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


<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	31	<b>Mes:</b>	10	<b>Año:</b>	2023
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>Unidad Auditada:</b>	Gestión de Grupos de Interés – GEGI
<b>Dependencia(s):</b>	Secretaria General
<b>Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)</b>	IVETH SUSANA AYALA RODRIGUEZ – Secretaria General
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	1. Verificar la gestión de los riesgos asociados al proceso, su aplicación de puntos de control y su efectividad, así como el cumplimiento de la normatividad vigente, gestión documental, gestión de calidad y procedimientos relacionados, por parte de la Secretaría General.
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	Verificar la gestión dada, por parte de la Secretaría General, Comunicaciones y la OAPS a los riesgos asociados al proceso, la aplicación de controles y su efectividad desde su implementación en la entidad.
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos</li> <li>• Mapa de Riesgos Institucionales</li> <li>• Decreto 1166 de 2016</li> <li>• Ley 1757 de 2015</li> <li>• Resolución 2020121007195 de 2020</li> <li>• Resolución 2020113000435 de 2020</li> <li>• Resolución 2020370009985 de 2020</li> </ul>

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría									Reunión de Cierre		
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	
05	10	2023		05	10	2023		31	10	2023	25	10	2023	

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor</b>
Mabel Astrid Neira Yepes	Ana Larissa Niño Collantes

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
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

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

## 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 de Gestión de Grupos de Interés y teniendo en cuenta el objetivo y alcance mencionados anteriormente, se solicitó información a través del memorando 20231300023983 de 17 de agosto de 2023, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento del proceso: Se verificó sobre el estado del arte de proceso de Gestión de Grupos de Interés GEGI de la Superintendencia, identificando la normatividad externa y documentación interna (manuales y procedimientos) adoptados para tal fin.

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

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

- 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 5 de octubre de 2023, donde se envió la carta de representación.
- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada la información suficiente, relacionada con el universo de la Gestión de Grupos de interés para efectos de seleccionar una muestra.
- e) Ejecución de pruebas: Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, sobre el desarrollo del proceso Gestión de Grupos de interés GEGI.
- 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.

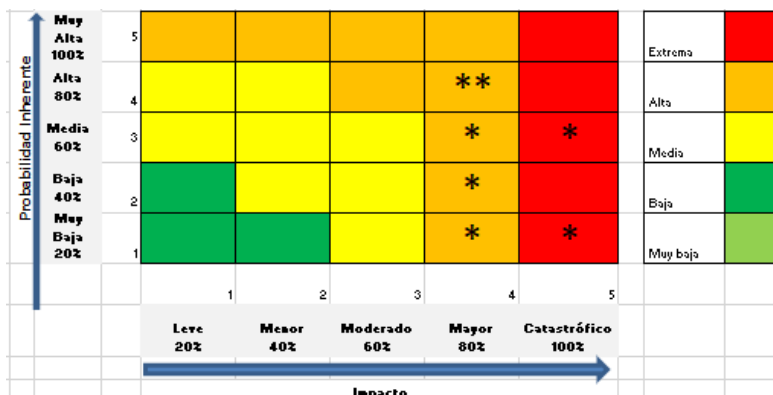
**RIESGOS EVALUADOS (Riesgos evaluados en el proceso de auditoría)**

La Oficina de Control Interno, verifica la actualización del mapa de Riesgos Institucionales, en cuanto a la identificación de los Riesgos para el proceso Gestión de Grupos de interés – GEGI, donde se relacionan (7) riesgos que se presentan a continuación:

No.	Riesgo	Tipo de riesgo	Nivel de riesgo	Nivel de riesgo residual
GEGI 1	Afectación de la imagen institucional	Riesgo reputacional o de imagen	Alto	Alto
GEGI 2	Respuesta fuera de términos previstos en la Ley a las PQRSD presentadas por los grupos de interés	Riesgo operativo	Extremo	Alto
GEGI 4	Imposibilidad de acceso a los diferentes canales de comunicación	Riesgo seguridad digital	Extremo	Moderada
GEGI 5	Incumplimiento de normatividad asociada a la participación ciudadana	Riesgo normativo, legal o de cumplimiento	Alto	Alto
GEGI 9	Responder las PQRSD verbales y/o escritas de forma inexacta, incompleta, adulterada, confusa e inadecuada	Riesgo normativo, legal o de cumplimiento	Alto	Alto
GEGI 10	Desatender las solicitudes de información, divulgación y publicación por parte de las diferentes áreas de la entidad, con respecto a sus necesidades de comunicación.	Riesgo operativo	Alto	Alto
GEGI 13	Ausencia de instalación de puntos de prevención de emergencias y salud en eventos organizados por la Supersolidaria (encuentros solidarios, eventos de rendición de cuentas)	Riesgo de Seguridad y Salud Ocupacional	Alto	Alto

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


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



Estos riesgos poseen controles tales como:

1. El proceso GEGI debe fortalecer sus procedimientos, manuales, políticas y guías a través de la actualización en Isolución.
2. El coordinador de servicio al ciudadano realiza periódicamente socialización de política de servicio al ciudadano y Guía de servicio y atención incluyente a servidores que presten servicio a grupos de interés y de valor; con programación y material de apoyo.
3. El Profesional especializado de comunicaciones redacta, revisa, solicita ajuste y aprueba las piezas de comunicación y campañas que necesita el grupo para ser divulgadas, cuando se requiera verifica las fuentes de información.
4. El coordinador del grupo estado – ciudadano trimestralmente realiza capacitación a encargados de atención telefónica, según lineamientos de DNP – MIPG, sobre generalidades de la entidad y misionalidad
5. El coordinador del grupo estado – ciudadano junto a gestión documental, equipo de correspondencia y encargados de PQRSD, actualizan el catálogo de tipificación de solicitudes de la entidad.
6. El coordinador del grupo de relación Estado - Ciudadano realiza seguimiento trimestral a solicitudes trasladadas por competencia (Art 21 de CPACA \_ Ley 1437 de 2011)
7. El coordinador del grupo de relación Estado - Ciudadano identifica necesidades en la administración del correo electrónico institucional [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co) para establecer procedimientos que optimicen la respuesta.

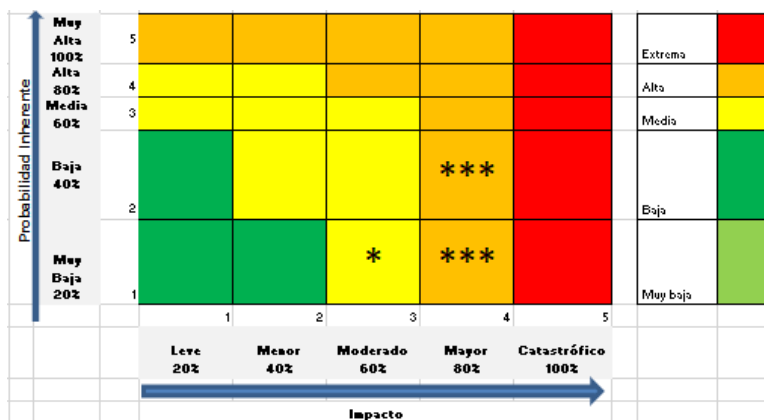
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

