

 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:	31	Mes:	07	Año:	2023
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Unidad Auditada:	Mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD por parte de la Supersolidaria I Semestre 2023
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 enero y 30 de junio de 2023
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	07	2023			17	07		2023		31	07	2023	26	07

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

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 I Semestre 2023 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 Secretaría General a través del memorando No. 20231300016073 de 29 de mayo de 2023, 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 julio 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 I semestre 2023.
- 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 cinco (5) riesgos relacionados con el tema, descritos en la Matriz de riesgos se presentan a continuación:

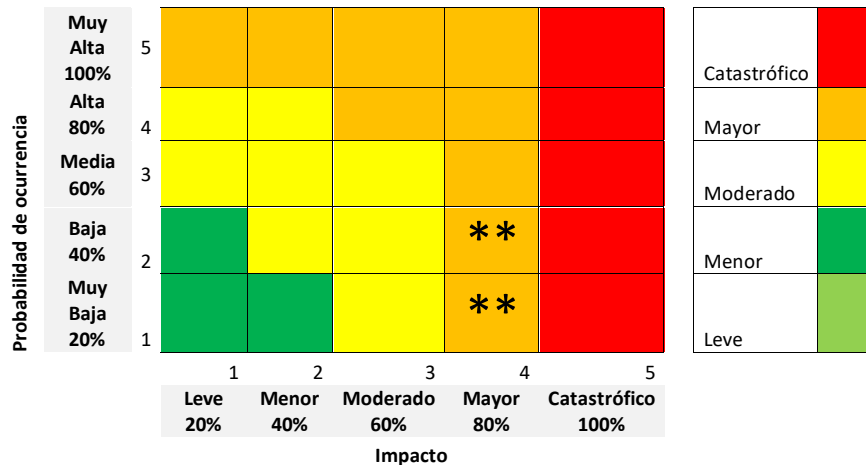
No.	Riesgo	Tipo de riesgo	Nivel de riesgo	Nivel de riesgo residual
1	Afectación de la imagen institucional	Riesgo reputacional o de imagen	Alto	Alto
2	Respuesta fuera de términos previstos en la Ley a las PQRSD presentadas por los grupos de interés	Riesgo normativo, legal o de cumplimiento	Extremo	Alto
5	Incumplimiento de la normatividad asociada a la participación ciudadana	Riesgo normativo, legal o de cumplimiento	Alto	Alto
9	Responder las PQRSD, verbales y o escritas de forma inexacta, incompleta, adulterada, confusa e inadecuada	Riesgo operativo	Alto	Alto

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

- El Coordinador de grupo jurídico y profesional de delegatura financiera semestralmente organizan capacitación sobre servicio al ciudadano, funciones de áreas misionales, importancia de PQRSD, rol de organizaciones vigiladas y estructura, normatividad aplicable. Evidencia: listado de asistencia y grabación (virtual)
- Grupo de relacionamiento con el ciudadano realiza curso de lenguaje claro. Evidencia: memorias


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



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 Riesgos y el diseño de Controles en Entidades Públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 5, sin embargo **se evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a las acciones de control y evidencias cargadas para el mes de julio, ya que en la revisión realizada el 21 del mismo mes, no estaban cargadas las de los siguientes controles:**

- Riesgo GEGI 1 C11 acción 1 responsable: Jenny Bautista/ Diana Vanegas
- Riesgo GEGI 1 C14 acción 1 responsable: Jenny Bautista/ Diana Vanegas
- Riesgo GEGI 5 C13 acción 1 responsable: Jenny Bautista
- Riesgo GEGI 5 C13 acción 2 responsable: Jenny Bautista
- Riesgo GEGI 5 C13 acción 3 responsable: Jenny Bautista
- Riesgo GEGI 5 C132 acción 1 responsable: Jenny Bautista
- Riesgo GEGI 9 C10 acción 1 responsable: Delegatura financiera
- Riesgo GEGI 10 C18 acción 1 responsable: Jenny Bautista

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

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 primer semestre del 2023, de manera presencial en jornada continua de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., por seis funcionarios, relacionados a continuación:

Atención telefónica entre el 03 de abril y 30 de junio de 2023		
No.	Nombre Completo	Denominación
1	Angela Pardo Londoño	Profesional Especializado
2	Maryori Medina Rodríguez	Técnico Administrativo
3	José David Rueda Plata	Profesional Universitario
4	Luis Carlos Manrique Muñoz	Profesional Universitario
5	Vivian Carolina Barliza Illige	Superintendente
6	Sonia Constanza Díaz Riveros	Profesional Especializado

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

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 enero y 30 de junio de 2023.

