas de las entidades con actividad financiera sometidas al régimen de autorización individual
9. Autorización previa de disolución y liquidación voluntaria de las organizaciones de economía solidaria que ejercen actividad financiera
10. Posesión de administradores, revisores fiscales y oficiales de cumplimiento de las entidades cooperativas que ejercen actividad financiera
11. Autorización previa para cesión de activos y pasivos
12. Control de legalidad de reformas estatutarias de organizaciones del sector real sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria
13. Control de legalidad de reformas estatutarias que no requieren de autorización previa por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria
14. Prórroga para la conversión de Precooperativa a Cooperativa

Cuenta con una sección para las PQRSD que lo direcciona a la Sede Electrónica donde puede iniciar el trámite de la petición; como lo muestra la primera imagen:

- Se evidencia que en la página WEB <http://www.supersolidaria.gov.co/> la página de inicio, ubicado al pie de la página activamos el siguiente link de PQRSD, resaltado en amarillo en la siguiente pantalla, funciona y direcciona al usuario a la Sede Electrónica:



- La Página WEB <http://www.supersolidaria.gov.co/>, está manejando siempre el concepto de usabilidad de ubicación en la cual el usuario puede devolverse al inicio a de la página anterior, está relacionada con el concepto de trazabilidad generalmente ubicada en la parte superior de la pantalla.
- Actualmente la página web de la entidad incluyó un recuadro de Pasos exactos de Atención Eficiente que brinda mayor claridad al usuario respecto de la secuencia de pasos a seguir para interponer una queja:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Pasos Exactos Atención Eficiente

Pasos Exactos Atención Eficiente

En Supersolidaria, escuchamos las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Denuncias en contra de las entidades vigiladas, la prestación de nuestros servicios y la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad, con el fin de preservar los intereses de los asociados, socios y ciudadanías en general, así como generar mayor transparencia en nuestra gestión.

Para alcanzar un mejor entendimiento, publicaremos una serie de recomendaciones que se deben tener en cuenta, al momento de presentar solicitudes.

¡Atención!

Las diferentes PQRSD con relación a la prestación de servicios de las organizaciones vigiladas, deben ser tramitadas en primera instancia ante el **órgano de control social respectivo**. Si la Supersolidaria recibe una PQRS.D que no haya adelantado el procedimiento ante el respectivo órgano de control social, ésta no será tramitada, según lo señalado en el **capítulo II Título IV de la Circular Básica Jurídica** que dispone:

"El órgano de control social es el encargado de darle trámite y solicitar a los órganos competentes, la aplicación de los correctivos pertinentes, con fundamento en las funciones asignadas en la Ley y en los Estatutos."

Esta Superintendencia, por intermedio de sus Delegaturas y según el ámbito de competencia, resolverá las quejas que, **habiendo sido presentadas ante los órganos de control social** (Juntas de vigilancia, comités de control social, juntas de control social) **no hayan tenido respuesta por parte de dichos órganos o la respuesta respectiva no hubiere sido apropiada.**

Pasos Exactos
Atención Eficiente



Transformamos nuestros procesos para una atención transparente y de calidad



Pasos Exactos Atención Eficiente

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA ANTE LA SUPERSOLIDARIA

Requisitos para presentar la queja

- Presentarla por escrito
- Autoridad a quien se dirige
- Nombre y NIT de la organización vigilada de la cual presenta queja
- Nombres y apellidos del solicitante y su representante y/o apoderado
- Dirección física y electrónica dispuesta para recibir notificaciones
- Objeto de la queja
- Razones en las que fundamenta la queja
- Relación de los documentos que desea presentar para iniciar la queja
- Firma del peticionario

¿A quién presentar la queja?

A las delegaturas de la **Supersolidaria**, según el ámbito de competencia.

Canales virtuales de atención:
atencion@supersolidaria.gov.co
estructura@supersolidaria.gov.co
SOLICITANTE DE LA QUEJA PQRS.D

¿Cómo debe ser la respuesta?

- Dentro del término establecido, contados a partir del día siguiente a la fecha en que fue recibida.
- Cuando no sea posible atender la petición dentro de este tiempo, se informará al interesado expresando los motivos y la fecha en la que se enviará la respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

Circular Básica Jurídica
Título IV - Capítulo II - Numeral III
del 18 de diciembre de 2020



Transformamos nuestros procesos para una atención transparente y de calidad

ELABORADO POR

Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra
Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno

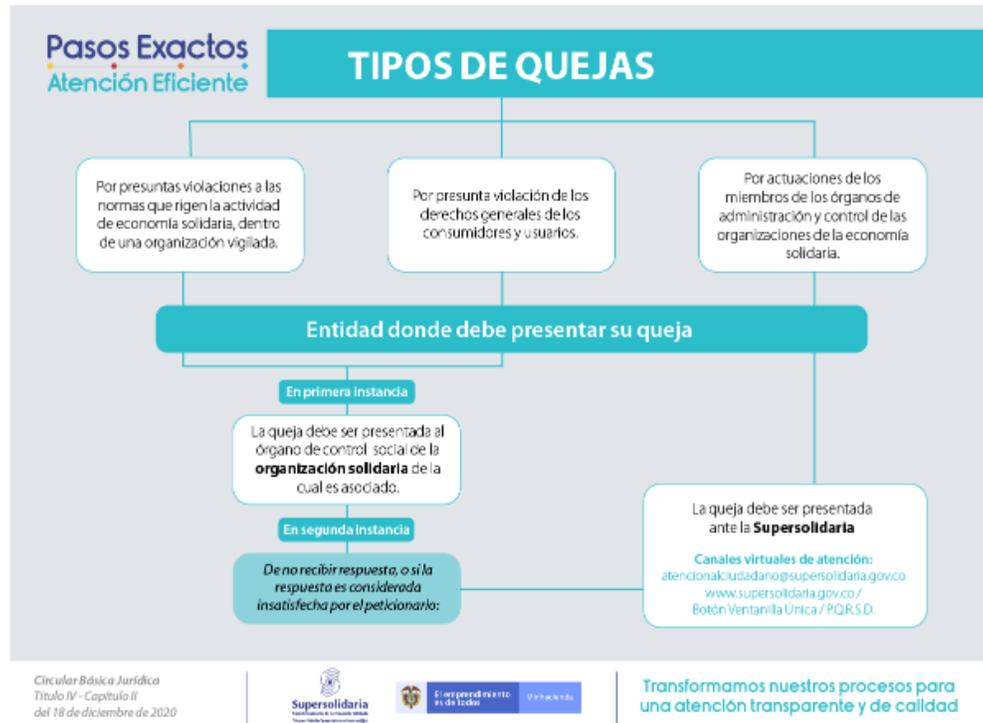
REVISADO POR

Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

APROBADO POR

Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00



D. PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – eSigna:

En el Sistema de Gestión documental eSigna, al personal de atención al Usuario se le concedieron permisos en la plataforma de información eSigna para consultar la trazabilidad completa de las PQRSD, no obstante, es importante informar que estos accesos no incluyen la consulta de resoluciones o expedientes que por motivos de seguridad no estén autorizados, aunque existen Fallas en la Plataforma para consultar la trazabilidad de las peticiones.

Al respecto es pertinente señalar lo indicado por la Ley 1450 de en su artículo 234, así:

“Artículo 234°. SERVICIO AL CIUDADANO. Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio”. (Subrayado fuera del texto).

➤ Resultado de la Evaluación de reporte eSigna:

Es importante recalcar que la información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada sobre los diferentes informes generados por el sistema de gestión documental eSigna y que son clasificados como PQRSD a 31 de diciembre de 2022.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

A continuación, relacionamos el número de PQRSD radicados que ingresaron a la Superintendencia a través de los diferentes medios de comunicación establecidos y que fueron radicados en la entidad en el sistema documental eSigna por el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022.

Con un número total de trámites radicados de 21.454 en el segundo semestre de 2022 como se explica en el siguiente cuadro:

Tipo de Tramite	Cantidad	%
Instancia General	14.358	67%
PQRSD	4.713	22%
Tramites diferentes a PQRSD	2.383	11%
Total	21.454	100%

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Al respecto, entre los meses de julio a diciembre de 2022 del total de trámites, los clasificados como Instancia general fueron 14.358 los cuales corresponden al 67%, las PQRSD fueron 4.713 las cuales corresponden al 22%, seguido de radicaciones diferentes a PQRSD con un porcentaje de 11% equivalente a 2.383 trámites, como los ítems más representativos.

Igualmente es importante aclarar que en el sistema de gestión documental eSigna solo finaliza las PQRSD cuando ya se archiva el radicado, aunque haya oficios de respuesta que ya se contestaron y ya tiene su radicado de salida.

➤ Información Tramites por dependencias

A continuación, se procede a revisar el estado de la totalidad de trámites que fueron radicados por el periodo de julio a diciembre de 2022 en el sistema documental eSigna, los cuales se relacionan de acuerdo con la dependencia a la cual fueron asignados:

Cuenta de Estado	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	En Trámite	Finalizado	Presentado	Total general
Defensa Judicial, Atención de Consultas y Tutelas		16	1	17
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	4	4	6	14
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	5	8	5	18
Despacho del Superintendente	1	25		26
Grupo de Análisis Financiero I	11	492	100	603
Grupo de Análisis Financiero II	5	647	74	726
Grupo de Análisis Financiero III	2	531	75	608
Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas	90	487	108	685
Grupo de Comunicaciones		7	16	23

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Cuenta de Estado	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	En Trámite	Finalizado	Presentado	Total general
Grupo de Contratos	1	15	11	27
Grupo de Contribuciones y Cobranzas	84	52	44	180
Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa				0
Grupo de Control Interno Disciplinario		44	1	45
Grupo de Facturación		1463	838	2301
Grupo de Gestión Documental y Administrativo		11	41	52
Grupo de Inspección	87	45	8	140
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas	133	100	10	243
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas	149	105	21	275
Grupo de Planeación	1	71	4	76
Grupo de Riesgos	2	4	9	15
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones	224	701	544	1469
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados	388	626	817	1831
Grupo de Sistemas	1	16	1	18
Grupo de Talento Humano	10	138	75	223
Grupo Financiero	1	131	13	145
Grupo Financiero y administrativo		1		1
Grupo de Servicio al Ciudadano	311	5581	409	6301
Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa		1	1	2
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	422	1.532	423	2377
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones	76	771	185	1032
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados	49	390	103	542
Intendencia Asociativa	23	73	12	108
Intendencia Financiera	4		9	13
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1	293	22	316
Oficina Asesora Despacho	2	10	4	16
Oficina Asesora Jurídica	28	846	22	896
Oficina de Control Interno				0
Secretaría Asociativa		3	22	25
Secretaría Despacho		1	1	2
Secretaría Financiera		17	4	21
Secretaría General		12	14	26

ELABORADO POR

Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra
Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno

REVISADO POR

Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

APROBADO POR

Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Cuenta de Estado	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	En Trámite	Finalizado	Presentado	Total general
Secretaría Oficina Asesora Jurídica		4		4
Secretaría Planeación y Sistemas		7	3	10
Superintendencia de la Economía Solidaria (SES)		1	1	2
Total general	2.115	15.282	4.057	21.454

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Sobre esta información se puede evidenciar que la mayor participación en trámites se encuentra en Grupo de Servicio al Ciudadano con 6.301 trámites y un porcentaje de (29%), Grupo Jurídico - Delegatura Financiera con 2.377 trámites con un 11%, Grupo de facturación con 2.301 tramites equivalentes al 11%, Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados con 1.831 trámites equivalentes al 9% y Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones con 1.831 trámites equivalentes al 7% del total de trámites como los ítems más representativos.

