

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	29	Mes:	02	Año:	2024
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Unidad Auditada:	Gestión de Grupos de Interés – GEGI Comunicaciones
Dependencia(s):	Secretaria General
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	IVETH SUSANA AYALA RODRIGUEZ – Secretaría General
Objetivo de la Auditoría:	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, informes de la vigencia anterior, planes y programas de la nueva vigencia por parte del Grupo de Comunicaciones.
Alcance de la Auditoría:	Verificar la gestión dada, por parte de la Secretaría General, Comunicaciones a los riesgos asociados al proceso, la aplicación de controles y su efectividad, actividades ante los lineamientos que ha generado el DAFP y las políticas relacionadas con el proceso de Gestión de Grupos de Interés - GEGI para 2023 y 2024.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos • Mapa de Riesgos Institucionales • Decreto 1166 de 2016 • Ley 1757 de 2015 • Resolución 2020121007195 de 2020 • Resolución 2020113000435 de 2020 • Resolución 2020370009985 de 2020

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	02	2024			05	02		2024		29	02	2024	23	02

Jefe oficina de Control Interno	Auditor
Mabel Astrid Neira Yepes	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

 <p>Supersolidaria Superintendencia de la Economía Solidaria</p>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 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 20241300001763 de 23 de enero de 2024, 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 Comunicaciones de la Superintendencia, identificando la normatividad externa y documentación interna (manuales y procedimientos) adoptados para tal fin.
- 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.

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

- c) La apertura de la auditoría se realizó a través del correo electrónico del 5 de febrero de 2024, 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.

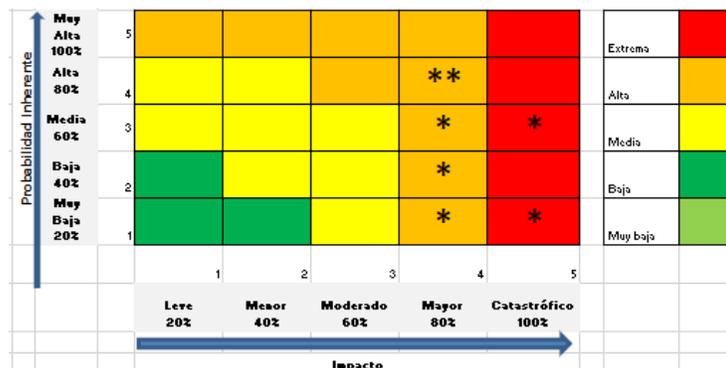
RIESGOS EVALUADOS (Riesgos evaluados en el proceso de auditoría)

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

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

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



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 para establecer procedimientos que optimicen la respuesta.
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.

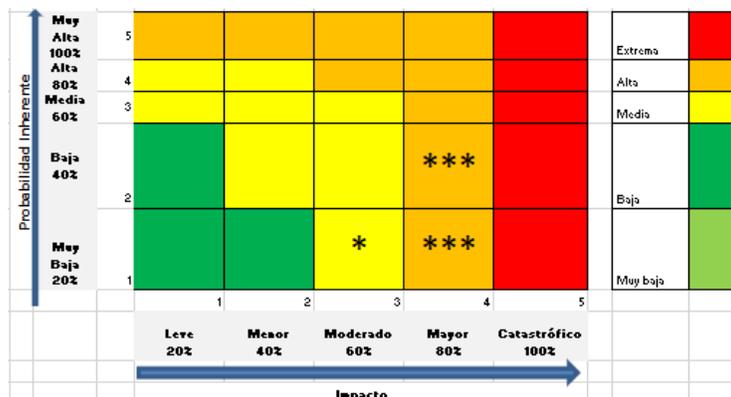
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

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

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



La oficina de Control Interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a la revisión, análisis y consolidación de evidencias del riesgo GEGI 1 Acción C19-2, debido a que en el corte del cuarto trimestre no hay reporte de seguimiento y evidencia que permita validar el cumplimiento y cierre de esta acción. (validación a 12 de febrero)

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

- ✓ 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

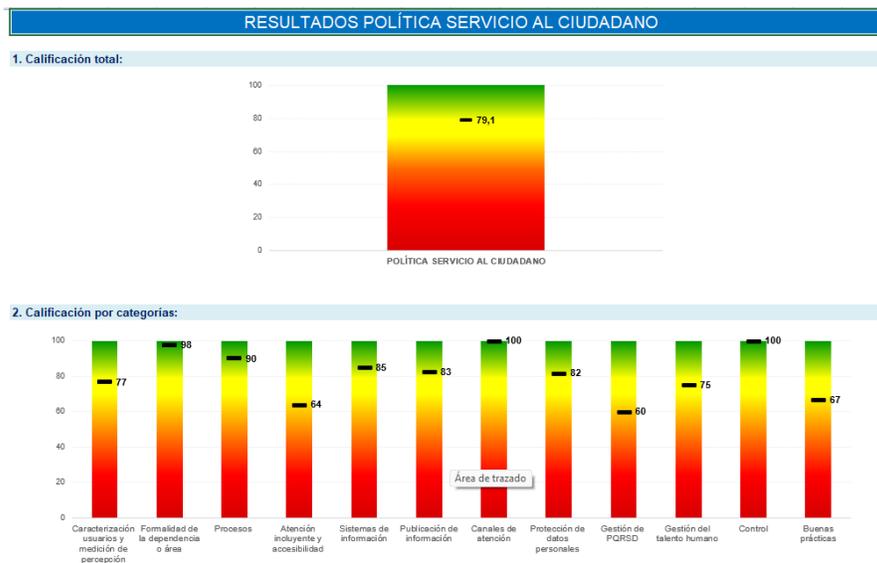
Teniendo en cuenta que en octubre de 2023 se realizó la auditoría al proceso GEGI, centrándose en la revisión de la caracterización del Proceso y los procedimientos relacionados que se encuentran en el sistema de gestión iSolución, incluyendo la revisión de los autodiagnósticos pertinentes, se realizó la verificación de las actividades cuyo porcentaje de ejecución es menor al 95% de cumplimiento que quedaron trazadas, de acuerdo a cada política relacionada:

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

3. Revisión Autodiagnósticos:

De acuerdo al MIPG, los autodiagnósticos aplicables al proceso que se relacionan son los siguientes:

a. Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano:



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

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

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:

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 detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
 - Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad

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

- 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.
- Asigna único y consecutivo número de 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 publicar 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
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

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

- Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos (sugiere anexo interno 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 Interno 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 por medio de correo electrónico y links de atención al ciudadano

La Secretaría General y el grupo de comunicaciones informa que las actividades anteriormente mencionadas están siendo monitoreadas desde el plan de acción anual, desde el mapa de riesgos de gestión de 2024, y también desde la actualización del digiturno con atención preferente, también acudiendo a herramientas de Mintic con el centro de relevo, proponiendo la creación de una herramienta complementaria para subsanar las falencias del sistema de gestión documental eSigna y revisión y análisis de solicitud presupuestal para adecuación y cumplimiento de la norma NTC 6047.

b. Autodiagnóstico Política de Trámites:

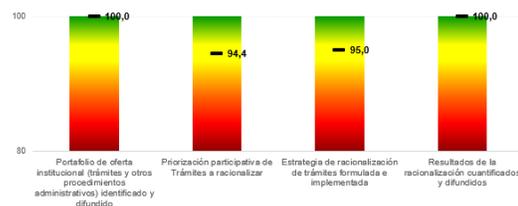
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno</p>	<p>Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno</p>	<p>Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno</p>

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:

- ✓ 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.

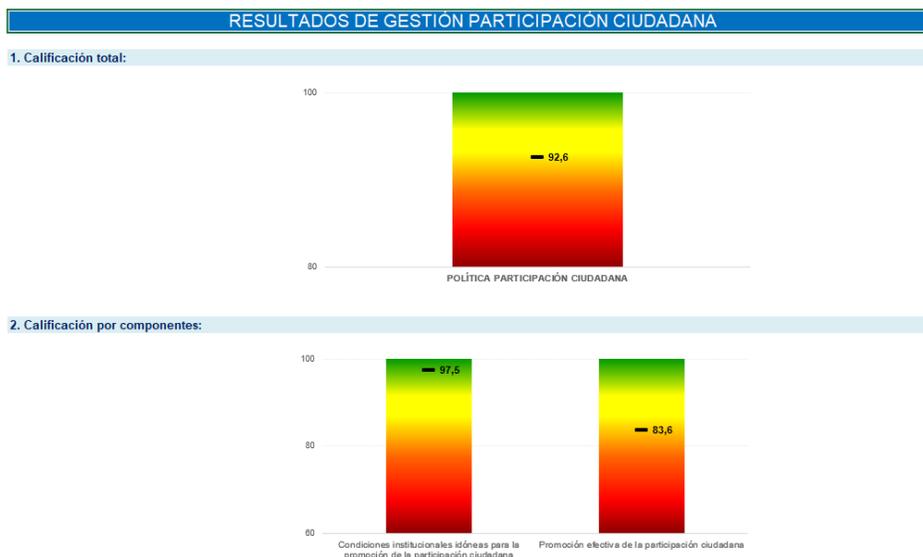
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

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

- ✓ 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.

La Secretaría General y el grupo de comunicaciones informa que la mayoría de las actividades anteriormente mencionadas se subsanan con la herramienta de desarrollo propio que se va proponer al área de planeación y sistemas.

c. Autodiagnóstico Participación Ciudadana:



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.

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

Ejecutar el Plan de participación

- ✓ 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.

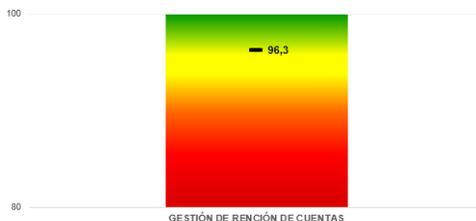
La Secretaría General y el grupo de comunicaciones informa que se tiene programado realizar capacitaciones a las entidades vigiladas frente a la plataforma Sicses o captador de información, realizar más difusión, con videos de actividades ejecutadas, logros en las redes sociales y el desarrollo de enlaces regionales, aunque inicialmente se trabajará con la región caribe.

d. Autodiagnóstico Rendición de Cuentas

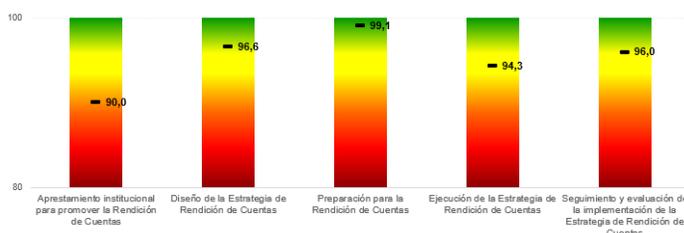
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

RESULTADOS GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Calificación total:



2. Calificación por etapa



De acuerdo a la anterior gráfica la Oficina de Control interno evidencia que la Gestión de Grupos de Interés - GEGI 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

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

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

- 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.

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.

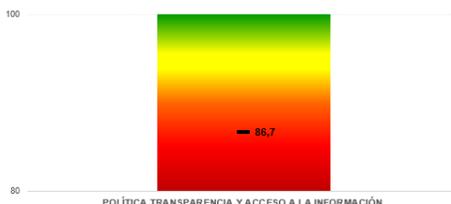
La Oficina asesora de planeación y sistemas y el grupo de comunicaciones informa que se están realizando las actividades de mejora relacionadas con la rendición de cuentas y espacios de participación ciudadana teniendo en cuenta la guía del Manual único de rendición de cuentas-MURC, Versión 2, del departamento administrativo de función pública – DAFP.

e. Autodiagnóstico de Transparencia y Acceso a la Información

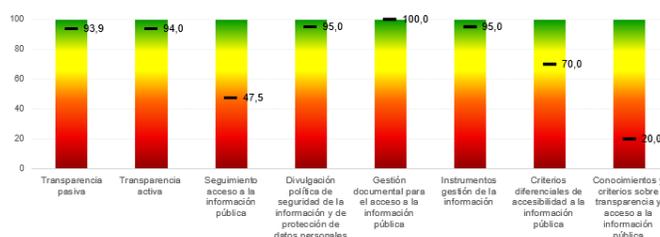
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

RESULTADOS POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 - 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.

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

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 (Política de Atención al Ciudadano)
- ✓ 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

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

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

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

- ✓ 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.
- ✓ 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.

La Secretaría General y el grupo de comunicaciones informa que se están realizando actividades de mejora frente a las falencias encontradas en la auditoría de seguimiento de Ley de transparencia y acceso a la información tales como revisión de tratamiento de datos personales, políticas de privacidad, términos y condiciones y actualización de campos de activos e índices de información.

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.

LINEAMIENTOS DEL DAFP

Se hace una revisión de los principales Lineamientos que contienen el tema de comunicaciones:

- **15.1** La entidad desarrolla e implementa controles que facilitan la comunicación externa, la cual incluye políticas y procedimientos. Incluye contratistas y proveedores de servicios tercerizados (cuando aplique).

La Superintendencia de la Economía Solidaria, cuenta con una Política de Comunicaciones, disponible para consulta por parte de los grupos de interés, a través del portal web de la Entidad, en el siguiente enlace:

https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/po_gegi_002_politica_de_comunicaciones_0.pdf

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

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

También, cuenta con un mapa de riesgos para el proceso: Gestión de Grupos de Interés; donde se han descrito los controles para facilitar la comunicación externa. La información, puede verificarse, por medio del siguiente link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VV5CYnUaqXkWs8xbUmskqfhCP6GGb2KoJ2s0m7dP2Uo/edit#gid=1302776762>

Finalmente, los procedimientos establecidos para el proceso: Gestión de Grupos de Interés, son:

- PR-GEGI-002 Definir y aplicar estrategias de comunicación
- PR-GEGI-003 Definir y aplicar estrategias de participación
- PR-GEGI-004 Atención a los grupos de interés
- PR-GEGI-005 Procedimiento gestión de PQRSD

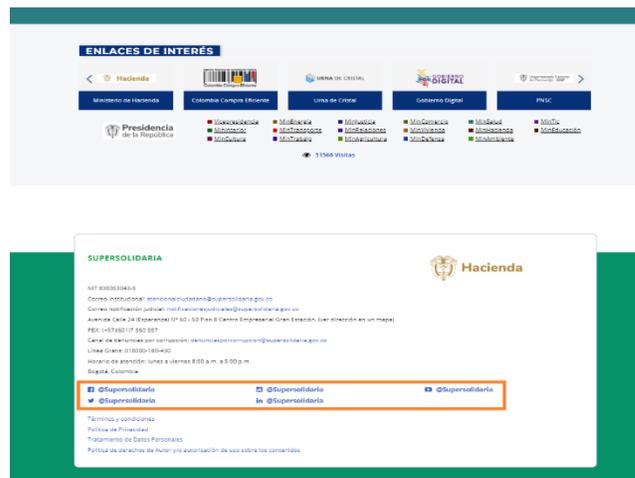
Los mismos, se encuentran disponibles en el aplicativo: Isolución; por medio del siguiente vínculo:

<https://isolucion.supersolidaria.gov.co/Isolucion/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRlc3R5Y3Vsby5hc3A/UGFnaw5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvU3VwZXJzb2xpZGFyaWEvMy8zMjMzNDk1MzE1OTE2Yy5hc3AmSURBUiRjQ1VMTz00OTk2>

- **15.2** La entidad cuenta con canales externos definidos de comunicación, asociados con el tipo de información a divulgar, y éstos son reconocidos a todo nivel de la organización.

La Superintendencia de la Economía Solidaria, cuenta con los siguientes canales externos de comunicación, los cuales son reconocidos a todo nivel de la organización y están disponibles, a través del sitio web:

- A continuación, una captura de pantalla en la que es visible su ubicación:



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

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

Los enlaces de consulta para cada uno de los canales externos de comunicación, son:

- **Página web:** <https://www.supersolidaria.gov.co/es>
- **Redes Sociales:**
- **Facebook:**
<https://www.facebook.com/Superintendencia-de-la-Economia-Solidaria-216536928376338>
- **X (antes conocido como twitter):**
<https://twitter.com/supersolidaria>
- **Instagram:**
<https://www.instagram.com/supersolidaria/>
- **LinkedIn:**
<https://www.linkedin.com/company/superintendencia-de-la-econom%C3%ADa-solidaria/>
- **YouTube:**
<https://www.youtube.com/channel/UCAO0b7-tUwZazPZ2FKXGo3g/featured>
- **15.3** La entidad cuenta con procesos o procedimiento para el manejo de la información entrante (quién la recibe, quién la clasifica, quién la analiza), y a la respuesta requerida (quién la canaliza y la responde).

La Superintendencia de la Economía Solidaria, cuenta con los siguientes documentos, los cuales establecen el manejo de la información entrante y la respuesta requerida:

1. Política de Comunicaciones, disponible para consulta por parte de los grupos de interés, a través del portal web de la Entidad, en el siguiente enlace:
https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/po_gegi_002_politica_de_comunicaciones_0.pdf
2. Procedimientos establecidos para el proceso: Gestión de Grupos de Interés:
3.
 - PR-GEGI-002 Definir y aplicar estrategias de comunicación
 - PR-GEGI-003 Definir y aplicar estrategias de participación
 - PR-GEGI-004 Atención a los grupos de interés
 - PR-GEGI-005 Procedimiento gestión de PQRSD

Los mismos, se encuentran disponibles en el aplicativo: Isolución; por medio del siguiente vínculo:

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

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

<https://isolucion.supersolidaria.gov.co/Isolucion/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhZWVWTZXRBCnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvU3VwZXJzb2xpZGFyaWEvMy8zMjMzNDRkMWUzNmY0NDgyYThhYmMwMGRjMzE1OTE2Yy8zMjMzNDRkMWUzNmY0NDgyYThhYmMwMGRjMzE1OTE2Yy5hc3AmSURBUiRjQ1VMTz00OTk2>

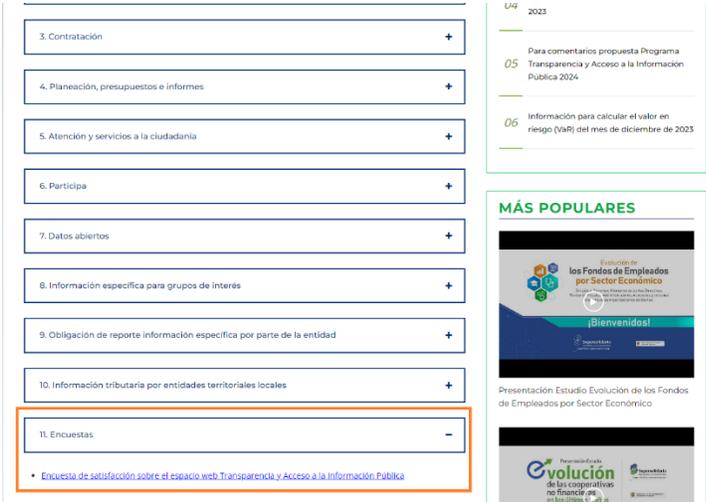
- **15.4** La entidad cuenta con procesos o procedimientos encaminados a evaluar periódicamente la efectividad de los canales de comunicación con partes externas, así como sus contenidos, de tal forma que se puedan mejorar.

Para esta vigencia, se implementó en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública, una encuesta de satisfacción dirigida a los grupos de interés sobre esta sección, que se encuentra disponible por medio de uno los canales de comunicación de la Entidad: la página web.

La relevancia de esta consulta, es que permitirá conocer la percepción acerca de gran parte de los contenidos del sitio, debido a que el menú de transparencia, recoge o es casi que un mapa del portal.

- Este sondeo, se encuentra disponible, por medio del siguiente enlace:
<https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/transparencia>

A continuación, una captura de pantalla de la ubicación específica:



The screenshot shows a navigation menu on the left with 11 items. Item 11, 'Encuestas', is highlighted with an orange border. Below it, a link reads 'Encuesta de satisfacción sobre el espacio web Transparencia y Acceso a la Información Pública'. The main content area on the right features a sidebar with 'MÁS POPULARES' and a central article titled 'Evolución de los Fondos de Empleados por Sector Económico' with a '¡Bienvenidos!' message.

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

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

- **15.5** La entidad analiza periódicamente su caracterización de usuarios o grupos de valor, a fin de actualizarla cuando sea pertinente.

A través de las actividades de interacción con los grupos de interés, que se llevaron a cabo en la vigencia 2023, la Supersolidaria caracterizó a cada uno de sus usuarios o grupos de valor, por medio del diligenciamiento del formulario de inscripción.

Con los datos obtenidos, no solo se actualiza la información anualmente, sino que es un insumo para el informe de caracterización de los grupos de interés.

Esta información, puede consultarse por medio del siguiente enlace:

https://drive.google.com/drive/folders/1T2MfeVoVUalyvhB-N_bL78X6Mbn0fSB5?usp=sharing

Finalmente, la misma caracterización, se encuentra disponible por medio de uno de los tableros del centro de analítica, cuya actualización corresponde a los reportes de información que realizan las organizaciones solidarias vigiladas y que está vinculado al portal web, siguiendo este enlace:

<https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/cifras-del-sector-solidario>

Así mismo el grupo de comunicaciones informa que el informe de caracterización de 2023, solo está pendiente de aprobación para que sea publicado

- **15.6** La entidad analiza periódicamente los resultados frente a la evaluación de percepción por parte de los usuarios o grupos de valor para la incorporación de las mejoras correspondientes.

El proceso de Gestión de Grupos de Interés, cuenta con dos indicadores para medir la percepción de los usuarios o grupos de valor, acerca de las actividades de interacción que se adelantan durante cada vigencia. El reporte se realiza según las acciones adelantadas y al final, se registra el consolidado anual.

La información correspondiente a la vigencia 2023, se encuentra disponible por medio del aplicativo Isolución; así:

Nombre indicador:

Evaluar la percepción de satisfacción de los asistentes al evento de participación ciudadana organizado por la Supersolidaria (Secundario)

Enlace consulta:

<https://isolucion.supersolidaria.gov.co/Isolucion/Medicion/frmIndicadoresBase.aspx?CodIndicador=OTIy&FechaIni=MzEvMTIvMjAyMg==&FechaFin=MzEvMTIvMjAyMw==>

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

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

Nombre indicador:

Percepción consolidada de la satisfacción de los asistentes a eventos de participación ciudadana organizados por la Supersolidaria (secundario)

Enlace consulta:

<https://isolucion.supersolidaria.gov.co/Isolucion/Medicion/frmIndicadoresBase.aspx?CodIndicador=OTIz&FechaIni=MzEvMTIvMjAyMg==&FechaFin=MzEvMTIvMjAyMw==>

La oficina de control interno verifica la información suministrada por parte del líder del proceso GEGI y evidencia el correcto funcionamiento de los links proporcionados.

Comprobación de Planes y programas de Comunicaciones Vigencia 2023 y 2024

1. Informe de caracterización de grupos de interés 2023

La oficina de control interno evidencia el informe de caracterización de usuarios en el siguiente link:

https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/20240213_informe_caracterizacion_usuarios_vf.pdf

2. Plan de participación de los grupos de interés y presencia institucional publicado. 2023 – 2024

La oficina de control interno verifica que se encuentra en el link de participación ciudadana que contiene la estrategia de participación y el cronograma de la vigencia 2023 y se encuentra en el siguiente link:

https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/20230810_estrategia_cronograma_participacion_ciudadana_ses_final_publicacion_0.pdf

La oficina de comunicaciones está elaborando el Plan de participación de los grupos de interés y presencia institucional de 2024.

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

Plan de Participación Ciudadana

2023

Adjunto	Tamaño
 Estrategia y Cronograma Participación Ciudadana 2023 (73.74 KB)	73.74 KB

2022

Adjunto	Tamaño
 Plan de Participación Grupos Interés y Servicio al Ciudadano 2022 (4.59 MB)	4.59 MB

2021

Adjunto	Tamaño
 Plan de Participación Grupos Interés y Servicio al Ciudadano 2021 (1.64 MB)	1.64 MB <small>respuesta a 2 páginas más - Perfil</small>

- ✓ La oficina de control interno genera una oportunidad de mejora respecto al Informe de Participación ciudadana de 2023, ya que aún no se ha socializado y/o publicado porque está pendiente de aprobación.

3. Política de comunicaciones 2023 – 2024

La oficina de control interno evidencia que la política de comunicaciones que fue relacionada por el área auditada es de 2022 por lo que se genera la observación, y se recomienda la revisión, análisis y actualización de la política de comunicaciones de la Supersolidaria en concordancia con las disposiciones presidenciales.

4. Plan de comunicaciones 2023 - 2024

La oficina de control interno evidencia que el plan de comunicaciones de la vigencia 2023 se encuentra relacionado en las evidencias aportadas por la oficina de comunicaciones en tanto que el plan de comunicaciones de la vigencia 2024 se encuentra en elaboración

5. Informe de ejecución de la estrategia de comunicaciones 2023

La oficina de control interno evidencia que el Informe de ejecución de la estrategia de comunicaciones 2023 que fue relacionado tenía corte a mes de septiembre y falta consolidar la información hasta el mes de diciembre, por lo que se genera la observación, y se recomienda su elaboración.

4. Planes de Mejoramiento

En la vigencia 2022 se suscribió plan de mejoramiento el 10 de noviembre de 2022 con cuatro (4) observaciones, de las cuales (3) se encuentran cerradas y (1) se encuentra vencida de acuerdo a las fechas suscritas; este puntose revisará en mayo, cuando se haga el seguimiento a planes de mejoramiento.

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

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

Para la vigencia 2023 se suscribió plan de mejoramiento el 8 de noviembre de 2023 con (5) observaciones que se encuentran abiertas a la fecha y se revisaran en el seguimiento contemplado.

5. 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 1 Acción C19-2, debido a que en el corte del cuarto trimestre no hay reporte de seguimiento y evidencia que permita validar el cumplimiento y cierre de esta acción.
- ✓ La oficina de control interno genera una oportunidad de mejora respecto al Informe de Participación ciudadana de 2023, ya que aún no se ha socializado y/o publicado porque está pendiente de aprobación.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA (Principales Situaciones Detectadas)

Observación # 1: Política de Comunicaciones de 2023 – 2024 desactualizada

Condición: La oficina de control interno evidencia que la política de comunicaciones que fue relacionada por el área auditada es de 2022.

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

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

Recomendación: Revisión, análisis y actualización de la política de comunicaciones de la Supersolidaria en concordancia con las disposiciones presidenciales.

Observación # 2: Elaboración Informe de ejecución de la estrategia de comunicaciones 2023

Condición: La oficina de control interno evidencia que el Informe de ejecución de la estrategia de comunicaciones 2023 que fue relacionado tenía corte a mes de septiembre y falta consolidar la información hasta el mes de diciembre y subir el informe a la página web.

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 y para subirlo a la página web.

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

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

Recomendación: elaborar el informe de ejecución de la estrategia de comunicaciones a diciembre de 2023, subirlo a la página web y 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:

No	OBSERVACIONES	REPETITIVO
1	Actualización de Política de Comunicaciones de 2023 – 2024	No
2	Elaboración Informe de ejecución de la estrategia de comunicaciones a diciembre de 2023	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 normatividad requiere medidas efectivas en su implementación; por lo que con esta auditoría, 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-008 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.

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