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

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

Esta atención se realizó entre el 1 de enero y 30 de junio de 2023 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
enero	100	1	101	13%
febrero	97	3	100	13%

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

Mes	Atención Presencial	Atención Virtual	total	Porcentaje
marzo	178	1	179	24%
abril	120		120	16%
mayo	138		138	18%
junio	110	2	112	15%
Total atenciones personalizadas	743	7	750	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 99% mientras que la atención virtual pasó a ser del 1%.

Tipo de Consulta:

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, 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	26	1	27	4%
2	Control de legalidad	18		18	2%
3	Liquidaciones voluntarias	7		7	1%
4	Estado de tramites - Esigna	54		54	7%
5	Información Intervenidas - Toma de Posesión	2		2	0%
6	Información Intervenidas - SuperSociedades	1		1	0%
7	Sices - Capturador	12		12	2%
8	Tasas de Contribuciones	11		11	1%
9	PQRSD - Contra las vigiladas	167	2	169	23%
11	Entidades no vigiladas por la Supersolidaria	31	1	32	4%
12	Entidades supervisadas por la Delegatura Financiera	4		4	1%
13	Procesos Sancionatorios Administrativos	2		2	0%
14	Canales de Comunicación de la Superintendencia	2		2	0%
16	Estado obligaciones de la entidad frente a la Superintendencia	5		5	1%
18	Temas relacionados con Secretaría General	1		1	0%
1F	Solicitud información vigiladas	5		5	1%
8F	Estado de tramites Esigna	10		10	1%

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

ITEM	TIPO DE CONSULTA	Presencial	Virtual	No. USUARIOS	%
10F	PQRSD contra las vigiladas	5	1	6	1%
15F	Corresponsales bancarios	2		2	0%
17F	Entidades liquidadas	2		2	0%
21F	Entidades no vigiladas por la Supersolidaria	5		5	1%
22F	Otras dependencias de la Supersolidaria	2		2	0%
TRAM - 1.6	Control de legalidad de reformas estatutarias de organizaciones del sector real sometidas a supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria.	3		3	0%
CONS - 5.4	Sobre temas jurídicos del sector solidario	35		35	5%
CONS - 5.7	Sobre procesos administrativos sancionatorios	12		12	2%
DEN - 3.1	Denuncias por presunto fraude	1		1	0%
DEN - 3.4	Otras denuncias	1		1	0%
OPA - 2.1	Certificado de Paz y Salvo de Tasa de Contribución y Multas	1		1	0%
OTRO - 6.1	Control de legalidad de liquidaciones voluntarias	8		8	1%
OTRO - 6.2	Control de legalidad de constitución de organizaciones solidarias	8		8	1%
OTRO - 6.3	Constancias de vigilancia	6		6	1%
OTRO - 6.6	Control de legalidad a asambleas generales ordinarios o extraordinarias	12		12	2%
PQRSD - 4.1	Petición	56		56	7%
PQRSD - 4.2	Queja relacionada con las organizaciones vigiladas por esta Superintendencia	109		109	15%
PQRSD - 4.3	Queja relacionada con la Supersolidaria	1		1	0%
PQRSD - 4.4	Reclamo	1		1	0%
PQRSD - 4.7	Traslado por competencia	20		20	3%
	Otros	19		19	3%
Total		743	7	750	100%


Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

La oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a la consolidación de temas o tipificación de los diferentes tramites que se generan en las diferentes dependencias de la entidad.

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 organizaciones vigiladas y representan el 23% del total los usuarios atendidos en el primer semestre, con 169 consultas.

En cuanto a la mayoría de los temas que consultan los usuarios del CAU durante el primer semestre de 2023, corresponde a Quejas relacionada con las organizaciones vigiladas por esta Superintendencia con el 15% y (109) usuarios, peticiones con el 7% y (56) usuarios, estados de

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

trámites con (54) usuarios y 7%, 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 primer semestre de 2023 de la siguiente manera:

No.	CALIFICACIÓN	No. DE TURNOS DIGITURNO	% DE TURNOS DEL PERIODO
0	Sin Calificación	245	33%
1	Malo		0%
2	Regular		0%
3	Bueno	4	0,53%
4	Excelente	501	67%
N	Nulo		0%
Total		750	100%

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

Sobre el total de las atenciones brindadas en el CAU el 67% de las personas atendidas en el periodo de tiempo de 1 de enero a 30 de junio de 2023 califican el servicio como excelente, 33% no calificó la atención y el 0,5% 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.