Así mismo se evidencia que los documentos en trámite (2.115) representan el 10% de los trámites que no se han gestionado y los documentos presentados (4.057) representan el 19%; por lo que se genera una oportunidad de mejora para que las dependencias realicen estadísticas de los trámites recibidos, clasificándolas por temas, con el fin de establecer cuáles son las PQRSD de mayor frecuencia o recurrentes y establecer los mecanismos que considere pertinentes para poder pronunciarse oportunamente.

De igual manera se recomienda estudiar la posibilidad de implementar planes contingentes y/o reforzar temporalmente aquellas dependencias que presentan un alto volumen de requerimiento de los ciudadanos teniendo en cuenta las vacaciones programadas de cada trabajador y/o los periodos de vinculación y tipos de contrato de las personas que se encargan de la contestación de estas solicitudes en cada área de la entidad.

Ante lo anteriormente expuesto, **el Grupo de Servicio al Ciudadano (Hoy Grupo de Atención y tramite de PQRSD)**, solicita que se consideren los tiempos de finalización de los contratos de prestación de servicios de los Contratistas del grupo, en razón al gran impacto que al cierre de la vigencia se observa, al no disponer de la cantidad de recurso humano que se requiere para atender de manera oportuna la demanda de PQRSD que la entidad recibe bajo los términos establecidos en la Ley así como evitar la acumulación de solicitudes.

➤ **Resultado de validación de Información de radicados asignados al Grupo de Servicio al Ciudadano (Hoy Grupo de Atención y tramite de PQRSD)**

De acuerdo con filtro generado en el sistema documental eSigna, por el mismo periodo comprendido entre el 1 de junio y el 31 de diciembre de 2022, el siguiente es el resumen de PQRSD que se encuentran radicados en dicho grupo:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Tipo de trámite	Total PQRS
Acuse de recibido	12
confirmación de recibido	28
Consulta	11
Respuesta solicitud	14
Denuncias	14
Derecho de petición	975
Peticiones	1091
Queja	172
Reclamo	1548
Respuesta solicitud	1385
Solicitud de información	373
Solicitud de paz y salvo	17
Otros	673
Totales	6.301

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Así mismo se puede evidenciar que en la actualidad en el sistema documental eSigna, se está clasificando casi de manera general la información que se radica en la Superintendencia como PQRS, lo que está distorsionando el resultado global de las PQRS, por lo cual la oficina de control interno genera una oportunidad de mejora en cuanto a la disposición de personal calificado para la clasificación adecuada de las PQRS, conteo real de tiempos de respuesta y expediente o ciclo de vida único, como la clasificación de respuestas recibidas y los traslados por competencia que están generando reprocesos, ya que actualmente esta información está siendo tratada por un operador externo.

Así mismo la Oficina de Control Interno evidencia que en la información solicitada a las dependencias estas reportan tablas de tipificación diferentes por lo que se recomienda la Tipificación unificada de clasificación de las PQRS para realización de informes, estadísticas e indicadores.

Tiempos de Respuesta de PQRS atendidas:

Mes	0-15 días	más de 15 días	TOTAL PQRS	%
julio	776	3	779	12,36%
agosto	878	31	909	14,43%
septiembre	868	59	927	14,71%
octubre	1000	62	1062	16,85%
noviembre	1190	88	1278	20,28%
diciembre	869	477	1346	21,36%
Total	5581	720	6301	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Según las anteriores cifras, de los 6.301 PQRS que se respondieron; se tramitaron dentro de los plazos establecidos 5.581 con un 88,6% de cumplimiento; sin embargo, 720 tramites o el 11,4% de las PQRS fueron resueltas y radicadas por fuera de los plazos; por lo tanto, se recomienda crear

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

estrategias y unificar criterios para que se gestionen las PQRSD dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente y evitar así el vencimiento de términos.

Se reitera una vez más lo establecido en la ley 1755 de 2015, “(...) artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. (...)”.

Actualmente las estadísticas son reportadas en Excel bajo el uso de un formato llamado FPDA. Por lo que la Oficina de Control Interno genera una oportunidad de mejora en cuanto al desarrollo de una herramienta tecnológica que evite el uso del Excel que puede generar pérdidas de información o manipulación de datos.

E. MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

En atención a las disposiciones establecidas por el Gobierno Nacional y el Departamento Administrativo de la Función Pública, actualmente se cuenta con el Manual de Atención al Ciudadano MA-GEGI-001 que se encuentra en la plataforma de gestión iSolución, sin embargo, La oficina de control interno genera una oportunidad de mejora respecto a la articulación de este manual con el Programa de transparencia y ética en lo público, de acuerdo con lo que establece la Ley 2195 de 2022.

En la revisión de Procedimientos de Atención y trámites de PQRSD se evidencia que la entidad cuenta con el Procedimiento de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, el procedimiento de atención de la Delegatura Financiera no se ha instaurado por lo que la Oficina de Control Interno recomienda la estandarización del proceso y actualización de manuales y procedimientos para la atención y trámite de PQRSD por parte de la entidad como unidad y no como dependencias aisladas.

F. CANAL DE DENUNCIAS

La información respecto al canal de denuncias, indica que, si llega alguna denuncia contra las entidades vigiladas, esta se remite inmediatamente al grupo de atención al ciudadano. Se aclara que por este canal se reciben denuncias por corrupción en contra de los servidores, contratistas y trabajadores de la Superintendencia de la Economía Solidaria y son atendidas por el grupo de Control Interno Disciplinario.

El Grupo de Control Interno Disciplinario informa que durante el segundo semestre de 2022 se recibieron 164 correos de los cuales (163) se refieren a denuncias en contra de las entidades vigiladas (1) correo en contra de un funcionario de la Delegatura asociativa al cual se le inició proceso disciplinario.

G. PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - ORFEO

La Oficina de Control Interno Solicitó información a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas respecto al Sistema de Gestión Documental Orfeo mediante el Memorando No. 20231300002483 del 20 de enero de 2023 solicitando los radicados pendientes de tramitar y/o cerrar por parte de las

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

dependencias de la Superintendencia a 31 de diciembre de 2022; esta información no ha sido allegada por lo que se genera una limitación al alcance.

