

 <b>Supersolidaria</b> <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	<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>	01	<b>Mes:</b>	04	<b>Año:</b>	2022
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>Unidad Auditada:</b>	Seguimiento Prestación Servicios Virtuales – Servicios Ciudadanos Digitales – COVID-19
<b>Dependencia(s):</b>	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.
<b>Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)</b>	Olga Lucia Muñoz Muñoz – Coordinadora Grupo Talento Humano Dependencias colaboradoras: Manuel Jesús Berrio Scaff - Superintendente Delegado para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria. Carlos Adolfo Rodríguez Navarro - Superintendente Delegado para la supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo. Robín Andrey Suarez Toscano - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas. Rodolfo Yanguas Rengifo - Jefe Oficina Asesora Jurídica. Rodrigo José Gómez Ocampo – Secretario General. Ingrid Victoria Palacino Pereira - Jefe Oficina de Comunicaciones.
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	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.
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	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. Se presentó una limitación en el alcance, toda vez que no se recibió respuesta por parte del Despacho y la Delegatura para la supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo respondió de manera extemporánea.
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	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.

<b>Reunión de Apertura</b>	<b>Ejecución de la Auditoría</b>	<b>Reunión de Cierre</b>
----------------------------	----------------------------------	--------------------------

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
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

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

Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
01	04	2022		1	4	2022		30	04	2022	30	04	2022

Jefe oficina de Control Interno	Auditor
Mabel Astrid Neira Yepes	Martha Rocio Yanquen Parra

## 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 20221300011833 del 23 de marzo de 2022, 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-

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

19, y de paso asegurar la continuidad de las funciones que desarrolla la entidad, teniendo en cuenta el alcance definido.

- 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 de los memorandos 20221300011833, 20221300011883, 20221300011843, 20221300011893, 20221300011873, 20221300011863, 20221300011853 del 23 de marzo de 2022, 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)**

En este punto, es importante señalar, que la entidad durante este tiempo, elaboró el documento “Plan de Contingencia (PC) Operativa – Entornos Virtuales y Presenciales”, el cual fue “diseñado teniendo en cuenta lineamientos con base en los soportes reglamentarios para planes de contingencia y continuidad de la Norma ISO 22301, así como acorde a las disposiciones que en materia de manejo de la Pandemia para el Sector Público en todos los ámbitos a dispuesto el Gobierno Nacional.”

Teniendo en cuenta el Mapa de Riesgo de Gestión de la entidad, no se observó ningún riesgo identificado para la Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales – COVID-19.

Por lo anterior, la OCI, recomienda que se identifiquen posibles riesgos basados en lo sucedido durante la emergencia sanitaria y se establezcan las respectivas acciones a fin de mitigar la materialización de los mismos.

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

**1. Descripción 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

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 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, y teniendo en cuenta las directrices generadas por el gobierno, la Oficina de Control Interno realiza este tercer 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 de las respectivas dependencias que remitieron información, se relacionan a continuación:

- ✓ Memorando 20221200012293 de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
- ✓ Memorando 20221100012343 de la Oficina Asesora Jurídica
- ✓ Memorando 20221700012813 de la Oficina de Comunicaciones
- ✓ Memorando 20223000012603 de la Superintendencia Delegada para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa Solidaria
- ✓ Memorando 20224100012333 del Grupo de Talento Humano.
- ✓ NO SE RECIBIO RESPUESTA de la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo.
- ✓ NO SE RECIBIO RESPUESTA del Despacho de la Superintendente

Es importante señalar, que se reiteró la solicitud mediante correo y chat la respuesta a las dos dependencias que no contestaron, sin que se recibiera respuesta a la fecha de emisión del presente informe.

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

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 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:

## 2.1. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS

De acuerdo al requerimiento, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, señaló:

Acciones y estrategias implementadas para asegurar la continuidad de las funciones de la dependencia, la atención al ciudadano y/o funcionarios externos a la OAPS.

De acuerdo a la fecha de corte se mantienen las siguientes acciones: “(...)

- ✓ Se mantiene la publicación de los servicios tecnológicos para ser consultados desde internet
- ✓ *Se mantiene la conexión remota a la infraestructura interna requerida por los servidores*
- ✓ *Se socializó el documento donde está el procedimiento y servicios publicados*
- ✓ *Se amplió el canal de internet a 180 Megas.*
- ✓ *Se continuó con soporte presencial y remoto a través de la Mesa de ayuda.*
- ✓ *Se adquirió el licenciamiento Microsoft Office para la Superintendencia.*
- ✓ *Se contrató el servicio de renovación de software update license & support de las licencias Oracle y Oracle premier support for systems para el hardware propiedad de la Supersolidaria*
- ✓ *Se adquirieron los servicios de tecnología en la nube pública para la continuidad del proyecto de centro de analítica con el fin de clasificar, predecir y optimizar información estructurada y no estructurada en los procesos misionales, de direccionamiento. (...)*”

Por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció en la carpeta drive [https://drive.google.com/drive/folders/1c2tJ6WCNNL9w5pPBK\\_kqWniad41V1fo2?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1c2tJ6WCNNL9w5pPBK_kqWniad41V1fo2?usp=sharing), documentos relacionados con el mantenimiento a la UPS, plante eléctrica y elementos de extinción de incendio, al igual que las hojas de cálculo de los seguimientos a los tickets generados durante la vigencia 2021, la contratación de la mesa de ayuda y la nube.

Respecto al seguimiento y cierre de tickets, se observó que, de un total de 4.260 registros, solo 508 casos, se respondieron de manera oportuna, lo cual, para la OCI, genera una alerta frente al cumplimiento de los indicadores de gestión de dicho proceso.

Días para Cierre	Cantidad
Entre 0 a 4	508
Entre 5 a 30 días	389
Entre 31 a 60 días	88
Entre 61 a 90	68
Entre 91 a 180	117
Entre 180 a 360	43
Fechas de cierre inferiores a las de inicio	40
Formato de fecha errada	3007
<b>Total</b>	<b>4260</b>

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 cuanto a qué acciones de control se han implementado al interior de su dependencia para asegurar que los funcionarios y/o contratistas ejecuten las acciones y estrategias implementadas desde la modalidad de trabajo en casa, el proceso informa los siguientes controles:

- ✓ *“(...) 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 el correo electrónico queda el registro del último ingreso.*
- ✓ *El control de actividades lo realiza cada supervisor de contrato*
- ✓ *Desde la OAPS se ha implementado la matriz RACI para la definición de responsables y seguimiento de actividades. (...)”.*

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”. Respecto a lo anterior, se evidenció como soporte el link de ingreso al software de mesa de ayuda.

Por ultimo esta oficina indago si ¿Considera que los funcionarios y/o contratistas de su dependencia están cumpliendo con las actividades que le fueron asignadas desde la modalidad de teletrabajo? En caso que no sea así, indicar que acciones se han tomado.

A lo cual la respuesta fue: “(...) Actualmente desde la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas se establecieron proyectos los cuales cuenta con planes de trabajo que se controlan a través de reuniones de seguimiento en equipo. Así mismo se cuenta con los informes de actividades de los contratistas y la respectiva revisión y validación de cumplimiento de obligación los cuales son cargados en secop. (...)”.

## 2.2. 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 la Oficina Asesora Jurídica como estrategia central, utiliza y fortalece la comunicación asertiva y efectiva y el trabajo en equipo, a través de acciones puntuales y herramientas que permiten realizar seguimiento y control a las funciones propias de la oficina asesora jurídica y a las actividades transversales y de apoyo para la entidad.

En relación a lo anterior, diseñamos e implementamos nuevos lineamientos administrativos que se aplican a través de herramientas tales como:

1. Celular: llamadas y reuniones en conferencia (en horarios laborales).
2. Celular: Grupo WhatsApp donde se informan los radicados, gestores, responsables, términos de respuesta y prioridad con trámites urgentes; así como, información relevante.

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

3. Creación de salas en hangouts con grupos de trabajo que lideran temas específicos.
4. Correo y chat institucional.
5. Agentamiento de mesas de trabajo a través de google calendar, para abordar temas prioritarios, de seguimiento y control.
6. Diligenciamiento diario de las bases de datos en el Drive (PQRSD, tutelas, recursos, demandas y conciliaciones y Seguimiento a las decisiones de comité de conciliación).
7. Plataforma eSigna, ISolucion y mesa de ayuda.

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.

Conforme al seguimiento que hemos venido adelantando, se están cumpliendo a cabalidad todas las actividades asignadas a los funcionarios y contratistas de la Oficina Asesora Jurídica en la modalidad de trabajo en casa, además del incremento en la motivación laboral.

Es importante resaltar los logros y resultados llevados a cabo de manera virtual con la implementación del Modelo Optimo de Gestión, desarrollo de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, el liderazgo y acompañamiento del Conpes 4051, la nueva Circular Externa que modifica la CBJ (Requisitos para la Elección de Consejeros de Administración), el cierre de planes de mejora, acciones correctivas y preventivas en un 100 %; de igual manera, y referente a los resultados se evidenció efectividad y oportunidad en los tramites propios de la oficina que se demuestran como resultado estadístico de nuestras bases de datos.

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

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

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”.

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, a través de la VPN, así como la contratación de la plataforma normativa “Editorial LEGIS”, la cual nos facilita la consulta de normas y leyes de una fuente confiable y con los documentos completos.

### 2.3. OFICINA DE COMUNICACIONES

En Relación con las acciones y estrategias implementadas durante el periodo indicado, con el fin de asegurar la continuidad de las funciones de la dependencia, la atención al ciudadano (en caso que aplique) y/o funcionarios externos a su dependencia, la Oficina de Comunicaciones indicó lo siguiente:

Para garantizar los servicios ciudadanos de manera virtual para el periodo comprendido entre el mes de octubre del 2021 y marzo 31 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](http://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:

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





Por parte de la OCI, se observaron los respectivos soportes, que corresponden a informes de pqr, y la interacción en redes sociales, lo cual fue allegado mediante el drive: <https://drive.google.com/drive/u/2/mobile/folders/1E8qGiOuCEeOJiTegYmYJ1oE6wno4bwc/1sOgQVtWiy38H7EMewD8JYDjXtC7EzdPg?usp=sharing&pli=1&sort=13&direction=a>

De igual manera, la oficina de comunicaciones en el marco de la transformación digital en la Entidad, se determinaron como objetivos específicos: Disponer de servicios digitales confiables y expeditos; desarrollar y fortalecer mecanismos que permitan un mejor y óptimo aprovechamiento de la información para la toma de decisiones y definir e implementar estrategias de Tecnologías de la Información, incluidos los mecanismos pertinentes, para la atención integral de las necesidades de los ciudadanos.

De otra parte, el impacto de la emergencia sanitaria provocada por el COVID 19 en Colombia, aceleró la digitalización y la ejecución de los planes de transformación digital y en el caso de la Superintendencia, llevó a que las actividades que se realizaban de manera presencial, como las actividades de relacionamiento con las organizaciones solidarias vigiladas y la ciudadanía, entre ellos los Encuentros Solidarios, los foros, socializaciones, capacitaciones, jornadas y en general los eventos se realizaran de manera virtual. De esta manera, los medios digitales se convirtieron en la principal herramienta para llegar a las organizaciones solidarias vigiladas, los asociados y la comunidad aprovechando su fácil acceso, el manejo de una mayor cantidad de información, disminución de costos y comunicación directa con los Grupos de Interés. Dentro de las estrategias implementadas durante el periodo indicado para sensibilizar y promover nuestros canales digitales, tener relacionamiento directo con la ciudadanía y darles a conocer los trámites y servicios

Frente a la pregunta de ¿qué acciones de control se han implementado al interior de su dependencia para asegurar que los funcionarios y/o contratistas ejecuten las acciones y estrategias implementadas desde la modalidad de trabajo en casa?

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

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

*“(...) La oficina de comunicaciones informa que, con frecuencia 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.*

*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.*

## ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES

*[https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1mBQT3\\_HaDJ3qztipDkfWcD6zWOpD9f5L](https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1mBQT3_HaDJ3qztipDkfWcD6zWOpD9f5L)*


*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. El contratista realiza Back Up de la página web una vez a la semana, los jueves en la noche y ese mismo día reporta la actividad a Jenny Bautista e Ingrid Palacino. (...)”*

Respecto a si las funciones llevadas a cabo por los funcionarios y/o contratistas de la dependencia son posibles de realizar al 100% en la modalidad de trabajo en casa, a través de las herramientas que brinda la entidad?

Las funcionarias Jenny Bautista e Ingrid Palacino, desde el mes de enero trabajamos al 100% en presencialidad, por solicitud de la Señora Superintendente.

De los contratistas que hacen parte de Comunicaciones, la comunicadora de Redes Sociales, trabaja en presencialidad de 2 a 3 veces por semana, el resto del tiempo trabaja con su computador en la casa, cumpliendo a cabalidad con sus actividades. Contamos con una comunicadora, que trabaja de manera virtual al 100%, pues su lugar de residencia es en Campo de la Cruz, Atlántico. Permanentemente me reúno con ella para impartirle instrucciones sobre las actividades a realizar y ha cumplido con sus obligaciones.

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

Las contratistas de artes visuales también vienen a la presencialidad, según la actividad a realizar, cuando se les solicita. Ellas cuentan con sus equipos tecnológicos para desempeñar su trabajo a cabalidad.

El diseñador está trabajando al 100% la virtualidad con su computador que contiene los programas necesarios para cumplir con sus obligaciones a cabalidad.

El web master está trabajando al 100% la virtualidad con su computador que contiene los programas necesarios para cumplir con sus obligaciones a cabalidad.

Para concluir, cada uno de los funcionarios y contratistas contamos con todo lo necesario para trabajar al 100% virtual, si fuere necesario. Todos contamos con 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 backs ups (copias de seguridad) semanales del portal web.

Cada uno de los funcionarios y contratistas utilizamos 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 ISOLucion, Esigna, Mesa de Servicios.

Por ultimo Considera que los funcionarios y/o contratistas de su dependencia están cumpliendo con las actividades que le fueron asignadas desde la modalidad de teletrabajo?

Sí, todos los funcionarios y contratistas de Comunicaciones están cumpliendo con las actividades que les han sido asignadas desde teletrabajo. Esto se puede constatar revisando los Canales de Comunicación directamente administrados o manejados por Comunicaciones como: la página web, las redes sociales, el correo de comunicaciones@supersolidaria.gov.co., las pantallas de los pisos 15 y 16. Así mismo, a través de los informes de cada uno de los contratistas, y el Sistema de Gestión de Calidad.

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

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

soportes, que evidencian los controles implementados al interior de la dependencia para vigilar la ejecución de las actividades.

#### 2.4. GRUPO DE TALENTO HUMANO

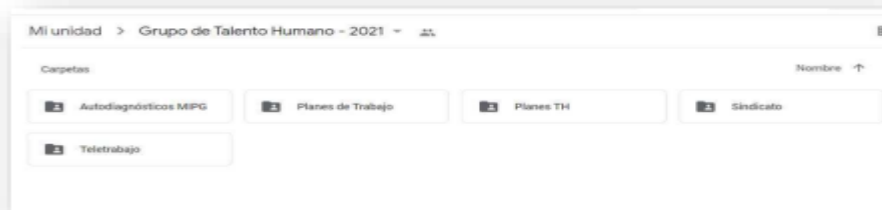
De acuerdo a lo informado por la dependencia, las acciones y estrategias implementadas para controlar la prestación de los servicios en la modalidad de trabajo en casa, “(...) *el grupo de Talento Humano ha implementado diversas estrategias de comunicación e información para lograr con efectividad y oportunidad el cumplimiento de las diferentes actividades con calidad y eficiencia.*

*Por lo anterior, mantuvo en funcionamiento el chat creado a través de la aplicación WhatsApp donde se encuentran todos los miembros del Grupo de Talento Humano. Este grupo cuenta con 12 participantes que hoy son los miembros del Grupo Interno entre funcionarios de Planta y contratistas. De otra parte, previo al cierre de la vigencia se realizaron las siguientes reuniones de seguimiento a los temas propios de Talento Humano.*

*Además de para ambas vigencias creamos dos carpetas de Google drive donde podemos observar las propuestas de plan de trabajo los avances y donde se registra la información relevante para la gestión de nuestras actividades, (...)*”

La OCI, accedió a los siguientes links, evidenciando lo informado por el proceso.

[https://drive.google.com/drive/folders/1Ha4IMLMKeJa6ni\\_aHO27YKULBtxrnwbH](https://drive.google.com/drive/folders/1Ha4IMLMKeJa6ni_aHO27YKULBtxrnwbH)



<https://drive.google.com/drive/folders/1BMpiGNoWKGAJ75gIeVQzWBzkYSsGzeTT>

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, el 100% de las actividades y responsabilidades de Talento Humano no se pueden ejecutar en su integridad en la modalidad de trabajo en casa. Por lo tanto, se implementó desde el inicio de la emergencia sanitaria la modalidad de alternancia. Con el paso del tiempo y correspondiendo a las dinámicas propias de retorno de la Entidad hemos incrementado el aforo de los miembros del Grupo*

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 Talento Humano con el fin de corresponder oportunamente a las diferentes necesidades funcionales. El retorno a la presencialidad lo hicimos con los siguientes procesos en alternancia: } Historias laborales. } Gestión documental – Archivo de gestión de Talento Humano. } Comisiones de Servicios } Situaciones administrativas } Seguridad y Salud en el Trabajo. (...)*”

Y frente a la pregunta si considera que los funcionarios y/o contratistas de su dependencia están cumpliendo con las actividades que le fueron asignadas desde la modalidad de teletrabajo, la oficina de talento humano responde:

*“(...) Es importante mencionar que actualmente la modalidad de teletrabajo no se encuentra implementada en nuestra Entidad, nos encontramos en el proceso de alistamiento para formalizar dicha figura laboral. Preciso lo anterior, y refiriéndonos a la modalidad de trabajo en casa los funcionarios y contratistas de Talento Humano son responsables, comprometidos, colaboradores y excelentes profesionales; prueba de ello son los resultados que como equipo hemos conseguido, y que demuestran los avances en nuestra gestión y en las diferentes metas planteadas en cada uno de nuestros planes institucionales. (...)*”

Por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció que en el memorando de respuesta relacionan las reuniones de llevadas a cabo durante la vigencia en curso.

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.

## **2.5. SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA**

La dependencia indicó, que, *desde septiembre de 2021, con el fin de reactivar la economía en el país, esta Delegatura solicitó al equipo de colaboradores trabajar en modalidad de alternancia, para lo cual se estableció el horario de 9:00 a.m. a 2:00 p.m., tal como lo señala el memorando 20214100019873 del 6 de septiembre de 2021 “Retorno al espacio laboral, cumpliendo con políticas de aforo establecidas dentro de esta Superintendencia.*

*La Delegatura para la Supervisión de Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria en situación de pandemia adelantó esfuerzos financiero, tecnológico y humano para satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés y cumplir con cada una de nuestras actividades del Plan de Acción, de acuerdo al marco de funciones y competencias.*

*En ese sentido y siguiendo de manera estricta con los protocolos de bioseguridad exigidos, con el fin de cuidar nuestros colaboradores y a los grupos de interés, las visitas de inspección a partir de septiembre se realizaron de forma presencial, se habilitó a partir del día 6 de septiembre de 2021, la atención presencial a través del Centro de Atención al Ciudadano, en la jornada de lunes a viernes, en el horario de 09:00 a.m. a 02:00 p.m. sin cita previa, lo cual, fue bien acogido por nuestros visitantes, impactando positivamente el posicionamiento institucional y el servicio al ciudadano, que prefiere la atención presencial antes que los canales virtuales habilitados, para facilitar a la ciudadanía el acercamiento con nuestra entidad. (...)*”

<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

En relación a las acciones y estrategias implementadas para controlar la prestación de los servicios en la modalidad de trabajo en casa: “(...) Las actividades de la Delegatura están ligadas estrechamente al marco estratégico enfocado en la “Super-Visión para la transformación”; bajo los parámetros de Gobernanza e Innovación, y, 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.

*La prestación de los servicios de esta Superintendencia no se ha visto afectada por el 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 con nuestras vigiladas y la ciudadanía en general, con el fin de contribuir al cuidado de la salud de nuestros funcionarios, colaboradores y grupos de interés.*

*Para continuar con los servicios de esta Superintendencia se dispuso del correo electrónico denominado citascau@supersolidaria.gov.co, el cual es administrado por funcionarios del Grupo de Servicio al Ciudadano y permite asignar citas en forma “virtual”, las cuales son atendidas por medio de la plataforma google meet, como medio para facilitar a nuestros grupos de interés una interacción dinámica. Funcionarios asignados para atender las inquietudes de la ciudadanía en temas como: consulta de trámites y servicios, información de las vigiladas y otros, atendieron de forma virtual a la ciudadanía.*

*Como control, se creó un archivo en Drive denominado “Atención Presencial, Telefónica y Virtual”, en el cual se consolida el registro de la información correspondiente a las atenciones virtuales que se realizaron. Se alimenta con los datos del solicitante, recibidos mediante el correo electrónico: citascau@supersolidaria.gov.co; tales como: Nombre, número de identificación, correo electrónico, fecha y hora de la cita, tema, funcionario que atiende, confirmación de asistencia asistió y observaciones. En la casilla denominada “Asistió” se incluye la confirmación por la prestación del servicio, en el sentido de indicar si fue atendido o no el usuario solicitante.*

*Adicionalmente, en cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, 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.*

*A través de la página web y las redes sociales de la Supersolidaria, se ha comunicado a los grupos de valor, la información de la prestación de nuestros servicios y nuestros canales de comunicación habilitados, a través de los cuales pueden interactuar con la Entidad, lo cual aplica para la recepción de documentos propios de cada proceso.*

*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 todos los días de la semana. De igual manera, en el periodo de esta auditoría se realizan jornadas de asistencia de los abogados a la Entidad para incorporar piezas procesales a los expedientes físicos y trabajo en alternancia en las instalaciones de la Supersolidaria. (...)*

*Respecto a qué acciones de control se han implementado al interior de la dependencia para asegurar que los funcionarios y/o contratistas ejecuten las acciones y estrategias implementadas*

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

desde la modalidad de trabajo en casa, la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa Solidaria, creó para el control de sus actividades en cada uno de los grupos de trabajo adscritos, una herramienta propia para el control de las actividades que se ejecutan denominada Formato de Producción de la Delegatura Asociativa - FPDA, a través de la cual, cada funcionarios y contratistas diligencian las actividades que realizan a diario. Con este soporte se realizan actividades de seguimiento y control sobre la labor ejecutada.

Adicional a lo anterior, a los funcionarios de planta se les asignan compromisos que se concretan durante cada semestre del año, esta es una herramienta que hemos venido utilizando para realizar el seguimiento de las funciones desarrolladas por cada uno de ellos.

En lo que respecta a los contratistas, dentro de su contrato de prestación de servicios, tienen establecidas sus obligaciones y la labor de seguimiento es desempeñada por los supervisores de contrato. Además, de acuerdo con lo reportado en los informes mensuales que soportan sus cuentas de cobro, en los que se consolida la gestión desarrollada en cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

En cuanto al Grupo de Servicio al Ciudadano, a partir del mes de abril de 2021, se estableció una herramienta con la cual se monitorea la ejecución de las PQRSDF, esta medición se realiza semanalmente, con el fin de determinar, trámites próximos a vencer asignados a cada gestor y hacer requerimiento a través del correo electrónico, con el fin de garantizar el cumplimiento a los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.

En el Grupo de Investigaciones Administrativas, se cuenta 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.


Adicional, a los controles mencionados, todos los grupos internos de trabajo implementan los siguientes controles:

1. Puntos de control de revisión a través del sistema de gestión documental eSigna.
2. Diligenciamiento de la matriz de indicadores de gestión FPDA, compartida en Google drive.
3. Asignación a través del sistema de gestión documental eSigna.
4. Reuniones de grupo.

Por último, el grupo de Coordinadores, Intendentes y el Superintendente Delegado, nos reunimos periódicamente con el fin de hacer seguimiento a cada una de las actividades de los diferentes grupos.

La oficina de control interno indagó sobre si las funciones llevadas a cabo por los funcionarios y/o contratistas de su dependencia son posibles de realizar al 100% en la modalidad de trabajo en casa, a través de las herramientas que brinda la entidad, a lo cual el proceso respondió:

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 el tiempo de la pandemia que realizamos trabajo en casa, se evidenció que las labores desarrolladas por los funcionarios y contratistas, son posibles de realizar bajo esta modalidad, so pena, por ejemplo, de las actividades de atención al usuario, que se deben realizar de forma presencial. Sin embargo, como se ha mencionado anteriormente, la atención se ha venido realizando de forma telefónica y de manera virtual también, 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.

Las actividades que se deben realizar de manera presencial, son la revisión de expedientes de investigaciones administrativas sancionatorias, la atención a los diferentes grupos de interés.

En el Grupo de Servicio al Ciudadano, los funcionarios encargados de la atención del canal virtual, está trabajando actualmente en alternancia, por lo cual asisten tres (3) días de forma presencial y dos (2) días se realiza la atención en la modalidad de trabajo en casa. En mi calidad de Superintendente Delegado, estoy realizando mis actividades de manera presencial y así lo he solicitado al equipo de trabajo conformado por dos (2) Intendentes y ocho (8) coordinadores, quienes incorporan funcionarios de su grupo de trabajo de acuerdo a las necesidades de presencialidad, siempre cumpliendo con el aforo permitido por la administración.

En conclusión, tenemos que, el plan de trabajo se encuentra consignado en los planes de acción 2020, 2021 y 2022, en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 y 2022, los cuales están publicados en la página web de la Entidad: <http://www.supersolidaria.gov.co/es/nuestra-entidad/plan-de-desarrollo-administrativo>

<http://www.supersolidaria.gov.co/es/atencion-al-usuario/participacion-ciudadana>

<http://www.supersolidaria.gov.co/es/nuestra-entidad/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano>

Para los planes de 2022 a la fecha no se realizado el reporte del seguimiento a la gestión de las acciones del primer trimestre, toda vez que el plazo aún no está vencido, conforme con los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

En conclusión, las funciones de la Delegatura Asociativa, fueron cumplidas por los funcionarios y contratistas en un 100%; en cuanto a la atención al usuario, como se ha mencionado anteriormente, se ha venido realizando de forma telefónica y de manera virtual a través de video llamada y se habilitó la atención presencial a partir del 6 de septiembre de 2021.

Por último, se le indaga al proceso si considera que los funcionarios y/o contratistas de su dependencia están cumpliendo con las actividades que le fueron asignadas desde la modalidad de teletrabajo, a lo que informan lo siguiente:

“(…) En cuanto a su interrogante es necesario aclarar que las actividades que están realizando nuestros funcionarios y contratistas están basadas en el trabajo en casa y no en el teletrabajo, pues esta última, tiene una serie de condiciones y requisitos que para nuestro caso no aplican.

Ahora bien, para dar respuesta a su inquietud, es importante indicar que de manera objetiva venimos dando cumplimiento a las actividades; así mismo, hemos realizado una serie de seguimientos y controles que nos permite el desarrollo cabal de cada una de nuestras funciones u obligaciones.

De acuerdo con el reporte de los coordinadores de grupo, la validación de las cuentas de cobro de los contratistas y el seguimiento al diligenciamiento oportuno del FPDA, se puede evidenciar el

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

cumpliendo de las actividades asignadas a cada grupo de trabajo y frente a casos excepcionales, se han tomado acciones correspondientes para iniciar seguimientos estrictos y dar cumplimiento a sus funciones/obligaciones.

En nuestro trabajo ha primado la colaboración, la responsabilidad, la disciplina, el trabajo en equipo y de igual forma, los valores que hemos venido infundiendo en nuestros colaboradores y que hoy dan sus frutos, superando las dificultades presentadas por la pandemia, cumpliendo con las metas definidas.

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

- ✓ Soporte atención virtual 2021 y 2022
- ✓ Seis correos de asignación de cita del CAU, para brindar la respectiva asesoría al ciudadano

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.

## 2.6. DESPACHO SUPERINTENDENTE

Mediante el memorando 20221300011893 del 23 de marzo de 2022, se solicitó la respectiva información, de igual manera, mediante chat se le solicito a la secretaria del despacho, la respectiva respuesta, sin que a la fecha de emisión del presente informe se obtuviese respuesta.