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

8. El Community manager revisa diariamente la conectividad para ingresar a las redes sociales de la Supersolidaria, informará a profesional especializado y/o universitario para reportarlo en página web y a usuarios internos y externos por correo e informará acciones realizadas (comunicaciones y gestión de servicios TI) para recuperar acceso a la red social.
9. El grupo de comunicaciones y el Oficial de Seguridad de cada vigencia actualiza los contenidos de la campaña para la divulgación de Política de Comunicaciones en lo cuanto a manejo de las redes sociales y la Política de seguridad de la información y seguridad digital.
10. Los profesionales especializados del proceso de gestión de grupos de interés y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, definirán los temas en materia de participación ciudadana a la fecha para la capacitación anual.
11. Los profesionales del grupo GEGI socializaran jornadas de capacitación, lideradas por el DAFP, sobre planes, programas y políticas de participación ciudadana.
12. El coordinador del grupo de relación Estado - Ciudadano periódicamente realiza socialización de las generalidades de los trámites oficiales de la entidad
13. La Coordinadora del Grupo Relación Estado - Ciudadano apoyada por El coordinador del grupo de atención y trámite de PQRSD y el Profesional Especializado designado de la Delegatura Financiera realiza semestralmente, una capacitación general orientada a los servidores y contratistas de la entidad, con el fin de dar a conocer la actualización de los procesos y procedimientos para la respuesta de las PQRSDF.
14. El coordinador del grupo jurídico, el profesional especializado designado de la delegatura financiera y el coordinador del grupo de relación Estado - Ciudadano semestralmente organizan una capacitación virtual y/o presencial sobre servicio al ciudadano, funciones de las áreas misionales, actualización de la importancia de las PQRSDF, rol de las organizaciones vigiladas y de la estructura
15. El profesional especializado de comunicaciones periódicamente realiza seguimiento a los requerimientos de las áreas a través de los formatos: control de cambios página web, control de cambios intranet y formato solicitud productos o servicios.
16. El grupo de comunicaciones, previo a eventos, solicitará a la Oficina Asesora Jurídica y a talento humano (SST), capacitación virtual o presencia de lineamientos normativos en la gestión de actividades como encuentros solidarios o rendición de cuentas.

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

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



La oficina de Control Interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a la revisión, análisis y consolidación de evidencias del riesgo GEGI 4 Acción 15-1, debido a que en el corte del tercer trimestre no hay reporte de seguimiento y evidencia que permita validar el cumplimiento y cierre de esta acción. (validación a 24 de octubre)

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 establecido 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.

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


**1. Descripción del proceso**

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ASOCIADOS AL PROCESO**

- ✓ Modelo de gestión: Definir e implementar un modelo de supervisión basado en la gestión de riesgos, prospectivo, participativo y efectivo, que redunde en la sostenibilidad y avance de la economía solidaria.
- ✓ Posicionamiento institucional: Definir e implementar acciones que permitan visibilizar la gestión de la Supersolidaria, con el fin de incrementar sus recursos de autoridad y legitimidad en el sector, haciendo explícito su aporte al posicionamiento y avance de la economía solidaria.

**OBJETIVO 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

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

- ✓ Gestionar para los grupos de interés estrategias de comunicación, protección al usuario, promoción de la participación ciudadana y del ejercicio del control social de las organizaciones solidarias sujetas de supervisión, consolidando la imagen institucional e incrementando la confianza de los grupos de interés.

## 2. Detalle de las validaciones realizadas

Se realizó la verificación de la caracterización del proceso, analizando sus entradas y salidas identificando y validando las actividades implementadas junto a los soportes teniendo en cuenta que es un proceso implementado en la entidad en el mes de diciembre de 2020


PROVEEDORES	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	SALIDAS	USUARIOS
<b>PLANEAR</b>					
<p>Gobierno nacional Gestión Jurídica Planificación Estratégica</p> <p>Gestión de Grupos de Interés</p> <p>Gestión de TI Gestión de Servicios de TI Gestión Integral de Talento Humano Control Interno Evaluación de Sistemas de Gestión Gestión del Conocimiento y la Innovación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos sobre servicio al ciudadano</li> <li>Matriz de requisitos legales aplicables al proceso</li> <li>Marco estratégico</li> <li>Inventario de trámites</li> <li>Lineamientos para la formulación, seguimiento y evaluación del Plan de Acción Anual del proceso</li> <li>Proyectos de inversión aprobados para el proceso</li> <li>Matriz de riesgos</li> <li>Informe institucional de gestión de vigencia anterior</li> <li>Planes de mejoramiento institucionales</li> <li>Plan de acción anual de la vigencia anterior               <ul style="list-style-type: none"> <li>Política institucional de Servicio al Ciudadano.</li> <li>Política institucional de Participación Ciudadana.</li> </ul> </li> <li>Informe de resultados de la medición de la satisfacción vigencias anteriores               <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia anterior</li> </ul> </li> <li>Informe de caracterización de grupos de interés               <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de presencia institucional vigencia anterior</li> <li>Plan de Servicio al Ciudadano -                   <ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolo de relacionamiento con los Grupos de Interés.</li> </ul> </li> <li>Plan estratégico de tecnologías de la información (PETI)</li> <li>Políticas de privacidad y seguridad de la información</li> <li>Plan Institucional de capacitación</li> <li>Informes de auditorías de Control interno y planes de mejoramiento</li> <li>Informes de auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión</li> <li>Propuestas de innovación para el proceso</li> </ul> </li> </ul>	<p>Formular el plan de acción del proceso para la vigencia que incluya:</p> <p>Caracterización de los grupos de Interés</p> <p>Plan anticorrupción y de atención y participación ciudadana para los diferentes grupos de interés.</p> <p>Plan de comunicaciones.</p> <p>Plan de participación.</p>	<p>Superintendente Delegado</p> <p>Jefe de Comunicaciones</p> <p>Coordinador grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de acción anual del proceso para la vigencia</li> </ul>	<p>Planificación Estratégica</p> <p>Gestión de Grupos de Interés</p> <p>Control Interno</p> <p>Evaluación de Sistemas de Gestión</p>

**2.1 Plan de acción anual:** Se evidencia que en el plan de acción anual del proceso para la vigencia 2022 donde, de acuerdo a iSolución, se especifican las actividades a realizar por parte del área, no se incluyen temas tales como Plan anticorrupción y de atención y Plan de comunicaciones.

La oficina de control interno evidencia que hay un plan de acción anual del proceso para la vigencia 2022 que contiene las principales actividades del proceso de gestión de grupos de interés GEGI y se encuentra en el siguiente enlace:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/15fsFvoz2SOEWV\\_I7kVDiwdfAYllzwr9g/e\\_dit#gid=681303905](https://docs.google.com/spreadsheets/d/15fsFvoz2SOEWV_I7kVDiwdfAYllzwr9g/e_dit#gid=681303905)

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

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

Sin embargo, para la vigencia 2023, el Plan de Acción del Proceso fue derogado por lo que la Oficina de Control interno evidencia la necesidad de actualizar la página, eliminando o sustituyendo este formato FT-PLES-066.

HACER					
Gestión de grupos de interés	Manual de caracterización de usuarios	Caracterizar los grupos de interés			
Gestión de grupos de interés	Resultados encuestas realizadas	Gestionar para los grupos de interés estrategias de comunicación, protección al usuario, promoción de la participación ciudadana y del ejercicio del control social de las organizaciones solidarias sujetas de supervisión, consolidando la imagen institucional e incrementando la confianza de los grupos de interés.	Profesional de Comunicaciones Profesional Especializado de OAPS	Informe de caracterización de Grupos de interés	Gestión de grupos de interés Planificación estratégica
Planeación Estratégica	BD de registro de inscripción de eventos				
Planeación Estratégica	Plan Estratégico - POA				
Gestión de grupos de interés	Política de participación ciudadana Inventario de programas de participación de otras entidades Informe de caracterización de grupos de interés	Definir y aplicar estrategias de participación. Mejorar la comunicación de nuestros grupos de interés, generar confianza, legitimidad, participación para la gestión	Profesional de Comunicaciones Coordinador de Servicio al Ciudadano	Plan de participación de los grupos de interés y presencia institucional publicado Informe de participación de los grupos de interés y presencia institucional	Comité directivo Gestión de grupos de interés Proceso gestión de recursos financieros Proceso de gestión de contratación Comité directivo
Gestión de grupos de interés	Plan de participación ciudadana y presencia institucional Política de comunicaciones internas y externas Plan de comunicaciones	Definir y aplicar estrategias de comunicación Brindar una comunicación efectiva a través de los canales de comunicación existentes a los diferentes grupos de interés.	Profesional de Comunicaciones	Informe de ejecución de la estrategia de comunicaciones	Despacho Gestión de grupos de interés
Gestión de grupos de interés	Estrategia de comunicación Política de Servicio al ciudadano Informes trimestrales de atención al ciudadano. Manual de Atención al Ciudadano Manual de crisis Solicitud de PQRS	Atención a los grupos de interés. Brindar una atención ágil, efectiva y eficiente a través de los canales de comunicación existentes a los diferentes grupos de interés.	Profesional de Comunicaciones	Respuesta PQRS	Grupos de interés Planificación estratégica
Planeación Estratégica	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			Informes trimestrales de atención al ciudadano	

**2.2. Informe de Caracterización de Grupos de interés:** el grupo de Relacionamento con el ciudadano comparte el Mapa de Actores del Sector Solidario que se encuentra en la página web de la entidad, en el centro de analítica.

