

 <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>	31	<b>Mes:</b>	01	<b>Año:</b>	2022
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>Unidad Auditada:</b>	Mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD por parte de la Supersolidaria II Semestre 2021
<b>Dependencia(s):</b>	Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria
<b>Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)</b>	Manuel Berrio Scaff – Delegado para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	<p>Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el cual se norma lo siguiente:</p> <p><i>“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i></p> <p><i>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”</i></p>
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	Se revisa el proceso y procedimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, presentadas y atendidas en la Superintendencia de la Economía Solidaria por el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021.
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1474 del 2011 Artículo 76.</li> <li>• Decreto 2641 de 2012</li> <li>• Decreto 2482 de 2012</li> <li>• Circular externa No. 001 de 2011 expedida por El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.</li> <li>• Ley 1755 de 2015.</li> <li>• Resolución 2020113000435 de 17 de enero de 2020</li> <li>• NTC 6047 DE 2015</li> <li>• Decreto 491 de 28 de marzo de 2020</li> </ul> <p>Guía de Servicio al Ciudadano y Racionalización de tramites en el marco del COVID - 19</p>

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría								Reunión de Cierre		
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
18	01	2022			18	01		2022		31	01	2022	25

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

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor</b>

## I. DECLARACION

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

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

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

## II. COMPROMISO DEL AUDITADO

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

## III. NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

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

## IV. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría efectuada al proceso mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD II Semestre 2021 de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria y teniendo en cuenta el objetivo y alcance mencionados anteriormente, los cuales fueron presentados a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria a través de los memorandos No. 20211300029553, 20211300029603 y 20211300029543 de 15 de diciembre de 2021, se desarrollaron las siguientes actividades:

a) Entendimiento del proceso:

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

- b) Diseño del plan de auditoría: Se estableció la programación del plan de trabajo para el desarrollo de la auditoría, de modo que permitiera lograr el objetivo propuesto.
- c) La apertura de la auditoría se realizó a través del correo electrónico del 18 de enero de 2022 donde se envió la carta de representación.
- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada la información suficiente, relacionada con el universo de las PQRSD para efectos de análisis semestral de datos.
- e) Ejecución de pruebas: Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, sobre el desarrollo del seguimiento a las PQRSD II semestre 2021.
- 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.

<b>RIESGOS EVALUADOS (Riesgos evaluados en el proceso de auditoría)</b>
---

En la revisión de los Riesgos Institucionales, la Oficina de Control Interno, verifica la actualización de la Matriz de Riesgos en cuanto a la identificación de los Riesgos en el proceso GEGI – Gestión de Grupos de Interés, que relaciona tres (3) riesgos relacionados con el tema, como son:

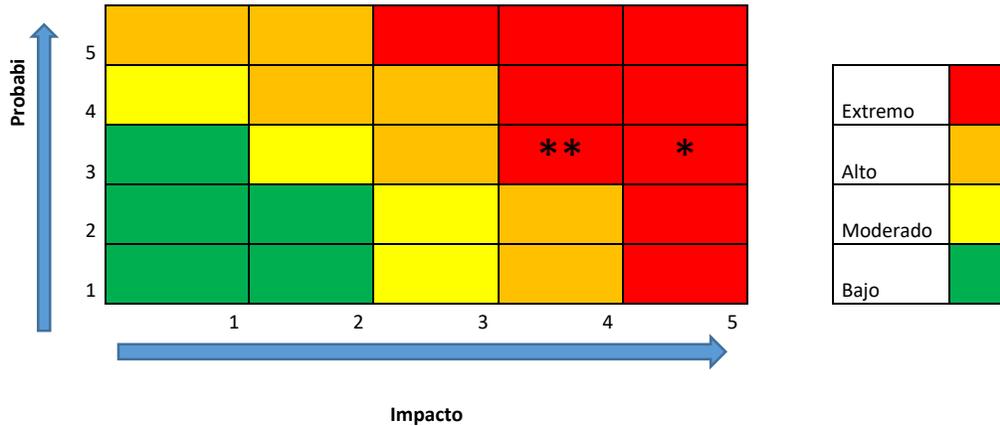
- **GEGI-2** Respuesta fuera de los términos previstos en la ley a las PQRSD presentadas por los grupos de interés.
- **GEGI-9** Responder las PQRS verbales y/o escritas de forma inexacta, incompleta, adulterada, confusa e inadecuada.
- **GEGI-11** Quejas frente a la prestación de servicios a grupos de valor e interés.