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:

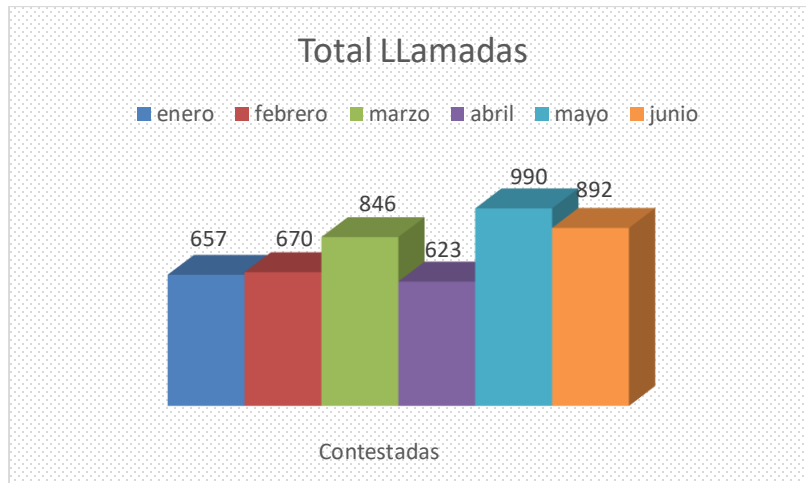
Las siguientes son las estadísticas de las llamadas telefónicas recibidas por el Centro de Atención al Usuario – CAU por el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio de 2023.

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

Total llamadas	Contestadas	Porcentaje
enero	657	14,04%
febrero	670	14,32%
marzo	846	18,08%
abril	623	13,32%
mayo	990	21,16%
junio	892	19,07%
%	4678	100,00%

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

En el cuadro anterior se evidencia que, de las 4678 llamadas realizadas a la entidad, se recibieron 990 en mayo, 892 en junio y 846 llamadas en marzo como los meses de mayor cantidad de llamadas frente a las 623 llamadas de abril y 657 del mes de enero, como los meses de menor cantidad de llamadas.



Fuente: Datos suministrados por Grupo relación con el ciudadano

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.

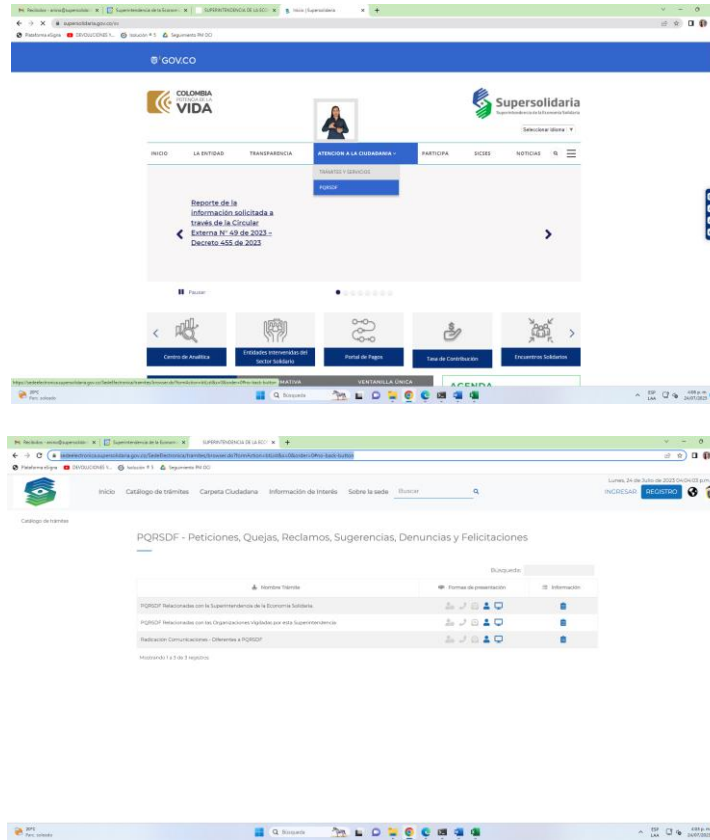
Sin embargo, desde la estadística generada por este sistema se evidencia que no hay reporte de atención telefónica preferencial la cual corresponde a la opción (9) del PBX.