Se puede consultar en la página [www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co), en el siguiente enlace:  
<https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/mapa-de-actores-sector-solidario>

**2.3. Plan de participación de los grupos de interés y servicio al ciudadano:** El grupo de Relacionamento con el Ciudadano informa que el Plan de participación de los grupos de interés y servicio al ciudadano publicado 2023: Se puede consultar en la página [www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co), en el siguiente enlace:

<https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/participacion-ciudadana>


**2.4. Informe de Participación de los grupos de interés y servicio al ciudadano:** se comunica a la oficina de Control interno que este documento se construye y publica al final de cada vigencia. El archivo correspondiente al año 2022, Plan Participación de los grupos de interés y servicio al ciudadano vigencia 2022, se puede verificar en el siguiente enlace del portal web:

[https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/20230120\\_plan\\_participacion\\_grupos\\_interes\\_servicio\\_ciudadano\\_2022\\_0\\_0.pdf](https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/20230120_plan_participacion_grupos_interes_servicio_ciudadano_2022_0_0.pdf)

Por su parte, los avances en la ejecución de la estrategia de participación para el 2023, con sus respectivas evidencias, se encuentran disponibles en el documento Plan de Participación Grupos

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



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

Interés y Servicio al Ciudadano 2023, el cual se puede validar en la siguiente ruta del drive dispuesto para ello; una vez finalice la ejecución de las actividades planeadas, se publicará el informe definitivo:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1L43--xMXXW22PtSR8PuuZA2KrijU8qzcr>

**2.5. Informe de Ejecución de la Estrategia de Comunicaciones:** El grupo de Comunicaciones indica la ruta del drive dispuesto para ello, del informe de ejecución de la estrategia de comunicaciones de la vigencia 2022 y se encuentra en el siguiente enlace:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1b0ASul21eVvr1jyglDtVaPi--Zkw6Vqe>

Así mismo indica el enlace del informe de ejecución de la estrategia de comunicaciones de la vigencia 2023:

[https://drive.google.com/drive/u/1/folders/13yvNIBZ\\_75OADOc8MGY949UVoWXI\\_N7Ft](https://drive.google.com/drive/u/1/folders/13yvNIBZ_75OADOc8MGY949UVoWXI_N7Ft)

La Oficina de control interno evidencia que no es clara la estrategia de comunicaciones en cuanto a la presentación de las diferentes estrategias, definiendo tipo de estrategia, objetivo, público, presupuesto, mensaje, canales de comunicación y evaluación de resultados que se pueden complementar teniendo en cuenta temas tales como diseño, ejecución y seguimiento de estrategias utilizadas, innovación, barreras y retos de la innovación, fidelización.


**2.6. Informes trimestrales de atención al ciudadano:** El grupo de Relacionamiento con el ciudadano indica que se encuentran disponibles en el siguiente enlace del portal web:

<https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/informe-trimestral-pqrs>

Es importante destacar, que debido a que el mes de septiembre acaba de terminar, el informe de este trimestre aún está pendiente, adjunta formato trimestral de manejo de la información:

[https://drive.google.com/drive/folders/1vsR0JV0IXqJY8OIETJr\\_hsZnsXldP6dx](https://drive.google.com/drive/folders/1vsR0JV0IXqJY8OIETJr_hsZnsXldP6dx)

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

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

VERIFICAR					
Gestión de Grupos de Interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Acción Anual del proceso</li> <li>Parámetros y mecanismos de seguimiento definidos en la planeación</li> </ul>	Hacer seguimiento a la ejecución del Plan de acción del proceso	Superintendente Delegado Jefe de Comunicaciones Coordinador grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de gestión</li> </ul>	Planificación Estratégica Gestión de Grupos de Interés Evaluación de Sistemas de Gestión Control Interno
Planificación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de Gestión establecidos para el proceso</li> </ul>	Autoevaluación a través de indicadores de gestión	Superintendente Delegado Jefe de Comunicaciones Coordinador grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte y análisis de medición de indicadores</li> </ul>	Planificación Estratégica Gestión de Grupos de Interés Evaluación de Sistemas de Gestión Control Interno
Planificación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de evaluación de Riesgos institucionales</li> </ul>	Autocontrolar el proceso a través del seguimiento a los riesgos y oportunidades del proceso	Superintendente Delegado Jefe de Comunicaciones Coordinador grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de seguimiento a riesgos</li> </ul>	Planificación Estratégica Gestión de Grupos de Interés Evaluación de Sistemas de Gestión Control Interno

**2.7. Informe de Gestión del proceso:** El grupo de Relacionamiento con el ciudadano indica que este documento se construye y publica al final de cada vigencia y una vez finalice el 2023 se construirá y publicará el informe correspondiente.

El archivo correspondiente al año 2022, Informe de Gestión de Grupos de Interés de la vigencia 2022, se puede verificar en el siguiente enlace del portal web:

[https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/20230428\\_Informe\\_participacion\\_grupos\\_interes\\_servicio\\_ciudadano\\_2022\\_0.pdf](https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/20230428_Informe_participacion_grupos_interes_servicio_ciudadano_2022_0.pdf)

### 2.8. Informe Plan de Comunicaciones:

El grupo de Relacionamiento con el Ciudadano informa que el Plan de Comunicaciones de la vigencia de 2022 se encuentra en el siguiente enlace:

[https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1rw1ag0T81a2OiQmOVD\\_hPoDfC28YyQ0](https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1rw1ag0T81a2OiQmOVD_hPoDfC28YyQ0)

Así mismo el Plan de Comunicaciones de la vigencia de 2023 se encuentra en el siguiente enlace:

[https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RHMVFN8pWZN39zACL58mgQJ7kragr\\_nXU](https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RHMVFN8pWZN39zACL58mgQJ7kragr_nXU)

La oficina de control interno evidencia que se está cumpliendo con los lineamientos descritos en la caracterización del proceso GEGI en su planeación y ejecución en el sistema de Gestión iSolución; aunque se genera una oportunidad de mejora en cuanto a la actualización del proceso en la plataforma del proceso.