Es importante mencionar que teniendo en cuenta el volumen tan alto de radicados que se señalan como “pendientes de trámite y/o cierre”, se presenta un eminente riesgo de incumplimiento, sanciones e inconformidad por parte de los usuarios cuyo trámite no fue resuelto, solucionado o simplemente no fue cerrado con la debida oportunidad.

A continuación, se relaciona el número de radicados pendiente de trámite o cierre por dependencia en el semestre anterior, de conformidad con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, el cual fue generado con fecha de 31 de diciembre de 2017

GRUPO O DEPENDENCIA	CANTIDAD
GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA	2171
QUEJAS Y PETICIONES, DELEGATURA ASOCIATIVA	1004
GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	845
CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	216
GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA ASOCIATIVA	86
SECRETARÍA GENERAL	38
OFICINA ASESORA JURÍDICA	37
GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA FINANCIERA	26
DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA	18
GRUPO DE CONTROL DE LEGALIDAD Y REGISTRO - DELEGATURA ASOCIATIVA	16
CONTRATOS Y ALMACEN	15
GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA ASOCIATIVA	10
GRUPO DE TALENTO HUMANO	9
GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA FINANCIERA	9
GRUPO DE COMUNICACIONES	8
COBRO COACTIVO	4
INTENDENCIA ASOCIATIVA	3
ARCHIVO CENTRAL	3
GRUPO DE CORRESPONDENCIA	2
ANTERIORES QUEJAS-PETICIONES - DEL. ASOC.	2
GRUPO DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL CIUDADANO	1
GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA FINANCIERA	1
Total general	4.524

Elaboración propia con Datos entregados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas (I-2022)

Teniendo en cuenta que actualmente se está realizando un plan de mejoramiento respecto al cierre definitivo de radicados en Orfeo, la oficina de control interno genera una oportunidad de mejora para que se sigan realizando las actividades necesarias para el cierre total de estos radicados por dependencia de común acuerdo con los directivos y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en función de la prescripción de las peticiones.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

H. APLICACIÓN DE LA NORMA NTC 6047 DE 2013

De acuerdo a las recomendaciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública por medio del diligenciamiento del FURAG, se hace la revisión de la norma técnica NTC 6047, las medidas que se están llevando a cabo para su cumplimiento, en lo relacionado con la adecuación de la infraestructura necesaria para la atención al ciudadano.

Se realiza el cuestionario único de 104 preguntas relacionadas con los espacios físicos y las instalaciones de la Superintendencia, al área encargada como lo es la secretaria general, está dividida en diez (10) módulos o formatos con diferentes temas relacionados, para verificar sus cambios.

Se realizó seguimiento al plan de mejoramiento el pasado 30 de octubre de 2022:

Nº	Redicada del Informe (Definitivo)	Fecha Informe	Proceso Auditedo (Si Aplica)	Observación (Hallazgo)	Riesgo Identificativo	Acción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Auditor	Avance	Estado	Fecha de Seguimiento	Evidencia	Observación del Proceso al 30 de abril de 2022
41	2020370001213	19-ago-2020	PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE PORSI SEMESTRE 2020	Permitir formular en la Norma NTC 6047 de 2013	Incumplimiento de 30 requisitos definidos en la Norma NTC 6047 de 2013	Garantizar con la administración de la dar el Oficio Bencolombio y Patria acciones para cumplir al requisito y/o ejecutar proyecto de inversión "Adquisición nueva Seda"	01-nov-2021	31-dic-2022	Secretaría General - Rector Acervo Pajar Oficina Asesora de Planeación y Sistema	ANALARISSA NIÑO COLLANTES	20%	ABIERTO	16-nov-2021	Las reportes de la evidencia se encuentran cargados en el siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1W19H2020/view?usp=sharing	Se encuentran en ejecución el proceso de adquisición de la vivienda para la Superintendencia. Se cargan como evidencia, los documentos que se están preparando del proceso de contratación.
42	2020370001213	19-ago-2020	PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE PORSI SEMESTRE 2020	Permitir formular en la Norma NTC 6047 de 2013	Farmacia No. 1, numeral 1: Cuenta con anticorrosión en el metal	Ejecutar proyecto de inversión "Adquisición nueva Seda"	01-nov-2021	31-dic-2022	Secretaría General - Rector Acervo Pajar Oficina Asesora de Planeación y Sistema	ANALARISSA NIÑO COLLANTES	20%	ABIERTO	16-nov-2021	Las reportes de la evidencia se encuentran cargados en el siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1W19H2020/view?usp=sharing	Se encuentran en ejecución el proceso de adquisición de la vivienda para la Superintendencia, en lo que se incluyó arte de observación como uno de los documentos que se están preparando como evidencia.
43	2020370001213	19-ago-2020	PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE PORSI SEMESTRE 2020	Permitir formular en la Norma NTC 6047 de 2013	Farmacia No. 1, numeral 1: Cuenta con anticorrosión en el metal	Garantizar con la administración de la dar el Oficio Bencolombio y Patria acciones para cumplir al requisito y/o ejecutar proyecto de inversión "Adquisición nueva Seda"	01-nov-2021	31-dic-2022	Secretaría General - Rector Acervo Pajar Oficina Asesora de Planeación y Sistema	ANALARISSA NIÑO COLLANTES	20%	ABIERTO	16-nov-2021	Las reportes de la evidencia se encuentran cargados en el siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1W19H2020/view?usp=sharing	Se encuentran en ejecución el proceso de adquisición de la vivienda para la Superintendencia, y una vez definida el inmueble, se realizará verificación de las condiciones de construcción.
44	2020370001213	19-ago-2020	PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE PORSI SEMESTRE 2020	Permitir formular en la Norma NTC 6047 de 2013	Farmacia No. 2, numeral 7: El personal del área de atención al público no está capacitado	Garantizar con la administración de la dar el Oficio Bencolombio y Patria acciones para cumplir al requisito y/o ejecutar proyecto de inversión "Adquisición nueva Seda"	01-nov-2021	31-dic-2022	Secretaría General - Grupo de Talento Humano "Plan Victoriano Bulleriano" Grupo de Gestión Documental y Administración	ANALARISSA NIÑO COLLANTES	20%	ABIERTO	16-nov-2021	Listado de asistencia y preparación de la vivienda, realizada el 19/11/2020.	Para la vigencia 2020 se adelantó el proceso de adquisición de la vivienda para la Superintendencia, realizada el 19/11/2020.
45	2020370001213	19-ago-2020	PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE PORSI SEMESTRE 2020	Permitir formular en la Norma NTC 6047 de 2013	Farmacia No. 3, numeral 1: El punto de atención al público no está adecuado	Garantizar con la administración de la dar el Oficio Bencolombio y Patria acciones para cumplir al requisito y/o ejecutar proyecto de inversión "Adquisición nueva Seda"	01-nov-2021	31-dic-2022	Secretaría General - Rector Acervo Pajar Oficina Asesora de Planeación y Sistema	ANALARISSA NIÑO COLLANTES	20%	ABIERTO	16-nov-2021	Las reportes de la evidencia se encuentran cargados en el siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1W19H2020/view?usp=sharing	Se encuentran en ejecución el proceso de adquisición de la vivienda para la Superintendencia, en lo que se incluyó arte de observación como uno de los documentos que se están preparando como evidencia.
46	2020370001213	19-ago-2020	PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE PORSI SEMESTRE 2020	Permitir formular en la Norma NTC 6047 de 2013	Farmacia No. 3, numeral 2: Se puede identificar el elemento	Garantizar con la administración de la dar el Oficio Bencolombio y Patria acciones para cumplir al requisito y/o ejecutar proyecto de inversión "Adquisición nueva Seda"	01-nov-2021	31-dic-2022	Secretaría General - Rector Acervo Pajar Oficina Asesora de Planeación y Sistema	ANALARISSA NIÑO COLLANTES	20%	ABIERTO	16-nov-2021	Las reportes de la evidencia se encuentran cargados en el siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1W19H2020/view?usp=sharing	Se encuentran en ejecución el proceso de adquisición de la vivienda para la Superintendencia, en lo que se incluyó arte de observación como uno de los documentos que se están preparando como evidencia.
47	2020370001213	19-ago-2020	PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE PORSI SEMESTRE 2020	Permitir formular en la Norma NTC 6047 de 2013	Farmacia No. 3, numeral 3: Cuenta con un sistema de seguridad (por ejemplo, un sistema de alarma)	Realizar las acciones que permitan la construcción de la vivienda para la Superintendencia, en lo que se incluyó arte de observación (por ejemplo, un sistema de alarma)	01-nov-2021	31-dic-2022	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administración y Grupo de Talento Humano (SST) Oficina de Planeación y Sistema	ANALARISSA NIÑO COLLANTES	20%	ABIERTO	16-nov-2021	Las reportes de la evidencia se encuentran cargados en el siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1W19H2020/view?usp=sharing	Se encuentran en ejecución el proceso de adquisición de la vivienda para la Superintendencia, en lo que se incluyó arte de observación como uno de los documentos que se están preparando como evidencia.