C. SEDE ELECTRÓNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

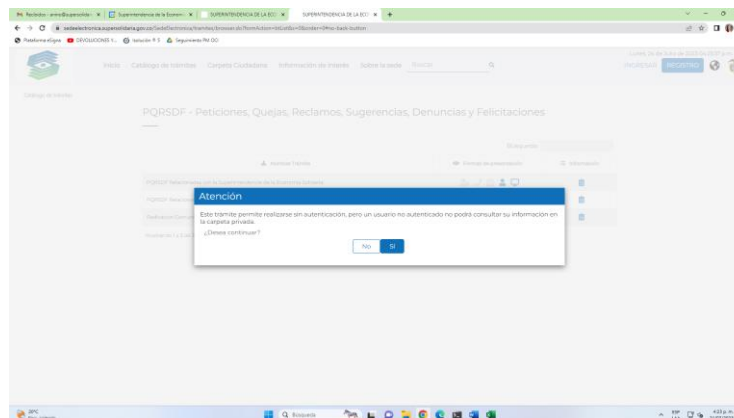
El día 24 de julio se procedió a revisar en la página web de la Superintendencia en el icono PQRSD Preguntas, Quejas, Reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el siguiente link:

<https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/browser.do?formAction=btList&s=0&order=0#no-back-button> y se evidencia lo 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



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

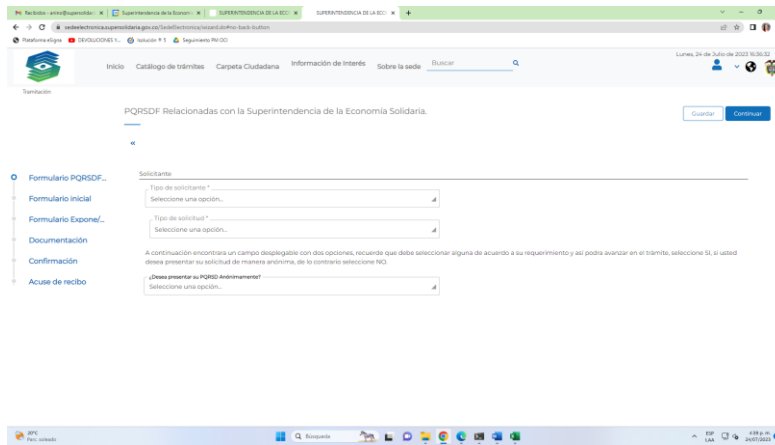
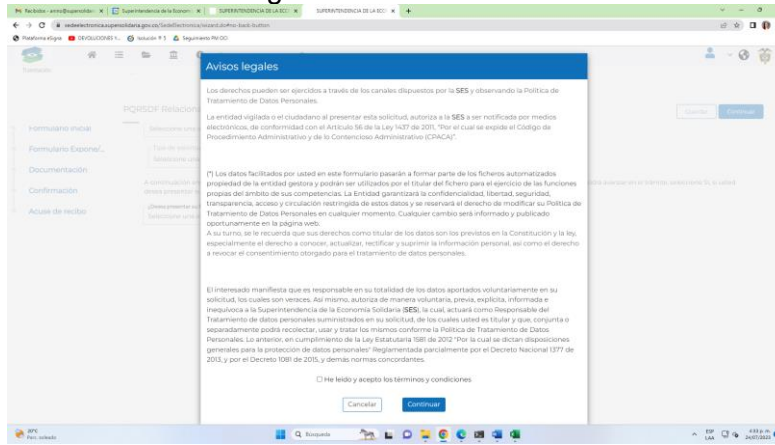


La Oficina de control interno evidencia que, si la persona quiere interponer una petición de manera anónima, lo puede hacer.

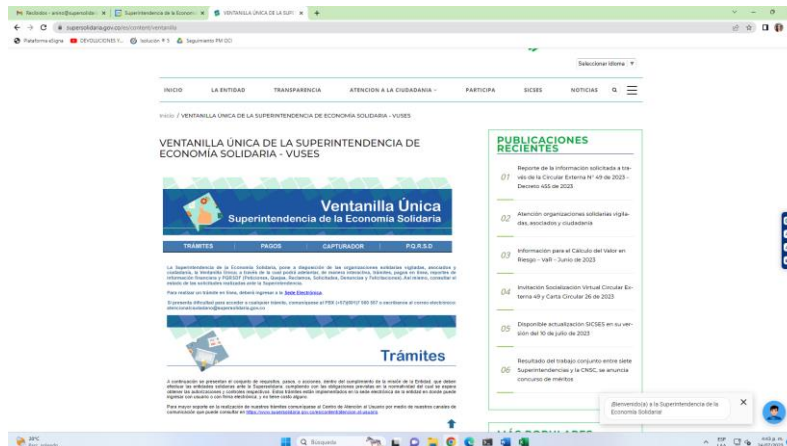
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	<h1>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</h1>	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00


