

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	29	Mes:	10	Año:	2021
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Unidad Auditada:	Seguimiento Prestación Servicios Virtuales – Servicios Ciudadanos Digitales – COVID-19
Dependencia(s):	Grupo Talento Humano, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Comunicaciones, Superintendencia delegada para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, Superintendencia delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Secretaría General, Despacho Superintendente.
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	Olga Lucia Muñoz Muñoz – Coordinadora Grupo Talento Humano Dependencias colaboradoras: Manuel Jesús Berrio Scaff - Secretario General (E) y Superintendente Delegado para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria Javier Enrique Ariza Rodríguez - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Rodolfo Yanguas Rengifo - Jefe Oficina Asesora Jurídica (E) Ingrid Victoria Palacino Pereira - Jefe Oficina de Comunicaciones
Objetivo de la Auditoría:	Llevar a cabo la verificación del cumplimiento a las estrategias implementadas para asegurar la prestación de los servicios virtuales, con ocasión a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19.
Alcance de la Auditoría:	Verificar las actividades de contingencia propuestas en la entidad, con ocasión a la emergencia sanitaria causada por el COVID19, para el periodo comprendido entre el mes de junio y septiembre de la actual vigencia.
Criterios de la Auditoría:	Ley 1221 del 2008, Decreto 0884 de 2012, Memorando 20214100012793, Decreto 491 de 2020, Resolución 223 de 2021, Plan de Contingencia (PC) Operativa - Entornos virtuales y Presenciales, Directiva Presidencial No. 04 de 2021, Decreto 206 de 2021, Decreto 580 de 2021, Decreto 1026 de 2021, Circulares internas 26, 33, 34.

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría							Reunión de Cierre			
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
14	09	2021			11	10		2021		22	10	2021	28

Jefe oficina de Control Interno	Auditor
Mabel Astrid Neira Yepes	Jorge Armando Marimón Acosta Contratista

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

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

I. DECLARACION

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

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

- i. Código de Ética del Auditor Interno que tiene como bases fundamentales, la integridad, objetividad, confidencialidad, conflictos de interés y competencia de este.
- 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 Seguimiento Prestación Servicios Virtuales – Servicios Ciudadanos Digitales – COVID-19 y teniendo en cuenta el objetivo y alcance mencionados anteriormente, los cuales fueron presentados al Grupo de Talento Humano a través del memorando 20211300020623 del 14 de septiembre de 2021, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento del proceso: se remitieron memorandos a las dependencias de la entidad, con el fin de recopilar información relacionada con las estrategias implementadas para asegurar la prestación de los servicios virtuales, con ocasión a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, y de paso asegurar la continuidad de las funciones que desarrolla la entidad, teniendo en cuenta el alcance definido.

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

	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) Reunión de apertura: la apertura de la auditoría se realizó a través del memorando 20211300020623 del 14 de septiembre de 2021, donde se describió la metodología a utilizar para esta actividad.
- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada la información suficiente, relacionada con el universo de la auditoría para efectos de seleccionar una muestra.
- e) Ejecución de pruebas: Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, para el desarrollo de la actividad Seguimiento Prestación Servicios Virtuales – Servicios Ciudadanos Digitales – COVID-19.
- 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)

Teniendo en cuenta el documento definido por la Superintendencia de la Economía Solidaria, denominado “Plan de Contingencia (PC) Operativa – Entornos Virtuales y Presenciales”, es posible determinar que el principal riesgo relacionado al citado documento tiene que ver con:

- La implementación del Plan de Contingencia no es efectiva y no asegura la continuidad de los servicios prestados a los ciudadanos, afectando la misión de la entidad.

En concordancia con lo anterior, se realiza verificación de la implementación de las estrategias definidas en el plan de contingencia, analizando su efectividad, las debilidades y oportunidades de mejora que surjan producto del seguimiento.

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

1. Descripción del proceso

La situación de emergencia mundial ocasionada por el COVID-19 ha afectado de una u otra manera a todas las entidades del estado y a sus grupos de valor, por lo cual se ha requerido de la implementación de estrategias, orientadas en garantizar que la atención y los servicios prestados a

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

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

los ciudadanos se sigan efectuando de manera normal, asegurando el acceso a los mismos y haciendo respetar sus derechos.

Ese relevante indicar que, con el avance del país en el proceso de vacunación, se ha realizado de manera gradual la apertura del comercio, servicios de medicina, industria y entidades del sector público, con un control de aforo y medidas de bioseguridad, lo que ha derivado en el restableciendo progresivo de los servicios brindados a la ciudadanía en general.

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno realiza este segundo seguimiento durante la vigencia en curso, con el fin de continuar validando las estrategias definidas en la entidad, verificando su nivel de implementación y efectividad.

2. Detalle de las validaciones realizadas

Durante el desarrollo de la presente actividad auditora se realizó verificación de la información recopilada, de acuerdo a los memorandos y soportes remitidos por las dependencias de la entidad, correspondientes a las diferentes actividades y estrategias definidas e implementadas para asegurar la prestación de los servicios virtuales, con ocasión a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19.

Los memorandos recibidos junto con las respectivas dependencias que remitieron información, se relacionan a continuación:

- Memorando 20211200021553 de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
- Memorando 20211100021403 de la Oficina Asesora Jurídica
- Memorando 20211700022603 de la Oficina de Comunicaciones
- Memorando 20213000021923 de la Superintendencia Delegada para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa Solidaria
- Memorando 20214100021173 del Grupo de Talento Humano
- Memorando 20212000023113 de la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo
- Memorando 20211000023133 del Despacho de la Superintendente

A continuación, se presenta un resumen de la información recopilada, en relación a las estrategias y acciones implementadas por las áreas de la entidad para propender por la continuidad en la prestación de los servicios a los ciudadanos:

➤ **ACCIONES Y ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS PARA CONTROLAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA MODALIDAD DE TRABAJO EN CASA**

En relación a este tipo de modalidad de trabajo, implementada con ocasión al COVID-19, para procurar por la continuidad de las funciones misionales de la entidad, cada dependencia adoptó una serie de acciones y estrategias, lo cual se presenta a continuación:

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

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

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS

De acuerdo al requerimiento, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, señaló: “En las plataformas que no se publicaron, es decir que no se pueden consultar desde la casa, se dio acceso vía VPN.

Desde eSigna se está enviando un reporte mensual con los radicados pendientes por gestionar. En los equipos de la entidad está instalado el software PCSECURE, que puede generar un reporte de todo lo que hacen las personas. En el correo electrónico queda el registro del último ingreso. El control de actividades lo realiza cada supervisor de contrato”.

Adicionalmente, agregaron lo siguiente respecto a las acciones establecidas para procurar por la continuidad de las funciones de la dependencia, la atención al ciudadano y a los funcionarios externos a la dependencia: “Se amplió el canal de internet a 180 Megas. Se realizó la adquisición de portátiles a través de la orden de compra 60455. Se continuó con soporte presencial y remoto a través de la Mesa de ayuda”.

Respecto a los servicios administrativos virtuales (digitales) implementados para la atención al ciudadano y/o funcionarios externos a la dependencia, relacionan los siguientes:

1. Ventanilla única: Canal a través de la cual podrá adelantar, de manera interactiva, trámites, pagos en línea, reportes de información financiera y PQRSDF (Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones). Así mismo, consultar el estado de las solicitudes realizadas ante la Superintendencia.

<http://supersolidaria.gov.co/es/content/ventanilla>

2. Sede electrónica: sitio oficial en internet de la Supersolidaria, al que se accede a través de una dirección electrónica en la que se dispone información, trámites, servicios y demás elementos ofertados por la entidad.

<https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/info/inicio.do#no-back-button>

3. Correo electrónico institucional: En el cuerpo del correo deben estar presente los logos de la entidad y la firma del funcionario que envía el mensaje aprobado.

atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co

Tanto en sede electrónica, como en la ventanilla única se encuentra dispuesto el catálogo de trámites oficiales de la SES.

En relación a la consulta elevada por la Oficina de Control Interno, respecto a si es posible que las funciones realizadas por los funcionarios y contratistas de la dependencia, sean realizadas al 100% en la modalidad de trabajo en casa, a través de las herramientas que brinda la entidad, respondieron: “Sí, el personal de la OAPS cuenta con acceso a las herramientas necesarias para la realización de sus actividades, adicionalmente cuentan con la mesa de ayuda en caso de presentar con algún inconveniente y como se mencionó en el punto anterior, se cuentan con acciones de control que permiten asegurar el cumplimiento de las actividades por parte del personal de planta y contratista”.

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

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

Por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció documento en formato Excel denominado “Plan de Trabajo Gestión de Trámites 2021”, a través del cual la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, lleva registradas las actividades, fechas programadas para realizar y los responsables de su ejecución, y efectúa un seguimiento de las actividades programadas para el año en curso, validando su ejecución y su avance. Se observó que este documento de control se ha seguido actualizando mes a mes en su columna de reporte de seguimiento, razón por la cual se sugiere continuar con esta estrategia de control, con el fin de asegurar la ejecución de las actividades programadas por la dependencia.

De igual forma, se evidenciaron soportes de las gestiones relacionadas por la dependencia, como es el caso de los correos masivos enviados a los funcionarios y contratistas de la entidad, con los lineamientos para registrar los casos de soportes en el software de mesa de ayuda, el reporte de monitoreo de los usuarios conectados a la VPN de la entidad, entre otros soportes de estrategias de control implementadas por el área.

OFICINA ASESORA JURÍDICA

Frente a las acciones y estrategias implementadas para controlar la prestación de los servicios en la modalidad de trabajo en casa, la dependencia indicó: “Como primera medida, el punto de control revisa y realiza un análisis a cada una de las solicitudes que llegan a la Oficina Asesora Jurídica a través del sistema de gestión documental, verificando temas, subtemas, competencias y cargas laborales, para proceder con una asignación bajo una trazabilidad de control, previniendo un vencimiento en términos legales y garantizando una atención eficaz y oportuna.

Anudado a lo anterior, estamos haciendo seguimiento de manera virtual y vía chat Gmail a las tareas y actividades de nuestra oficina, enviando a nuestros funcionarios y contratistas semanalmente correos de “Alerta”, con la trazabilidad de sus tareas y actividades, para el cumplimiento de las mismas de manera oportuna, así:

- Tutelas – Periodicidad semanal
- PQRS – Periodicidad semanal
- Recursos – Periodicidad semanal
- Seguimiento procesos judiciales – Periodicidad semanal
- Vigilancia judicial – Periodicidad semanal
- Seguimiento actividades OAJ – Por demanda
- Informe Esigna OAJ – Periodicidad mensual
- Alerta Google calendar en cumplimiento a trámites judiciales y audiencias judiciales y extrajudiciales – Por demanda

De otra parte, actualizamos nuestros procesos, procedimientos y formatos para el desarrollo de las actividades alineadas a la modalidad no presencial.

En materia de gestión documental avanzamos en la creación y actualización de los expedientes digitales conforme a las TRD y a las actividades que soportan las funciones propias de la oficina, lo que permite una consulta inmediata y facilitan en gran medida el cumplimiento, seguimiento y control de los procedimientos administrativos; esto a través de archivo Drive denominado OAJ-Atila.

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

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

Es importante señalar que de manera continua venimos brindando lineamientos y parámetros laborales que facilitan el trabajo en casa, haciéndolo más colaborativo y eficaz.

En la Oficina Asesora Jurídica, tenemos controles, autocontroles y una condición muy clara de funciones en relación a lo que cada roll debe realizar, generando líneas y estrategias que permitan tener una información clara y balanceada en razón a la competencia”.

Adicionalmente, agregaron lo siguiente respecto a las acciones establecidas para procurar por la continuidad de las funciones de la dependencia, la atención al ciudadano y a los funcionarios externos a la dependencia: “Estrategia de comunicación asertiva y efectiva con todos los funcionarios y contratistas, no solo de la Oficina Asesora Jurídica, sino con los integrantes de toda la entidad en el desarrollo y cumplimiento de las actividades que requieren coordinación con otras áreas.

Las herramientas utilizadas en desarrollo de lo anterior, son las siguientes:

- ✓ Vía WhatsApp con la información importante y relevante en los trámites de la Oficina Asesora Jurídica.
- ✓ Creación de salas en hangouts con grupos de trabajo en temas específicos.
- ✓ Correo y chat institucional.
- ✓ Agendamiento de mesas de trabajo a través de Google calendar, para abordar temas prioritarios, de seguimiento y control.
- ✓ Diligenciamiento diario de las bases de datos en el Drive.
- ✓ Plataforma eSigna, Isolución y mesa de ayuda.
- ✓ Bases de datos (PQR, tutelas, recursos, demandas y conciliaciones y Seguimiento a las decisiones de comité de conciliación).
- ✓ Anydesk.
- ✓ Teléfono Móvil con vinculación de hasta 4 personas.

La oficina Asesora Jurídica, no presta una atención directa al ciudadano y con respecto a los funcionarios externos a nuestra dependencia hemos venido realizando reuniones virtuales a través de Meet”.

En relación a la consulta elevada por la Oficina de Control Interno, respecto a si es posible que las funciones realizadas por los funcionarios y contratistas de la dependencia, sean realizadas al 100% en la modalidad de trabajo en casa, a través de las herramientas que brinda la entidad, respondieron: “Consideramos que a la fecha el 100% de los funcionarios y contratistas de esta oficina pueden realizar sus funciones con las herramientas informáticas que brinda la Supersolidaria; sin embargo, debemos señalar que para la Oficina Asesora Jurídica es de gran importancia la plataforma normativa “Editorial LEGIS”, como herramienta de consulta normativa. Por lo anterior, el próximo año realizaremos las gestiones pertinentes que nos permitan suscribir este contrato con el fin de facilitar la consulta de normas y leyes de una fuente confiable y con los documentos completos”.

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

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

OFICINA DE COMUNICACIONES

La Oficina de Comunicaciones indicó lo siguiente: “Semanalmente convocamos y realizamos reuniones virtuales para asignar tareas y responsabilidades con respecto a solicitudes de las diferentes áreas o de co-creación para el diseño e implementación de estrategias de comunicación, actualizaciones o ajustes en la página web para lo cual quedan como evidencia actas y grabaciones”.

Así mismo, indicaron: “Diariamente, si es necesario, como coordinadora de Comunicaciones, envío y recibo mensajes por WhatsApp o celular para solicitar, crear, revisar, corregir, aprobar el diseño, la generación de contenidos, divulgación y publicación de toda pieza de comunicación realizada por cada funcionario y contratista de Comunicaciones. Nada se publica sin mi comentario y aprobación. Siempre también teniendo en cuenta al funcionario o contratista de la Entidad que hizo la solicitud. Contamos con un chat solo para el Grupo de Comunicaciones. El procedimiento oficial para atender una solicitud por parte de las áreas está establecido que se hace a través de correo electrónico, sin dejar de lado que, si se hace a través del chat, un memorando a través de Esigna, una llamada telefónica o un mensaje de WhatsApp se atiende porque se puede presentar información que se deba comunicar de manera inmediata. En los Informes detallados y para publicar que los contratistas deben realizar y adjuntar cuando entregan su cuenta de cobro y demás soportes, deben estar relacionadas las actividades realizadas durante el mes y las evidencias del cumplimiento de las obligaciones. Estos informes son revisados de manera minuciosa por la Coordinadora de Comunicaciones como Supervisora y de estos informes, se sacan los insumos que son utilizados para medir la gestión del proceso de comunicaciones, gestión de Grupos de Interés y de participación ciudadana.

Revelaron además que, todos los integrantes de la Oficina de Comunicaciones usan los formatos propios del proceso, los solicitados por Gestión Documental y aquellos de uso general en la Entidad.

Adicionalmente, agregaron: “Para controlar el cumplimiento de las funciones del Web master, junto con Leonardo Peña, profesional especializado y Luis Edwin Osorio, inspector de seguridad asociado al Despacho y Comunicaciones, se estableció una Política de Back up (copias de seguridad) de la página web, el cual contiene un cronograma sobre los días pertinentes para realizar estas copias de seguridad. Se realiza Back Up de la página web una vez a la semana. Comparto la URL en la que se encuentran los formatos correspondientes a las actualizaciones de la página web, por mes. Allí están de enero a septiembre:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1BwqC1pMgHyaDaJFvHDSDrPHThw0717-j>

Igualmente, comparto el enlace de las estrategias de comunicación:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1ksFoDD4ivEfqn5FBtKHOppdWTq4njih>

Así mismo, relaciono como evidencias las cuentas de correo electrónico de todo el equipo de Comunicaciones: ipalacino@supersolidaria.gov.co; cfranco@supersolidaria.gov.co; mrincon@supersolidaria.gov.co; dvanegas@supersolidaria.gov.co; tpinzon@supersolidaria.gov.co; ggil@supersolidaria.gov.co; jbautista@supersolidaria.gov.co y comunicaciones@supersolidaria.gov.co”.

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

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

Agregaron lo siguiente respecto a las acciones establecidas para procurar por la continuidad de las funciones de la dependencia, la atención al ciudadano y a los funcionarios externos a la dependencia: “Para garantizar los servicios ciudadanos de manera virtual para el periodo comprendido entre el mes de junio y septiembre de la actual vigencia, desde Comunicaciones hemos venido promocionando nuestros canales virtuales, a través del diseño de piezas de comunicación y su publicación en la página www.supersolidaria.gov.co, las redes sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram), mailing (Servicio de envío masivo Constant Contact), y en el Boletín de Análisis Macroeconómico, en la última página, que se publica semanalmente. Así mismo, de manera articulada trabajamos con las diferentes áreas cuando se presentan situaciones específicas como la no atención presencial en el CAU, correspondencia, notificaciones, novedades en la planta telefónica o el mantenimiento o suspensión de servicios de algunas plataformas con las que cuenta la Entidad.

Cuando recibimos consultas a través de Redes Sociales, se orienta a los usuarios para que puedan resolverlas, informándoles sobre los diferentes canales de atención y comunicación con que cuenta la Entidad, así:

<https://drive.google.com/drive/folders/11E182sGODdxJCvAyGCQbVzbeEaG2anF0?usp=sharing>

Desde Comunicaciones hemos divulgado el Protocolo para el Control y prevención Integral del Contagio de Covid 19, en el Centro de Atención al Ciudadano, así:

http://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/public/protocolo_control_prevencion_contagio_covid_19_cau.pdf

Así mismo, hemos adelantado la Campaña sobre PQRSD, denominada Pasos Exactos, Atención Eficiente, en los cuales en las piezas de comunicación se han promocionado los canales de atención, así:

<http://supersolidaria.gov.co/es/content/pasos-exactos-atencion-eficiente>

En relación a la consulta elevada por la Oficina de Control Interno, respecto a si es posible que las funciones realizadas por los funcionarios y contratistas de la dependencia, sean realizadas al 100% en la modalidad de trabajo en casa, a través de las herramientas que brinda la entidad, respondieron: “Si, cada uno de los funcionarios y contratistas que hacen parte de Comunicaciones realizan el trabajo en casa al 100%. Esto previene el riesgo de contagio por Covid 19.

Cada uno cuenta con su computador, servicio de internet, teléfono celular con plan de llamadas y datos y los recursos tecnológicos necesarios para cumplir a cabalidad con sus obligaciones. Por la especialidad de su trabajo, los diseñadores y profesionales de artes visuales deben tener equipos especializados para el trabajo gráfico y de video de alta calidad, cámara profesional y equipo de grabación de sonido; así como espacio de almacenamiento, tanto físico como en la nube, para la disposición de todos los elementos de trabajo y entregables.

Para el diseño de piezas de comunicación, la Entidad cuenta con la licencia de la suite de adobe por dos años, contrato que se vence el 26 de noviembre del 2022. La licencia de la Creative Cloud de Adobe, fue instalada en el computador iMac, asignado a Comunicaciones.

El web Master, Gabriel René Gil, desde su computador personal tiene acceso remoto a través de VPN al computador de la oficina para realizar los back ups (copias de seguridad) semanales del portal web.

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

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

Desde agosto de 2020, Ingrid Palacino, jefe de Comunicaciones está trabajando desde su casa con el PC asignado por la Entidad puesto que el MAC personal en el cual venía trabajando no es compatible con el Sistema Esigna.

Cada uno de los funcionarios y contratistas utiliza la Suite de Google, específicamente: correo electrónico, drive, Meet, hangouts, el calendario, forms.

Además de esto, a través de los teléfonos celulares nos comunicamos por WhatsApp o llamadas. Todos tienen acceso a otros sistemas como Isolución, Esigna, Mesa de Servicios”.

Por parte de la Oficina de Control Interno, se realizó comprobación aleatoria de los documentos allegados por la Oficina de Comunicaciones, para gestionar las actividades de los funcionarios y contratistas del área, como son: Grabación de las reuniones realizadas para la asignación de tareas y responsables, informes de actividades realizadas por los contratistas de la oficina, formatos de control de actualizaciones sobre la página web, actas de reuniones de comités primarios, entre otros soportes, que evidencian los controles implementados al interior de la dependencia para vigilar la ejecución de las actividades.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA

La dependencia indicó, en relación a las acciones y estrategias implementadas para controlar la prestación de los servicios en la modalidad de trabajo en casa: “Esta Delegatura, en sus diferentes grupos tiene una herramienta propia para el control de actividades y se denomina FPDA, a través de la cual, cada uno de los funcionarios y contratistas diligencian cada una de las actividades que realiza diariamente, con este soporte se realizan actividades de seguimiento y control de las actividades de trabajo en casa. En ese sentido y frente los funcionarios de planta contamos también con los compromisos que se concretan cada semestre, esta es una herramienta que hemos venido utilizando para realizar el seguimiento de cada una de las funciones de nuestros funcionarios. En lo que respecta a los contratistas, esta labor es desempeñada tanto por el supervisor como por el delegado, pues mensualmente se evidencia el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Ahora bien, en alguno de los grupos de la delegatura se han establecido algunos seguimientos adicionales, por ejemplo, en el grupo interno de trabajo y servicio al ciudadano, se creó una herramienta para revisar periódicamente los radicados pendientes por cada profesional y contratista, identificando cuales se encuentran en estado oportuno, próximos a vencer y cuales vencidos, con el fin de realizar el seguimiento y control respectivo. En el grupo de investigaciones administrativas y en general se cuentan con algunos controles por ejemplo los siguientes:

1. Diligenciamiento de la base de datos para el control y seguimiento de las investigaciones administrativas sancionatorias, compartida en Google drive.
2. Diligenciamiento de la base de datos para el seguimiento de notificaciones, compartida en Google drive.
3. Presentación de informes mensuales de gestión por funcionario.
4. Puntos de control de revisión a través del sistema de gestión documental esigna.
5. Diligenciamiento de la matriz de indicadores de gestión FPDA, compartida en Google drive.
6. Asignación a través del sistema de gestión documental esigna.
7. Reuniones de grupo.

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

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

Por último, el grupo de coordinadores, intendentes y el delegado nos reunimos periódicamente con el fin de hacer seguimiento a cada una de las actividades de los diferentes grupos”.

Adicionaron lo siguiente respecto a las acciones establecidas para procurar por la continuidad de las funciones de la dependencia, la atención al ciudadano y a los funcionarios externos a la dependencia: “las actividades de esta Delegatura están ligadas estrechamente al marco estratégico enfocado en la “Super - Visión para la transformación”; bajo los parámetros de Gobernanza e Innovación, en ese sentido, tenemos una hoja de ruta para cada vigencia denominada Plan de Acción, sobre la cual está cimentada cada una de nuestras actividades de inspección, vigilancia y control. Ahora bien, la prestación de los servicios de esta Superintendencia no se ha visto afectada como consecuencia del estado de emergencia o de los aislamientos preventivos obligatorios o voluntarios, por el contrario, hemos creado y fortalecido canales de atención virtuales con el fin de mejorar la comunicación entre la Superintendencia y los diferentes grupos de interés preservando la vida y salud de nuestros funcionarios, colaboradores y grupos de interés.

Sumado a lo anterior y, basados en nuestro Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fortalecimos el canal telefónico con la nueva solución IP de telefonía, que incluye una serie de mecanismos y herramientas para mejorar la prestación de este canal de comunicación; así mismo, creamos el canal de atención virtual videollamada, para lo cual se adoptó un protocolo de atención con el fin que los ciudadanos en vez de tener que realizar la solicitud de forma presencial lo puedan realizar desde la comodidad de sus hogares.

En el mismo sentido, y atendiendo las directrices del gobierno nacional y distrital, se decidió empezar un piloto de atención presencial en el Centro de Atención al Ciudadano, durante todos los días de la semana en horario de 09:00 a.m. a 02:00 p.m.; así mismo, se han venido realizando algunas visitas de inspección de manera presencial, acatando todas las medidas de seguridad y los protocolos establecidos por la Superintendencia, con el fin de mantener la salud de nuestros funcionarios y colaboradores. Toda esta información de la prestación de nuestros servicios, se ha venido publicando a través de los avisos informativos publicados por la Superintendencia en su página web y en sus redes sociales institucionales, se les recordó a los ciudadanos los canales de comunicación a través de los cuales puede interactuar con la Entidad, lo cual aplica para la recepción de documentos propios de cada proceso.

Para hacer hincapié en las estrategias implementadas para asegurar la continuidad de las funciones de la dependencia, debemos indicar que, en el año 2020 la superintendencia realizó una encuesta de disponibilidad de recursos tecnológicos de cada uno de los funcionarios y contratistas; esta Delegatura procedió a analizarla y encontró que tan solo un (1) funcionario de la Delegatura no contaba con equipo de cómputo ni de conexión a Internet, y un (1) solo contratista tenía problemas de conexión, pues el ancho de su banda de internet era insuficiente para cargar rápidamente el Sistema de Gestión Documental Esigna.

Ante dicha situación, procedimos a solicitar respetuosamente a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, si era posible la entrega de un PC al funcionario, para realizar las labores del caso, lo cual no fue posible. Evaluada la situación y ante la inminencia de la prórroga de la medida de aislamiento, el funcionario decidió comprar un PC y adquirir Internet, para realizar su trabajo desde casa.

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

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

En atención a ello, podríamos indicar que las funciones de funcionarios y contratistas se realizan al 100% desde trabajo en casa, so pena por ejemplo de las actividades de atención al usuario que se realiza de forma presencial; sin embargo, como se ha mencionado anteriormente, la atención se ha venido realizando de forma telefónica y de manera virtual a través de videollamada. Sumado a ello, y en el caso de las Investigaciones Administrativas Sancionatorias, tiene una actividad accesoria como la gestión documental y la correspondencia, para lo cual, la funcionaria a cargo asiste a la entidad más de tres veces por semana. De igual manera, en el periodo de esta auditoria se realizan jornadas de asistencia de los abogados a la Entidad para incorporar piezas procesales a los expedientes físicos”.

En relación a la consulta elevada por la Oficina de Control Interno, respecto a si es posible que las funciones realizadas por los funcionarios y contratistas de la dependencia, sean realizadas al 100% en la modalidad de trabajo en casa, a través de las herramientas que brinda la entidad, respondieron: “En este último año y medio se ha evidenciado que las funciones de funcionarios y contratistas son posibles realizarlas en modalidad de trabajo en casa, so pena por ejemplo, de las actividades de atención al usuario que se realiza de forma presencial; sin embargo, como se ha mencionado anteriormente, la atención se ha venido realizando de forma telefónica y de manera virtual a través de video llamada y la atención presencial se venía realizando con cita previa y atendiendo el protocolo que se aprobó para el efecto.

No obstante, existen algunas actividades que se realizan de manera presencial, por ejemplo, las visitas de inspección, revisión de expedientes de investigaciones administrativas sancionatorias, la atención a los diferentes grupos de interés; en el mismo sentido, ante los eventuales cambios administrativos en la Superintendencia se ha hecho necesario, con el fin de ejercer liderazgo y generar empatía con los diferentes funcionarios, que hagan presencia en las instalaciones de la Superintendencia, respetando los protocolos de la misma”.

Por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenciaron los siguientes archivos en Excel:

- FPDA(2021) ASUNTOS ESPECIALES JUNIO A SEPTIEMBRE
- FPDA(2021)SERVICIO AL CIUDADANO
- EXPEDICIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS 3ER TRIMESTRE 2021
- GRUPO JURIDICO 1 PARA COOPERATIVAS Y OTRAS ORGANIZACIONES JUNIO A SEP 2021
- Informe General Trimestral corte 29Sept2021
- SEGUIMIMIENTO PAA 2021_Definitivo
- Semáforo 30-09-2021

Se pudo identificar que, por medio de estos archivos, la Superintendencia delegada para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa Solidaria, adelanta el seguimiento y control de la ejecución de las actividades programadas en la modalidad de trabajo en casa.

De la misma manera, se evidenció en el archivo “Semáforo 30-09-2021”, el vencimiento de los términos para generar algunas respuestas que no se dieron de manera oportuna, por lo cual se sugiere a la dependencia fortalecer las acciones de control que se han implementado, con el fin de

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

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

asegurar que se generen las respuestas oportunamente y evitar sanciones o demás situaciones que puedan afectar la imagen de la entidad.

GRUPO DE TALENTO HUMANO

De acuerdo a lo informado por la dependencia, las acciones y estrategias implementadas para controlar la prestación de los servicios en la modalidad de trabajo en casa, se basan en reuniones de seguimiento permanentes. Adicionalmente, indican: “además es importante mencionar que el Grupo de Talento Humano es comprometido, responsable y cumplidor de sus deberes en los tiempos y términos que le señalan. La comunicación con los integrantes del equipo es permanente y el cumplimiento de las funciones, responsabilidades y obligaciones asignadas se puede evidenciar en las evaluaciones de desempeño, en la evaluación que se efectúa a los contratistas mensualmente para realizar el trámite y pago de la cuenta de cobro. Además, desde mi papel como coordinadora cuando observo la ausencia de algún miembro de mi equipo, establezco comunicación directa para identificar lo sucedido”.

Aunado a lo anterior, adicionaron lo siguiente respecto a las acciones establecidas para procurar por la continuidad de las funciones de la dependencia, la atención a los funcionarios externos a la dependencia: “Como ya se mencionó en ocasión anterior, el Grupo de Talento Humano implemento varias estrategias con el propósito de hacerle seguimiento a los diferentes procesos, procedimientos, actividades y sobre todo garantizar la prestación de nuestros servicios, a los funcionarios, así:

- ✓ WhatsApp Grupo de Talento Humano, el cual es de uso diario y permanente.
- ✓ Reuniones de seguimiento unas presenciales los martes y jueves y otras virtuales por la aplicación Meet”.

Finalmente, en relación a la consulta elevada por la Oficina de Control Interno, respecto a si es posible que las funciones de los funcionarios y contratistas de la dependencia, sean realizadas al 100% en la modalidad de trabajo en casa, a través de las herramientas que brinda la entidad, respondieron: “No todas las actividades se pueden realizar 100% en la modalidad de trabajo en casa, y no es por ausencia de herramientas sino por la naturaleza de las mismas, en consecuencia con aquellos procesos que requerían presencialidad regresamos desde el mes de julio de 2020, para garantizar su ejecución y cumplimiento, a título de ejemplo la intervención de las historias laborales”.

Por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció que en el memorando de respuesta relacionan un cronograma de las reuniones de seguimiento llevadas a cabo durante los meses de junio a septiembre de la vigencia en curso, donde se pudo apreciar la fecha de realización, el objetivo de la reunión, así como también los partícipes de la sesión de trabajo.

De la misma manera, se evidenciaron correos de seguimiento, a través de los cuales, la coordinadora del Grupo de Talento Humano, comunica a sus funcionarios y contratistas sobre la realización y el cumplimiento de algunas actividades, asigna responsabilidades y define fechas de entrega de los compromisos establecidos.

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 evidenció el seguimiento realizado a los formularios de Reporte de condiciones de salud, el cual es diligenciado semanalmente por los funcionarios y contratistas de la entidad, con el propósito de monitorear en tiempo real las condiciones de salud.

DESPACHO SUPERINTENDENTE

El Despacho informó lo siguiente, en relación con las acciones y estrategias implementadas para controlar la prestación de los servicios en la modalidad de trabajo en casa: “Como acciones de control para lograr la realización de actividades bajo la modalidad de trabajo en casa, se ha optado por mantener con cada funcionario y/o contratista de este Despacho una comunicación e interacción cercana, asertiva, continua y eficiente por medio de lo cual es posible identificar el estado de los objetivos y/o metas trazadas, haciendo usos de los diferentes canales de comunicación disponibles, tales como el correo electrónico institucional, archivos compartidos Drive, llamadas telefónicas, reuniones virtuales, Chat WhatsApp (Individual y grupos específicos) y similares.

El grupo asesor del Despacho tiene una asignación de actividades específica y adicionalmente debe atender a diario los requerimientos que el Superintendente asigne, lo cual se realiza por el medio más expedito posible y haciendo usos de los canales de comunicación y trabajo antes señalados.

La secretaria ejecutiva del Despacho registra semanalmente en un archivo compartida en Drive las actividades realizadas, con el fin de evidenciar el ejercicio de sus funciones. Por su parte, el Conductor Mecánico ha prestado y continúa prestando sus servicios conforme a la necesidad de desplazamiento de la (del) Superintendente en el marco de la emergencia sanitaria y las restricciones de movida que se han derivado de ella.

Respecto a la consulta elevada por la Oficina de Control Interno, en relación a que si es posible que las funciones de los funcionarios y contratistas de la dependencia, sean realizadas al 100% en la modalidad de trabajo en casa, a través de las herramientas que brinda la entidad, respondieron: “El Despacho cuenta con una planta de personal en cabeza del cargo de Superintendente, único cargo del nivel directivo (funciones de dirección general, de formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos), que cuenta con un equipo de trabajo conformado por funcionarios de diferentes niveles: 4 asesores (asistir, aconsejar y asesorar al Superintendente), 2 profesionales (Oficina de Comunicaciones - ejecución y aplicación de conocimientos), y 2 asistenciales correspondientes a la Secretaria Ejecutiva y el Conductor Mecánico (actividades de apoyo y complementarias), además de algunos contratistas de prestación de servicios que apoyan a la Oficina de Comunicaciones y el proyecto de Centro de Analítica

Es así que la naturaleza funcional de la Dependencia y la asignación propia de funciones y obligaciones en los servidores que la componen ha permitido continuar ejerciéndolas a satisfacción y sin interrupción bajo la modalidad de trabajo en casa, haciendo uso de los recursos tecnológicos con que cuenta la entidad actualmente, entre ellos el Sistema de Gestión Documental ESIGNA, correo electrónico, video llamadas Meet y chat.

Lo anterior a excepción del cargo Conductor Mecánico, ya que el servicio de transporte y el mantenimiento del vehículo asignado, son funciones que por su naturaleza no pueden realizarse de manera virtual o con trabajo en casa, no obstante, se han ejercido conforme las restricciones a

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

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

la movilidad y el cumplimiento de las medidas de bioseguridad por la situación actual de país lo han permitido”.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA DEL COOPERATIVISMO

De acuerdo a lo informado por la dependencia, las acciones y estrategias implementadas para controlar la prestación de los servicios en la modalidad de trabajo en casa, son: “esta Delegatura, realiza el seguimiento a las actividades realizadas por los funcionarios en las reuniones de los diferentes comités en donde hay una retroalimentación descendente y ascendente de todos los compromisos, los cuales se efectúan a través de Google Meet, sin embargo, paralelamente se elaboraron cuadros de seguimiento a las actividades realizadas por los diferentes grupos de trabajo, tanto para los funcionarios, como para los contratistas, en los cuales se registran los diferentes trámites atendidos, el periodo en los que fueron ejecutados y el ciclo de vida del expediente o número de radicado”.

Indicaron, además: “Se mantiene la atención vía telefónica por parte de la funcionaria Maryori Medina, para que continúe realizando la recepción de llamadas desde su residencia; y manteniendo el contacto con los usuarios mediante el correo institucional. Así mismo, se mantiene contacto y atención a las organizaciones a través de las reuniones que se realizan con los directivos, con el fin de revisar la evolución de la situación financiera, los elementos contemplados en las proyecciones financieras, el tratamiento de alivios de cartera, el comportamiento de la liquidez y el flujo de caja. Esto se evidencia en las 24 actas de reuniones efectuadas que se adjuntan al presente memorando. Igualmente, realizamos reuniones con los revisores fiscales de las entidades, con el propósito de evaluar el trabajo realizado, lo cual consta en las 12 actas de estas reuniones.

En materia de inspección, a través del HighBond, que es una herramienta utilizada para el monitoreo del proceso de inspección, se verifica el cargue de la información suministrada por la entidad objeto de inspección, la verificación que realizan los inspectores, así como los hallazgos que van dando según la actividad asignada en el plan de visita. Así mismo, se realizan comités de evaluación de las respuestas que presentan las organizaciones a cada uno de los informes de visita que se trasladan a los directivos, tal y como consta en el documento que se adjunta al presente memorando, en los cuales se revisa el trabajo efectuado por los inspectores y la consistencia de las respuestas presentadas por las organizaciones”.

Adicionalmente lo siguiente, respecto a las acciones establecidas para procurar por la continuidad de las funciones de la dependencia, la atención al ciudadano y a los funcionarios externos a la dependencia: “Con el propósito de asegurar la continuidad de las funciones de la Delegatura, se han definido en forma clara y precisa cada una de las actividades, metas y responsabilidades que se deben cumplir al interior de cada uno de los grupos de trabajo, apuntando al cumplimiento del Plan de Acción 2021 y a la misionalidad de vigilar el desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito.

Para tal efecto se realizan comités de coordinación en los que se solicita información a cada uno de los grupos del cumplimiento de las actividades relevantes pendientes de trámite, en los cuales participan los jefes del área y los coordinadores. Para el periodo evaluado se realizaron reuniones los días 02 y 04 de junio, 15 de julio, 10, 13, 24, 26 y 30 de agosto y 16 de septiembre de 2021, según consta en la herramienta calendar de Google y en los documentos que se adjuntan al

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

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

presente memorando. De igual forma se realizan reuniones con el fin de efectuar seguimiento al avance del plan de acción 2021 y del plan interno de la Delegatura, este último contempla adicionalmente las estrategias y actividades para cumplir los compromisos de los acuerdos de gestión con la alta dirección. Para el trimestre evaluado la reunión se llevó a cabo el 22 de junio y 22 de julio.

Del mismo modo y con el fin de verificar que se esté realizando un monitoreo permanente a las entidades vigiladas por parte de los supervisores, se llevan a cabo reuniones mensuales con los grupos de análisis, para evaluar los puntos críticos de las organizaciones, las alertas de riesgo que se observan según los resultados de las herramientas técnicas construidas para analizar la situación financiera y acordar las actuaciones de supervisión que se deben ejecutar.

Para el periodo evaluado se realizaron estos comités los días 28 y 30 de junio, 07 y 30 de julio, 03 de agosto y 01 y 03 de septiembre de 2021.

En cuanto al seguimiento de las funciones de inspección, se realizan reuniones con los equipos que realizan las visitas en las cuales se informan los principales hallazgos evidenciados en las entidades sometidas a este proceso. Para el periodo evaluado se realizaron reuniones el 10 de junio, 04 y 05 de agosto de 2021. El seguimiento a las actividades del grupo de riesgos se realiza en forma mensual en los comités de presentación de información financiera y particularmente el cumplimiento de metas trazadas en reunión el equipo, la cual para el periodo evaluado se efectuó el 15 de julio de 2021.

De otra parte, se realiza seguimiento al avance en los procesos sancionatorios, con los funcionarios del grupo jurídico encargados de este objetivo, en los cuales se evalúan las etapas en las que se encuentran los diferentes procesos y el avance en el cronograma establecido. Para el periodo evaluado se realizaron reuniones el 28 de junio y 23 de julio de 2021.

Finalmente, en cuanto a la atención al ciudadano se realiza igualmente un seguimiento al trámite efectuado con el grupo jurídico encargado de esta labor, respecto al número de solicitudes recibidas y atendidas, así como el proceso de cierre de quejas que desarrolla la Delegatura, para el periodo evaluado esta reunión se llevó a cabo el 15 de julio de 2021”.

Por último y de acuerdo a la consulta elevada por la Oficina de Control Interno, en relación a que si es posible que las funciones de los funcionarios y contratistas de la dependencia, sean realizadas al 100% en la modalidad de trabajo en casa, a través de las herramientas que brinda la entidad, respondieron: “De acuerdo con lo evidenciado en el tiempo que se ha trabajado desde casa y conforme a los resultados obtenidos en el seguimiento a las actividades establecidas, la Delegatura ha podido evidenciar que es posible el desempeño de las funciones bajo la modalidad de trabajo en casa, utilizando las herramientas proporcionadas por la Superintendencia, tales como el Esigna, la fábrica de reportes, Isolución, HighBond y por el correo y funciones de Google, las cuales a su vez permiten el seguimiento a las mismas”.

Por parte de la Oficina de Control Interno, se realizó comprobación de los soportes allegados por la Delegatura, correspondientes a actas de comités primarios de la dependencia y de reuniones realizadas con directivos de las entidades vigiladas, realizados de manera virtual a través de Google Meet, archivo en Excel de seguimiento a las actividades de la Delegatura, comités de informes financieros, cuadro de control de PQRSD, archivo de seguimiento a los procedimientos administrativos sancionatorios, evidencias de reuniones de seguimiento al plan de acción del área, entre otros documentos, que denotan los controles establecidos al interior de la dependencia para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios a sus grupos de interés.

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

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

3. Oportunidad de Mejora (Relacionada con la evaluación realizada)

- Se recomienda continuar monitoreando frecuentemente las estrategias implementadas al interior de cada dependencia, con el fin de buscar el fortalecimiento y la efectividad de los puntos de control establecidos para garantizar la atención a sus grupos de interés y la continuidad de las funciones de la entidad, teniendo siempre presente los cambios y nuevas directrices del Ministerio de Salud del Gobierno Nacional, en relación al COVID-19.

4. Seguimiento al plan de mejoramiento (Verificación de la ejecución de acciones de mejora del plan de mejoramiento del proceso)

Se realizó validación de la ejecución de las actividades suscrita como producto del seguimiento anterior, correspondientes a:

- Culminar la elaboración de la matriz de riesgos considerando la etapa actual del PC.

SEGUIMIENTO OCI: Por parte de la Oficina de Control Interno, no se evidenció soporte de la ejecución o avances de esta acción de mejora, razón por la cual se determina que esta continúa "En Término", teniendo en cuenta que la fecha de finalización suscrita para la misma, corresponde a 31 de diciembre de la vigencia actual.

- Revisar el reglamento y conforme las necesidades identificadas modificar la frecuencia de las reuniones.

Para ello, el grupo de Talento Humano indicó: "Con respecto a las reuniones se realizó el siguiente ajuste el cual se validará en la sesión que se tiene planteada para los primeros días del mes de octubre: (...) **7. REUNIONES.** *El Grupo Coordinador sesionará por solicitud de uno (1) de sus miembros o del Superintendente cuando se requiera sin determinar la frecuencia, considerando la etapa en la que nos encontramos y además validando que la continuidad del negocio también tiene diferentes espacios de medición y control.*

El Grupo Coordinador podrá hacer uso de las Tecnologías de la información para realizar las reuniones".

SEGUIMIENTO OCI: Por parte de la Oficina de Control Interno, se determina que la acción de mejora no ha sido cumplida en su totalidad, de acuerdo la ausencia de soportes de avances o cumplimiento, y teniendo en cuenta lo informado por parte del Grupo de Talento Humano, a través del memorando 20214100021173 del 20 de septiembre de 2021; de acuerdo a lo anterior, la acción de mejora queda vencida, teniendo en cuenta la fecha fin suscrita para su ejecución, correspondiente a 31 de agosto de la vigencia en curso.

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

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

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA (Principales Situaciones Detectadas)

En la ejecución de la presente actividad auditora no se detectaron situaciones de incumplimientos para garantizar la prestación de los servicios virtuales, con ocasión a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, teniendo en cuenta las evidencias allegadas por las dependencias de la entidad y que fueron corroboradas por la Oficina de Control Interno, determinando que las acciones y estrategias implementadas han permitido a la entidad el desarrollo de sus funciones y la continuidad en la prestación de los servicios a sus grupos de interés.

RESUMEN DE OBSERVACIONES

Producto de la evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno, no se realizaron observaciones que requieran plan de mejoramiento.

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

La Oficina de Control Interno, con base en la información recopilada y en los soportes inspeccionados, evidenció a través del presente seguimiento que la entidad ha establecido a través de sus dependencias, acciones y estrategias efectivas que han permitido la continuidad en la prestación de los servicios a sus funcionarios, contratistas y grupos de interés en general, a través de medios virtuales y presenciales, instaurando puntos de control y estableciendo medidas de bioseguridad, permitiendo a su vez el cuidado de la salud de sus funcionarios y contratistas y la realización de sus funciones, desde casa y de forma presencial en algunos casos, logrando mantener la continuidad del negocio.

(Original Firmado)
MABEL ASTRID NEIRA YEPES
 Jefe Oficina de Control Interno
 Elaboró: Jorge Armando Marimón Acosta

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