Nº	Redicada del Informe (Definitivo)	Fecha Informe	Proceso Auditedo (Si Aplica)	Observación (Hallazgo)	Riesgo Identificativo	Acción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Auditor	Avance	Estado	Fecha de Seguimiento	Evidencia	Observación del Proceso al 30 de abril de 2022
48	2020370001213	19-ago-2020	PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE PORSI SEMESTRE 2020	Permitir formular en la Norma NTC 6047 de 2013	Farmacia No. 3, numeral 3: Partir y fronto al	Trabaja de la instalación de CAU al Edificio Patria.	01-nov-2021	31-dic-2022	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administración Rector Acervo Pajar	ANALARISSA NIÑO COLLANTES	20%	ABIERTO	16-nov-2021	Las reportes de la evidencia se encuentran cargados en el siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1W19H2020/view?usp=sharing	Se encuentran en ejecución el proceso de adquisición de la vivienda para la Superintendencia, en lo que se incluyó arte de observación como uno de los documentos que se están preparando como evidencia.
49	2020370001213	19-ago-2020	PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE PORSI SEMESTRE 2020	Permitir formular en la Norma NTC 6047 de 2013	Farmacia No. 3, numeral 3: El mobiliario no está adecuado	Adquirir mobiliario (sillas, mesas) y/o ejecutar con la Ejecución proyecto de inversión "Adquisición nueva Seda"	01-nov-2021	31-dic-2022	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administración Rector Acervo Pajar	ANALARISSA NIÑO COLLANTES	20%	ABIERTO	16-nov-2021	Las reportes de la evidencia se encuentran cargados en el siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1W19H2020/view?usp=sharing	Se encuentran en ejecución el proceso de adquisición de la vivienda para la Superintendencia, en lo que se incluyó arte de observación como uno de los documentos que se están preparando como evidencia.
50	2020370001213	19-ago-2020	PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE PORSI SEMESTRE 2020	Permitir formular en la Norma NTC 6047 de 2013	Farmacia No. 3, numeral 4: Cuenta con señal de alerta	Ejecutar proyecto de inversión "Adquisición nueva Seda"	01-nov-2021	31-dic-2022	Secretaría General - Rector Acervo Pajar Oficina Asesora de Planeación y Sistema	ANALARISSA NIÑO COLLANTES	20%	ABIERTO	16-nov-2021	Las reportes de la evidencia se encuentran cargados en el siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1W19H2020/view?usp=sharing	Se encuentran en ejecución el proceso de adquisición de la vivienda para la Superintendencia, en lo que se incluyó arte de observación como uno de los documentos que se están preparando como evidencia.
51	2020370001213	19-ago-2020	PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE PORSI SEMESTRE 2020	Permitir formular en la Norma NTC 6047 de 2013	Farmacia No. 4, numeral 2: Tiene sala de espera	Ejecutar proyecto de inversión "Adquisición nueva Seda"	01-nov-2021	31-dic-2022	Secretaría General - Rector Acervo Pajar Oficina Asesora de Planeación y Sistema	ANALARISSA NIÑO COLLANTES	20%	ABIERTO	16-nov-2021	Las reportes de la evidencia se encuentran cargados en el siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1W19H2020/view?usp=sharing	Se encuentran en ejecución el proceso de adquisición de la vivienda para la Superintendencia, en lo que se incluyó arte de observación como uno de los documentos que se están preparando como evidencia.
52	2020370001213	19-ago-2020	PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE PORSI SEMESTRE 2020	Permitir formular en la Norma NTC 6047 de 2013	Farmacia No. 4, numeral 3: Partir y fronto al	Trabaja de CAU y correspondencia al Edificio Patria	01-nov-2021	31-dic-2022	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administración Rector Acervo Pajar	ANALARISSA NIÑO COLLANTES	20%	ABIERTO	16-nov-2021	Las reportes de la evidencia se encuentran cargados en el siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1W19H2020/view?usp=sharing	Se encuentran en ejecución el proceso de adquisición de la vivienda para la Superintendencia, en lo que se incluyó arte de observación como uno de los documentos que se están preparando como evidencia.
53	2020370001213	19-ago-2020	PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE PORSI SEMESTRE 2020	Permitir formular en la Norma NTC 6047 de 2013	Farmacia No. 4, numeral 4: Cuenta con un sistema de seguridad (por ejemplo, un sistema de alarma)	Realizar las acciones que permitan la construcción de la vivienda para la Superintendencia, en lo que se incluyó arte de observación (por ejemplo, un sistema de alarma)	01-nov-2021	31-dic-2022	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administración y Grupo de Talento Humano (SST) Oficina de Planeación y Sistema	ANALARISSA NIÑO COLLANTES	20%	ABIERTO	16-nov-2021	Las reportes de la evidencia se encuentran cargados en el siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1W19H2020/view?usp=sharing	Se encuentran en ejecución el proceso de adquisición de la vivienda para la Superintendencia, en lo que se incluyó arte de observación como uno de los documentos que se están preparando como evidencia.
54	2020370001213	19-ago-2020	PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE PORSI SEMESTRE 2020	Permitir formular en la Norma NTC 6047 de 2013	Farmacia No. 4, numeral 7: Se cuenta con mobiliario	Adquirir mobiliario (sillas, mesas) y/o ejecutar con la Ejecución proyecto de inversión "Adquisición nueva Seda"	01-nov-2021	31-dic-2022	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administración Rector Acervo Pajar	ANALARISSA NIÑO COLLANTES	20%	ABIERTO	16-nov-2021	Las reportes de la evidencia se encuentran cargados en el siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1W19H2020/view?usp=sharing	Se encuentran en ejecución el proceso de adquisición de la vivienda para la Superintendencia, en lo que se incluyó arte de observación como uno de los documentos que se están preparando como evidencia.
55	2020370001213	19-ago-2020	PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE PORSI SEMESTRE 2020	Permitir formular en la Norma NTC 6047 de 2013	Farmacia No. 5, numeral 5: Cuenta con silla que	Garantizar con la administración de la dar el Oficio Bencolombio y Patria acciones para cumplir al requisito y/o ejecutar proyecto de inversión "Adquisición nueva Seda"	01-nov-2021	31-dic-2022	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administración Rector Acervo Pajar	ANALARISSA NIÑO COLLANTES	20%	ABIERTO	16-nov-2021	Las reportes de la evidencia se encuentran cargados en el siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1W19H2020/view?usp=sharing	Se encuentran en ejecución el proceso de adquisición de la vivienda para la Superintendencia, en lo que se incluyó arte de observación como uno de los documentos que se están preparando como evidencia.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marthia Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

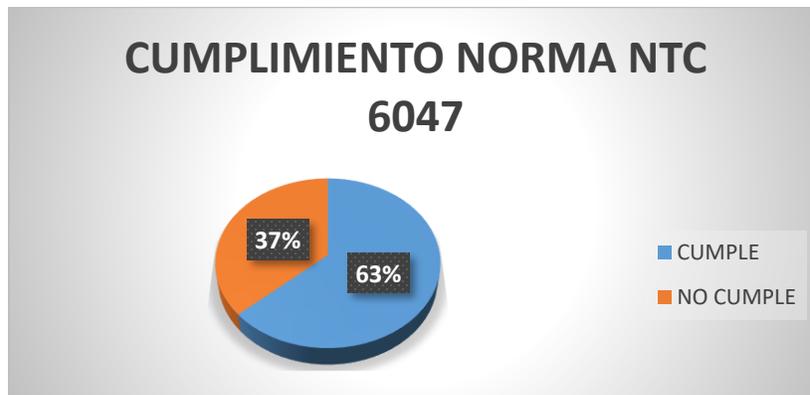
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

CUESTIONARIO CUMPLIMIENTO NTC 6047				
No.	ITEM	cumple	No cumple	Total
1	ENTORNO	10	2	12
2	ACCESO	9	1	10
3	VESTIBULO	4	6	10
4	MOVILIARIO	6	5	11
5	CIRCULACIONES VERTICALES	10	0	10
6	CIRCULACIONES HORIZONTALES	7	3	10
7	GESTION Y MANTENIMIENTO	9	1	10
8	BAÑOS	5	6	11
9	SISTEMA DE ACCIONAMIENTO	4	6	10
10	SEÑALIZACION	2	8	10
Totales		66	38	104

Fuente: Datos suministrados por secretaria general

De acuerdo al cuadro anterior de ciento cuatro (104) preguntas la entidad está cumpliendo con sesenta y seis (66) y no cumple con treinta y ocho (38) ítems o normas

En conclusión, se genera la siguiente gráfica:



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por Secretaria General

Se evidencia que el II Semestre de 2022, hay un 37% de respuestas que indican que aún no se está cumpliendo con los parámetros formulados en la Norma NTC 6047 de 2013, para lo cual el plan de mejoramiento suscrito contiene actividades con cumplimiento de dos años (hasta el año 2023); una de las actividades principales es la adquisición de una nueva sede y así subsanar las debilidades presentadas en pro del posicionamiento de la entidad y su visibilización ante la ciudadanía, como de la minimización de incumplimientos y posibles sanciones, teniendo en cuenta los protocolos establecidos.