La Oficina de Control interno verifica los cambios solicitados anteriormente respecto a la normatividad mencionada en el aviso legal.



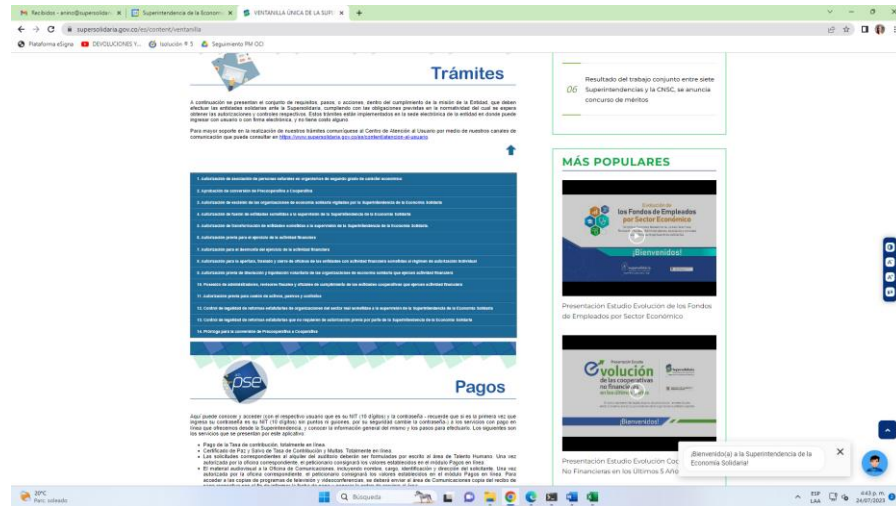
➤ El botón de ventanilla única y activando el link solicitud de trámites funciona y genera la pantalla que se muestra a continuación:



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

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



- 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.

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:**

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

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 30 de junio de 2023.

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 enero y el 30 de junio de 2023 y **tramitados por el grupo interno de trabajo de atención y trámites de PQRSD y servicio al ciudadano.**

Con un número total de trámites radicados de 8.367 en el primer semestre de 2023 como se explica en el siguiente cuadro:

Tipo de Tramite	Cantidad	%
Instancia General	7.448	89%
PQRSD	776	9%
Tramites diferentes a PQRSD	143	2%
Total	8.367	100%

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Al respecto, entre los meses de enero a junio de 2023 del total de trámites, los clasificados como Instancia general fueron 7.448 los cuales corresponden al 89%, las PQRSD fueron 776 las cuales corresponden al 9%, seguido de radicaciones diferentes a PQRSD con un porcentaje de 2% equivalente a 143 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 de PQRSD por dependencias

A continuación, se procede a revisar el estado de la totalidad de trámites que fueron radicados por el periodo de enero a junio de 2023 en el sistema documental eSigna, los cuales se relacionan de acuerdo con la dependencia a la cual fueron asignados:


PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2023					
Dependencia o GIT	Estados				Total general
	En revisión	En Trámite	Finalizado	Presentado	
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera		489	145	275	909
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados		263	61	570	894
Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS		93	172	60	325
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones		119	63	215	397

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

PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2023					
Dependencia o GIT	Estados				Total general
	En revisión	En Trámite	Finalizado	Presentado	
Grupo de Análisis Financiero II		19	193	134	346
Grupo de Análisis Financiero III		28	132	141	301
Grupo de Análisis Financiero I		8	144	110	262
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados		74	51	36	161
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones		76	33	118	227
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano		38	371	42	451
Grupo de Inspección		30	8	110	148
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas		4	1	5	10
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas			75	32	107
Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas		28	56	36	120
Oficina Asesora Jurídica		23	50	19	92
Intendencia Asociativa		10	1	26	37
Grupo de Gestión Documental y Administrativo	1		3	15	19
Grupo de Contribuciones y Cobranzas			8	11	19
Grupo de Sistemas		1	11	4	16
Secretaría Asociativa				6	6
Grupo de Talento Humano		1	5	4	10
Secretaría Financiera		9	2	4	15
Secretaría general			2		2
Grupo de Control Interno Disciplinario			2	5	7
Grupo de Contratos				10	10
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas		2	3	1	6
Grupo de Planeación			5	5	10
Defensa Judicial, Atención de Consultas y Tutelas		1	1	1	3
Intendencia Financiera		1	3	2	6
Grupo de Comunicaciones		1		2	3
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa		2	1	1	4
Grupo de Riesgos			3	2	5
Grupo Financiero y Administrativo				2	2
Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Especiales				1	1
Total general	1	1.320	1.605	2.005	4.931