### 3. Revisión Autodiagnósticos:

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

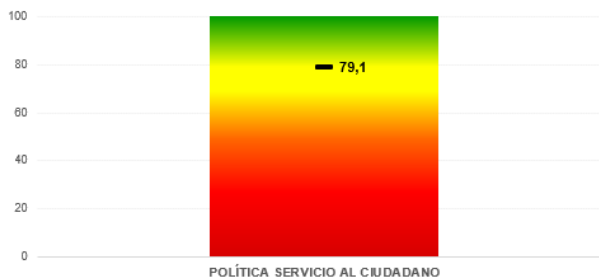
De acuerdo al MIPG, los autodiagnósticos aplicables al proceso se relacionan con los temas de:

- Políticas de servicio al ciudadano
- Políticas de racionalización de trámites
- Políticas de participación ciudadana
- Política de transparencia

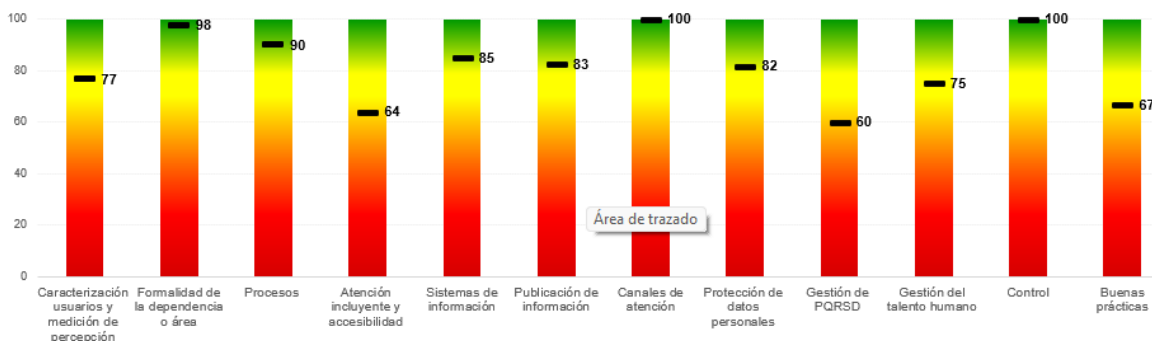
**a. Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano:**

**RESULTADOS POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO**

**1. Calificación total:**




**2. Calificación por categorías:**



La Oficina de Control interno evidencia que el proceso de Gestión de Grupos de Interés - GEGI presenta el autodiagnóstico de servicio al ciudadano obtuvo una calificación final de 79,1 la oficina de control interno genera una oportunidad de mejora en el aumento de la calificación de resultados de servicio al ciudadano en algunos ítems de algunas categorías, en las que se están presentando falencias, con el fin de que se continúe con el proceso de implementación y mejora, buscando cubrir las pequeñas brechas existentes en la vigencia, tales como:

**Temas claves del Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano:**

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

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

### Caracterización de usuarios y medición:

- ✓ La entidad debe generar actividades para determinar, recopilar y analizar los datos sobre percepción del cliente o usuario con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.

### Procesos

- ✓ La entidad debe contar con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios).


### Atención incluyente y accesibilidad:

- ✓ La entidad debe efectuar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047
- ✓ La entidad debe Implementar acciones de atención accesible para población con diferentes discapacidades (visual, auditiva, cognitiva, mental, múltiple, física o motora), atención preferente a embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
- ✓ La entidad debe incluir dentro de su plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece
- ✓ Incorporar en el presupuesto recursos para garantizar el acceso real y efectivo a personas con discapacidad a los servicios que se ofrecen.

### Sistemas de Información:

- ✓ El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias debe incorporar los siguientes criterios:
  - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema
  - Permite adjuntar archivos y/o documentos
  - Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta
  - Permite la protección de los datos personales de los usuarios.
  - Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales
  - Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
  - Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad
  - Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario
  - Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia
  - Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

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

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

- Asigna único y consecutivo número de radicado e radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc.)
- Implementar sistemas de información y/o aplicativos interactivos para consulta y gestión de información, como mapas, gráficos, sistemas de georreferenciación u otros.

### Publicación de Información:

- ✓ La entidad debe publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:
  - Localización física de sede central y sucursales o regionales
  - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales
  - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax
  - Carta de trato digno
  - Listado de trámites y servicios
  - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias
  - Correo electrónico de contacto de la Entidad
  - Noticias
  - Información relevante de la rendición de cuentas
  - Calendario de actividades
  - El sitio web de la entidad debe contar con información dirigida a diferentes grupos de población


### Protección de datos personales:

- ✓ La entidad debe divulgar su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.
- ✓ La entidad debe contar con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales.

### Gestión de PQRSD:

- ✓ La entidad debe definir y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas.
- ✓ Actualizar lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.
- ✓ Disponer de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia diferentes al español
- ✓ Expedir acto administrativo a través, en la cual se decreta el caso de desistimiento tácito.
- ✓ Incluir en los informes de PQRSD, los siguientes elementos de análisis:

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

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

- Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos (sugiere anexo interno anexo al acta de comité primario)
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

✓ La entidad debe cumplir con los términos legales para responder las peticiones y consultas.

**Gestión de Talento Humano:**

✓ La entidad debe contar con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano

**Control:**

✓ La Oficina de Control Interno debe vigilar que la **dependencia de servicio al ciudadano**, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes.  
La Oficina de Control realizará un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano.

**Buenas Prácticas:**

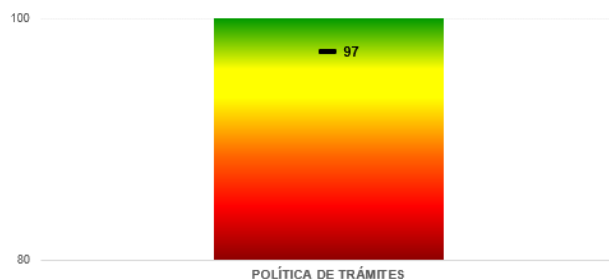
✓ La entidad atiende en horarios adicionales

**b. Autodiagnóstico Política de Trámites:**

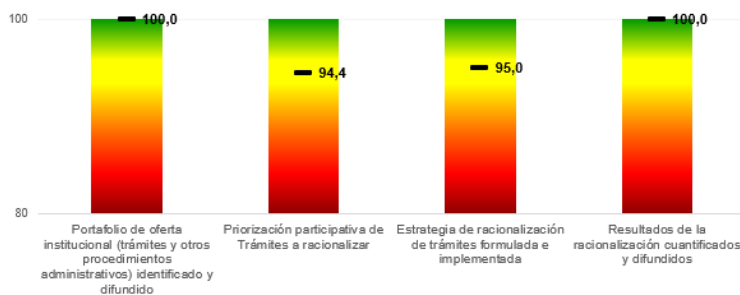
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Martha Roció Yanquén Parra <b>Cargo:</b> Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Mabel Astrid Neira Yepes <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Mabel Astrid Neira Yepes <b>Cargo:</b> Jefe Oficina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

**RESULTADOS POLÍTICA DE TRÁMITES**

**1. Calificación total:**



**2. Calificación por componentes:**



Se evidencia que la Gestión de Grupos de Interés - GEGI en el autodiagnóstico de Política de tramites obtuvo una calificación final de 97, la oficina de control interno genera una oportunidad de mejora en el aumento de la calificación de resultados de Política de trámites en algunos ítems de algunas categorías, en las que se están presentando falencias, con el fin de que se continúe con el proceso de implementación y mejora, buscando cubrir las pequeñas brechas existentes en la vigencia, tales como:

**Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT:**


- ✓ Actualizar los trámites en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.

**Identificar trámites de alto impacto y priorizar:**

- ✓ Identificar los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos. Se han identificado las PQRSD de los trámites que se encuentran a cargo de la Secretaría General; sin embargo, se ha solicitado a las Delegaturas esta información en cada trimestre, las cuales han proporcionado información de las solicitudes asociadas a trámites, más no de las PQRSD asociadas a estos.
- ✓ Identificar los trámites que generan mayores costos internos en su ejecución para la entidad

**Implementar acciones de racionalización administrativas:**

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

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

- ✓ Implementar mejoras en los procesos que soportan la entrega de productos y/o servicios, teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta la entidad y los resultados de la consulta ciudadana, los asociados a los trámites y otros procedimientos administrativos.

La Oficina de Control interno destaca que en el autodiagnóstico de Política de tramites obtuvo una calificación final de 97 para la vigencia 2023 aumentando su puntuación ya que en la vigencia 2022 la calificación fue de 96.