La Secretaria General reporta seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejoramiento, las cuales se validarán por parte de esta oficina de acuerdo al plan anual de auditoría

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

 Supersolidaria <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

en los seguimientos de 2023; donde se verifica que la compra de la sede ya ha sido realizada, actualmente se están haciendo las adecuaciones necesarias para el traslado de la Superintendencia y se espera poder hacer la revisión de los parámetros establecidos en la norma para verificar el cierre del plan de mejoramiento.

I. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO

La oficina de control interno generó plan de mejoramiento para el Informe de auditoría de PQRSD I semestre de 2019 con 11 observaciones de las cuales 10 ya están cerradas y 1 sigue abierta y vencida, cuyo responsable es la oficina de comunicaciones.

Para el I semestre de 2020, en el Informe de auditoría de PQRSD se generaron 6 observaciones de las cuales 5 ya están cerradas y 1 sigue abierta que corresponde a la oficina de comunicaciones.

En el II semestre de 2020 se suscribió plan de mejoramiento respecto de las 3 observaciones relacionadas en el Informe Auditoria de PQRSD II semestre de 2020, de las cuales las tres están cerradas.

La oficina de control interno generó plan de mejoramiento para el Informe de auditoría de PQRSD I semestre de 2021 con una actividad que ya se encuentra cerrada.

Para el segundo semestre de 2021 se generó un plan de mejoramiento con un hallazgo que se encuentra cerrado.

En el primer semestre de 2022 se generó una observación que ya se encuentra cerrada, en la revisión de su plan de mejoramiento.

J. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ La Oficina de Control interno genera una oportunidad de mejora para que las dependencias realicen estadísticas de los trámites recibidos, clasificándolos por temas, con el fin de establecer cuáles son las PQRSD de mayor frecuencia o recurrentes y establecer los mecanismos que considere pertinentes para poder pronunciarse oportunamente.
- ✓ De igual manera la oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora al estudiar la posibilidad de implementar planes contingentes y/o reforzar temporalmente aquellas dependencias que presentan un alto volumen de requerimientos de los ciudadanos teniendo en cuenta las vacaciones programadas de cada trabajador y/o los periodos de vinculación y tipos de contrato de las personas que se encargan de la contestación de estas solicitudes en cada área de la entidad en razón al gran impacto que al cierre de la vigencia se observa, al no disponer de la cantidad de recurso humano que se requiere para atender de manera oportuna la demanda de PQRSD que la entidad recibe bajo los términos establecidos en la Ley así como evitar la acumulación de solicitudes.
- ✓ La Oficina de Control Interno la oficina de control interno genera una oportunidad de mejora en cuanto a la disposición de personal calificado para la clasificación adecuada de las

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

 Supersolidaria <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

PQRSD, conteo real de tiempos de respuesta y expediente o ciclo de vida único, como la clasificación de respuestas recibidas y los traslados por competencia que están generando reprocesos, ya que actualmente esta información está siendo tratada por un operador externo.

- ✓ la Oficina de Control Interno genera una oportunidad de mejora en cuanto al desarrollo de una herramienta tecnológica con el acompañamiento y guía de la oficina asesora de planeación y sistemas, que evite el uso del Excel, que puede generar pérdidas de información o manipulación de datos.
- ✓ La oficina de control interno genera una oportunidad de mejora respecto a la articulación del Manual de Atención al Ciudadano MA-GEGI-001 con el Programa de transparencia y ética en lo público, de acuerdo con lo que establece la Ley 2195 de 2022, así mismo la estandarización del proceso, actualización de manuales, procedimientos para la atención y trámites de PQRSD por parte de la entidad como unidad y no como dependencias aisladas.
- ✓ Teniendo en cuenta que la entidad presenta 4.524 radicados en trámite del Sistema de Gestión documental Orfeo, de los cuales no se tiene la certeza que hayan sido contestadas dentro de los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015, según el tipo de peticiones presentadas por los usuarios, la oficina de control interno recomienda se sigan realizando las actividades necesarias para el cierre total de estos radicados por dependencia de común acuerdo con los directivos y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en función de la prescripción de las peticiones.
- ✓

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

- Observación # 1: Uso de herramientas tecnológicas para la atención de usuarios en el CAU

Condición: Actualmente no se puede validar la calificación dada por los usuarios, debido a que la información es presentada en Excel, así como los tiempos de atención, por lo cual no se evidencia la calidad y oportunidad de la atención presencial y telefónica.

Criterio: Según el Concepto NIA 500, la evidencia debe ser suficiente, confiable, relevante, verificable, condición que no se cumple según la falencia encontrada

Causa: Información que no se puede verificar teniendo en cuenta que los datos suministrados pueden ser fácilmente manipulados

Efecto: Posible materialización del riesgo reputacional o de imagen

Recomendación: la Oficina de Control Interno recomienda el uso adecuado y permanente de las herramientas tecnológicas dispuestas para la atención telefónica y presencial ya que los reportes del digiturno muestran datos inferiores a los reportados por los funcionarios de CAU.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

 Supersolidaria <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

- **Observación # 2: No hay reporte de atención telefónica preferencial la cual corresponde a la opción (9) del PBX.**

Condición: En la verificación practica de la línea de Atención de la Supersolidaria, en el PBX, la opción (9) que corresponde a la atención preferencial, la llamada se pierde sin ser atendida.

Criterio: Se incumple con el objeto de la compra e instalación del sistema del PBX al no atender las llamadas que entran por esa opción en tanto que al ser preferencial requiere prioridad.