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

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

Sobre esta información se puede evidenciar que la mayor participación en PQRSD se encuentra en Grupo Jurídico - Delegatura Financiera con 909 PQRSD con un 18%, Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados con 894 PQRSD equivalentes al 18% y Grupo interno de trabajo de atención y trámites de PQRSD y servicio al ciudadano con 776 PQRSD y un porcentaje de (16%), Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones con 397 PQRSD equivalentes al 8% del total de trámites como los ítems más representativos.

Así mismo se evidencia que los documentos en trámite (1.320) representan el 26% de los trámites que no se han gestionado y los documentos presentados (2.005) representan el 40%; 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 trámite 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 trámite de PQRSD)**

De acuerdo con filtro generado en el sistema documental eSigna, por el mismo periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, el siguiente es el resumen de PQRSD que se encuentran radicados en dicho grupo:

Tipo de trámite	Total PQRS
Consulta	141
Denuncias	10
Peticiones	446
Peticiones incompletas	123
Queja	34
Reclamos	2979
Felicitaciones	2
Solicitud de información particular	1101
Solicitud de información general	210

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

Manifestación	5
traslados por competencia	2672
Otras peticiones	18
Totales	7.741

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 PQRSD, lo que está distorsionando el resultado global de las PQRSD, 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 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.

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 PQRSD para realización de informes, estadísticas e indicadores.

Tiempos de Respuesta de PQRSD atendidas:

PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2023			
Tipo de PQRSD	En Término	Vencidas	Total General
PQRSD Relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria.	892	1426	2318
PQRSD Relacionadas con las Organizaciones Vigiladas por esta Superintendencia	996	1617	2613
Total general	1888	3043	4931

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Según las anteriores cifras, de los 4.931 PQRSD que se respondieron; se tramitaron dentro de los plazos establecidos 1.888 con un 38% de cumplimiento; sin embargo, 3.043 tramites o el 62% de las PQRSD fueron resueltas y radicadas por fuera de los plazos; por lo tanto, se recomienda crear 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 las dependencias. 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 perdidas de información o manipulación de datos.

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

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 y el procedimiento de atención de la Delegatura Financiera; sin embargo no se evidencia procedimientos ni manuales del grupo de relacionamiento con el ciudadano 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 primer trimestre de 2023 se recibieron 83 correos de los cuales (83) se refieren a denuncias en contra de las entidades vigiladas y no evidencia correos en contra de funcionarios o contratistas de la entidad.

La oficina de control interno evidencia que en el presente informe no está relacionando la información del segundo trimestre por lo que se recomienda celeridad y completitud en la información requerida.

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 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.

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

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

RADICADOS PENDIENTES POR DEPENDENCIA A 30 DE JUNIO DE 2023	
Dependencia o GIT	Número de radicados
QUEJAS Y PETICIONES, DELEGATURA ASOCIATIVA	2253
GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	893
GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA	197
GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA ASOCIATIVA	125
OFICINA ASESORA JURÍDICA	56
SECRETARÍA GENERAL	50
GRUPO DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL CIUDADANO	48
GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA FINANCIERA	46
CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	38
CONTRATOS Y ALMACEN	32
GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA FINANCIERA	31
GRUPO DE TALENTO HUMANO	23
DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA	13
GRUPO DISCIPLINARIO	10
GRUPO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	9
GRUPO DE COMUNICACIONES	9
GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA ASOCIATIVA	8
COBRO COACTIVO	6
GRUPO DE CORRESPONDENCIA	3
DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA	3
GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA FINANCIERA	2
INTENDENCIA ASOCIATIVA	2
GRUPO PROCESOS ADMINISTRATIVOS	1
SECRETARIA DESPACHO	1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN Y SISTEMAS	1
ANTERIORES QUEJAS-PETICIONES - DEL. ASOC.	1
Total general	3861

Elaboración propia con Datos entregados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas (I-2023)

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

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.