- ✓ Así mismo la Oficina de Control Interno evidencia la necesidad de contar con la información de las Delegaturas respecto a las PQRSD relacionadas con los trámites para efectos de estadísticas, necesarios para generar información completa y acorde en los aplicativos disponibles, así como la medición del índice de desempeño de gestión institucional.

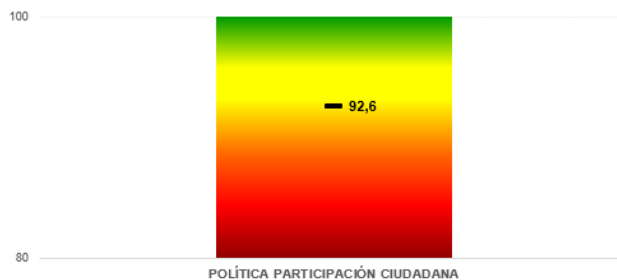
**c. Autodiagnóstico Participación Ciudadana:**

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

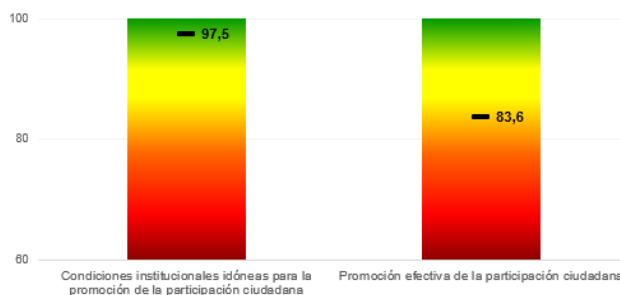


**RESULTADOS DE GESTIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**1. Calificación total:**



**2. Calificación por componentes:**



De acuerdo a la anterior gráfica la Oficina de Control interno evidencia que la Gestión de Grupos de Interés - GEI en el autodiagnóstico de participación ciudadana obtuvo una calificación final de 92.6 por lo que la oficina de control interno genera una oportunidad de mejora en el aumento de la calificación en algunos ítems de algunas categorías, en las que se están presentando falencias, con el fin de que se continúe con el proceso de implementación y mejora, buscando cubrir las brechas existentes en el menor tiempo posible, tales como:

**Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad**

- ✓ A partir de los resultados de FURAG identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la participación en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, individualizándolas en cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).
- ✓ Socializar los resultados del diagnóstico de la política de participación ciudadana al interior de la entidad.

**Ejecutar el Plan de participación**

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

- ✓ Preparar la información que entregará en el desarrollo de las actividades ya identificadas que se van a someter a participación.
- ✓ Habilitar los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos en el plan para consultar, discutir y retroalimentar con los ciudadanos usuarios y/o grupos de valor, sus recomendaciones u objeciones en el desarrollo de la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión.
- ✓ Sistematizar los resultados obtenidos en el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas.

### Evaluación de Resultados

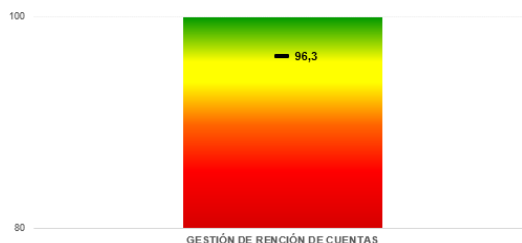
- ✓ Publicar y divulgar, por parte del área que ejecutó la actividad, los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando la fase del ciclo de la gestión y el nivel de incidencia de los grupos de valor.
- ✓ Publicar los resultados consolidados de las actividades de participación, los cuales deberán ser visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron.  
Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos deberán quedar a disposición del público.

La Oficina de Control interno destaca que en el autodiagnóstico de Participación ciudadana obtuvo una calificación final de 92,6 para la vigencia 2023 aumentando su puntuación ya que en la vigencia 2022 la calificación fue de 61,6.

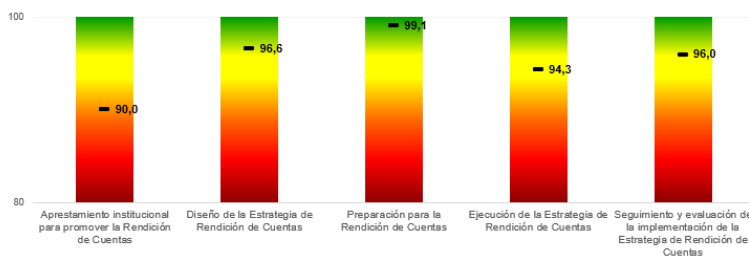
#### d. Autodiagnóstico Rendición de Cuentas

##### RESULTADOS GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS


###### 1. Calificación total:



###### 2. Calificación por etapa



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

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

De acuerdo a la anterior gráfica la Oficina de Control interno evidencia que la Gestión de Grupos de Interés - GEIGI en el autodiagnóstico de rendición de cuentas obtuvo una calificación final de 96,3 por lo que la oficina de control interno genera una oportunidad de mejora en el aumento de la calificación en algunos ítems de algunas categorías, en las que se están presentando falencias, con el fin de que se continúe con el proceso de implementación y mejora, buscando cubrir las brechas existentes en el menor tiempo posible, tales como:

### **Analizar las debilidades y fortalezas para la rendición de cuentas**

- ✓ Identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los ejercicios de rendición de cuentas con base en la evaluación de la oficina de planeación y/o Control Interno.

### **Identificar espacios de articulación y cooperación para la rendición de cuentas**

- ✓ Coordinar con entidades del sector administrativo, corresponsables en políticas y proyectos y del nivel territorial los mecanismos, temas y espacios para realizar acciones de rendición de cuentas en forma cooperada.

Construir la estrategia de rendición de cuentas

### **Paso 2. Definir la estrategia para implementar el ejercicio de rendición de cuentas**

- ✓ Acordar con los grupos de valor, especialmente con organizaciones sociales y grupos de interés ciudadano los periodos y metodologías para realizar los espacios de diálogo sobre temas específicos.
- ✓ Estandarizar formatos internos de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes, resultados, observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.
- ✓ Validar con los grupos de interés la estrategia de rendición de cuentas.

### **Convocar a los ciudadanos y grupos de interés para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas**

- ✓ Realizar reuniones preparatorias y acciones de capacitación con líderes de organizaciones sociales y grupos de interés para formular y ejecutar mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo.

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

### Realizar espacios de diálogo de rendición de cuentas

- ✓ Realizar los eventos de diálogo para la rendición de cuentas sobre temas específicos y generales definidos, garantizando la intervención de la ciudadanía y grupos de valor convocados con su evaluación de la gestión y resultados.
- ✓ Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación.

### Cuantificar el impacto de las acciones de rendición de cuentas para divulgarlos a la ciudadanía

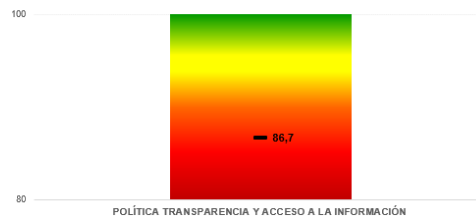
- ✓ Formular, previa evaluación por parte de los responsables, planes de mejoramiento a la gestión institucional a partir de las observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.
- ✓ Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.

La Oficina de Control interno destaca que en el autodiagnóstico de Rendición de cuentas obtuvo una calificación final de 96,3 para la vigencia 2023 aumentando su puntuación ya que en la vigencia 2022 la calificación fue de 76,6.