Los riesgos aplicables descritos en la Matriz de riesgos se presentan a continuación:

No.	Riesgo	Tipo de riesgo	Nivel de riesgo	Nivel de riesgo residual
2	Respuesta fuera de términos previstos en la Ley a las PQRSD presentadas por los grupos de interés	Riesgo normativo, legal o de cumplimiento	Extremo	Moderado
9	Responder las PQRSD, verbales y o escritas de forma inexacta, incompleta, adulterada, confusa e inadecuada	Riesgo operativo	Extremo	Alto
11	Quejas frente a la prestación del servicio a grupos de valor o de interés	Riesgo reputacional o de imagen	Extremo	Moderado

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

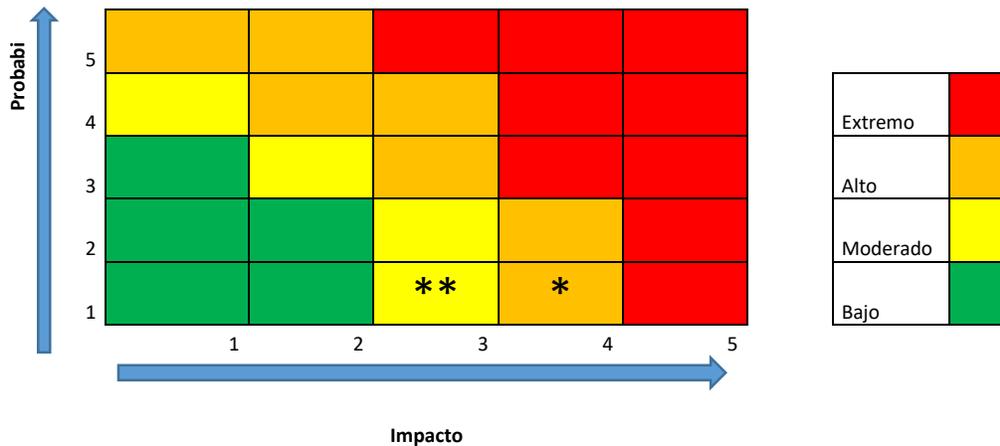
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Martha Rocío Yanquén Parra <b>Cargo:</b> Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Mabel Astrid Neira Yepes <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Mabel Astrid Neira Yepes <b>Cargo:</b> Jefe Oficina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



Estos riesgos tienen controles tales como:

- Capacitación sobre servicio al ciudadano, de funciones de áreas misionales, estructura de organizaciones y normatividad aplicable de la SES.
- Capacitación de labores y de funciones de áreas misionales, de procesos y procedimientos para dar respuesta y/o se compartirá material por correo electrónico.
- Capacitación a los encargados de atención telefónica, según lineamientos del DNP (MIPG) en temas de generalidades y misionalidad.

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



La oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto al reporte y consolidación de evidencias del riesgo GEGI 2, teniendo en cuenta que es un riesgo extremo, debe ser monitoreado durante toda la vigencia, no solo el primer semestre, y del riesgo GEGI 9 en donde, aunque se realizó reunión del grupo no se realizó la actividad planeada.

La oficina de Control Interno evidencia que la Matriz de Riesgos se encuentra actualizada y se encuentra ajustada a lo estipulado en la Metodología de Gestión Integral de Riesgos establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública según la Guía de Administración de Riesgo y

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

el diseño de Controles en Entidades Públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 5.

