

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

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	31	<b>Mes:</b>	01	<b>Año:</b>	2025
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>Unidad Auditada:</b>	Mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD por parte de la Supersolidaria II Semestre 2024
<b>Dependencia(s):</b>	Secretaría General
<b>Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)</b>	Iván Mauricio Alemán – Secretario General
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	<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>
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	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 julio y 31 de diciembre de 2024 y finaliza con el informe de auditoría.
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ley 1474 del 2011, Artículo 76</li> <li>○ Decreto 2641 de 2012</li> <li>○ Decreto 2482 de 2012</li> <li>○ 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.</li> <li>○ Resolución 2020113000435 de 17 de enero de 2020</li> <li>○ NTC 6047 DE 2015</li> <li>○ Decreto 491 de 28 de marzo de 2020</li> <li>○ Ley 2052 de 2020 Art. 17</li> <li>○ Ley 1450, Artículo 234</li> <li>○ 1755 de 2015, Artículo 31</li> </ul>

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

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

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

17	01	2025		17	01	2025		31	01	2025	27	01	2025
----	----	------	--	----	----	------	--	----	----	------	----	----	------

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor</b>
Jorge Hernando Pedraza Vargas	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 II Semestre 2024 de la Secretaría General, se tiene en cuenta el objetivo y alcance y la solicitud de información a través del memorando No. 20241300025183 de 13 de diciembre de 2024, además de los siguientes pasos:

- a) Entendimiento del proceso.

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

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

- 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 enero de 2025 donde se envió la carta de representación.
- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada la información suficiente, relacionada con el universo de las PQRSD para efectos de análisis semestral de datos.
- e) Ejecución de pruebas: Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, sobre el desarrollo del seguimiento a las PQRSD II semestre 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 cuatro (4) riesgos asociados al proceso, como se observan a continuación:

**Tabla 1**

*Riesgos del proceso GEGI 2024*

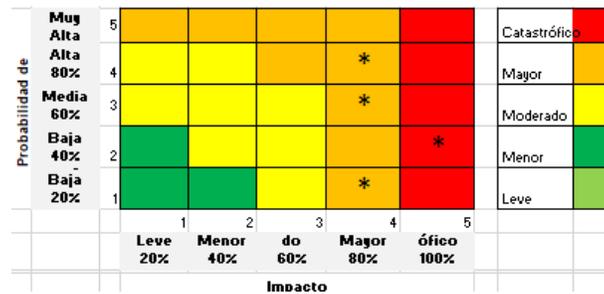
No.	Riesgo	Tipo de riesgo	Nivel de riesgo	Nivel de riesgo residual
1	Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción de los grupos de valor debido a una orientación inadecuada en la prestación del servicio	Riesgo operativo	Alto	Alto
2	Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción de los 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	Inoportunidad en la atención de las solicitudes de información, divulgación y publicación por parte de las diferentes áreas de la Entidad, con respecto a sus necesidades de comunicación.	Seguridad digital	Extremo	Moderado
13	Posibilidad de afectación de usuarios asistentes a actividades de participación ciudadana organizadas por la SES	Seguridad y salud ocupacional	Alto	Alto

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

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

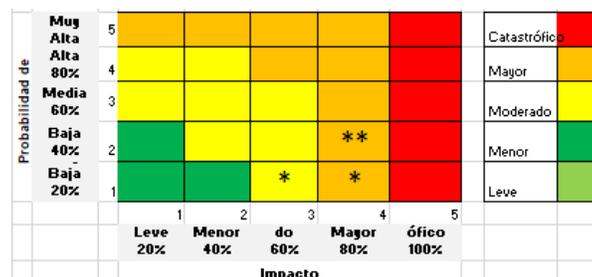
Los riesgos enunciados, despliegan controles tales como se describen en la matriz de riesgos:

- El proceso GEGI debe fortalecer sus procedimientos, manuales, políticas y guías a traves de la actualización del software dispuesto
- La coordinadora del grupo relacionamiento estado periódicamente socializa la política de servicio al ciudadano, la guía de servicio y atención a los servidores y/o contratistas que prestan el servicio.
- La coordinadora del grupo 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 unidades organizativas consolida catálogo de tipificación de solicitudes de la entidad.
- El coordinador del grupo de relación Estado – Ciudadano realiza seguimiento trimestral a las PQRSD para identificar oportunidades de mejora y optimizar tiempos y efectividad de respuesta y disminución de las mismas.
- 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 dentro de la gestión de estas actividades para solicitarlos al operador logístico.

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

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 se encuentra ajustado a lo estipulado en la Metodología de Gestión Integral de Riesgos establecida por el Departamento Administrativo

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

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

de la Función Pública según la Guía de Administración de Riesgo y el diseño de Controles en Entidades Públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 5, sin embargo se evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a las acciones de control y evidencias cargadas para el mes de diciembre, ya que en la revisión realizada el 17 de enero, no estaban cargadas las 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 segundo semestre del 2024, de manera presencial en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., con cinco (5) 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 Universitario	2024	11
Osaris Yolanda Lobo Ropain	Profesional Universitario	2024	11
Angie Zulenny Pasaje	Contratista	NA	NA
Laura Elena Alvarez Iriarte	Contratista	NA	NA
Karol Gineth Guevara Zambrano	Contratista	NA	NA
Delio Fabian Barbosa Quintero	Contratista	NA	NA

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

Así mismo se evidencia la contratación de cuatro (4) 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 julio y 31 de diciembre de 2024. Se debe tener en cuenta que la atención virtual se ha dado a través del correo: [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)