La información de los diez formatos anteriormente gestionados, se tabuló dando como resultado el siguiente cuadro:

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

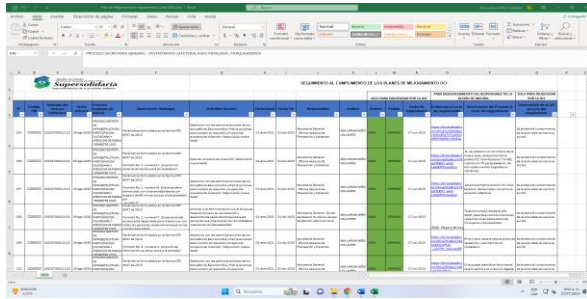
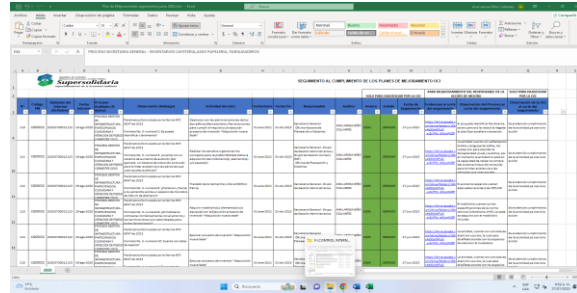
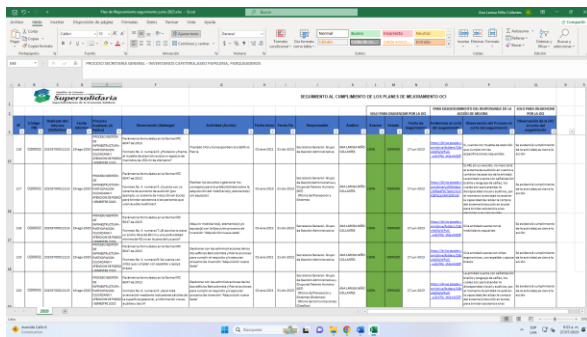
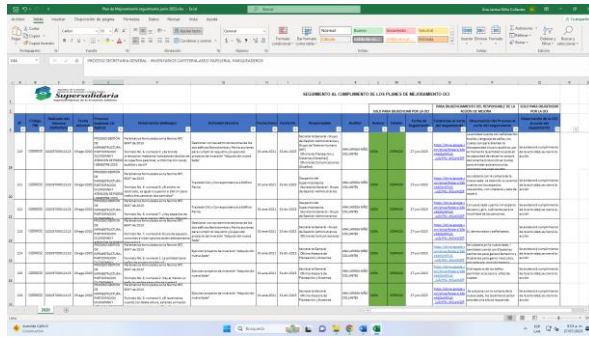
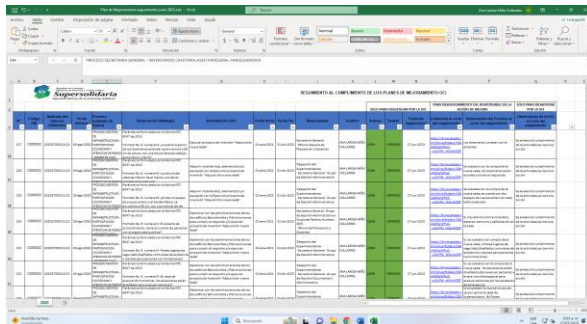
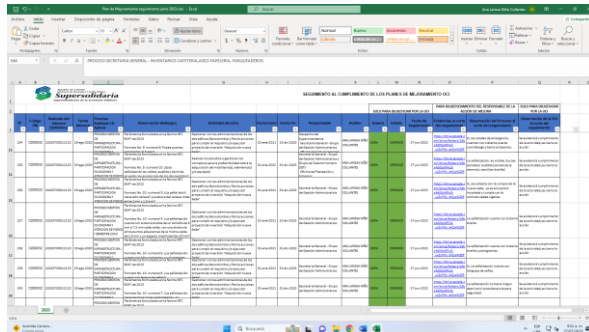
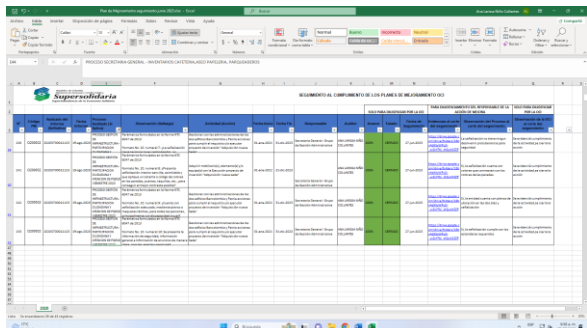
Fuente: Datos suministrados por secretaria general