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

### 1. ATENCIÓN AL USUARIO

- Servidores públicos que atienden en el Centro de Atención al Usuario – C.A.U.:

Durante el primer semestre de 2021 el CAU fue atendido por cuatro funcionarios de planta, un (1) profesional Especializado, dos (2) Profesionales Universitarios, y un Técnico Administrativo (1), de los cuales tres (3) son pertenecientes a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria y uno pertenece a la Delegatura para la supervisión de la actividad financiera del cooperativismo, tal como se observa en el cuadro adjunto:

Tipo de Vinculación	Nivel de Estudios	Profesión
Planta	Profesional Especializado	Contador Público
Planta	Profesional Universitario	Contador Público
Planta	Profesional Universitario	Abogada
Planta	Técnico administrativo	Técnica

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

- ✓ Componente Operacional: Canal de atención presencial (en circunstancias normales), telefónica y mediante correo electrónico.
- ✓ Componente Tecnológico: Se cuenta con un sistema de asignación de turnos DIGITURNO (en atención personalizada), 1 plataformas de consulta (Esigna), además de internet.
- ✓ Componente Humano: El Grupo de Trabajo de Servicio al Ciudadano cuenta con doce (12) contratistas, siete (7) funcionarios de planta, incluido la coordinadora.

#### A. Centro de Atención al Usuario – C.A.U.

Normalmente el C.A.U. presta un servicio personal al usuario de lunes a viernes (días hábiles) de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua, para lo cual hay destinados cuatro (4) terminales de Servicios, enfocados a la atención presencial, que son: CAU 1, CAU2, CAU 3 y CAU 4, estas terminales se han rotado entre los funcionarios y contratistas que prestan atención al público.

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 siguientes son las estadísticas entregadas por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, correspondientes a las transacciones realizadas, tipos de servicio y la calificación otorgada por los usuarios en el Centro de Atención al Usuario – C.A.U., por el período normalmente comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021.

Se debe tener en cuenta que en atención a la emergencia económica, ecológica y social que afronta el país, y teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad definidos por la entidad la atención presencial ha sido intermitente y se procedió a habilitar la atención virtual.

➤ **Usuarios atendidos presencialmente en el periodo:**

Esta atención se realizó entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021 teniendo en cuenta los protocolos de seguridad instaurados en la Supersolidaria, registrándose en días hábiles distribuidos en el periodo de tiempo mencionado con cita previa; también se realizó atención virtual personalizada:

Mes	Atención Presencial	Atención Virtual	total	Porcentaje
julio	0	14	14	4%
agosto	10	9	19	5%
septiembre	71	5	76	20%
octubre	74	5	79	21%
noviembre	122	8	130	35%
diciembre	48	6	54	15%
<b>Total</b>				
<b>Atenciones Personalizadas</b>	325	47	372	100%

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

Se evidencia que, aunque hubo asistencia virtual en la entidad, la mayor atención se realizó de forma presencial con el 87% y mayor actividad en el mes de noviembre con el 35% de atenciones seguido del 20% de atención de septiembre.

**Tipo de Servicio:**

**En el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021**, las siguientes son las estadísticas por tipo de las consultas de información que se presentan en el C.A.U, tanto virtual como presencial:

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

ITEM	TIPO DE CONSULTA	Presencial	Virtual	No. USUARIOS	%
1	Normatividad de la Superintendencia	30	9	39	10%
2	Control de legalidad	13	8	21	6%
3	Liquidaciones voluntarias	15	7	22	6%
4	Estado de tramites - Esigna	28	3	31	8%
5	Información Intervenidas - Toma de Posesión	3		3	1%
6	Información Intervenidas - SuperSociedades	1		1	0%
7	Sicses - Capturador	9		9	2%
8	Tasas de Contribuciones	2	1	3	1%
9	PQRSD - Contra las vigiladas	156	9	165	44%
10	PQRSD - Contra el servicio	1		1	0%
11	Entidades no vigiladas por la Supersolidaria	32	5	37	10%
12	Entidades supervisadas por la Delegatura Financiera	27	3	30	8%
13	Procesos Sancionatorios Administrativos	5		5	1%
14	Canales de Comunicación de la Superintendencia	1		1	0%
18	Temas relacionados con comunicaciones	2	2	4	1%
<b>Total</b>		<b>325</b>	<b>47</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

De acuerdo con los resultados anteriores, se observa que el mayor porcentaje de los usuarios que se acercan al CAU, corresponden a usuarios que realizan PQRSD contra las entidades vigiladas y representan el 44% del total los usuarios atendidos.

En cuanto a la mayoría de los temas que consultan los usuarios del CAU durante el segundo semestre del 2021, corresponde a temas de normatividad de la superintendencia con el 10% de la atención, consultas por entidades no vigiladas por la Supersolidaria con el 10%, estado de trámites con el 8% y consultas de entidades supervisadas por la Delegatura financiera con el 8% del total de las atenciones como los porcentajes más representativos.

➤ **Consolidado correspondiente a usuarios atendidos, calificaciones y servicios:**

➤ **Calificación:**

El sistema de Digiturno que posee la Entidad, tiene la opción que el usuario del servicio de atención personalizada en el CAU, califique la atención brindada por el servidor que le brindó la información,

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

la cual se encuentra en una escala de 0 a 4, donde cero (0) corresponde a turnos por reinicio del sistema, uno (1) es la nota mínima, cuatro (4) es la nota máxima y la letra (N) corresponde a turnos anulados (nulos).

De acuerdo con lo anterior los servidores del CAU, fueron calificados por su atención personalizada durante el segundo semestre de 2021 de la siguiente manera:

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

No.	CALIFICACIÓN	No. DE TURNOS DIGITURNO	% DE TURNOS DURANTE EL PERIODO
0	Sin Calificación	7	3%
1	Malo	0	0%
2	Regular	1	0%
3	Bueno	22	8%
4	Excelente	282	87%
N	Nulo	5	2%
<b>Total</b>		<b>325</b>	<b>100%</b>

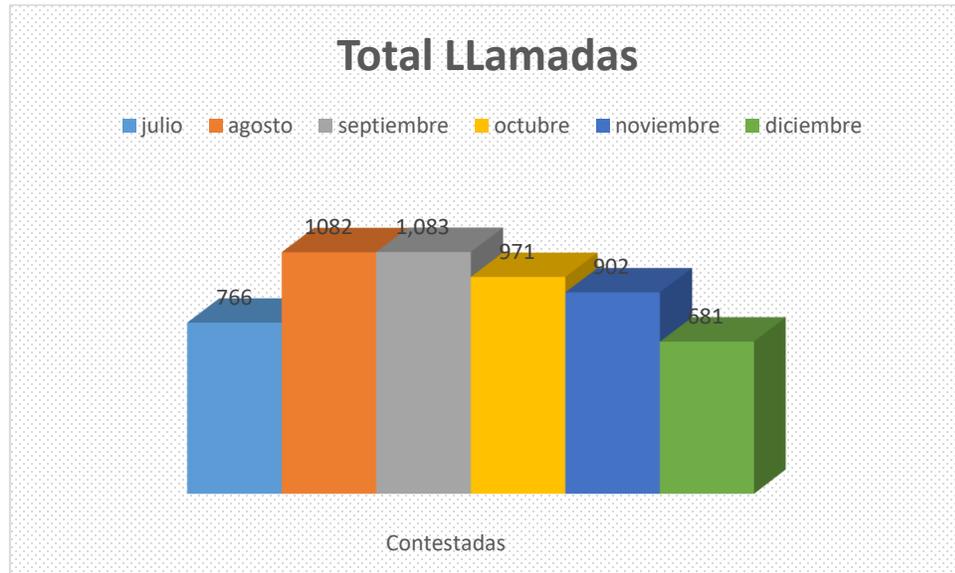
Sobre el total de las atenciones brindadas en el CAU el 87% de las personas atendidas en el periodo de tiempo de 1 de julio a 31 de diciembre de 2021 califican el servicio como excelente, 8% lo califico como bueno, el 3% no calificó el servicio y el 2% quedo nulo.

## B. PBX:

Las siguientes son las estadísticas de las llamadas telefónicas recibidas por el Centro de Atención al Usuario – CAU por el periodo comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre de 2021.

Es importante resaltar que, en atención a las medidas de aislamiento como consecuencia de la emergencia económica, ecológica y sanitaria que afronta el país, la atención telefónica se destinó a cuatro personas y se les instaló un aplicativo en sus computadores para atender las llamadas desde sus casas.

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



Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

En la gráfica anterior se evidencia que, de las 5.485 llamadas realizadas a la entidad, se recibieron 1.083 en septiembre, 1082 en agosto y 971 llamadas en octubre como los meses de mayor cantidad de llamadas frente a las 681 llamadas de diciembre y 766 de julio como los meses de menor cantidad de llamadas.

Total llamadas	Contestadas	Porcentaje
julio	766	13,97%
agosto	1082	19,73%
septiembre	1.083	19,74%
octubre	971	17,70%
noviembre	902	16,44%
diciembre	681	12,42%
<b>%</b>	<b>5.485</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

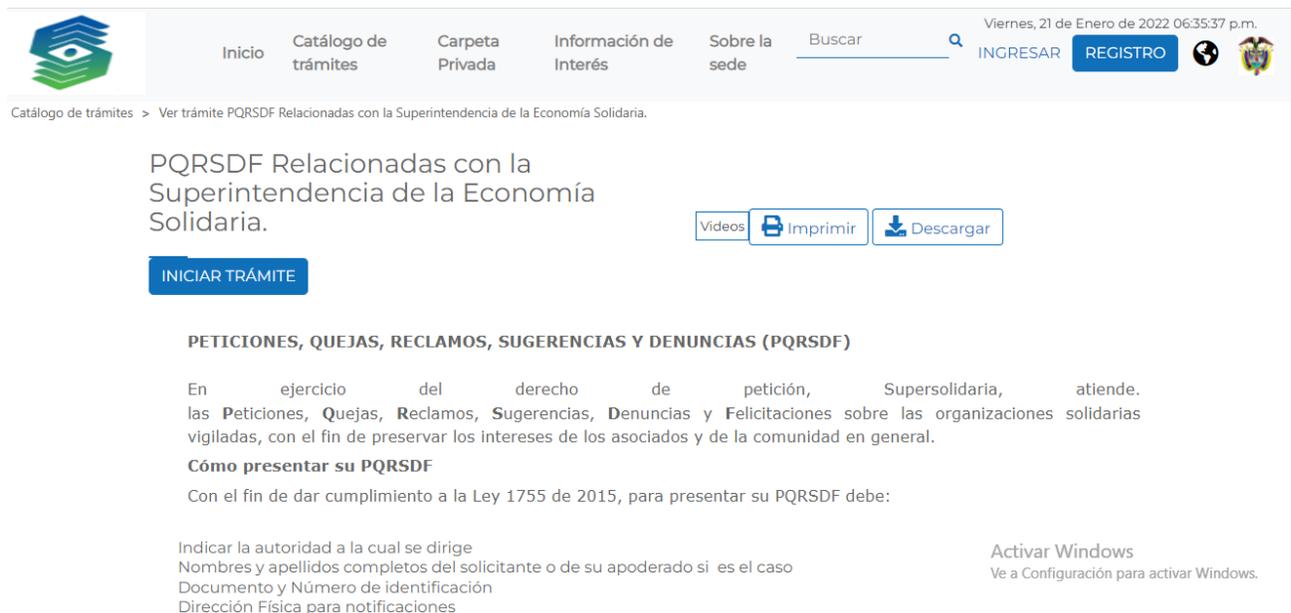
Adicionalmente, la Delegatura informa que la entidad cuenta con un nuevo proceso de atención telefónica, IP (sistema Avaya) que empezó su funcionamiento a partir del 20 de abril del 2021, atendiendo a anteriores observaciones respecto a la necesidad de un sistema de llamada en espera, como se dijo anteriormente, en el cual se asigna un turno de atención al usuario y permite que este reconozca que las extensiones en ese momento se encuentran ocupadas.