## 2.7. SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA DEL COOPERATIVISMO

Mediante el memorando 20221300011893 del 23 de marzo de 2022, se solicitó la respectiva información, de igual manera, mediante chat se le solicito a la secretaria del despacho, la respectiva respuesta, sin que a la fecha de emisión del presente informe se obtuviese respuesta.

El día 19 de abril se recibe la respuesta mediante memorando 20222000013293.

Frente a las acciones y estrategias implementadas durante el periodo indicado en el alcance con el fin de asegurar la continuidad de las funciones de la dependencia, la atención al ciudadano (en caso que aplique) y/o funcionarios externos, la Delegatura informa:

*“(…) 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 2022 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 mes de octubre se realizaron catorce (14) comités de evaluación de respuesta a los informes de visita, así mismo durante el mes de noviembre*

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

se realizaron se realizaron tres (3) comités de evaluación de respuesta a los informes de visita y durante el primer trimestre del año 2022 se realizaron siete (7) comités de evaluación de respuesta a los informes de visita.

*La información antes mencionada consta en la herramienta calendar de Google y en los documentos que se adjuntan al presente memorando. De igual forma se realizan reuniones con el fin de efectuar seguimiento al avance del plan de acción 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. 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. En cuanto al seguimiento de las funciones de inspección, se realizan reuniones con los equipos que efectúan las visitas en las cuales se informan los principales hallazgos evidenciados en las entidades sometidas a este proceso. 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 8 de noviembre de 2021 como consta en los documentos que se adjuntan al presente memorando. 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 y se presentó informe en el comité primario del 8 de noviembre 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 8 de noviembre de 2021. (...)*

Respecto a qué acciones de control se han implementado al interior de su dependencia para asegurar que los funcionarios y/o contratistas ejecuten las acciones y estrategias implementadas desde la modalidad de trabajo en casa, la Delegatura informa:

*“(...) En concordancia con lo señalado en el punto anterior, 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, para el efecto se adjuntan archivos en Excel correspondientes al cuadro de seguimiento entre octubre y diciembre de 2021.*

*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.*

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

*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 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 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. (...)*

Por ultimo las funciones llevadas a cabo por los funcionarios y/o contratistas de la dependencia son posibles de realizar al 100% en la modalidad de trabajo en casa, a través de las herramientas que brinda la entidad, la dependencia informa:

*“(...) 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. y considera que tanto los funcionarios como contratistas están cumpliendo con las actividades y compromisos asignados, en línea con lo establecido en el plan de acción y de los acuerdos de gestión de los directivos, resultados que se registran en los cuadros de seguimiento diseñados para el respectivo control.*

*De igual forma, se cuenta con el seguimiento que realizan cada uno de los coordinadores al trabajo asignado a los grupos, quienes mantienen un contacto permanente con los funcionarios y contratistas para exigir el cumplimiento, cuyos resultados se presentan en los comités de coordinación. (...)*

Por último, la oficina de control interno, no recibió los soportes mencionados, por lo que se deja la respectiva observación al respecto.

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

- Se recomienda dar respuesta oportuna a los requerimientos de la oficina de control interno.
- Se recomienda evaluar los controles establecidos, teniendo en cuenta las modificaciones que se presentan en la normatividad aplicable al manejo de la pandemia del covid 19.
- Respecto al seguimiento y cierre de tickets, se observó que, de un total de 4.260 registros, solo 508 casos, se respondieron de manera oportuna, lo cual, para la OCI, genera una alerta frente al cumplimiento de los indicadores de gestión de dicho 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

- Dar cumplimiento a las actividades establecidas en los planes de mejoramiento suscritos.
- Allegar de manera oportuna lo soportes que validen la gestión realizada.

#### **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, el 19 de noviembre de 2021 no se observó evidencia de su cumplimiento y/o avance, por lo tanto, se mantiene la observación.

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

SEGUIMIENTO OCI: Por parte de la oficina de control interno el 19 de noviembre de 2021 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 2021.


### **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, sin embargo, se debe realizar seguimiento a las oportunidades de mejora, a fin de evitar que para el próximo seguimiento se generen observaciones por ser reiterativas.

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

<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (Pueden incluir, antecedentes y resúmenes)</b>
--

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: Martha Rocio Yanquen Parra

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<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