Causa: falta de segregación de funciones en el personal encargado de la atención telefónica

Efecto: Posible materialización del riesgo reputacional o de imagen

Recomendación: verificar el correcto funcionamiento de la opción (9) en el PBX, hacer capacitación y entrega de función a personal del CAU.

- **Observación # 3: Actualización normativa de aviso legal del manejo de datos en Sede electrónica**

Condición: La Oficina de Control interno evidencia que se debe hacer una revisión respecto a la normatividad mencionada en el aviso legal ya que no está bien escrito el año del Decreto reglamentario 1377 de 2013; así mismo la Ley 1581 de 2012 fue derogada parcialmente por el decreto 1081 de 2015.

Criterio: El aviso legal es creado con el fin de proteger tanto a la entidad como a los usuarios en el uso de la información que se solicita y contenida.

Causa: Desactualización normativa y/o errores de digitación en el aviso legal de la Sede Electrónica

Efecto: Posible materialización del riesgo reputacional o de imagen

Recomendación: revisión normativa y sintáctica del aviso para su actualización en la página web.

- **Observación # 4: Tipificación unificada en la clasificación de las PQRSD**

Condición: La Oficina de Control Interno evidencia que, en la información solicitada a las dependencias, estas reportan tablas de tipificación diferentes de clasificación de las PQRSD allegadas a la entidad.

Criterio: La información que surge de la tipificación de las PQRSD debe ser relevante, autentica, verificable y neutral, de acuerdo con el concepto NIA 500.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

 Supersolidaria <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Causa: Clasificación errónea de las PQRSD lo que conlleva a información, estadísticas e indicadores que no son reales.

Efecto: Respuestas fuera de términos, confusas y/o inadecuadas

Recomendación: Realizar la tipificación unificada con el fin que las dependencias, el área de correspondencia y atención al ciudadano generen respuestas oportunas, relevantes y estadísticas reales

- **Observación # 5: Tiempos establecidos para responder las PQRSD**

Condición: La entidad presenta un total de 720 PQRSD que fueron contestadas fuera de tiempo, es decir que el 11,4% del total de PQRSD recibidas no se gestionaron en los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, según el tipo de peticiones presentadas por los usuarios tardando hasta 116 días en dar respuesta.

Criterio: Se cumple lo establecido en la ley 1755 de 2015, "(...) artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. (...)".

Causa: Aún No hay un sistema de gestión documental que genere seguimientos y alarmas de manera propia y automática para así darle prioridad a la contestación de estas peticiones.

Efecto: Posibles sanciones, materialización del riesgo: contestar por fuera de los términos de ley establecidos.

Recomendación: Unificar criterios en la gestión de PQRSD por parte de las delegaturas donde se establezcan términos de respuesta y aspectos a tener en cuenta por parte de los gestores.

- **Observación # 6: Continuidad Parámetros formulados en la Norma NTC 6047 de 2013**

Condición: En el cuestionario de 104 preguntas referentes al cumplimiento de los lineamientos de la Norma NTC 6047 de 2013, en lo relacionado con la infraestructura necesaria para la atención al ciudadano con limitaciones o discapacidad se evidencia 66 respuestas en que se cumple y 38 respuestas en que no se cumple, es decir un 37% de incumplimiento de la norma. Continua el plan de mejoramiento formulado en 2020 con actividades que van hasta el 2023.

Criterio: Se debe dar cumplimiento a lo indicado por la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 en parámetros para la infraestructura adecuada para a tención a la ciudadanía con discapacidad.

Causa: Los lineamientos de la arquitectura y estructura en las instalaciones de la Supersolidaria no tomaron en cuenta, en su etapa de diseño y construcción, los parámetros establecidos por la norma para el correcto funcionamiento del edificio y/o seguridad del usuario.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

 Supersolidaria <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Efecto: materialización de riesgo: no atender con calidad a la ciudadanía incluyendo personas con algún tipo de discapacidad.

Recomendación: Teniendo en cuenta que la compra de la sede ya ha sido realizada y actualmente se están haciendo las adecuaciones necesarias para el traslado de la Superintendencia, se espera poder hacer la revisión de los parámetros establecidos en la norma para verificar el cierre del plan de mejoramiento en pro del posicionamiento de la entidad y su visibilización ante la ciudadanía, como de la minimización de incumplimientos y posibles sanciones respecto a la norma mencionada

RESUMEN DE OBSERVACIONES

Producto de la evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno, fueron evidenciadas las siguientes observaciones las cuales requieren de la formulación de acciones de mejora que permitan subsanar la causa que las generó:

No	OBSERVACIONES	REPETITIVO
1	Uso de herramientas tecnológicas para la atención de usuarios en el CAU	No
2	No hay reporte de atención telefónica preferencial la cual corresponde a la opción (9) del PBX.	No
3	Actualización aviso legal del manejo de datos en la Sede Electrónica	No
4	Tipificación unificada en la clasificación de las PQRSD	No
5	Tiempos establecidos para responder las PQRSD	SI
6	Parámetros formulados en la Norma NTC 6047 de 2013	SI

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno invita a la entidad y funcionarios a seguir creando las condiciones adecuadas y seguras que garanticen la mejora en la credibilidad y que fortalezca los lazos de confianza entre la Supersolidaria y los ciudadanos, priorizando los canales de atención, para contestar con calidad, con accesibilidad y continuidad en los servicios que responden a las necesidades de la ciudadanía.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

 Supersolidaria <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Finalmente, se solicita coordinar la elaboración de un plan de mejoramiento con el área auditada, en el formato “F-COIN-016 Seguimiento Cumplimiento Planes de mejoramiento” adjunto al presente informe, que permita subsanar las debilidades identificadas, el cual deberá ser presentado a la Oficina de Control Interno dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de remisión del presente informe.

Cordialmente,

(Original Firmado)

MABEL ASTRID NEIRA YEPES

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana Larissa Niño Collantes

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno