

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	31	Mes:	07	Año:	2024
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Unidad Auditada:	Mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD por parte de la Supersolidaria I Semestre 2024
Dependencia(s):	Secretaría General
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	Iveth Susana Ayala Rodríguez – Secretaría General
Objetivo de la Auditoría:	<p>Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, que indica 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:	Inicia con la revisión del proceso y procedimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, continúa con la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos de la PQRSD presentadas y atendidas en la Superintendencia de la Economía Solidaria por el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2024 y finaliza con el informe de auditoría.
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. ○ 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 ○ Ley 1450, Artículo 234 ○ 1755 de 2015, Artículo 31

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría									Reunión de Cierre		
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	

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

17	07	2024		17	07	2024		31	07	2024	25	07	2024
----	----	------	--	----	----	------	--	----	----	------	----	----	------

Jefe oficina de Control Interno (E)	Auditor
Martha Nohemy Arévalo Martínez	Ana Larissa Niño Collantes

I. DECLARACIÓN

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

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

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

II. COMPROMISO DEL AUDITADO

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

III. NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

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

IV. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría efectuada al proceso mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD I Semestre 2024 de la Secretaría General, se tiene en cuenta el objetivo y alcance y la solicitud de información a través del memorando No. 20241300012533 del 20 de junio de 2024, además de los siguientes pasos:

- a) Entendimiento del proceso.

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

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

- b) Diseño del plan de auditoría: Se estableció la programación del plan de trabajo para el desarrollo de la auditoría, de modo que permitiera lograr el objetivo propuesto.
- c) La apertura de la auditoría se realizó a través del correo electrónico del 17 de julio de 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 las PQRSD para efectos de análisis semestral de datos.
- e) Ejecución de pruebas: Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, sobre el desarrollo del seguimiento a las PQRSD I semestre 2024.
- f) Definición de observaciones y recomendaciones: Surgieron producto de la comparación entre el estado correcto del requisito (criterio) y el estado actual, socializando cada uno de ellos con el líder del proceso y personal a cargo de la gestión.

RIESGOS EVALUADOS (Riesgos evaluados en el proceso de auditoría)

En la revisión de los Riesgos Institucionales, la Oficina de Control Interno, verifica la actualización de la Matriz de Riesgos en cuanto a la identificación de los Riesgos en el proceso GEGI – Gestión de Grupos de Interés, que relaciona cinco (5) riesgos asociados al proceso, como se observan a continuación:

Tabla 1

Riesgos del proceso GEGI 2024

No.	Riesgo	Tipo de riesgo	Nivel de riesgo	Nivel de riesgo residual
1	Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción de los grupos de valor debido a una orientación inadecuada en la prestación del servicio	Riesgo operativo	Alto	Alto
2	Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción de los grupos de valor o sanciones de entes de control debido al incumplimiento de los términos de ley para la gestión de solicitudes	Riesgo operativo	Alto	Alto
4	Imposibilidad de acceso a los diferentes canales de atención y comunicación	Seguridad digital	Extremo	Moderado
5	Incumplimiento de normatividad asociada a la participación ciudadana	Riesgo normativo, legal o de cumplimiento	Alto	Alto
13	Posibilidad de afectación de usuarios asistentes a actividades de participación ciudadana organizadas por la SES	Seguridad y salud ocupacional	Alto	Alto

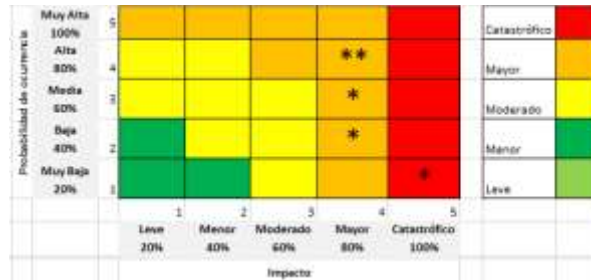
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

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

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

Tabla 2

Mapa de Calor – riesgo inherente



Fuente: Elaboración propia, datos de la OAPS

Los riesgos enunciados, despliegan controles tales como se describen en la matriz de riesgos:

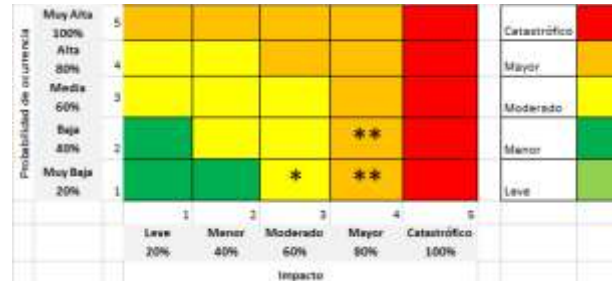
- El grupo Relación Estado - Ciudadano junto con el equipo de Sistemas de Gestión adscrito a la OAPS, actualiza los procedimientos, manuales, guías y demás documentos disponibles en la plataforma ISOLUCION.
- El Líder de la política de servicio al ciudadano periódicamente realiza la socialización de 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 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.
- El líder de políticas de trámites trimestralmente socializa las generalidades de los trámites oficiales de la entidad con piezas comunicativas, gráficas, audiovisuales
- El Coordinador de PQRSD y el de grupo jurídico financiero realizan semestralmente una capacitación a contratistas para dar a conocer actualizaciones de procesos y procedimientos para dar respuesta.
- Coordinador apoyado por coordinador de grupo atención y trámite de PQRSD y profesional de delegatura financiera realizan semestralmente capacitación sobre servicio al ciudadano, funciones de áreas misionales, importancia de PQRSD, rol de organizaciones vigiladas y estructura, normatividad aplicable
- El Grupo de relacionamiento con el ciudadano realiza curso de lenguaje claro. Evidencia: memorias
- 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 equipo de comunicaciones de manera previa a eventos solicita a grupo de SG-SST de talento humano lineamientos o requisitos normativos a tener en cuenta para solicitarlos al operador logístico.
- 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

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

Tabla 3

Mapa de calor - riesgo residual



Fuente: Elaboración propia, datos de la OAPS

La oficina de Control Interno evidencia que el **Mapa de Riesgos Consolidado no se encuentra acorde con el Mapa de Seguimiento mensual de riesgos institucionales para la vigencia 2024**, evidenciando una oportunidad de mejora en cuanto a las acciones de control y evidencias cargadas en el semestre dado que en la revisión realizada el pasado 22 de julio, no estaban cargadas las evidencias del siguiente control:

- Riesgo GEGI 13 acción C 24-1 responsable: Profesional especializado de comunicaciones

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

A continuación, el detalle del trabajo de auditoría en Atención A La Ciudadanía:

El Grupo de relacionamiento con el ciudadano atendió durante el primer semestre del 2024, de manera presencial en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., con cuatro (4) funcionarios, relacionados a continuación:

Tabla 4

Servidores públicos que atienden el Grupo Relacionamiento con el Ciudadano

SERVIDORES QUE BRINDARON ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
Nombre	Denominación	Código	Grado
Angela Pardo Londoño	Profesional Especializado	2028	13
Maryori Medina Rodríguez	Técnico Administrativo	3124	15
Camila Andrea Sandobal	Profesional Universitario	2044	9
Marcela Margarita Vidal Marquez	Profesional Especializado	2028	13

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

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 se evidencia la contratación de cinco (5) profesionales para reforzar el equipo de relacionamiento con el ciudadano.

A. CIUDADANÍA ATENDIDA

Las siguientes son las estadísticas entregadas por la Secretaría general, correspondientes a la atención presencial y virtual realizada por la Supersolidaria, así como la calificación otorgada por los usuarios en el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2024. Se debe tener en cuenta que la atención virtual se ha dado a través del correo: atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co

La ciudadanía fue atendida presencial y virtual entre el 1 de enero y 30 de junio de 2024 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, como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 5

Ciudadanía atendida presencial y virtualmente en el periodo

Mes	Atención Presencial	Atención Virtual	total	Porcentaje
enero	95		95	13%
febrero	138		138	19%
marzo	87		87	12%
abril	87	52	139	19%
mayo	112	60	172	23%
junio	77	35	112	15%
Total atenciones	596	147	743	100%

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

Se observa que, de enero a junio la ciudadanía atendida fue de 743 personas, en su mayoría presencial con 80,22% (596) mientras que la atención virtual fue del 19,78% (147). En esta información, se incluye la información de soporte al capturador para la transmisión de su información financiera, estadística, contable y operativa, en el sistema propio de la entidad llamado SICSES.

Relacionado con el tipo de consulta, el cuadro siguiente muestra la estadística por tipo de consultas de información que se presentan tanto virtual como presencial:

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

Tabla 6
Estadística por tipo

CATEGORIA	TIPIFICACIÓN (tipo de solicitud)	CÓD.	PRESENCIAL	Virtual	No. USUARIOS	%
1. TRÁMITES OFICIALES	Autorización de asociación de personas naturales en organismos de segundo grado de carácter económico.	TRAM - 1.1	0	0	0	0%
	Aprobación de conversión de precooperativa a cooperativa.	TRAM - 1.2	32	0	32	4%
	Autorización de escisión de las organizaciones de economía solidaria vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.	TRAM - 1.3	0	0	0	0%
	Autorización de fusión de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria.	TRAM - 1.4	0	0	0	0%
	Autorización de transformación de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria.	TRAM - 1.5	3	0	3	0%
	Control de legalidad de reformas estatutarias de organizaciones del sector real sometidas a supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria.	TRAM - 1.6	16	0	16	2%
	Prórroga para la conversión de Precooperativa a Cooperativa.	TRAM - 1.7	0	0	0	0%
	Autorización previa para el ejercicio de la actividad financiera.	TRAM - 1.8	1	0	1	0%
	Autorización para el desmonte del ejercicio de la actividad financiera.	TRAM - 1.9	0	0	0	0%
	Autorización para la apertura, traslado y cierre de oficinas de las entidades con actividad financiera sometidas al régimen de autorización individual.	TRAM - 1.10	0	0	0	0%
	Autorización previa de disolución y liquidación voluntaria de las organizaciones de economía solidaria que ejercen actividad financiera.	TRAM - 1.11	2	0	2	0%
	Posesión de administradores, revisores fiscales y oficiales de cumplimiento de las entidades cooperativas que ejercen actividad financiera.	TRAM - 1.12	5	0	5	1%
	Autorización previa para cesión de activos, pasivos y contratos.	TRAM - 1.13	0	0	0	0%
	Control de legalidad de reformas estatutarias que no requieren de autorización previa por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria.	TRAM - 1.14	2	0	2	0%
	Pago de tasa contributiva de la Supersolidaria	TRAM - 1.15	4	0	4	1%
2. Otro procedimiento administrativo de cara al ciudadano OPA	Certificado de Paz y Salvo de Tasa de Contribución y Multas	OPA - 2.1	2	0	2	0%
3. DENUNCIAS	Denuncias por presunto fraude	DEN - 3.1	6	0	6	1%
	Denuncia de posible conflicto de interés	DEN - 3.2	0	0	0	0%
	Otras denuncias	DEN - 3.4	0	0	0	0%
4. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES	Petición	PQRSDF - 4.1	104	0	104	14%
	Queja relacionada con las organizaciones vigiladas por esta Superintendencia	PQRSDF - 4.2	65	0	65	9%
	Queja relacionada con la Supersolidaria	PQRSDF - 4.3	0	0	0	0%
	Reclamo	PQRSDF - 4.4	0	0	0	0%
	Sugerencia y/o recomendación	PQRSDF - 4.5	0	0	0	0%

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

CATEGORIA	TIPIFICACIÓN (tipo de solicitud)	CÓD.	PRESENCIAL	Virtual	No. USUARIOS	%
	Felicitaciones y/o reconocimientos	PQRSDF - 4.6	0	0	0	0%
	Traslado por competencia	PQRSDF - 4.7	26	0	26	3%
5. CONSULTAS	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	CONS - 5.1	57	0	57	8%
	Sobre organizaciones intervenidas	CONS - 5.2	81	0	81	11%
	Sobre organizaciones disueltas y liquidadas	CONS - 5.3	12	0	12	2%
	Sobre temas jurídicos del sector solidario	CONS - 5.4	16	0	16	2%
	Sobre temas contables del sector solidario	CONS - 5.5	1	0	1	0%
	Sobre los canales de atención, trámites y servicios de la Supersolidaria	CONS - 5.6	18	0	18	2%
	Sobre procesos administrativos sancionatorios	CONS - 5.7	0	0	0	0%
	Control de legalidad de liquidaciones voluntarias	OTRO - 6.1	67	0	67	9%
6. OTROS TRÁMITES	Control de legalidad de constitución de organizaciones solidarias	OTRO - 6.2	15	0	15	2%
	Constancias de vigilancia	OTRO - 6.3	19	0	19	3%
	Solicitud de autorización de transmisión extemporánea de la información financiera	OTRO - 6.4	7	0	7	1%
	Solicitud de retransmisión de información financiera	OTRO - 6.5	0	0	0	0%
	Control de legalidad a asambleas generales ordinarios o extraordinarias	OTRO - 6.6	4	0	4	1%
7. SOPORTE PLATAFORMA SICSES	Solicitud para instalación de la plataforma SICSES	SOP -1.1	3	40	43	6%
	Solicitud para actualización de la plataforma SICSES	SOP - 1.2	3	46	49	7%
	Solicitud capacitación personalizada	SOP - 1.3	14	10	24	3%
	Formatos presentan errores	SOP -1.4	0	0	0	0%
	Crear o modificar formatos de acuerdo a los requerimientos de las Delegaturas	SOP -1.5	0	1	1	0%
	Plataforma con actualizaciones requeridas por las delegaturas	SOP -1.6	0	1	1	0%
8. Asistencias administrativas a las organizaciones en la plataforma SICSES	Formatos Circular Básica Contable y Financiera	ASIS - 2.1	1	3	4	1%
	Consulta de más de una organización	ASIS -2.2	0	0	0	0%
	Actualización de información de las organizaciones	ASIS -2.3	0	2	2	0%
	Un reporte extemporáneo es aquel presentado después de la fecha límite establecidas.	ASIS - 2.4	1	6	7	1%
	Retransmisión de esta información, las organizaciones solidarias	ASIS -2.5	0	0	0	0%
	Recibido de Formulario Oficial de Rendición de cuentas	ASIS - 2.6	0	0	0	0%
	Solicitud de lineamientos normativos por parte de las organizaciones	ASIS -2.7	0	0	0	0%
9. Depuración de correos	Consulta de cuales organizaciones solidarias enviaron el F.O.R.C	DEPU - 3.1	0	0	0	0%
	Consultas frecuentes a las cuales se le debe dar respuesta formal	DEPU -3.2	7	10	17	2%
10. TRÁMITES CIRUCULAR BÁSICA CONTABLE	Conceptos Financieros Para El Cálculo De La Relación De Solvencia	TRAM - 158	0	1	1	0%
	Evaluación Del Riesgo De Liquidez	TRAM - 159-	0	1	1	0%
	Informe Aplicación De Excedentes Aprobada En Asamblea General Ordinaria (1)	TRAM - 162	0	1	1	0%

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

CATEGORIA	TIPIFICACIÓN (tipo de solicitud)	CÓD.	PRESENCIAL	Virtual	No. USUARIOS	%
	Estados Financieros Consolidados	TRAM - 165	1		12	2%
	Balance De Apertura	TRAM - 166	1	3	4	1%
	Cumplimiento Indicador Solidez	TRAM - 168	0	0	0	0%
	Formato Saldos De Cuentas De Balance Semanal	TRAM - 170	0	0	0	0%
	Formato Saldos De Depósitos Semanal	TRAM - 171	0	0	0	0%
	Indicador Riesgo De Liquidez (Irl)/Fondos De Empleados Y Mutuales	TRAM - 173	0	0	0	0%
	Información Financiera Liquidadas	TRAM - 4	0	0	0	0%
	Informe Órganos De Dirección Y Control	TRAM - 8888	0	1	1	0%
	Relación De Propiedades Y Equipos	TRAM - 9022	0	0	0	0%
	Informe Individual De Cartera De Crédito	TRAM - 9027	0	5	5	1%
	Relación De Deudores Por Venta De Bienes Y Servicios	TRAM - 9030	0	0	0	0%
	Baja En Cuenta De Activos	TRAM - 9040	0	0	0	0%
	Compra Y Venta De Cartera De Créditos	TRAM - 9051	0	0	0	0%
	Informe Cuentas Por Pagar - Otras	TRAM - 9053	0	0	0	0%
	Procesos Judiciales En Contra	TRAM - 9054	0	1	1	0%
	Ingresos Recibidos Para Terceros	TRAM - 9055	0	0	0	0%
	Erogaciones A Órganos De Administración Y Control	TRAM - 9058	0	0	0	0%
	Informe Individual De Parentescos Y Otros Vínculos (Parte B - Vinculadas)	TRAM - 9066	0	2	2	0%
	Fondo De Liquidez	TRAM - 9067	0	0	0	0%
	Cotitulares Depósitos	TRAM - 9068	0	1	1	0%
	Información Adicional Entidades Liquidación	TRAM - 9072	0	0	0	0%
	Revelaciones Consolidadas	TRAM - 9074	0	1	1	0%
	Vinculo De Asociación Para Fondos	TRAM - 9078	0	0	0	0%
	Sistemas De Pago	TRAM - 9080	0	0	0	0%
	Anexo Cartera Ce1720	TRAM - 9081	0	0	0	0%
	Informe Individual Del Cálculo De Deterioro De La Cartera De Créditos	TRAM - 9083	0	0	0	0%
	Asociados, Empleados Y Terceros	TRAM - 9999	0	0	0	0%
Totales			596	147	743	100%

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

De acuerdo con los resultados anteriores, el mayor porcentaje de los usuarios que se acercan a la Oficina de relacionamiento con el ciudadano a realizan peticiones contra las organizaciones vigiladas y representan el 14% (104 peticiones), seguidos de organizaciones intervenidas con un 11% (81 usuarios) y relacionadas con las organizaciones vigiladas por esta Superintendencia con un 9% (65 usuarios), respecto a los 743 usuarios atendidos.

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

Respecto a las personas atendidas en el sistema de Digiturno y su calificación, el cual tiene la opción que el usuario del servicio de atención personalizada en la oficina de relacionamiento con el ciudadano, califique la atención brindada por el servidor, bajo una escala de cero (0) a cuatro (4) donde cero (0) corresponde a turnos sin calificación o reinicio del sistema, uno (1) es la nota mínima, cuatro (4) es la nota máxima y las letras (N/A) corresponde a turnos anulados (nulos), se observa el siguiente consolidado:

Tabla 7

Estadística del Digiturno primer semestre 2024

	CALIFICACIÓN	No. DE TURNOS DIGITURNO	QR	Total	% DE TURNOS DEL PERIODO
0	Sin Calificación	493	0	493	33,36%
1	Malo	1	0	1	0,07%
2	Regular	0	6	6	0,41%
3	Bueno	2	7	9	0,61%
4	Excelente	15	158	173	11,71%
N/A	No aplica	796	0	796	53,86%
Total		1307	171	1478	100%

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

Sobre el total de las atenciones brindadas y calificadas en el Digiturno, se evidencia falla en el sistema digiturno por cuanto el 87,22%, equivalente a 1289 usuarios - Sin calificación y No aplica – no calificaron el servicio o en la hora de calificar, el sistema presentaba fallas.

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 presencial y virtual dado que los reportes del digiturno muestran datos diferentes a los reportados por los funcionarios del grupo de relacionamiento con la ciudadanía.

B. PBX

Las siguientes son las estadísticas de las llamadas telefónicas recibidas por la Oficina de relacionamiento con el ciudadano entre el 1 de enero y 30 de junio 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

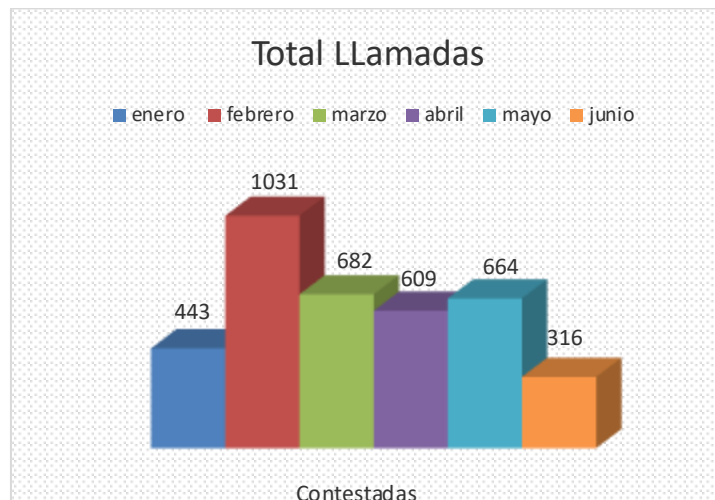
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

De las 3.745 llamadas contestadas por la entidad, el mes de mayor afluencia fue febrero con 1031 (27.5%), seguido de marzo y mayo, como se muestra de manera gráfica:

Gráfico 1

Estadística de Llamadas telefónicas, con mayor impacto en febrero 2024



Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

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 el pasado 20 de abril del 2021, para atender anteriores observaciones emitidas por esta Oficina, 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

El pasado 25 de julio se revisó la página web de la Superintendencia el icono PQRSD Preguntas, Quejas, Reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el siguiente link: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/#no-back-button> y se observó 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

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



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 Supersolidaria, cumpliendo con las obligaciones previstas en la normalidad del 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 y con firma 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/es/content/atencion-al-usuario>.

1. Autorización de asociación de personas naturales en organismos de segundo grado de carácter económico
2. Aprobación de conversión de Precooperativas a Cooperativas
3. Autorización de exención de las organizaciones de economía solidaria vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria
4. Autorización de fusión de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria
5. Autorización de transformación de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria
6. Autorización previa para el ejercicio de la actividad financiera
7. Autorización para el desarrollo del ejercicio de la actividad financiera
8. Autorización para la apertura, traslado y cierre de oficinas de las entidades con actividad financiera sometidas al régimen de autorización individual
9. Autorización previa de dimensión y liquidación voluntaria de las organizaciones de economía solidaria que ejercen actividad financiera
10. Posesión de administraciones, reverses fiscales y oficiales de cumplimiento de las entidades cooperativas que ejercen actividad financiera
11. Autorización previa para casos de actos, pólizas y contratos
12. Control de legalidad de reformas estatutarias de organizaciones del sector real sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria
13. Control de legalidad de reformas estatutarias que no requieren de autorización previa por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria
14. Promoción para la conversión de Precooperativas a Cooperativas

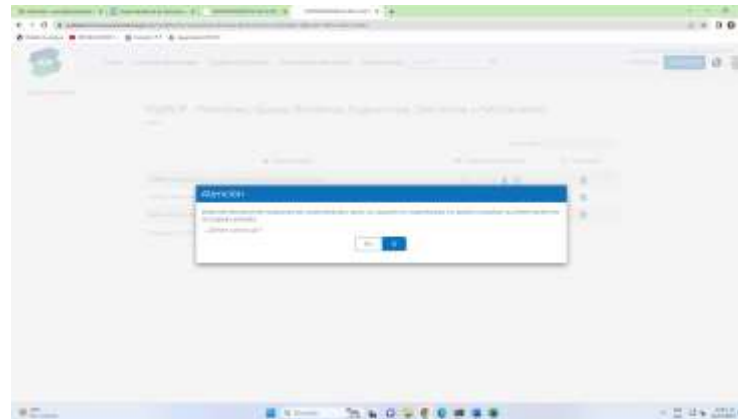
Pagos

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:

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

PQRSDF - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones



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.



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

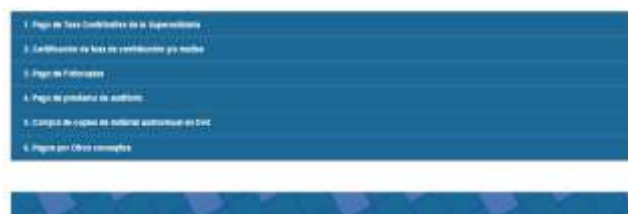
El botón de ventanilla única y activando el link solicitud de trámites funciona y genera la pantalla que se muestra a continuación:



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



Se evidencia seis (6) trámites que están a cargo de la Secretaría General, en la sección de pagos:



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

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

La 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, se concedieron permisos en la plataforma de información eSigna al personal de atención a la ciudadanía 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:

Se precisa que, la información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada sobre los diferentes informes generados por el sistema de gestión documental eSigna y que son clasificados como PQRSD a 30 de junio de 2024.

A continuación, relacionamos el número de PQRSD radicados que ingresaron a través de los diferentes medios de comunicación y que fueron radicados en la entidad en el sistema eSigna - del 1 de enero y 30 de junio de 2024 - y tramitados por todas las dependencias o grupos internos.

Tabla 8

Radicados eSigna

Tipo de Tramite	Cantidad	%
Instancia General	4.905	46%
PQRSD	3.109	29%
Tramites diferentes a PQRSD	2.676	25%
Total	10.690	100

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Con un número total de trámites radicados de 10.690 en el primer semestre de 2024, los clasificados como Instancia general fueron 4.905 (45%), las PQRSD 3.109 (29%) y los restantes trámites diferentes a 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

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

Igualmente, se aclara que en el sistema de gestión documental eSigna solo finaliza las PQRSD cuando se archiva el radicado, aunque existan 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 revisa el estado de la totalidad de trámites que fueron radicados por el periodo de enero a junio de 2024 en el sistema documental eSigna, los cuales se relacionan de acuerdo con la dependencia asignada:

Tabla 9

Información de PQRSD por dependencia

Dependencia	En Trámite	Presentado	Total general
Defensa Judicial, Atención de Consultas y Tutelas	1	1	2
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera		1	1
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	1	10	11
Despacho del Superintendente	1	4	5
Grupo de Analítica de Datos	1	4	5
Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas	194	163	357
Grupo de Comunicaciones		3	3
Grupo de Contratos	6	30	36
Grupo de Control Interno Disciplinario		24	24
Grupo de Gestión de Recaudo y Cobro	10	53	63
Grupo de Gestión Documental y Administrativo	76	79	155
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas	47	54	101
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas	34	9	43
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones	366	707	1073
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados	712	653	1365
Grupo de Supervisión I	77	98	175
Grupo de Supervisión II	62	133	195
Grupo de Supervisión III	47	62	109
Grupo de Supervisión IV	29	182	211
Grupo de Talento Humano	25	36	61
Grupo Financiero	2	9	11
Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS	413	188	601
Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado - Ciudadano		2	2

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

Dependencia	En Trámite	Presentado	Total general
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	2621	1091	3712
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones	75	489	564
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados	174	248	422
Intendencia Asociativa	1	986	987
Intendencia Financiera		36	36
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	23	8	31
Oficina Asesora Despacho	4	2	6
Oficina Asesora Jurídica	47	27	74
Secretaría Asociativa		1	1
Secretaría Financiera		2	2
Secretaría General	8	119	127
Superintendencia de la Economía Solidaria (SES)	119		119
Total general	5.176	5.514	10.690

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Sobre esta información, la mayor participación en PQRSD se encuentra en el Grupo Jurídico - Delegatura Financiera con 3.712 (34.72%), seguidos del Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Fondos de Empleados con 1.365 (12.78%) y Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones con 1.073 (10,04%), respecto a los 10.690 trámites.

Así mismo, se evidencia que los documentos en trámite por 5.176 (48%) que no se han gestionado y los documentos presentados por 5.514 (52%), 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 responder 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 el filtro generado en el sistema documental eSigna, por el mismo periodo - el 1 de enero y 30 de junio de 2024 -, el siguiente es el resumen de PQRSD que se encuentran radicados en dicho grupo:

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

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

Tabla 10

Radicados para el Grupo de Atención y trámite de PQRSD

Tipo de trámite	Total PQRs
Petición de documentos	1362
Denuncias	2
Información de interés particular	183
Reclamos	3779
Consultas	278
Manifestación	4
Información de interés general	26
Otras peticiones	74
Quejas	564
Traslado por competencia	973
Peticiones incompletas	166
Totales	7.411

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Se evidencia que, en la actualidad y de manera general, el sistema documental eSigna clasifica la información radicada en la Superintendencia como PQRSD, generando distorsión en el resultado global de las PQRSD; en consecuencia, se genera una oportunidad de mejora en cuanto a la disposición de personal calificado para la clasificación adecuada de las PQRSD, el conteo real de tiempos de respuesta, el expediente o ciclo de vida único, como la clasificación de respuestas recibidas y los traslados por competencia que están generando reprocesos.

Relacionado con los tiempos de respuesta de PQRSD de las 7.411 (tabla 10) atendidas, se observa el siguiente comportamiento:

Tabla 11

Tiempos de respuesta de las 7.411 PQRSD

Tipo de trámite	Total PQRs	Respuesta fuera de términos	Respuesta en términos
Petición de documentos	1362	1321	41
Denuncias	2	0	2
Información de interés particular	183	172	11

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

Reclamos	3779	3449	330
Consultas	278	255	23
Manifestación	4	0	4
Información de interés general	26	26	0
Otras peticiones	74	72	2
Quejas	564	563	1
Traslado por competencia	973	936	37
Peticiones incompletas	166	161	5
Totales	7.411	6.955	456

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Según las anteriores cifras, de los 7.411 PQRSD que se respondieron; se tramitaron dentro de los plazos establecidos 456 con un 6% de cumplimiento; sin embargo, 6.955 tramites (94%) de las PQRSD fueron resueltas y radicadas por fuera de los plazos, con relevancia en Reclamos que se asimilan a peticiones; 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 precisa 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 anteriormente, con el propósito de consolidar el informe de acuerdo a lo establecido en la Ley 2195 de 2022, que indica:

«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 (...).

Así las cosas, 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, generando diferencias en los datos analizados:

Tabla 12

Estadísticas PQRSD del semestre primero de 2024

Dependencia	PQRSD	Contestadas	Traslado	No requiere respuesta
Defensa Judicial, Atención de Consultas y Tutelas	2	2	1	
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	30	13		
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa				
Despacho del Superintendente	3	2		
Grupo de Analítica de Datos			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

Dependencia	PQRSD	Contestadas	Traslado	No requiere respuesta
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Asociativa	1			
Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas	402	225		28
Grupo de Comunicaciones				
Grupo de Contratos	46	46	7	
Grupo de Contribuciones y Cobranzas	103	100		
Grupo de Control Interno Disciplinario	11	2		
Grupo de Facturación	8			
Grupo de Gestión de Recaudo y Cobro				
Grupo de Gestión Documental y Administrativo	48	3	3	
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas	13	6		
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas	21	11		
Grupo de Planeación	1	1		
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones	711	417	1	1
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados	391	142	30	29
Grupo de Sistemas	3	3		1
Grupo de Supervisión - Delegatura Asociativa			1	1
Grupo de Supervisión - Delegatura Financiera				
Grupo de Supervisión I	251	205		
Grupo de Supervisión II	588	355	9	
Grupo de Supervisión III	513	253	4	
Grupo de Supervisión IV	471	272	3	
Grupo de Talento Humano				
Grupo Financiero	2	2		24
Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS	4198	3976	420	228
Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado - Ciudadano	64	64	15	
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	957	252	839	12
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones	117	8	61	1
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados	177	151		1
Intendencia Asociativa	1		29	
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	368	334	47	2
Oficina Asesora Jurídica	447	129	535	332
Oficina de Resoluciones				
Secretaría Asociativa			1	
Secretaría Financiera	14	14		
Secretaría General	1	1	3	
Superintendencia de la Economía Solidaria (SES)	1	1	1	
Total general	9.964	6.990	2.014	660

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

Fuente: Datos suministrados por secretaria general

Tabla 13

Resumen de la estadística PQRSD primer trimestre 2024

PQRSD en el semestre	Total	%
PQRSDF en el semestre	9964	100%
Traslados por competencia	2014	20%
Total PQRSDF gestionadas en el semestre	7950	80%
PQRSDF que no requieren respuesta	660	8%
PQRSDF contestadas en términos	6990	88%
PQRSDF respondidas fuera de término	300	4%

Fuente: Datos suministrados por secretaria general

De acuerdo a las cifras reportadas por el grupo de atención a la ciudadanía para el primer semestre de 2024, se recibieron 9964 PQRSD, contestadas en términos 6990 88% y fuera de términos 300 (4%), generando una observación por esta Oficina.

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

Actualmente, las estadísticas son registradas por cada dependencia en hojas de Excel, en consecuencia, se 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 A LA CIUDADANÍA

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.

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*

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

Superintendencia de la Economía Solidaria y son atendidas por el grupo de Control Interno Disciplinario. Sobre el particular, el Grupo de Control Interno Disciplinario informa que, durante el primer semestre de 2024, se recibieron 198 correos por denuncias en contra de las entidades vigiladas y no se evidencia denuncias en contra de los funcionarios.

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 - Memorando No. 20241300012573 del pasado 20 de junio - los radicados pendientes de tramitar y/o cerrar por parte de las dependencias de la Superintendencia a 30 de junio de 2024 en el sistema Orfeo.

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

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

Tabla 14

Radicado pendientes de trámite o cierre en ORFEO

RADICADOS PENDIENTES POR DEPENDENCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017	
Dependencia	Número radicados
OFICINA ASESORA JURÍDICA	52
GRUPO DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	21
GRUPO DE COMUNICACIONES	9
DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA	2
GRUPO DE SUPERVISIÓN DELEGATURA FINANCIERA	46
GRUPO JURÍDICO DELEGATURA FINANCIERA	29
GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES DELEGATURA FINANCIERA	2
DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA	28
GRUPO DE SUPERVISIÓN DELEGATURA ASOCIATIVA	2252
GRUPO JURÍDICO DELEGATURA ASOCIATIVA	210
GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES DELEGATURA ASOCIATIVA	17
INTENDENCIA ASOCIATIVA	2
ANTERIORES QUEJAS-PETICIONES DELEGATURA ASOCIATIVA	3
QUEJAS Y PETICIONES DELEGATURA ASOCIATIVA	2810
GRUPO DE CONTROL DE LEGALIDAD Y REGISTRO DELEGATURA ASOCIATIVA	16
CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	253
SECRETARÍA GENERAL	8
GRUPO DE TALENTO HUMANO	23
GRUPO DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL CIUDADANO	49
GRUPO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	9
CONTRATOS Y ALMACEN	32

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

RADICADOS PENDIENTES POR DEPENDENCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017	
Dependencia	Número radicados
GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	893
GRUPO DE CORRESPONDENCIA	3
GRUPO DISCIPLINARIO	10
TOTAL RADICADOS PENDIENTES	6.779

Elaboración propia con Datos entregados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas (I-2024)

En consideración que la entidad está realizando un plan de mejoramiento respecto al cierre definitivo de radicados en Orfeo, la oficina de control interno genera una oportunidad de mejora para que continúe desarrollando las actividades necesarias para el cierre total de los 6.779 radicados pendientes en ORFEO, de común acuerdo con los directivos y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en función de la prescripción de las peticiones, como se había concertado en planes de mejoramiento anteriores.

H. APLICACIÓN DE LA NORMA NTC 6047 DE 2013

De acuerdo con las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública por medio del diligenciamiento del FURAG, se hace la revisión de la norma técnica NTC 6047 de cara a las medidas adelantadas en la adecuación de la infraestructura, para la atención al ciudadano y su cumplimiento. Así las cosas, se revisa el autodiagnóstico de espacios físicos, archivo que cuenta con 27 aspectos con un cuestionario de 761 preguntas sobre los espacios físicos y las instalaciones de la Superintendencia, al área encargada - secretaria general -.

Tabla 15

Resultado del reporte de los 27 formularios

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 accesibles	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

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
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		
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

La Superintendencia está cumpliendo 467 controles - incumple 106 controles - de la Norma NTC 6047 de 2013, respecto de 573 controles aplicados en la entidad. Se excluyen 189 controles que no aplica en la Entidad.

La oficina de Control Interno evidencia diferentes falencias en el cumplimiento de la norma NTC 6047 en las instalaciones de la Supersolidaria, con un plan de acción de 28 ítems por un tiempo de dos (2) años sin embargo se hace necesario el reconocimiento y plan de acción completo que asegure el cumplimiento total de la citada norma.

I. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para el desarrollo de la estrategia de participación ciudadana, se consideran las diferentes recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), agrupando las actividades en dos momentos distintos, por un lado, están las actividades internas previas, por otro, están las actividades participativas. Esta estrategia se ha desarrollado conjuntamente con la Política de Relacionamento con la Ciudadanía, reconociendo la importancia de las diversas formas de participación.

En este contexto, la entidad cuenta con un plan de acción que incluye 7 acciones previas y 7 acciones participativas, sumando un total de 14 acciones en las que se agrupan las diferentes actividades desarrolladas por las dependencias y sus distintas unidades organizativas:

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

Tabla 16

Estrategias

Acciones previas	Acciones participativas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterizar los grupos de valor institucionales con categorías y variables asociadas a la participación ciudadana en la gestión. 2. Formular la política de servicio y relacionamiento con la ciudadanía en el marco de MIPG. 3. "Definir y adoptar estrategias de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía en cumplimiento de lo definido en la política de servicio y relacionamiento con la ciudadanía. 4. Hacer seguimiento a las acciones del plan sectorial de la vigencia. 5. Identificar las metas y actividades que cada área realizará y en las cuales tiene programado o debe involucrar la participación. 6. Definir los recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades que se implementarán. 7. "Realizar laboratorios de simplicidad para traducir en lenguaje claro plantillas asociadas a trámites y PQRSD. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultas a la Ciudadanía. 2. Laboratorios de conocimiento. 3. Participación en actividades de relacionamiento con la ciudadanía en territorio nacional. 4. Encuentros solidarios. 5. Conversatorios virtuales de prevención frente a los diferentes sistemas de administración de riesgos y gobierno corporativo. 6. Jornadas de socialización en temas de interés a la Ciudadanía para el cumplimiento de obligaciones ante la SES. 7. Participar en foros, congresos y otras actividades desarrolladas por los gremios y otras entidades públicas del Sector solidario.

Estrategia de participación ciudadana, tomado Informe acciones de participación ciudadana, pg.3

Resultados: entre el 1 de enero y 30 de junio se han planeado 32 actividades para la vigencia 2024, de las cuales se han implementado 20, como se muestra en la gráfica:

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

Gráfico 2

Estrategias implementadas



Número de actividades por acciones participativas, fuente Informe acciones de participación, pg.4

J. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO

Para el segundo semestre de 2022, se generó un plan de mejoramiento con 6 observaciones con cuatro (4) actividades cerradas y dos (2) actividades se encuentran vencidas.

En el segundo semestre de 2023, se generaron (3) observaciones con (5) acciones de mejora de las cuales dos (2) están cerradas y tres (3) actividades siguen abiertas.

K. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ La revisión, análisis y corrección del mapa de riesgos institucional respecto del formato de seguimiento mensual debido a su contenido diferente. Así mismo, las acciones de control y evidencias cargadas en el semestre; en la revisión realizada el pasado 22 de julio, no se encontraron cargadas las evidencias del riesgo GEGI 13, acción C 24-1, responsable Profesional especializado de comunicaciones.
- ✓ El uso adecuado y permanente de las herramientas tecnológicas dispuestas para la atención presencial y virtual dado que los reportes del digiturno muestran datos diferentes a los reportados por los funcionarios de la oficina de relacionamiento con el ciudadano. Así mismo, 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.
- ✓ 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, los periodos de vinculación y tipos de contrato de las personas que se encargan de dar respuesta a las solicitudes en cada área de la entidad, así como los movimientos internos de los funcionarios.

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

- ✓ Disponer 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.
- ✓ Actualizar y publicar el manual de atención a la ciudadanía, en la plataforma iSolución.
- ✓ Teniendo en cuenta que la entidad presenta 6.779 radicados en trámite del Sistema de Gestión documental Orfeo, sin la debida certeza que hayan sido contestadas dentro de los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015, recomienda que continúe desarrollando las actividades necesarias para el cierre total de radicados pendientes en ORFEO, de común acuerdo con los directivos y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en función de la prescripción de las peticiones, como se había concertado en planes de mejoramiento anteriores.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

- Observación # 1: Tiempos establecidos para responder las PQRSD

Condición: La entidad presenta un total de 300 PQRSD que fueron contestadas fuera de tiempo, es decir que el 4% del total de PQRSD recibidas no se gestionaron en los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, según el tipo de peticiones presentadas por los usuarios tardando más de los 15 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: Definir estrategia para mejorar los tiempos de respuesta de las PQRSD de la entidad, acorde con los términos de ley.

Observación # 2: 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

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

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.

Criterio: Se debe dar cumplimiento a lo indicado por la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 en parámetros para la infraestructura adecuada para la atención 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 completo que asegure el cumplimiento total de la citada norma y realizar los cambios de infraestructura posibles en pro del posicionamiento 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	Incumplimiento de los tiempos establecidos para responder las PQRSD De acuerdo a las cifras reportadas por el grupo de atención a la ciudadanía para el primer semestre de 2024, se recibieron 9964 PQRSD, contestadas en términos 6990 88% y fuera de términos 300 (4%).	SI
2	Incumplimiento de Parámetros definidos en la NTC 6047 de 2013 La Superintendencia está cumpliendo 467 (81,5%) e incumple 106 (18,4%) controles de la Norma NTC 6047 de 2013, respecto de 573 controles aplicados en la entidad. Se excluyen 189 controles que no aplican en la Entidad.	No

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

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno invita a la entidad y funcionarios a seguir creando las condiciones adecuadas que garanticen incrementar la confianza y credibilidad de los ciudadanos.

Comendidamente, se requiere coordinar la elaboración de un plan de mejoramiento con el área auditada, en el formato "F-COIN-016 Seguimiento Cumplimiento Planes de mejoramiento" - adjunto -, que permita subsanar las debilidades identificadas y presentarlo 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)

MARTHA NOHEMY ARÉVALO MARTÍNEZ
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: Ana Larissa Niño Collantes
Revisó: Martha Nohemy Arévalo, Jefe OCI

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