

 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:	01	Año:	2024
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Unidad Auditada:	Mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD por parte de la Supersolidaria II Semestre 2023
Dependencia(s):	Secretaría General
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	Iveth Susana Ayala Rodríguez – Secretaria General
Objetivo de la Auditoría:	<p>Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el cual se norma lo siguiente:</p> <p><i>“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i></p> <p><i>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”</i></p>
Alcance de la Auditoría:	Se revisa el proceso y procedimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, presentadas y atendidas en la Superintendencia de la Economía Solidaria por el período comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre 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

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría									Reunión de Cierre		
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	
18	01	2024			18	01		2024		31	01	2024	30	01

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

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

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

I. DECLARACION

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

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

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

II. COMPROMISO DEL AUDITADO

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

III. NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

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

IV. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría efectuada al proceso mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD II Semestre 2023 de la Secretaría General y teniendo en cuenta el objetivo y alcance mencionados anteriormente, y la solicitud de información realizada a la Secretaría General a través del memorando No. 20231300031203 del 15 de diciembre 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 18 de enero 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 las PQRSD para efectos de análisis semestral de datos.
- e) Ejecución de pruebas: Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, sobre el desarrollo del seguimiento a las PQRSD II semestre 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)

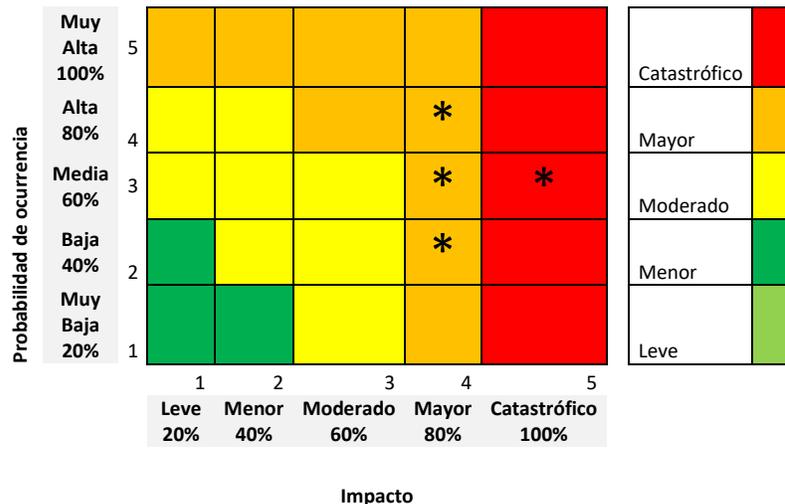
En la revisión de los Riesgos Institucionales, la Oficina de Control Interno, verifica la actualización de la Matriz de Riesgos en cuanto a la identificación de los Riesgos en el proceso GEGI – Gestión de Grupos de Interés, que relaciona cuatro (4) riesgos relacionados con el tema, descritos en la Matriz 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 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



Fuente: Elaboración propia, datos de la OAPS

Estos riesgos tienen controles tales como:

- El grupo Relación Estado - Ciudadano junto con el equipo de Sistemas de Gestión adscrito a la OAPS, actualiza los procedimientos, manuales, guías y demás documentos disponibles en la plataforma ISOLUCION.
- El Líder de la política de servicio al ciudadano periódicamente realiza la socialización de la Política de Servicio al Ciudadano y la Guía de Servicio y Atención Incluyente a los servidores y/o contratistas de la SES
- El líder de la política de servicio al ciudadano capacita de manera trimestral a los servidores encargados de la atención telefónica
- El Profesional Universitario de la OAPS cada vez que haya una actualización de un sistema de información dispuesto para la atención de los usuarios realiza capacitación para el manejo con los servidores y/o contratistas de la SES que realizan atención presencial, telefónica y virtual
- . El Grupo de relacionamiento con el ciudadano realiza curso de lenguaje claro. Evidencia: memorias
- . El coordinador del grupo de relación Estado – Ciudadano, junto con equipo de correspondencia y grupos encargados de PQRSD actualiza catálogo de tipificación de solicitudes de la entidad.
- Las áreas encargadas de gestionar PQRSD realizan informe trimestral de gestión donde incluyen seguimiento a solicitudes trasladadas por competencia
- Coordinador adelanta reuniones con planeación, jurídica y gestión documental para validar normatividad y la administración de PQRSD que ingresa por correo institucional de atención al ciudadano.
- Coordinador adelanta mesas de trabajo con grupo de proceso de la OAPS para documentar procedimiento de clasificación y radicación de correos de entrada de atencionalciudadano@supersolidria.gov.co
- El profesional universitario de comunicaciones, define con las áreas que lo requieran, los temas a abordar durante la vigencia, para la realización de los encuentros solidarios, así