**La ciudadanía fue atendida presencial y virtual** entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2024 en días hábiles distribuidos en el periodo de tiempo mencionado; también se realizó atención virtual personalizada, como se muestra en la tabla siguiente:

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

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

Tabla 5

*Ciudadanía atendida presencial y virtualmente en el periodo*

Mes	Atención Presencial	Atención Virtual	total	Porcentaje
julio	86	0	86	13%
agosto	109	0	109	17%
septiembre	33	0	33	5%
octubre	82	52	134	21%
noviembre	112	60	172	27%
diciembre	77	35	112	17%
<b>Total atenciones</b>	<b>499</b>	<b>147</b>	<b>646</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

Se observa que, de julio a diciembre la ciudadanía atendida fue de 646 personas, en su mayoría presencial con el 77,24% (499) mientras que la atención virtual fue del 22,76% (147). En esta información, se incluye la información de soporte al captador 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:

Tabla 6

*Estadística por tipo*

CATEGORIA	TIPIFICACIÓN (tipo de solicitud)	CÓD.	PRESENCIAL	VIRTUAL	N. 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	24	0	24	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	0	0	0	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	13	0	13	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	0	0	0	0%

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

CATEGORIA	TIPIFICACIÓN (tipo de solicitud)	CÓD.	PRESENCIAL	VIRTUAL	N. Usuarios	%
	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	7	0	7	1%
	Posesión de administradores, revisores fiscales y oficiales de cumplimiento de las entidades cooperativas que ejercen actividad financiera.	TRAM - 1.12	4	0	4	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	3	0	3	0%
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	18	0	18	3%
	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	87	0	87	13%
	Queja relacionada con las organizaciones vigiladas por esta Superintendencia	PQRSDF - 4.2	40	0	40	6%
	Queja relacionada con la Supersolidaria	PQRSDF - 4.3	0	0	0	0%
	Reclamo	PQRSDF - 4.4	2	0	2	0%
	Sugerencia y/o recomendación	PQRSDF - 4.5	1	0	1	0%
	Felicitaciones y/o reconocimientos	PQRSDF - 4.6	0	0	0	0%
	Traslado por competencia	PQRSDF - 4.7	19	0	19	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	56	0	56	9%
	Sobre organizaciones intervenidas	CONS - 5.2	15	0	15	2%
	Sobre organizaciones disueltas y liquidadas	CONS - 5.3	17	0	17	3%
	Sobre temas jurídicos del sector solidario	CONS - 5.4	14	0	14	2%
	Sobre temas contables del sector solidario	CONS - 5.5	15	0	15	2%
	Sobre los canales de atención, trámites y servicios de la Supersolidaria	CONS - 5.6	20	0	20	3%
	Sobre procesos administrativos sancionatorios	CONS - 5.7	7	0	7	1%

**ELABORADO POR**

**Nombre:** Martha Rocío Yanquén Parra  
**Cargo:** Profesional Especializado - Oficina de Control Interno

**REVISADO POR**

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

**APROBADO POR**

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

CATEGORIA	TIPIFICACIÓN (tipo de solicitud)	CÓD.	PRESENCIAL	VIRTUAL	N. Usuarios	%
6. OTROS TRÁMITES	Control de legalidad de liquidaciones voluntarias	OTRO - 6.1	85	0	85	13%
	Control de legalidad de constitución de organizaciones solidarias	OTRO - 6.2	6	0	6	1%
	Constancias de vigilancia	OTRO - 6.3	7	0	7	1%
	Solicitud de autorización de transmisión extemporánea de la información financiera	OTRO - 6.4	5	0	5	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	1	0	1	0%
7. SOPORTE PLATAFORMA SICSES	Solicitud para instalación de la plataforma SICSES	SOP -1.1	3	0	3	0%
	Solicitud para actualización de la plataforma SICSES	SOP - 1.2	3	40	43	7%
	Solicitud capacitación personalizada	SOP - 1.3	3	46	49	8%
	Formatos presentan errores	SOP -1.4	14	10	24	4%
	Crear o modificar formatos de acuerdo a los requerimientos de las Delegaturas	SOP -1.5	0	0	0	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	0	1	1	0%
	Consulta de más de una organización	ASIS -2.2	1	3	4	1%
	Actualización de información de las organizaciones	ASIS -2.3	0	0	0	0%
	Un reporte extemporáneo es aquel presentado después de la fecha límite establecidas.	ASIS - 2.4	0	2	2	0%
	Retransmisión de esta información, las organizaciones solidarias	ASIS -2.5	1	6	7	1%
	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	0	0	0	0%
10. TRÁMITES CIRUCULAR BÁSICA CONTABLE	Conceptos Financieros Para El Cálculo De La Relación De Solvencia	TRAM - 158	7	10	17	3%
	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%
	Estados Financieros Consolidados	TRAM - 165	0	1	1	0%
	Balance De Apertura	TRAM - 166	1	11	12	2%
	Cumplimiento Indicador Solidez	TRAM - 168	1	3	4	1%
	Formato Saldos De Cuentas De Balance Semanal	TRAM - 170	0	0	0	0%

**ELABORADO POR**

**Nombre:** Martha Rocío Yanquén Parra  
**Cargo:** Profesional Especializado - Oficina de Control Interno

**REVISADO POR**

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

**APROBADO POR**

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

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

CATEGORIA	TIPIFICACIÓN (tipo de solicitud)	CÓD.	PRESENCIAL	VIRTUAL	N. Usuarios	%
	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	0	0	0%
	Relación De Propiedades Y Equipos	TRAM - 9022	0	1	1	0%
	Informe Individual De Cartera De Crédito	TRAM - 9027	0	0	0	0%
	Relación De Deudores Por Venta De Bienes Y Servicios	TRAM - 9030	0	5	5	1%
	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	0	0	0%
	Ingresos Recibidos Para Terceros	TRAM - 9055	0	1	1	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	0	0	0%
	Fondo De Liquidez	TRAM - 9067	0	2	2	0%
	Cotitulares Depósitos	TRAM - 9068	0	0	0	0%
	Información Adicional Entidades Liquidación	TRAM - 9072	0	1	1	0%
	Revelaciones Consolidadas	TRAM - 9074	0	0	0	0%
	Vinculo De Asociación Para Fondos	TRAM - 9078	0	1	1	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%
<b>TOTAL</b>			<b>499</b>	<b>147</b>	<b>646</b>	<b>100%</b>

*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 13% (87 peticiones), seguidos de control de legalidad de liquidaciones voluntarias con un 13% (85 controles) y relacionadas con 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 con un 9% y (56 usuarios), respecto a los 499 usuarios atendidos.

**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,

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

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

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	249	0	249	62,72%
1	Malo	11	0	11	2,77%
2	Regular	3	0	3	0,76%
3	Bueno	2	0	2	0,50%
4	Excelente	29	0	29	7,30%
N/A	No aplica	103		103	25,94%
<b>Total</b>		<b>397</b>	<b>0</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

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 en la calificación, por cuanto el 62,72%, equivalente a 249 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 julio y 31 de diciembre de 2024.

Total llamadas	Contestadas	Porcentaje
julio	708	12,88%
agosto	909	16,54%
septiembre	677	12,32%
octubre	1227	22,32%
noviembre	1338	24,34%
diciembre	638	11,61%
<b>%</b>	<b>5.497</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

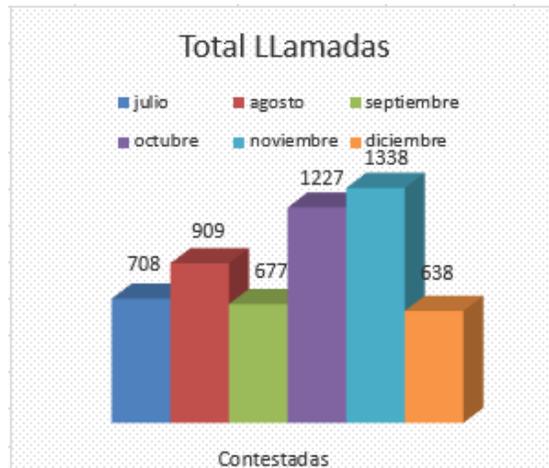
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Martha Rocío Yanquén Parra <b>Cargo:</b> Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Mabel Astrid Neira Yepes <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Mabel Astrid Neira Yepes <b>Cargo:</b> Jefe Oficina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

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

De las 5.497 llamadas contestadas por la entidad, el mes de mayor afluencia fue noviembre con 1.338 (24,34%), seguido de octubre y agosto, 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. VENTANILLA UNICA

El pasado 22 de enero se revisó la página web de la Superintendencia el icono ventanilla única incluye trámites, pagos en línea, reportes y PQRSDf en un solo lugar, en el siguiente link:

[VENTANILLA ÚNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA SOLIDARIA - VUSES | Supersolidaria](#) y se observó lo siguiente:

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

### Ventanilla Única de la Superintendencia de la Economía Solidaria

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

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

Si presenta dificultad para acceder a cualquier trámite, comuníquese al PBX (+57) (601) 7 560 557 o escribanos al correo electrónico [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co).

- Trámites
- Otros Procesos Administrativos
- Capturador
- PQRSDF

Fecha de Publicación  
Lun, 25/11/2024 - 14:22  
Fecha de Última Actualización  
Lun, 25/11/2024 - 14:22

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 normatividad 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 o 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/content/atencion-la-ciudadania>.



### Mostrando el portafolio oferta institucional

#### Servicios

- Recepción de solicitudes de información pública  
[atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)
- Recepción de notificaciones judiciales  
[notificacionesjudiciales@supersolidaria.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@supersolidaria.gov.co)
- Recepción de denuncias por corrupción relacionadas con servidores y/o colaboradores de la Supersolidaria  
[denunciasporcorrupcion@supersolidaria.gov.co](mailto:denunciasporcorrupcion@supersolidaria.gov.co)
- Consulta del estado de Reporte del Formulario Oficial Rendición de Cuentas  
<https://www.supersolidaria.gov.co/portal/portal/capturador-de-informacion-financiera>



**Soporte técnico y funcional para reporte del formulario de rendición de cuentas en el Sistema Integrado de Captura de la Superintendencia de la Economía Solidaria – SICSES**

**Horarios de atención:**  
Lunes a viernes (jornada continua)  
De 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  
PBX (57-1) 7560557 - Opción 1

**Atención presencial a las inquietudes, quejas y consultas de las entidades supervisadas, personas asociadas y ciudadanía.**

**Horarios de atención:**  
Lunes a viernes (jornada continua)  
De 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  
PBX (57-1) 7560557 - Opción 2

**Sede Administrativa**  
Avenida Calle 24 (Esperanza) N° 60 - 50 Piso B  
Centro Empresarial Gran Estación Bogotá D.C., Colombia.

### Canales de Atención y Comunicación

#### Virtual

**Página Web**  
[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)  
**Horarios de atención:**  
24 horas

#### Sede electrónica

**Solicitudes asociadas y los trámites oficiales de la Superintendencia**  
Sede Electrónica [Supersolidaria.gov.co](http://Supersolidaria.gov.co)

**PQRSDF relacionadas con las organizaciones vigiladas por esta Superintendencia**  
SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA - PQRSDF

**PQRSDF relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria**  
[atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)

**Radicación de solicitudes diferentes a PQRSDF**  
[atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)

**Radicación Comunicaciones - Diferentes A PQRSDF**  
[atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)

**Consultas ciudadanas**  
[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)

**Correo electrónico**  
[atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)  
[atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)  
**Horarios de atención:**  
24 horas

#### Telefónicos

**Línea gratuita nacional de servicio a la ciudadanía**  
877 558000-180-430

**Líneas de servicio a la ciudadanía**  
PBX (57-1) 7560557  
**Horarios de atención:**  
Lunes a viernes (jornada continua)  
De 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

#### Presencial

**Punto de atención presencial y Ventanilla Única de Correspondencia**  
Sede Administrativa  
Avenida Calle 24 (Esperanza) N° 60 - 50 Piso B  
Centro Empresarial Gran Estación Bogotá D.C., Colombia.

#### Redes Sociales

[@Supersolidaria](#)  
[Supersolidaria](#)  
[Supersolidaria](#)  
[@supersolidaria](#)

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

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

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

<p><b>Sugerencia</b></p> <p>Propuesta que busca mejorar la calidad de los servicios, procedimientos o funcionamiento de la entidad.</p>	<p><b>Denuncia</b></p> <p>Informe sobre conductas irregulares o posibles actos de corrupción por parte de funcionarios o en procesos internos de la entidad.</p>	<p><b>Felicitación</b></p> <p>Reconocimiento positivo hacia la entidad o sus funcionarios por la calidad del servicio prestado, el cumplimiento de funciones, o cualquier otro aspecto que merezca ser destacado.</p>
---	--	---

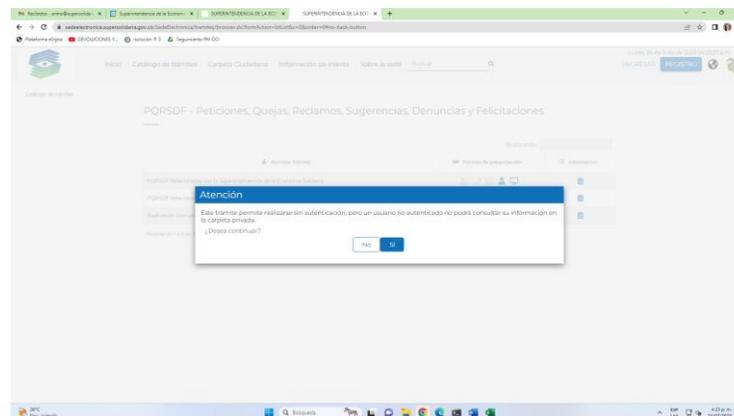
Para mayor soporte en la realización de PQRSDF comuníquese al Centro de Atención al Usuario por medio de nuestros canales de comunicación que puede consultar en <https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/atencion-la-ciudadania>.

**1. PQRSDF Relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria.**

En ejercicio del derecho de petición, Supersolidaria, atiende las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones sobre las organizaciones solidarias vigiladas, con el fin de preservar los intereses de los asociados y de la comunidad en general.

**2. Consulta de información general del estado de peticiones, quejas, reclamos y consultas.**

Consultar en línea el estado de las peticiones, quejas, reclamos y consultas realizados ante la Supersolidaria.



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

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

Avisos legales

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

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

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

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

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

He leído y acepto los términos y condiciones

En la página se enlistan 16 trámites que se realizan ante la Supersolidaria, a cargo de las áreas misionales de acuerdo a la siguiente imagen:

TRÁMITES OFICIALES

Mostrar 10 registros

Nombre Trámite	Formas de presentación	Información
Análisis Extra Situ		
Aprobación de Conversión de Precooperativa a Cooperativa		
Autorización de asociación de personas naturales en organismos de segundo grado de carácter económico		
Autorización de escisión de las organizaciones de economía solidaria vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria		
Autorización de fusión de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria		
Autorización de retransmisión de reportes de información financiera		
Autorización de transformación de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria		
Autorización para el desmonte del ejercicio de la actividad financiera		
Autorización para la apertura, traslado y cierre de oficinas de las entidades con actividad financiera sometidas al régimen de autorización individual		
Autorización previa de disolución y liquidación voluntaria de las organizaciones de economía solidaria que ejercen actividad financiera		

Mostrando 1 a 10 de 28 registros

Anterior 1 2 3 Siguiente

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:

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

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

*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 31 de diciembre 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 julio al 31 de diciembre de 2024 - y tramitados por todas las dependencias o grupos internos.

Tabla 8

Radicados eSigna

Tipo de Tramite	Cantidad	%
Instancia General	3.652	55%
PQRSD	1.619	24%
Tramites diferentes a PQRSD	1.359	20%
<b>Total</b>	<b>6.630</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Con un número total de trámites radicados de 6.630 en el segundo semestre de 2024, los clasificados como Instancia general fueron 3.652 (55%), las PQRSD 1.619 (24%) y los restantes trámites diferentes a PQRSD.

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 julio a diciembre de 2024 en el sistema documental eSigna, los cuales se relacionan de acuerdo con la dependencia asignada:

Tabla 9

Información de PQRSD por dependencia

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

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

Etiquetas de fila	En Trámite	Presentado	Total general
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	545	282	827
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa		8	8
Despacho del Superintendente		1	1
Grupo de Analítica de Datos	2	3	5
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Asociativa		7	7
Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas	342	449	791
Grupo de Asuntos Especiales y Transversales	2	3	5
Grupo de Comunicaciones		9	9
Grupo de Contratos	4	28	32
Grupo de Control Interno Disciplinario		14	14
Grupo de Facturación	21		21
Grupo de Gestión de Recaudo y Cobro	2	18	20
Grupo de Gestión Documental y Administrativo	249	36	285
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas	114	37	151
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas	22		22
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones	66	685	751
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados	10	787	797
Grupo de Supervisión I		44	44
Grupo de Supervisión II	56	68	124
Grupo de Supervisión III	80	60	140
Grupo de Supervisión IV	94	43	137
Grupo de Talento Humano	19	12	31
Grupo Financiero	2	100	102
Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Especiales		1	1
Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS	71	224	295
Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía	13	7	20
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	1192	65	1257
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones	38	313	351
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados	119	63	182
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1	10	11
Oficina Asesora Despacho	5	104	109
Oficina Asesora Jurídica	34	10	44
Oficina de Control Interno		3	3
Secretaría Asociativa		3	3
Secretaría General	2	27	29
Superintendencia de la Economía Solidaria (SES)		1	1
<b>Total general</b>	<b>3105</b>	<b>3525</b>	<b>6630</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Sobre esta información, la mayor participación en PQRS se encuentra en el Grupo Jurídico - Delegatura Financiera con 1.257 (19%), seguidos del grupo Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera con 827 (12%) trámites, Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Fondos de Empleados con 797 (12%) y Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones con 751 (12%), respecto a los 6.630 trámites.

Así mismo, se evidencia que los documentos en trámite por 3.105 (47%) que no se han gestionado y los documentos presentados por 3.524 (53%), genera una oportunidad de mejora para que las

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

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

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, 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 trámite de PQRSD**

De acuerdo con el filtro generado en el sistema documental eSigna, por el mismo periodo - el 1 de julio y 31 de diciembre de 2024 -, el siguiente es el resumen de PQRSD que se encuentran radicados en dicho grupo:

**Tabla 10**

Radicados para el Grupo de Atención y trámite de PQRSD

Tipo de trámite	Total PQRS
Petición de documentos	792
Denuncias	9
Información de interés particular	150
Reclamos	4914
Consultas	228
Manifestación	6
Información de interés general	144
Otras peticiones	91
Quejas	225
Traslado por competencia	1135
Peticiones incompletas	116
<b>Totales</b>	<b>7.810</b>

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.

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

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

**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 PQRSD	Respuesta fuera de términos	Respuesta en términos
Petición de documentos	792	763	29
Denuncias	9		9
Información de interés particular	150	141	9
Reclamos	4914	4326	588
Consultas	228	205	23
Manifestación	6		6
Información de interés general	144	133	11
Otras peticiones	91	90	1
Quejas	225	198	27
Traslado por competencia	1135	1094	41
Peticiones incompletas	116	108	8
<b>Totales</b>	<b>7.810</b>	<b>7.058</b>	<b>752</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental eSigna

Según las anteriores cifras, de los 7.810 PQRSD que se respondieron; se tramitaron dentro de los plazos establecidos 752 con un 9% de cumplimiento; sin embargo, 7.058 tramites (90%) 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:

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

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

**Tabla 12**

*Estadísticas PQRSD del segundo semestre de 2024*

Dependencia	PQRSD	Contestadas	En termino	Fuera de termino
Despacho del Superintendente	1	1	1	
Grupo de Analítica de Datos	7	6	4	3
Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas	104	12	12	92
Grupo de Contratos	1	1		1
Grupo de Control Interno Disciplinario	1			1
Grupo de Gestión de Recaudo y Cobro	10	8	8	2
Grupo de Gestión Documental y Administrativo	45	33	33	12
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas	14	3	3	11
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas	3	2	2	1
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones	251	94	94	157
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados	664	67	67	597
Grupo de Supervisión II	104	44	44	60
Grupo de Supervisión III	92	33	33	59
Grupo de Supervisión IV	75	25	25	50
Grupo de Talento Humano	4	3	3	1
Grupo Financiero	2	2	2	
Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS	578	434	434	144
Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado - Ciudadano	18	16	16	2
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	765	110	110	655
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones	94	38	38	56
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados	81	36	36	45
Intendencia Asociativa	496	18	18	478
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	138	132	132	6
Oficina Asesora Jurídica	33	23	23	10
Secretaría Financiera	4	4	4	
<b>Total general</b>	<b>3.585</b>	<b>1.145</b>	<b>1.142</b>	<b>2.443</b>

Fuente: Datos suministrados por secretaria general

**Tabla 13**

*Resumen de la estadística PQRSD primer trimestre 2024*

PQRSD en el semestre	Total	%
PQRSD en el semestre	3585	100%

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

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

PQRSD en el semestre	Total	%
Traslados por competencia	801	22%
Total PQRSDF gestionadas en el semestre	1145	32%
PQRSDF contestadas en términos	1142	32%
PQRSDF respondidas fuera de término	2443	68%

Fuente: Datos suministrados por secretaria general

De acuerdo a las cifras reportadas por el grupo de atención a la ciudadanía para el segundo semestre de 2024, se recibieron 3.585 PQRSD, contestadas en términos 1.142 32% y fuera de términos 2.443 (68%), generando una observación por esta Oficina.

Se evidencia que se incumple lo establecido en la ley 1755 de 2015, “**ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

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. PROTOCOLO 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 Protocolo de Atención a la Ciudadanía PT-GEGI-001 que se encuentra actualizado en la plataforma de gestión Pablo

## F. CANAL DE DENUNCIAS

La información respecto al canal de denuncias, indica que: *si llega alguna denuncia contra las entidades vigiladas, esta se remite inmediatamente al grupo de atención al ciudadano. Se aclara que por este canal se reciben denuncias por corrupción en contra de los servidores, contratistas y trabajadores de la Superintendencia de la Economía Solidaria y son atendidas por el grupo de Control Interno Disciplinario.* Sobre el particular, el Grupo de Control Interno Disciplinario informa que, durante el segundo semestre de 2024, se recibieron (290) correos por denuncias en contra de las entidades vigiladas y

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

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

(1) por denuncias por corrupción en contra de unos funcionarios de la SES identificando como factor externo el requerir o solicitar dádivas para aprobación o prestación de servicios.

## 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. 20241300025163 del 13 de diciembre de 2024 los radicados pendientes de tramitar y/o cerrar por parte de las dependencias de la Superintendencia a 31 de diciembre 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*

<b>RADICADOS PENDIENTES POR DEPENDENCIA  A 31 DE DICIEMBRE DE 2017</b>	
<b>Dependencia</b>	<b>Número radicados</b>
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
GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	893
GRUPO DE CORRESPONDENCIA	3
GRUPO DISCIPLINARIO	10

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

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

<b>RADICADOS PENDIENTES POR DEPENDENCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017</b>	
Dependencia	Número radicados
<b>TOTAL RADICADOS PENDIENTES</b>	<b>6.779</b>

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

Al respecto la oficina de planeación y sistemas indica: *“Frente a este punto, es pertinente mencionar que los radicados del Sistema de Gestión Documental Orfeo quedaron en modo consulta por disposición de la entonces Superintendente, la Doctora Olga Lucia Londoño; por lo tanto, no ha sufrido cambios con respecto al último reporte enviado. En este sentido en el siguiente enlace se puede consultar la información relacionada con este punto.*

Enlace: [https://drive.google.com/drive/folders/1VUMuvOAYIHwBQ3w0AeoM8ulJnFYss\\_kNB?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1VUMuvOAYIHwBQ3w0AeoM8ulJnFYss_kNB?usp=drive_link)

La oficina de Control interno insta a que se 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 o que se genere una nueva acción eficaz para el tratamiento de dichos radicados.

## 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 -.

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

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

Tabla 15

Resultado del reporte de los 27 formularios

Aspectos A Controlar	Elemento	Falencias
BAÑOS	LAVAMANOS	2
	ORINALES	3
	GRIFOS	1
BAÑOS ACCESIBLES	GENERALIDADES	1
	PUERTAS	3
	BARRAS DE AGARRE Y APOYO	1
	PAPEL HIGIENICO	1
	LAVAMANOS	3
	GRIFOS	2
	ORINALES	4
	OTROS ACCESORIOS	1
	ALARMA	3
	DUCHA	CARACTERISTICAS GENERALES
	BARRA DE APOYO	1
	SILLA DE LA DUCHA	1
INTERRUPTORES Y TOMA CORRIENTES	USABILIDAD	1
ESTACIONAMIENTO	RAMPA DE ANDÉN DESDE EL ESTACIONAMIENTO A UNA SUPERFICIE PEATONAL ADYACENTE MÁS ALTA	2
	SEÑALIZACIÓN PARA UBICACIÓN, SENDEROS GUIADOS Y DEMÁS INFORMACIÓN DE SOPORTE FÍSICO	2
ITINERARIOS CIRCULACIONES	ANCHO DEL SENDERO	4
	SENDEROS CON ESCALONES Y ESCALERAS	2
	OBSTÁCULOS INDIVIDUALES EN UN SENDERO	1
	ADVERTENCIAS VISUALES Y TÁCTILES	3
ESCALERAS		
PASAMANOS CIRCULACIONES	ALTURA DE UN PASAMANOS	1
	ENTRADA DE LA CABINA DEL ASCENSOR, ABERTURA DE LA PUERTA	1
	DESLUMBRAMIENTO Y SOMBRAS	1
01 SILLAS	GENERALIDADES	5
	EN FUNCIÓN DEL RECEPTOR, TABLEROS DE INFORMACIÓN	1
	SÍMBOLOS TÁCTILES	1
	ALTURA PARA LA UBICACIÓN DE LAS SEÑALES	2
	SÍMBOLOS GRÁFICOS	2
	SÍMBOLO DE SORDERA E HIPOACUSIA O DIFICULTADES DE COMUNICACIÓN	1
VENTANAS Y SUS HERRAJES	INDICACIÓN VISUAL DE LAS ÁREAS VIDRIADAS	1
	AUDITORIOS, SALAS DE CONFERENCIA Y SALAS DE REUNIONES SISTEMAS DE MEJORA AUDITIVA	1
MÓDULOS DE ATENCIÓN DE PIE O GENERALIDADES DE	ACCESORIOS PARA AUDICIÓN Y LECTURA DE LABIOS	1
	UBICACIÓN	1
	GENERALIDADES DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	8
<b>Total Falencias</b>		<b>70</b>

Fuente: Datos suministrados por secretaria general

La Superintendencia está cumpliendo 691 controles - incumple 70 controles - de la Norma NTC 6047 de 2013, respecto de 572 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, sin embargo, cuenta con un plan de acción de 70 ítems por un tiempo de dos (2) años.

## 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 Relacionamiento con la Ciudadanía, reconociendo la importancia de las diversas formas de participación.

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

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

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:

Tabla 16

**Tabla 1.** Actividades consultas ciudadanas

NÚMERO	ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	NÚMERO DE COMENTARIOS O PROYECTOS
1.1	Proyecto agenda regulatoria Supersolidaria vigencia 2024		31/12/2024	6 (Proyectos)
1.2	Comentarios mapa de riesgos 2024		15/1/2024	4 (Comentarios)
1.3	Comentarios en el Programa de Transparencia y Ética en lo Público Vigencia 2024		22/1/2024	2 (Comentarios)
1.4	Comentarios modificación circular básica e-learning UIAF		27/2/2024	5 (Comentarios)
1.5	Comentarios circulares externa criterios tasa de contribución		22/3/2024	0 (Comentarios).
1.6	Comentarios política institucionales política de defensa jurídica		5/6/2024	0 (Comentarios)
1.7	Comentarios modificación circular básica contable		27/6/2024	26 (Comentarios)
1.8	Comentarios política institucional participación ciudadana		28/6/2024	0 (Comentarios)

**Tabla 2.** Actividades laboratorios de conocimiento

NÚMERO	ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	LUGAR	No. Asistentes
2.1	Semana de la juventud: Juventud y Economía Popular: asociatividad para la empleabilidad solidaria.	29/09/2024	30/09/2024	Virtual	92
2.2	Al ComPaz de lo Público	1/11/2024	3/11/2024	Departamento de Casanare (Hato Corozal)	18

**Tabla 3** Actividades para participar en las actividades de relacionamiento con la ciudadanía en territorio nacional.

NÚMERO	ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	LUGAR	No. Asistentes
3.1	1 feria de Agricultura Familiar Campesina Mejor Colombiano	20/6/2024	23/6/2024	Bogotá D.C.	36
3.2	Estrategia Juntémonos Tierralta Córdoba	21/5/2024	23/5/2024	Departamento de Córdoba (Tierralta)	71
3.3	Más Talante	18/7/2024	20/7/2020	Bogotá D.C.	23
3.4	Estrategia Juntémonos Santa Rosa del Sur, Bolívar	10/8/2024	11/8/2024	Departamento de Bolívar (Santa Rosa del Sur)	43
3.5	Estrategia Juntémonos El Tarra, Norte de Santander	3/10/2024	7/10/2024	Departamento de Norte de Santander (El Tarra)	19

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

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

**Tabla 4** Actividades encuentros solidarios

NÚMERO	ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	LUGAR	No. Asistentes
4.1	Vistas técnicas y de acompañamiento a organizaciones solidarias COALCÉSAR	23/4/2024		Departamento del César (César)	15
4.2	Vistas técnicas y de acompañamiento a organizaciones solidarias COOPCAFITOLIMA	29/4/2024		Departamento del Tolima (Ibagué)	15
4.3	Pacto por la democratización del crédito	8/8/2024	10/8/2024	Bogotá D.C.	661
4.4	Red de Cooperación Académica para el Fortalecimiento de la Economía Solidaria y Popular	27/11/2024		Departamento de La Guajira (Riohacha)	100

**Tabla 5** Actividades conversatorios virtuales de prevención frente a los sistemas de administración de riesgos y gobierno corporativo

NÚMERO	ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	LUGAR	No. Asistentes
5.1	Modelo de pérdida esperada	30/11/2024		Virtual	70
5.2	Modelo de pérdida esperada	2/12/2024		Virtual	72
5.3	Concientización revisión fiscal	29/10/2024		Virtual	85

**Tabla 6** Actividades jornadas de socialización en temas de interés a la Ciudadanía para el cumplimiento de obligaciones ante la SES.

NÚMERO	ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	LUGAR	No. Asistentes
6.1	Audiencia pública de rendición de cuentas	5/12/2024		Departamento de Barranquilla (Atlántico)	148

**Tabla 7** Actividades participar en foros, congresos y otras actividades desarrolladas por los gremios y demás entidades públicas

NÚMERO	ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	LUGAR	ENLACES
7.1	Reunión de superintendencias	19/6/2024		Bogotá D.C.	<a href="https://web.facebook.com/SuperSolidario/posts/pfbid02uTTS26qzh6zApqXzfiS2UduULERyAk45rL8anCyQcQFQVcMsZPubLg8gV1xW67sl?_rdc=1&amp;_rdr">https://web.facebook.com/SuperSolidario/posts/pfbid02uTTS26qzh6zApqXzfiS2UduULERyAk45rL8anCyQcQFQVcMsZPubLg8gV1xW67sl?_rdc=1&amp;_rdr</a>
7.2	6 congreso COOPCENTRAL	20/6/2024	21/6/2024	Departamento de Bolívar (Cartagena)	<a href="https://x.com/supersolidaria/status/1804239352404365748">https://x.com/supersolidaria/status/1804239352404365748</a>
7.3	Convención internacional de cooperativas	27/6/2024	28/6/2024	Bogotá D.C.	<a href="https://x.com/supersolidaria/status/1806464134130630759/photo/2">https://x.com/supersolidaria/status/1806464134130630759/photo/2</a>

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

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

7.4	Festival de Cooperativas CONFECOOP	8/7/2024		Departamento de Antioquia (Medellín)	<a href="https://x.com/supersolidaria/status/1810334929810526437">https://x.com/supersolidaria/status/1810334929810526437</a>
7.5	Encuentro ANALFE 2024	31/7/2024	1/8/2024	Departamento de Bolívar (Cartagena)	<a href="https://www.facebook.com/Supersolidario/posts/pfbid02BpLUJyH3GwafXycEvsDpYpAfCEbskD86DwPS9WTAS2Uc1JU9dAeDG6HXJzBTvDxl">https://www.facebook.com/Supersolidario/posts/pfbid02BpLUJyH3GwafXycEvsDpYpAfCEbskD86DwPS9WTAS2Uc1JU9dAeDG6HXJzBTvDxl</a>
7.6	Mesa Intergremial sector solidario	18/9/2024		Bogotá	<a href="https://www.facebook.com/Supersolidario/posts/pfbid0pE2MgyjPev84jRfXARALKXb8LqumFgKGR e6K5RYXN4oCwF CoASq1TCC5As3dBIZl">https://www.facebook.com/Supersolidario/posts/pfbid0pE2MgyjPev84jRfXARALKXb8LqumFgKGR e6K5RYXN4oCwF CoASq1TCC5As3dBIZl</a>
7.7	Convención financiera cooperativa	16/10/2024		Bogotá	<a href="https://www.facebook.com/Supersolidario/posts/pfbid0p21d1vMHNa9aS2W6xob7mCtokiQIRtFWB3daVDDQVY3xh2fErgt76bPTJQLTiB3dl">https://www.facebook.com/Supersolidario/posts/pfbid0p21d1vMHNa9aS2W6xob7mCtokiQIRtFWB3daVDDQVY3xh2fErgt76bPTJQLTiB3dl</a>

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

**Ruta Solidaria por la Paz:** Se realizaron 13 eventos a nivel nacional, en diferentes departamentos tales como Antioquia, Risaralda, Cesar, Caldas, Sucre, Cauca, Meta, Chocó y Huila, desde julio a noviembre como evento nacional con funciones de Acompañamiento de reporte al capturador; para la cual se genera una oportunidad de mejora en cuanto al análisis real de eficacia y efectividad del evento versus el costo que implica, teniendo en cuenta las medidas de austeridad que deben ser implementadas por la entidad de acuerdo a lineamiento nacional.

Resultados: entre el 1 de julio y 31 de diciembre de la vigencia 2024 se realizaron 30 actividades de las 54 planeadas, es decir se logró el 55,55% de la meta esperada, una de las dificultades es que, A pesar de que la entidad dispone del formato FT-GEGI-017, diseñado para aplicarse tanto en escenarios presenciales como virtuales, su uso no se generalizó, incumpliendo así las disposiciones del manual de caracterización de grupos de valor e interés, MA-GEGI-002. Esta falta de alineación con los requerimientos institucionales representa una oportunidad de mejora en la capacitación y monitoreo de los procesos internos para asegurar su correcta implementación. (Tomado Informe Participación ciudadana 2024)

Otro de los aspectos a mejorar en relación con la participación ciudadana en la entidad es la aún limitada cultura organizacional frente a este tema. Esto se traduce en un desconocimiento del sistema de gestión integral y sus procesos, lo que ha llevado a que las solicitudes de información realizadas por el grupo interno de relacionamiento sean percibidas como obligaciones externas o desvinculadas de la operación diaria de las unidades o dependencias. (Tomado Informe Participación ciudadana 2024)

## J. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO

Para el segundo semestre de 2022, se generó un plan de mejoramiento con 6 observaciones con cuatro (5) actividades cerradas y una (1) actividad se encuentra vencida.

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

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

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.

Para el primer semestre 2024 se generaron (2) observaciones las cuales continúan abiertas actualmente.

## K. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ se evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a las acciones de control y evidencias cargadas para el mes de diciembre, ya que en la revisión realizada el 17 de enero, no estaban cargadas las del siguiente control:
  - 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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. De lo contrario implementar una actividad que dé solución y cierre definitivo de manera preventiva ante un posible riesgo de sanción por entidades de control por el groso de radicados sin trámite final.
- ✓ A pesar de que la entidad dispone del formato FT-GEGI-017, diseñado para aplicarse tanto en escenarios presenciales como virtuales, su uso no se generalizó, incumpliendo así las disposiciones del manual de caracterización de grupos de valor e interés, MA-GEGI-002. Esta falta de alineación con los requerimientos institucionales representa una oportunidad de

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

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

mejora en la capacitación y monitoreo de los procesos internos para asegurar su correcta implementación. (Tomado Informe Participación ciudadana 2024)

- ✓ Otro de los aspectos a mejorar en relación con la participación ciudadana en la entidad es la aún limitada cultura organizacional frente a este tema. Esto se traduce en un desconocimiento del sistema de gestión integral y sus procesos, lo que ha llevado a que las solicitudes de información realizadas por el grupo interno de relacionamiento sean percibidas como obligaciones externas o desvinculadas de la operación diaria de las unidades o dependencias. (Tomado Informe Participación ciudadana 2024)

<b>OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA</b>
--------------------------------------

**- Observación # 1: Tiempos establecidos para responder las PQRSD**

**Condición:** La entidad presenta un total de 2.443 PQRSD que fueron contestadas fuera de tiempo, es decir que el 68% 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 incumple lo establecido en la ley 1755 de 2015, "**ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

**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, posibles faltas disciplinarias, 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.

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

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

## 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 al ciudadano con limitaciones o discapacidad se evidencia 691 respuestas en que se cumple y 70 respuestas en que no se cumple, es decir un 10% 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	<b>Incumplimiento de los tiempos establecidos para responder las PQRSD</b>  De acuerdo a las cifras reportadas por el grupo de atención a la ciudadanía para el segundo semestre de 2024, se recibieron 3585 PQRSD, contestadas en términos 1.142 32% y fuera de términos 2.443 (68%).	SI
2	<b>Incumplimiento de Parámetros definidos en la NTC 6047 de 2013</b>	No

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

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

No	OBSERVACIONES	REPETITIVO
	<p>La Superintendencia está cumpliendo 691 (90%) e incumple 70 (10%) controles de la Norma NTC 6047 de 2013, respecto de 572 controles aplicados en la entidad.</p> <p>Se excluyen 189 controles que no aplican en la Entidad.</p>	

<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA</b>
-------------------------------------

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-008 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)*  
**JORGE HERNANDO PEDRAZA VARGAS**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana Larissa Niño Collantes

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