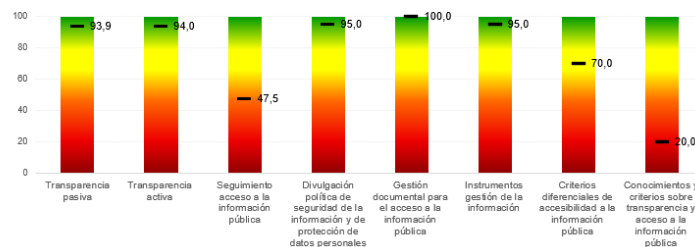
### e. Autodiagnóstico de Transparencia y Acceso a la Información

#### RESULTADOS POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN


##### 1. Calificación total:



##### 2. Calificación por componentes:



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

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

De acuerdo a la anterior gráfica la Oficina de Control interno evidencia que la Gestión de Grupos de Interés - GEGI en el autodiagnóstico de transparencia y acceso a la información obtuvo una calificación final de 86,7 por lo que la oficina de control interno genera una oportunidad de mejora en el aumento de la calificación en algunos ítems de algunas categorías, en las que se están presentando falencias, con el fin de que se continúe con el proceso de implementación y mejora, buscando cubrir las brechas existentes en el menor tiempo posible, tales como:


### Transparencia Pasiva

- ✓ La entidad debe responder las solicitudes de información en un plazo máximo de 10 hábiles después de la recepción.
- ✓ La entidad debe responder los derechos de petición en un plazo máximo de 15 días hábiles después de la recepción.
- ✓ Los funcionarios de la entidad deben ofrecer un servicio amable y cálido a los ciudadanos, dando respuesta efectiva a sus requerimientos.
- ✓ La entidad debe llevar registro de todos los PQRS presentados, sin importar el canal por el que hayan sido allegados por parte de la ciudadanía. Ejemplo: presencial, telefónico, sitio web, correo electrónico etc.
- ✓ La entidad debe conocer el número de PQRS que recibe mensualmente
- ✓ La entidad debe conocer el número de solicitudes de información y de derechos de petición que recibe mensualmente
- ✓ La entidad debe conocer el tiempo que se ha tomado para responder a cada uno de los PQRS, solicitudes de información y derechos de petición
- ✓ La entidad debe conocer el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa.
- ✓ La entidad conoce el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada.

### Transparencia Activa

- ✓ La organización genera alianzas con ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil
- ✓ La entidad tiene una buena imagen entre la ciudadanía.
- ✓ Hay una transferencia efectiva de conocimientos entre las personas que dejan sus cargos y las nuevas que llegan a desempeñarlos
- ✓ Los funcionarios al interior de la entidad consideran la transparencia y el acceso a la información como una herramienta fundamental para mejorar la democracia, la rendición de cuentas, prevenir la corrupción y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos
- ✓ La entidad ha capacitado a sus funcionarios respecto de la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014
- ✓ La entidad ha informado a sus usuarios sobre la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014
- ✓ La entidad ha publicado en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información el Plan de Atención al ciudadano

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

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

- ✓ La entidad ha publicado en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información su plan de compras anual
- ✓ La entidad ha publicado en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información las respuestas de la entidad a las solicitudes de información
- ✓ La Entidad ha promovido a su interior la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014)

### Seguimiento acceso a la información pública

- ✓ La entidad hace seguimiento a su gestión en el tema de transparencia y acceso a la información pública a través de indicadores que son medidos periódicamente.
- ✓ Dentro de las mediciones que lleva a cabo la entidad se tiene en cuenta si su gestión ayudó a resolver los problemas y necesidades de sus usuarios
- ✓ La entidad cuenta con una encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio Web oficial

### Divulgación política de seguridad de la información y de protección de datos personales

- ✓ La entidad tiene una política de seguridad de la información construida, aprobada e implementada

#### Instrumentos gestión de la información

- ✓ La entidad ha construido, implementado y aprobado por medio de acto administrativo el Esquema de Publicación de la entidad
- ✓ La entidad ha construido, implementado y aprobado por medio de acto administrativo el Registro de Activos de Información de la entidad


### Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública

- ✓ La organización ha dispuesto sus canales de comunicación de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos que son usuarios de sus bienes y servicios, en particular para aquellos que son víctimas de la violencia, personas con discapacidad o personas pertenecientes a comunidades indígenas que no hablan español
- ✓ La Entidad traduce los documentos de interés público a lenguas de comunidades indígenas presentes en el país
- ✓ Los espacios físicos de la organización se han adecuado para que sean fácilmente accesibles para personas en condición de discapacidad

### Conocimientos y criterios sobre transparencia y acceso a la información pública

- ✓ Los funcionarios de la entidad conocen la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

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

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

- ✓ Los funcionarios de la entidad comprenden que el acceso a la información pública es un derecho fundamental que permite el ejercicio de otros derechos fundamentales de los ciudadanos
- ✓ Los funcionarios tienen conocimiento sobre las instancias con las que cuentan los ciudadanos para recurrir en caso de no recibir respuesta ante una solicitud de información
- ✓ Los funcionarios conocen la existencia de la Secretaría de Transparencia
- ✓ Los funcionarios son conscientes de que su compromiso principal es con los ciudadanos
- ✓ Los funcionarios son conscientes que la transparencia y el acceso a la información pública son fundamentales para la modernización del Estado.

#### 4. Verificación de Procedimientos:

La Oficina de Control interno verifica los procedimientos que se encuentran en el Sistema de Gestión de Calidad de iSolución relacionados con el proceso de Gestión de Grupos de Interés – GEGI en los cuales se encuentran los siguientes:

- a. **PR-GEGI-002 Definir y aplicar estrategias de comunicación:** de acuerdo a los documentos revisados se evidencia establecido en iSolución el procedimiento PR-GEGI-002 Definir y aplicar estrategias de comunicación, el cual es insumo para la elaboración del Informe de Ejecución de la Estrategia de Comunicaciones.

Se encuentra en iSolución en el siguiente enlace:

[https://isolucion.supersolidaria.gov.co/Isolucion/BancoConocimientoSupersolidaria/3/34dcb\\_c9f3617435a859945443a441f52/PRGEGI002DEFINIRYAPLICARESTRATEGIASDECOMUNICACION\\_1.pdf](https://isolucion.supersolidaria.gov.co/Isolucion/BancoConocimientoSupersolidaria/3/34dcb_c9f3617435a859945443a441f52/PRGEGI002DEFINIRYAPLICARESTRATEGIASDECOMUNICACION_1.pdf)

- b. **PR-GEGI-003 Definir y aplicar estrategias de participación:** este procedimiento se encuentra en el sistema de gestión iSolución en el siguiente enlace:

[https://isolucion.supersolidaria.gov.co/Isolucion/BancoConocimientoSupersolidaria/1/155ce\\_d52e94f42ea91d46cf318e51454/PRGEGI003Definiryaplicarestratgiasdeparticipacin.pdf](https://isolucion.supersolidaria.gov.co/Isolucion/BancoConocimientoSupersolidaria/1/155ce_d52e94f42ea91d46cf318e51454/PRGEGI003Definiryaplicarestratgiasdeparticipacin.pdf)

- c. **PR-GEGI-004 Atención a los grupos de Interés:** este procedimiento se encuentra en el sistema de gestión iSolución. Se verifica su aplicación mediante el Informe Auditoría Mecanismos de Participación Ciudadana y PQRSD Primer Semestre 2023 publicado en el siguiente enlace:


[https://isolucion.supersolidaria.gov.co/Isolucion/BancoConocimientoSupersolidaria/6/659d9\\_37a487c497bfdfac2dc6b16621f/PRGEGI004AtencinalosGruposdelIntersV1.1.pdf](https://isolucion.supersolidaria.gov.co/Isolucion/BancoConocimientoSupersolidaria/6/659d9_37a487c497bfdfac2dc6b16621f/PRGEGI004AtencinalosGruposdelIntersV1.1.pdf)

<https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-consultas>

- d. **PR-GEGI-005 Procedimiento atención PQRSD - Delegatura Financiera:**

Se verifica que este procedimiento se encuentra en iSolución en el siguiente enlace:

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

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

<https://isolucion.supersolidaria.gov.co/Isolucion/BancoConocimientoSupersolidaria/4/431b4d2431fb4d179a1df88819c924/PRGEGI005ProcedimientoatencinPQRSDelegaturaFinancieraV.0..pdf>

- e. **PR-GEGI-006 Procedimiento Atención y Tramites de PQRSD – Delegatura Asociativa:** este procedimiento se encuentra en el sistema de gestión iSolución en el siguiente enlace:

<https://isolucion.supersolidaria.gov.co/Isolucion/BancoConocimientoSupersolidaria/4/4760caa3ee9d437b810d4aef09ad37af/PRGEGI006ProcedimientoAtencinyTrmitesdePQRSDelegaturaAsociativaV.0.27.09.2022.pdf>

La oficina de control interno evidencia que los procedimientos establecidos en iSolución se encuentran allí disponibles, sin embargo, teniendo en cuenta la conformación del grupo de relacionamiento con el ciudadano se genera una oportunidad de mejora en cuanto a la unificación de criterios, así como la revisión, análisis y actualización de responsables y de procedimientos.

## AUDITORIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Para esta auditoría se solicitó información mediante el memorando No. 20231300023983 de 20 de agosto de 2023 a lo que el proceso de Gestión de Grupos de Interés remitió las evidencias solicitadas por la Oficina de Control Interno a través de Memorando 20234000026813 del 6 de octubre de 2023, las cuales se analizaron acorde con el requerimiento solicitado.

### 11. Tabla de Retención Documental - TRD que se emplea para organizar el archivo de gestión.

Una vez revisado el enlace de la carpeta en Drive en donde se relaciona la evidencia para este requerimiento se constató que de parte del proceso auditado no se allegó la Tabla de Retención Documental que se emplea para la organización del archivo de gestión. La ausencia de dicha información es una limitante para revisar si el proceso auditado conoce el instrumento archivístico asociado a su archivo de gestión; por tanto, se solicita al proceso auditado remitir la información solicitada en este requerimiento.


**Respuesta del proceso GEGI:** *En cuanto a la TRD del GIT Relación Estado - Ciudadano, nos permitimos informar que el GIT fue creado en la vigencia 2022 y se instaló formalmente en noviembre de la misma vigencia, por tanto, no se tiene TRD del mismo. Sin embargo, los documentos se han ido organizando acorde con el proceso de Gestión de Grupo de Interés - GEGI.*

**Alcance componente GEDO:** Una vez analizada la respuesta dada por el proceso auditado, se constata que la versión vigente de las TRD (tercera versión -2015) no incluye el grupo de Relación Estado-Ciudadano. En ese sentido, se da por válida la justificación del proceso auditado.

### 12. Formato Único de Inventario Documental del Archivo de Gestión diligenciado

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



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

El proceso auditado remitió una carpeta denominada “FUID” para el año 2022 y una carpeta denominada “FUID” para el año 2023 en donde se evidenció los inventarios documentales de desvinculación y/o terminación del contrato. Dichos inventarios no son equivalentes al formato único de inventario documental del archivo de gestión diligenciado.

El Formato Único de Inventario Documental del Archivo de Gestión diligenciado corresponde a todos los documentos de archivo, que según Tabla de Retención Documental (TRD) del proceso auditado se han organizado, gestionado y aún están en trámite; por tanto, es pertinente que el proceso auditado remita el inventario solicitado en este requerimiento.

Ello para validar si el proceso auditado conoce y aplica lo concerniente a la clasificación, ordenación, control y administración de los documentos de archivo que están en gestión, en concordancia con lo establecido en la Ley 594 de 2000, el Acuerdo 002 de 2014 expedido por el Archivo General de la Nación y el procedimiento PR-GEDO-005 *Administración de archivos de gestión y transferencias documentales primarias*.

Por lo anterior, se solicita al proceso auditado dar alcance a la respuesta y remitir el inventario documental del archivo de gestión respectivo.

**Respuesta proceso GEGI:** Se adjunta inventario de gestión documental del GIT Relación Estado - Ciudadano.

**Alcance componente GEDO:** Se revisó el documento en excel remitido por el proceso auditado y se constató que están diligenciados en concordancia con lo establecido en el instructivo. Ello permite indicar que el proceso auditado ha adelantado lo pertinente frente a la elaboración del inventario documental, dando cumplimiento de lo establecido en el art. 26 de la Ley 594 de 2000 que señala, “... *Es obligación de las entidades de la Administración Pública elaborar inventarios de los documentos que produzcan en ejercicio de sus funciones, de manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes fases*” y en concordancia con otras normas como la Ley 1952 de 2019, Código Único Disciplinario, Artículo 38. Deberes. Numeral 6, Acuerdo AGN 038 de 2002, Artículo Primero y Artículo Cuarto, Acuerdo AGN 042 de 2002, Artículo 3 y Decreto Único Sector Cultura 1080 del 2015, Artículo 2.8.2.5.3, así como el procedimiento PR-GEDO-005 *Administración de archivos de gestión y transferencias documentales primarias*, cuyo numeral 3 del apartado *Generalidades y/o políticas de operación* se estableció que el jefe es el responsable de la organización de los documentos en gestión de cada una de las dependencias y de la elaboración y actualización de los inventarios documentales.


Por lo anterior, se da por cumplido este requerimiento, dado que se valida el cumplimiento a la normatividad archivística vigente y al procedimiento interno del proceso de Gestión Documental.

### 13. Soporte de la última transferencia documental efectuada

El proceso auditado allegó los siguientes documentos, por vigencia:

- Vigencia 2022:

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


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

- *20220713\_Acta\_Transferencia\_Archivos\_Especiales\_Grupo\_Talento Humano Comunicaciones*, la cual corresponde al acta de transferencia documental primaria del 13 de julio de 2022, diligenciada y firmada en PDF.
- *20220713\_FUID\_Transferencia\_Grupo\_Talento\_Humano\_Comunicaciones*, que es un documento en PDF que corresponde a los documentos transferidos que están referidos en el acta del 13 de julio de 2022, diligenciados todos sus campos y debidamente firmados.
- Vigencia 2023:
  - *20230213\_Acta\_Transferencia\_Documental\_Despacho\_Comunicaciones*, la cual corresponde al acta de transferencia documental primaria del 13 de febrero de 2023, diligenciada y firmada en PDF.
  - *20230213\_FUID\_Transferencia\_Documental\_Despacho\_Comunicaciones*, que corresponde al inventario documental de transferencia primaria realizado el 13 de febrero de 2023, diligenciado y firmado en PDF.
  - *20230224\_Acta\_Transferencia\_Documental\_Area\_Comunicaciones*, la cual corresponde al acta de transferencia documental primaria del 24 de febrero de 2023, diligenciada y firmada en PDF.
  - *20230224\_FUID\_Transferencia\_Archivos\_Especiales\_Comunicaciones*, que corresponde al inventario documental de transferencia primaria realizado el 24 de febrero de 2023, diligenciado y firmado en PDF.
  - *20230620\_Acta\_Transferencia\_Despacho\_Comunicaciones*, la cual corresponde al acta de transferencia documental primaria realizada el 20 de junio de 2023, diligencia y firmada en PDF.
  - *20230620\_FUID\_Transferencia\_Despacho\_Comunicaciones*, que corresponde al inventario documental de transferencia primaria realizado el 20 de junio de 2023, diligenciado y firmado en PDF.

Una vez se han revisado los documentos, se validó que se cumplió con el plan de transferencias documentales primarias y los requerimientos internos para la transferencia documental física de los expedientes en la vigencia 2022 y de la vigencia 2023, en concordancia con lo estipulado en la Ley General de Archivos (Ley 594 de 2000), el Acuerdo 042 de 2002 expedido por el Archivo General de la Nación y lo referido en el procedimiento interno PR-GEDO-005 *Administración de archivos de gestión y transferencias documentales primarias*, por lo que se da por cumplido este requerimiento.