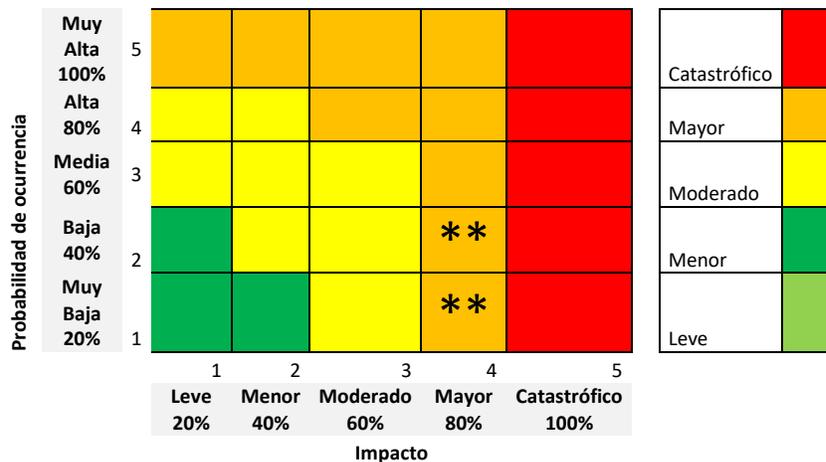
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

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

como las sensibilizaciones, capacitaciones, talleres, socializaciones y encuentros técnicos académicos que requiere la Entidad

- El profesional universitario de comunicaciones socializará por medio del correo electrónico de Comunicaciones, las jornadas de capacitación lideradas por el departamento administrativo de la Función Pública (DAFP), sobre planes, programas y políticas de participación ciudadana
- El profesional de OAPS realiza socialización de generalidades de trámites oficiales a grupos de interés
- Coordinador apoyado por coordinador de grupo atención y trámite de PQRSD y profesional de delegatura financiera realizan semestralmente capacitación de actualización de procesos y procedimientos para respuesta de PQRSD
- El Coordinador de grupo de relacionamiento estado ciudadano semestralmente organizan capacitación sobre servicio al ciudadano, funciones de áreas misionales, importancia de PQRSD, rol de organizaciones vigiladas y estructura, normatividad aplicable

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



Fuente: Elaboración propia, datos de la OAPS

La oficina de Control Interno evidencia que el Mapa de Riesgos se encuentra actualizado y se encuentra ajustado a lo estipulado en la Metodología de Gestión Integral de Riesgos establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública según la Guía de Administración de Riesgo y el diseño de Controles en Entidades Públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 5, sin embargo se evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a las acciones de control y evidencias cargadas para el mes de diciembre, ya que en la revisión realizada el 29 de enero, no estaban cargadas las del siguiente control:

- Riesgo GEGI 1 C19 acción 2 responsable: OAPS Cesar Macías

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

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

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 – CAU:

El Centro de Atención al Usuario CAU, fue atendido durante el segundo semestre del 2023, de manera presencial en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., por seis funcionarios, relacionados a continuación:

Atención telefónica y presencial entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2023			
No.	Nombre Completo	Denominación	Código
1	Angela Pardo Londoño	Profesional Especializado	2028
2	Maryori Medina Rodríguez	Técnico Administrativo	3124
3	Marco Fidel Tovar	Profesional Universitario	2044
4	Camila Andrea Sandoval	Profesional Universitario	2044
5	Luis Carlos Manrique Muñoz	Profesional Universitario	2044
6	Ingrid Victoria Palacino	Profesional Especializado	2028

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

Así mismo se evidencia la contratación de siete (7) profesionales para reforzar el equipo de relacionamiento con el ciudadano.

A. Centro de Atención al Usuario – CAU

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 – CAU, así como la calificación otorgada por los usuarios en el período comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre 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 julio y 31 de diciembre 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:

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

Mes	Atención Presencial	Atención Virtual	total	Porcentaje
Julio	112		112	20%
Agosto	105		105	19%
Septiembre	94	1	95	17%
Octubre	109	1	110	19%
Noviembre	91		91	16%
Diciembre	54		54	10%
Total atenciones	565	2	567	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%.