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

Estos formatos fueron contestados en la antigua sede por lo que generaron 38 faltas que generaron un plan de mejoramiento al que se le realizó seguimiento a junio de 2023

Este seguimiento se verá reflejado en el informe de planes de mejoramiento que se realiza en el mes de noviembre por parte de la oficina de control interno.

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

La Secretaria General reporta el cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejoramiento, en la nueva sede de la Supersolidaria.

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

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 las cuales ya están cerradas

Para el I semestre de 2020, en el Informe de auditoría de PQRSD se generaron 6 observaciones de las cuales ya están cerradas.

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.


Para el segundo semestre de 2022 se generó un plan de mejoramiento con 6 observaciones las cuales se encuentran en estado abiertas, con 3 actividades de mejora vencidas.

J. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ La oficina de control interno una oportunidad de mejora en cuanto a las acciones de control y evidencias cargadas para el mes de julio, ya que en la revisión realizada el 21 del mismo mes, no estaban cargadas las de los siguientes controles:
 - Riesgo GEGI 1 C11 acción 1 responsable: Jenny Bautista/ Diana Vanegas
 - Riesgo GEGI 1 C14 acción 1 responsable: Jenny Bautista/ Diana Vanegas
 - Riesgo GEGI 5 C13 acción 1 responsable: Jenny Bautista
 - Riesgo GEGI 5 C13 acción 2 responsable: Jenny Bautista
 - Riesgo GEGI 5 C13 acción 3 responsable: Jenny Bautista
 - Riesgo GEGI 5 C132 acción 1 responsable: Jenny Bautista
 - Riesgo GEGI 9 C10 acción 1 responsable: Delegatura financiera
 - Riesgo GEGI 10 C18 acción 1 responsable: Jenny Bautista


- ✓ 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 y están en Excel lo que puede generar errores o pérdidas de información.

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

- ✓ La oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a la consolidación de temas o tipificación de los diferentes tramites que se generan en las diferentes dependencias de la entidad.
- ✓ La oficina de control interno 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 genera una oportunidad de mejora en cuanto a la disposición de personal calificado para la clasificación adecuada de las 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 perdidas 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 3.861 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.

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

Otras observaciones iniciales:

- **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.

Respuesta Secretaría General:

Ante esta observación la secretaría General indica que teniendo en cuenta que esta observación se dejó en el informe de la auditoría del semestre pasado y ya cuenta con acción de mejora, la cual, lleva un avance de cumplimiento se sugiere se deje como una oportunidad de mejora.

Respuesta Oficina Control Interno:

La Oficina de Control Interno verifica lo informado y acepta que se elimine esta observación por cuanto ya tiene un plan de mejoramiento vigente y activo hasta el 31 de diciembre de 2023. Se genera una oportunidad de mejora.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

- **Observación # 1: 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.

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

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

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 # 2: Tiempos establecidos para responder las PQRSD**

Condición: La entidad presenta un total de 3.043 PQRSD que fueron contestadas fuera de tiempo, es decir que el 36% 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 # 3: No hay reporte segundo trimestre de Control Interno Disciplinario**

Condición: La oficina de control interno evidencia que en el presente informe no está relacionada la información del segundo trimestre de 2023 de **Control Interno Disciplinario**.

Criterio: La información que se solicita a la dependencia de **Control Interno Disciplinario** debe ser relevante, autentica, verificable y completa, de acuerdo con el concepto NIA 500.

Causa: Posible desinformación lo que conlleva a información, estadísticas e indicadores que no son reales.

Efecto: Estadísticas irreales, confusas y/o inadecuadas

Recomendación: Realizar la entrega de información de manera oportuna para la realización de los informes de Ley que la requieran para que sean pertinentes, relevantes y con estadísticas reales.

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

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	Tipificación unificada en la clasificación de las PQRSD	No
2	Tiempos establecidos para responder las PQRSD	SI
3	No hay reporte segundo trimestre de Control Interno Disciplinario	No

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.

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 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