No obstante, es importante señalar que las transferencias documentales deberán seguirse efectuando en cumplimiento del plan de transferencias documentales primarias establecido para cada vigencia, en el cual se dan las recomendaciones para llevar a cabo el proceso y se establece el cronograma con las fechas en que cada dependencia debe realizar su transferencia, ello en

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

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

cumplimiento a lo referido en el Acuerdo 042 de 2002 del Archivo General de la Nación; por tanto cada dependencia debe tomar las acciones que le permitan efectuar la transferencia de cada uno de sus grupos en las fechas establecidas para tal fin, y con ello evitar hallazgos (reiterados) internamente y por parte de un ente de inspección y vigilancia como lo es el Archivo General de la Nación

#### **14. Inventarios documentales de entrega de documentos por desvinculación o retiro de servidores públicos**

El procedimiento auditado remitió los inventarios documentales de desvinculación por vigencia, de este modo:


1. Vigencia 2022
  - 1.1. 20220901\_fuid\_mary\_estefany\_gomez\_arrieta\_cd\_065\_2022\_3.xlsx
  - 1.2. f\_gedo\_005\_fuid\_formato\_inventario\_doc0\_1000\_7\_Monica\_rincon\_garay.xlsx
  
2. Vigencia 2023
  - 2.1. 20230228\_ft\_gedo\_0008\_fuid\_diana\_patricia\_vanegas\_marquez.xlsx
  - 2.2. 20230515\_formato\_unico\_inventario\_documental\_010007\_jeidy\_yovanna\_acuna\_2023.xlsx
  - 2.3. 20230606\_ft\_gedo\_008\_formato\_unico\_inventario\_documental\_tatiana\_pinzon\_salavarrieta\_2023.xlsx
  - 2.4. 20230615\_ft\_gedo\_008\_fuid\_v01\_1000\_7\_campo\_e\_franco.xlsx
  - 2.5. 20230615\_ft\_gedo\_008\_fuid\_v01\_1000\_8\_campo\_e\_franco.xlsx
  - 2.6. 20230629\_ft\_gedo\_008\_fuid\_v01\_gheraldine\_trivino.xlsx
  - 2.7. 20230717\_ft\_gedo\_008\_fuid\_V\_01\_daniel\_benavides\_silva.xlsx
  - 2.8. FTGED0008 FUID Diana Vanegas.xlsx

Una vez revisados dichos documentos, se constató que el procedimiento auditado cumple con lo especificado en el artículo 2 del Acuerdo 038 de 2002 expedido por el Archivo General de la Nación.

Vale la pena señalar que se recomienda al proceso auditado el aplicar correctamente los lineamientos y buenas prácticas para la ordenación y marcación de los documentos electrónicos que el proceso de Gestión Documental ha venido difundiendo a través de la pieza comunicativa “Pasos para la organización de E-DOCS”, pues en algunos documentos allegados por el proceso auditado se evidenció el uso de dichas prácticas, pero requiere constancia y dedicación para que se apliquen en cada requerimiento. En ese orden de ideas, se exhorta a que todos los integrantes del proceso auditado sigan aplicando dichos lineamientos, y en caso de requerir capacitación o asistencia técnica para reforzarlos, se puede solicitar al proceso de Gestión Documental.

#### **5. Planes de Mejoramiento**

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

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


El Proceso de Gestión de Grupos de Interés suscribió plan de mejoramiento el 7 de septiembre de 2021 con tres (3) observaciones las cuales ya se encuentran cerradas.

En la vigencia 2022 se suscribió plan de mejoramiento el 10 de noviembre de 2022 con cuatro (4) observaciones, las cuales se encuentran abiertas y (1) vencida de acuerdo a las fechas suscritas.

## 6. Oportunidades de mejora:

- ✓ La oficina de Control Interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a la revisión, análisis y consolidación de evidencias del riesgo GEGI 4 Acción 15-1, debido a que en el corte del tercer trimestre no hay evidencia, en caso de que se considere que la actividad ya fue realizada en su totalidad, validarlo con la OAPS.
- ✓ La oficina de control interno evidencia que se genera una oportunidad de mejora en cuanto a la actualización del proceso en la plataforma iSolución, eliminando o sustituyendo el formato FT-PLES-066.
- ✓ La Oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a la Identificación de los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos. Se han identificado las PQRSD de los trámites que se encuentran a cargo de la Secretaría General; sin embargo, se ha solicitado a las Delegaturas esta información en cada trimestre, las cuales han proporcionado información de las solicitudes asociadas a trámites, más no de las PQRSD asociadas a estos.
- ✓ Así mismo la Oficina de Control Interno evidencia la necesidad de contar con la información de las Delegaturas respecto a las PQRSD relacionadas con los trámites para efectos de estadísticas, autodiagnóstico y Furag, necesarios para generar información completa y acorde en los aplicativos disponibles, así como la medición del índice de desempeño de gestión institucional.
- ✓ la oficina de control interno genera una oportunidad de mejora en el aumento de la calificación de los resultados de los autodiagnósticos de servicio al ciudadano, política de trámites, participación ciudadana, rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información, en algunos ítems de algunas categorías, en las que se están presentando falencias, con el fin de que se continúe con el proceso de ejecución, buscando cubrir las brechas existentes en la vigencia 2023.
- ✓ La oficina de control interno evidencia que los procedimientos establecidos en iSolución se encuentran allí disponibles, sin embargo, teniendo en cuenta la conformación del grupo de relacionamiento con el ciudadano se genera una oportunidad de mejora en cuanto a la unificación de criterios, así como la revisión, análisis y actualización de responsables y de procedimientos.

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

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

- ✓ Así mismo se recomienda al proceso auditado el aplicar correctamente los lineamientos y buenas prácticas para la ordenación y marcación de los documentos electrónicos que el proceso de Gestión Documental ha venido difundiendo a través de la pieza comunicativa “Pasos para la organización de E-DOCS”, pues en algunos documentos allegados por el proceso auditado se evidenció el uso de dichas prácticas, pero requiere constancia y dedicación para que se apliquen en cada requerimiento. En ese orden de ideas, se exhorta a que todos los integrantes del proceso auditado sigan aplicando dichos lineamientos, y en caso de requerir capacitación o asistencia técnica para reforzarlos, se puede solicitar al proceso de Gestión Documental.

**OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA (Principales Situaciones Detectadas)**

**- Observación # 1: Falencias en la creación del plan estratégico de comunicaciones**

**Condición:** La Oficina de control interno evidencia que no es clara la estrategia de comunicaciones en cuanto a su presentación.

**Causa:** Falta de entendimiento y/o delimitación de tareas frente a las entregas en las fechas establecidas de la vigencia para la estrategia de comunicaciones


**Efecto:** Se materializa el riesgo de baja confianza o credibilidad en los resultados obtenidos.

**Recomendación:** Revisión y análisis de la estrategia de comunicaciones para tenerlo en cuenta en su creación en la nueva vigencia, definiendo tipo de estrategia, objetivo, público, presupuesto, mensaje, canales de comunicación y evaluación de resultados que se pueden complementar teniendo en cuenta temas tales como diseño, ejecución y seguimiento de estrategias utilizadas, innovación, barreras y retos de la innovación, fidelización.

**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:

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

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

No	OBSERVACIONES	REPETITIVO
1	<b>Falencias en la creación del plan estratégico de comunicaciones</b>	No

**CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (Pueden incluir, antecedentes y resúmenes)**

La Oficina de Control interno reconoce la importancia de la aplicación de normas, parámetros y políticas del Modelo integrado de Planeación y Gestión por lo tanto de la movilización de los funcionarios, creación de metodologías y estrategias para su cumplimiento, entendiendo a su vez que la gestión de grupos de interés como parte integral del modelo es un proceso cuya nueva normatividad requiere medidas efectivas en su implementación por lo que con esta auditoria se busca detectar debilidades para ejecutar las mejoras necesarias.

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.

*(Original Firmado)*

**MABEL ASTRID NEIRA YEPES**  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Elaboró: Ana Larissa Niño Collantes

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