Así mismo se verifica la disposición de un grupo de trabajo: Grupo de Apoyo al Sistema de Información Financiera – GASCIF, conformado por cinco (5) personas, que se encarga de apoyar y brindar soporte a las entidades vigiladas para la transmisión de su información financiera, estadística, contable y operativa, en el capturador propio de la entidad llamado SICSES:

Mes	Atención	Porcentaje
Julio	759	28%
Agosto	581	22%
Septiembre	393	15%
Octubre	381	14%
Noviembre	359	13%
Diciembre	197	7%
Total atenciones	2.670	100%

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

Tipo de Consulta:

En el periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre 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:

CATEGORÍA	ITEM	TIPO DE CONSULTA	Presencial	Virtual	No. USUARIOS	%
1. TRAMITES OFICIALES	TRAM - 1.5	Autorización de transformación de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria.	1		1	0,18%

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

CATEGORÍA	ITEM	TIPO DE CONSULTA	Presencial	Virtual	No. USUARIOS	%
	TRAM - 1.6	Control de legalidad de reformas estatutarias de organizaciones del sector real sometidas a supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria.	1		1	0,18%
	TRAM - 1.8	Autorización previa para el ejercicio de la actividad financiera.	1		1	0,18%
	TRAM - 1.11	Autorización previa de disolución y liquidación voluntaria de las organizaciones de economía solidaria que ejercen actividad financiera.	1		1	0,18%
	TRAM - 1.12	Posesión de administradores, revisores fiscales y oficiales de cumplimiento de las entidades cooperativas que ejercen actividad financiera.	4		4	0,71%
3. DENUNCIAS	DEN - 3.1	Denuncias por presunto fraude	8		8	1,41%
	DEN - 3.2	Denuncia de posible conflicto de interés	2		2	0,35%
	DEN - 3.4	Otras denuncias	1		1	0,18%
4.PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES	PQRSDF - 4.1	Petición	235		235	41,45%
	PQRSDF - 4.2	Queja relacionada con las organizaciones vigiladas por esta Superintendencia	77		77	13,58%
	PQRSDF - 4.7	Traslado por competencia	33		33	5,82%
5. CONSULTAS	CONS - 5.1	Sobre la transmisión de información para el reporte del formulario de rendición de cuentas en el "Sistema de Capturador de información financiera para el sector solidario - SICSES	35		35	6,17%
	CONS - 5.2	Sobre organizaciones intervenidas	78		78	13,76%
	CONS - 5.3	Sobre organizaciones disueltas y liquidadas	7		7	1,23%
	CONS - 5.4	Sobre temas jurídicos del sector solidario	24	1	25	4,41%
	CONS - 5.5	Sobre temas contables del sector solidario	4		4	0,71%
	CONS - 5.6	Sobre los canales de atención, trámites y servicios de la Supersolidaria	4		4	0,71%
	CONS - 5.7	Sobre procesos administrativos sancionatorios	6		6	1,06%
	OTRO - 6.1	Control de legalidad de liquidaciones voluntarias	14	1	15	2,65%

ELABORADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra
Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno

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

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

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

CATEGORÍA	ITEM	TIPO DE CONSULTA	Presencial	Virtual	No. USUARIOS	%
6. OTROS TRÁMITES	OTRO - 6.2	Control de legalidad de constitución de organizaciones solidarias	16		16	2,82%
	OTRO - 6.3	Constancias de vigilancia	8		8	1,41%
	OTRO - 6.5	Solicitud de retransmisión de información financiera	1		1	0,18%
	OTRO - 6.6	Control de legalidad a asambleas generales ordinarios o extraordinarias	4		4	0,71%
TOTAL			565	2	567	100%

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

De acuerdo con los resultados anteriores, se observa que el mayor porcentaje de los usuarios que se acercan al CAU, corresponden a usuarios que realizan peticiones contra las organizaciones vigiladas y representan el 41,45% del total los usuarios atendidos en el segundo semestre, con 235 consultas.

En cuanto a la mayoría de los temas que consultan los usuarios del CAU durante el segundo semestre de 2023, corresponde a consultas sobre organizaciones intervenidas con el 13,76% y (78) usuarios y PQRSD correspondientes a Quejas relacionada con las organizaciones vigiladas por esta Superintendencia con el 13,58% y (77) usuarios, del total de las atenciones como los porcentajes más representativos.

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

➤ **Calificación:**

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

De acuerdo con lo anterior los servidores del CAU, fueron calificados por su atención personalizada durante el segundo semestre de 2023 de la siguiente manera:

No.	CALIFICACIÓN	No. DE TURNOS DIGITURNO	% DE TURNOS DEL PERIODO
0	Sin Calificación	1	0,18%
1	Malo		0%
2	Regular		0%
3	Bueno		0,00%

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

No.	CALIFICACIÓN	No. DE TURNOS DIGITURNO	% DE TURNOS DEL PERIODO
4	Excelente	566	99,82%
N	Nulo		0%
Total		567	100%

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

Sobre el total de las atenciones brindadas en el CAU el 99,82% de las personas atendidas en el periodo de tiempo de 1 de julio a 31 de diciembre de 2023 califican el servicio como excelente, solo una persona no calificó el servicio.

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 diferentes a los reportados por los funcionarios de CAU.

B. PBX:

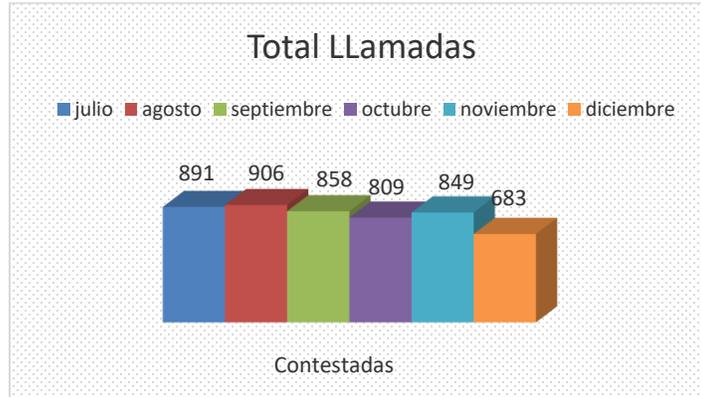
Las siguientes son las estadísticas de las llamadas telefónicas recibidas por el Centro de Atención al Usuario – CAU por el periodo comprendido entre 1 de julio a 31 de diciembre de 2023.

Total llamadas	Contestadas	Porcentaje
julio	891	17,83%
agosto	906	18,13%
septiembre	858	17,17%
octubre	809	16,19%
noviembre	849	16,99%
diciembre	683	13,67%
%	4.996	100,00%

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

En el cuadro anterior se evidencia que, de las 4.996 llamadas realizadas a la entidad, se recibieron 906 en agosto, 891 en julio y 858 llamadas en septiembre como los meses de mayor cantidad de llamadas frente a las 683 llamadas de diciembre y 809 del mes de octubre de, como los meses de menor cantidad de llamadas.

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



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.

Así mismo, desde la estadística generada por este sistema se evidencia que hay reporte de atención telefónica preferencial la cual corresponde a la opción (4) del PBX, bajo el manejo de un solo funcionario con la extensión 10129.

C. SEDE ELECTRÓNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

El día 24 de enero se procedió a revisar en la página web de la Superintendencia en el icono PQRSD Preguntas, Quejas, Reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el siguiente link: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/browser.do#no-back-button> y se evidencia lo siguiente:

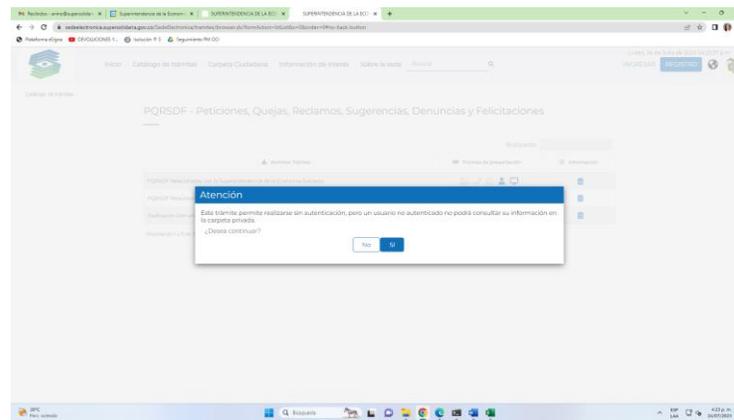


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

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



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



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

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

Avisos legales

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

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

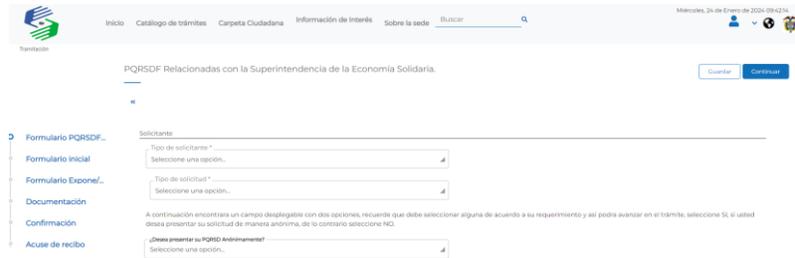
(*) Los datos facilitados por usted en este formulario pasarán a formar parte de los ficheros automatizados propiedad de la entidad gestora y podrán ser utilizados por el titular del fichero para el ejercicio de las funciones propias del ámbito de sus competencias. La Entidad garantizará la confidencialidad,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

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

El interesado manifiesta que es responsable en su totalidad de los datos aportados voluntariamente en su solicitud, los cuales son veraces. Así mismo, autoriza de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES), la cual, actuará como Responsable del Tratamiento de datos personales suministrados en su solicitud, de los cuales usted es titular y que, conjunta o separadamente podrá recolectar, usar y tratar los mismos conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales. Lo anterior, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, y por el Decreto 1081 de 2015, y demás normas concordantes.

He leído y acepto los términos y condiciones

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



Inicio Catálogo de trámites Carpeta Ciudadana Información de Interés Sobre la sede Buscar

Miércoles, 24 de Enero de 2023 10:42:54

PQRSDF Relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria

Guardar Continuar

Formulario PQRSDF

Formulario inicial

Formulario Exponer

Documentación

Confirmación

Acuse de recibo

Solicitante

Tipo de solicitante *
 Seleccione una opción.

Tipo de solicitud *
 Seleccione una opción.

A continuación encontrará un campo desplegable con dos opciones, recuerde que debe seleccionar alguna de acuerdo a su requerimiento y así podrá avanzar en el trámite, seleccione SI, si usted desea presentar su solicitud de manera anónima, de lo contrario seleccione NO.

¿Debe presentar su PQRSDF Anónimamente?
 Seleccione una opción.

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



INICIO LA ENTIDAD TRANSPARENCIA ATENCION A LA CIUDADANIA PARTICIPA SICSES NOTICIAS

Inicio / VENTANILLA ÚNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA SOLIDARIA - VUSES

Fecha de Publicación
 Dom, 01/01/2023 - 12:00
 Fecha de Última Actualización
 Jue, 25/05/2023 - 10:53

VENTANILLA ÚNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA SOLIDARIA - VUSES

TRÁMITES PAGOS CAPTURADOR P.Q.R.S.D

La Superintendencia de la Economía Solidaria, pone a disposición de las organizaciones solidarias vigiladas, asociados y ciudadanía, la Ventanilla Única; a través de la cual podrá adelantar, de manera interactiva, trámites, pagos en línea, reportes de información financiera y PQRSDF (Peticiones, Quejas, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Policaricatos). Así mismo, consultar el estado de las solicitudes realizadas ante la Superintendencia.

Para realizar un trámite en línea, deberá ingresar a la **Sede Electrónica**.

Si presenta dificultad para acceder a cualquier trámite, comuníquese al PEX (+57)6017 560 567 o escribanos al correo electrónico: atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co

Trámites

A continuación se presentan el conjunto de requisitos, pasos, o acciones, dentro del cumplimiento de la misión de la Entidad, que deben efectuar las entidades solidarias ante la Superintendencia, cumpliendo con las obligaciones previstas en la normatividad de la cual se espera obtener las autorizaciones y controles respectivos. Estos trámites están implementados en la sede electrónica de la entidad en donde puede ingresar con usuario o con línea electrónica, y no tiene costo alguno.

Para mayor soporte en la realización de nuestros trámites comuníquese al Centro de Atención al Usuario por medio de nuestros canales de comunicación que puede consultar en <https://www.supersolidaria.gov.co/contenidos/atencion-al-usuario>

PUBLICACIONES RECIENTES

- Cierre Inscripciones Convocatoria 001 de 2023
- Para comentarios propuesta Programa Transparencia y Acceso a la Información Pública 2024
- Información para calcular el valor en riesgo (VaR) del mes de diciembre de 2023
- Continuamos fortaleciendo nuestra cultura de prevención
- Para comentarios propuesta Mapa Riesgos Corrupción vigencia 2024
- Para comentarios propuesta Mapa Riesgos Corrupción vigencia 2024

MÁS POPULARES

En la página se enlistan 14 trámites que se realizan ante la Supersolidaria, cargo de las áreas misionales de acuerdo a la siguiente imagen:

- Autorización de asociación de personas naturales en organismos de segundo grado de carácter económico
- Aprobación de conversión de Precooperativa a Cooperativa
- Autorización de escisión de las organizaciones de economía solidaria vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria
- Autorización de fusión de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria
- Autorización de transformación de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria
- Autorización previa para el ejercicio de la actividad financiera
- Autorización para el desmonte del ejercicio de la actividad financiera
- Autorización para la apertura, traslado y cierre de oficinas de las entidades con actividad financiera sometidas al régimen de autorización individual
- Autorización previa de disolución y liquidación voluntaria de las organizaciones de economía solidaria que ejercen actividad financiera
- Poseción de administradores, revisores fiscales y oficiales de cumplimiento de las entidades cooperativas que ejercen actividad financiera
- Autorización previa para cesión de activos, pasivos y contratos
- Control de legalidad de reformas estatutarias de organizaciones del sector real sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria
- Control de legalidad de reformas estatutarias que no requieren de autorización previa por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria
- Prórroga para la conversión de Precooperativa a Cooperativa

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

Se evidencia (2) trámites que están a cargo de la Secretaría General, en la sección de pagos:

1. Pago de Tasa Contributiva de la Supersolidaria
2. Certificación de tasa de contribución y/o multas

- 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:

Es importante recalcar que la información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada sobre los diferentes informes generados por el sistema de gestión documental eSigna y que son clasificados como PQRSD a 31 de diciembre de 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 julio y el 31 de diciembre de 2023 y tramitados por todas las dependencias o grupos internos.

Con un número total de trámites radicados de 19.102 en el segundo semestre de 2023 como se explica en el siguiente cuadro:

Tipo de Trámite	Cantidad	%
Instancia General	12.260	64%
PQRSD	3.840	20%

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

Tipo de Trámite	Cantidad	%
Tramites diferentes a PQRSD	3.002	16%
Total	19.102	100

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Al respecto, entre los meses de julio a diciembre de 2023 del total de trámites, los clasificados como Instancia general fueron 12.260 los cuales corresponden al 64%, las PQRSD fueron 3.840 las cuales corresponden al 20%, seguido de radicaciones diferentes a PQRSD con un porcentaje de 16% equivalente a 3.002 trámites.

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, sin embargo, de manera previa al archivo del radicado, cada gestor debe validar el estado del acta de envío, en el sistema, para garantizar la efectividad de la respuesta.

➤ 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 julio a diciembre de 2023 en el sistema documental eSigna, los cuales se relacionan de acuerdo con la dependencia a la cual fueron asignados:

PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023					
Dependencia o GIT	Estados				Total general
	En revisión	En Trámite	Finalizado	Presentado	
Defensa Judicial, Atención de Consultas y Tutelas		1	2		3
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera		3	4	20	27
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa		1	7	20	28
Despacho del Superintendente		1	14		15
Grupo de Análisis Financiero I		6	337	70	413
Grupo de Análisis Financiero II			471	39	510
Grupo de Análisis Financiero III		9	377	45	431
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Asociativa				1	1
Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas		99	414	88	601
Grupo de Comunicaciones			6	4	10
Grupo de Contratos		1	25	2	28
Grupo de Contribuciones y Cobranzas		100	116	13	229
Grupo de Control Interno Disciplinario			27	4	31
Grupo de Facturación			474	14	488
Grupo de Gestión Documental y Administrativo		3	15	71	89
Grupo de Inspección		6	258	55	319
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas		110		17	127

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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023					
Dependencia o GIT	Estados				Total general
	En revisión	En Trámite	Finalizado	Presentado	
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas		49	34	4	87
Grupo de Planeación		15	73	24	112
Grupo de Riesgos			1	1	2
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones		59	920	597	1576
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados		355	839	712	1906
Grupo de Sistemas		6	5		11
Grupo de Supervisión - Delegatura Asociativa		7			7
Grupo de Supervisión - Delegatura Financiera		1			1
Grupo de Talento Humano		3	184	72	259
Grupo Financiero		3	40	25	68
Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS		246	5386	175	5807
Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado - Ciudadano		1	4		5
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera		445	1610	576	2631
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones		306	576	101	983
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados		54	633	98	785
Grupo Transversal de Riesgos				1	1
Intendencia Asociativa		6	90	90	186
Intendencia Financiera		1	1	4	6
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas		32	263	31	326
Oficina Asesora Despacho		4	36	8	48
Oficina Asesora Jurídica		45	795	28	868
Oficina de Control Interno			4	1	5
Secretaría Asociativa			2	4	6
Secretaría Financiera		4	13	8	25
Secretaría General		4	10	4	18
Secretaría Planeación y Sistemas			2	1	3
Superintendencia de la Economía Solidaria (SES)		4	15	1	20
Total general	0	1.990	14.083	3.029	19.102

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Sobre esta información se puede evidenciar que la mayor participación en PQRSD se encuentra en Grupo interno de trabajo de atención y trámites de PQRSD de la Delegatura Asociativa, con un 30,40% y 5.807 casos, Grupo Jurídico - Delegatura Financiera con 2.631 PQRSD y un 13,77%,

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

Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones con 1.906 PQRSD en 9,98% y Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Fondos de Empleados con 1.576 con 8,25% del total de trámites como los ítems más representativos.

Así mismo se evidencia que los documentos en trámite (1.920) representan el 10% de los trámites que no se han gestionado y los documentos presentados (3.029) representan el 16%; por lo que se genera una oportunidad de mejora para que las dependencias realicen estadísticas de los trámites recibidos, clasificándolas por temas, o realizando la validación de la tipificación, en el momento en que el gestor recibe la asignación, 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, así como los movimientos internos de los funcionarios.

➤ **Resultado de validación de Información de radicados asignados al Grupo de Atención y tramite de PQRSD**

De acuerdo con filtro generado en el sistema documental eSigna, por el mismo periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, el siguiente es el resumen de PQRSD que se encuentran radicados en dicho grupo:

Tipo de trámite	Total PQRS
Petición de documentos	1073
Denuncias	11
Información de interes particular	255
Reclamos	3469
Consultas	147
Manifestación	7
Información de interes general	20
Otras peticiones	92
Quejas	21
Traslado por competencia	980
Peticiones incompletas	118
Totales	6.075

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

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

vida único, como la clasificación de respuestas recibidas y los traslados por competencia que están generando reprocesos.

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:

Tipo de trámite	Total PQRSD	Respuesta fuera de términos	Respuesta en términos
Petición de documentos	1073	1065	8
Denuncias	11	0	11
Información de interés particular	255	252	3
Reclamos	3469	3295	174
Consultas	147	116	31
Manifestación	7		7
Información de interés general	20	20	
Otras peticiones	92	90	2
Quejas	21	21	0
Traslado por competencia	980	948	32
Peticiones incompletas	118		
Totales	6.075	5.807	268

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Según las anteriores cifras, de los 6075 PQRSD que se respondieron; se tramitaron dentro de los plazos establecidos 268 con un 4% de cumplimiento; sin embargo, 5.807 tramites o el 96% 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 hace la salvedad que el grupo de Relación Estado - Ciudadano realiza solicitud trimestral a todas las dependencias de la entidad para la validación de los datos generados por el sistema de gestión documental eSigna, teniendo en cuenta las debilidades citadas anteriores, con el propósito de consolidar el informe de acuerdo a lo establecido en la Ley 2195 de 2022 «Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. » que modificó los artículos 73 y 74 de la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», reglamentada parcialmente por el Decreto 103 de 2015; las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; donde las Dependencias validan los datos y relacionan las fechas y números de radicados de salida. Este proceso tiende a arrojar estadísticas más acordes a la gestión de PQRSD por lo que se generan diferencias en los datos analizados.

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

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

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 registradas por cada dependencia en hojas de Excel. Por lo que la Oficina de Control Interno genera una oportunidad de mejora en cuanto al desarrollo de una herramienta tecnológica que permita la consolidación de la gestión de PQRSD de la entidad para evitar pérdida de información o uso indebido de datos.

E. MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

En atención a las disposiciones establecidas por el Gobierno Nacional y el Departamento Administrativo de la Función Pública, actualmente se cuenta con el Manual de Atención al Ciudadano MA-GEGI-001 que se encuentra en la plataforma de gestión iSolución, sin embargo, La oficina de control interno genera una oportunidad de mejora respecto a la actualización y publicación de este manual en la plataforma mencionada.

En la revisión de Procedimientos de Atención y trámites de PQRSD se evidencia que en iSolución sigue publicado el Procedimiento de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria y el procedimiento de atención de la Delegatura Financiera de manera independiente; sin embargo se evidencia error en la publicación del procedimiento unificado de atención por lo que la Oficina de Control Interno recomienda la revisión y ajuste en la caracterización del proceso de gestión de grupos de interés – GEGI.

F. CANAL DE DENUNCIAS

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

El Grupo de Control Interno Disciplinario informa que durante el segundo semestre de 2023 se recibieron 249 correos de los cuales (248) se refieren a denuncias en contra de las entidades vigiladas y se evidencia (1) correo en contra de un funcionario, en tanto que no hay quejas asociadas a contratistas de la entidad.

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. 20231300031213 de 15 de diciembre de 2023 solicitando los radicados pendientes de tramitar y/o cerrar por parte de las dependencias de la Superintendencia a 31 de diciembre de 2023.

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,

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

sanciones e inconformidad por parte de los usuarios cuyo trámite no fue resuelto, solucionado o simplemente no fue cerrado con la debida oportunidad.

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

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

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

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.

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 revisión del autodiagnóstico espacios físicos, archivo que cuenta con 27 aspectos que se revisan con diferentes preguntas relacionadas en un cuestionario de setecientos sesenta y un (761) preguntas de los espacios físicos y las instalaciones de la Superintendencia, al área encargada como lo es la secretaria general.

La información de los 27 formatos anteriormente gestionados, se tabuló dando como resultado el siguiente cuadro:

Aspecto a Controlar	Controles	Cumple	No Cumple	No aplica
Puertas	15	5		10
Pasamanos en circulaciones	19	8		11
Baños	28	20	7	1
Acceso a baños	93	57	24	12
Ducha	28	7	11	10
Equipos controles e interruptores	21	9	1	12
Entorno	3	2		1
Estacionamientos accequibles	44	34		10
Itinerarios Circulaciones	55	15	12	28
Rampas	28	10		18
Escaleras	29	24	3	2
Pasamanos en circulaciones	19	16	1	2
Ascensores	59	39	5	15
Pasillos	13	12		1
Iluminación	33	31	2	
Mesa Mobiliario	15	15		
Silla Mobiliario	21	16	2	3
Documentación mobiliaria	12	9	1	2
Señalización	99	68	19	12
Ventanas y sus Herrajes	12	4	1	7
Diagrama de Zonas	70	37	7	26
Superficie de Pisos	4	4		

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

Aspecto a Controlar	Controles	Cumple	No Cumple	No aplica
Guardarropa	3			3
Módulo de Atención	8	6	2	
Líneas de visión	3	2		1
Contraste visual	11	10		1
Orientación e Información	16	7	8	1
Totales	761	467	106	189

Fuente: Datos suministrados por secretaria general

De acuerdo al cuadro anterior de (761) preguntas la entidad está cumpliendo con (467) y no cumple con (106) ítems o normas.

La oficina de Control Interno evidencia diferentes falencias en el cumplimiento de la norma NTC 6047 en las instalaciones de la Supersolidaria, por tanto, se recomienda el análisis, reconocimiento y plan de acción que asegure el cumplimiento total de la citada norma.

I. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO

Para el segundo semestre de 2022 se generó un plan de mejoramiento con 6 observaciones las cuales (2) actividades se encuentran cerradas y (4) actividades que se debieron cumplir al cierre de la vigencia 2023 y se revisará en la auditoría de planes de mejoramiento en mayo de este año.

En el primer semestre de 2023 se generaron (3) observaciones, con (5) acciones de mejora de las cuales (1) ya está cerrada y (4) actividades que se debieron cumplir al cierre de la vigencia 2023, que igualmente se revisarán en la auditoría de planes de mejoramiento en mayo de este año.

J. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ La Oficina de Control interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a las acciones de control y evidencias cargadas para el mes de diciembre, en el mapa de riesgo de gestión 2023, ya que en la revisión realizada el 29 de enero, no estaban cargadas las del siguiente control:
 - Riesgo GEGI 1 C19 acción 2 responsable: OAPS Cesar Macías
- ✓ 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.
- ✓ La oficina de control interno genera una oportunidad de mejora para que las dependencias realicen estadísticas de los trámites recibidos, clasificándolas por temas, o realizando la

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

validación de la tipificación, en el momento en que el gestor recibe la asignación, con el fin de establecer cuáles son las PQRSD de mayor frecuencia o recurrentes y establecer los mecanismos que considere pertinentes para poder pronunciarse oportunamente.

- ✓ De igual manera la oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora al estudiar la posibilidad de implementar planes contingentes y/o reforzar temporalmente aquellas dependencias que presentan un alto volumen de 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, así como los movimientos internos de los funcionarios.
- ✓ 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.
- ✓ La oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a la consolidación de temas o Tipificación unificada de clasificación de las PQRSD para realización de informes, estadísticas e indicadores.
- ✓ La oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora en la creación de 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.
- ✓ La Oficina de Control Interno genera una oportunidad de mejora en cuanto al desarrollo de una herramienta tecnológica que permita la consolidación de la gestión de PQRSD de la entidad para evitar pérdida de información o uso indebido de datos.
- ✓ La oficina de control interno genera una oportunidad de mejora respecto a la actualización y publicación del manual de atención al usuario, en la plataforma correspondiente (iSolución).
- ✓ 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.**

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

- Observación # 1: Tipificación unificada en la clasificación de las PQRSD

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

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.

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 5.807 PQRSD que fueron contestadas fuera de tiempo, es decir que el 96% 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: Incumplimiento de Parámetros definidos en la NTC 6047 de 2013

Condición: En el Autodiagnóstico de 761 preguntas referentes al cumplimiento de los lineamientos de la Norma NTC 6047 de 2013, en lo relacionado con la infraestructura necesaria para la atención al ciudadano con limitaciones o discapacidad se evidencia 467 respuestas en que se cumple y 106 respuestas en que no se cumple, es decir un 14% de incumplimiento de la norma.

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

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

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

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

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

Recomendación: Se recomienda el análisis, reconocimiento y plan de acción que asegure el cumplimiento total de la citada norma y realizar los cambios de infraestructura posibles en pro del posicionamiento de la entidad y su visibilización ante la ciudadanía, así como de la minimización de incumplimientos y posibles sanciones.

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	Incumplimiento de Parámetros definidos en la NTC 6047 de 2013	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.

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

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

Cordialmente,

(Original Firmado)

MABEL ASTRID NEIRA YEPES

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana Larissa Niño Collantes

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