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

### C. PAGINA WEB DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

El día 21 de enero se procedió a revisar en la página web de la Superintendencia en el icono PQRSD Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (<https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50003&s=0#no-back-button>) y se evidencia lo siguiente:



Catálogo de trámites > Ver trámite PQRSDF Relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria.

PQRSDF Relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria.

[Videos](#) [Imprimir](#) [Descargar](#)

**INICIAR TRÁMITE**

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSDF)**

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

**Cómo presentar su PQRSDF**

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, para presentar su PQRSDF debe:

Indicar la autoridad a la cual se dirige  
 Nombres y apellidos completos del solicitante o de su apoderado si es el caso  
 Documento y Número de identificación  
 Dirección Física para notificaciones

Activar Windows  
 Vé a Configuración para activar Windows.

Se evidencia que hay un procedimiento previo establecido en iSolución para la atención a los grupos de interés por medio de correo electrónico, sede electrónica, ventanilla única de la página web, antes de ser enviadas al Delegado para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa para su trámite y contestación.

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

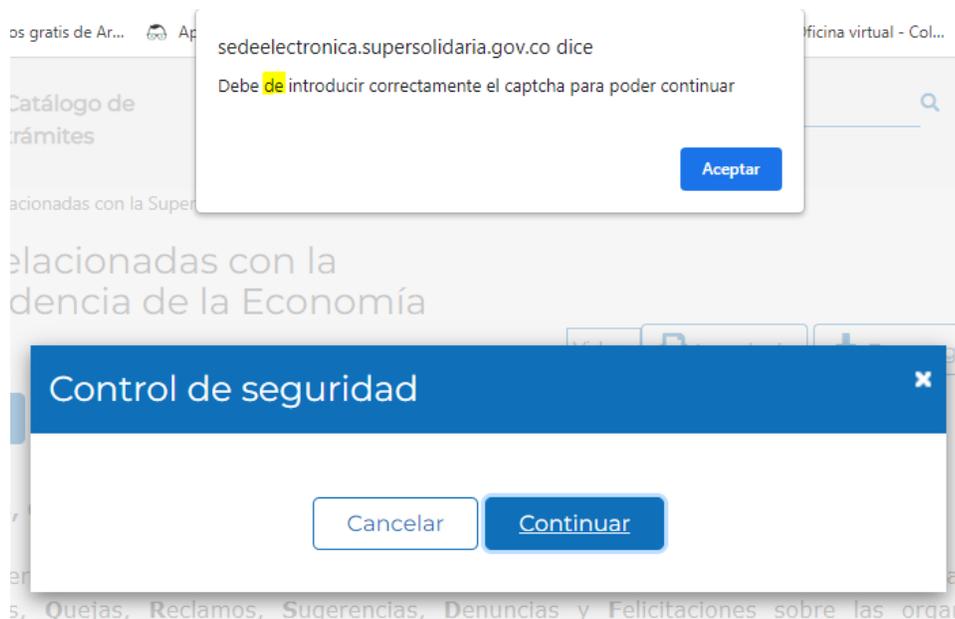
## PQRSDF - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

Búsqueda:

Nombre Trámite	Formas de presentación	Información
PQRSDF Relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria.		
PQRSDF Relacionadas con las Organizaciones Vigiladas por esta Superintendencia		
Radicación Comunicaciones - Diferentes a PQRSDF		

Mostrando 1 a 3 de 3 registros

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



La Oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a la redacción del aviso de la sede electrónica, que pide introducir el captcha y así mismo revisar porque no permite continuar con el proceso sin necesidad de registro para el ciudadano que no se quiera registrar o que quiera interponer una PQRSDF anónima.

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

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



## Ventanilla Única

### Superintendencia de la Economía Solidaria

TRÁMITES | 
 PAGOS | 
 CAPTURADOR | 
 P.Q.R.S.D

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

Para realizar un trámite en línea, deberá ingresar a la [Sede Electrónica](#).

Si presenta dificultad para acceder a cualquier trámite, comuníquese al PBX (57)(1)7 560 557 o escribanos al correo electrónico: [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)



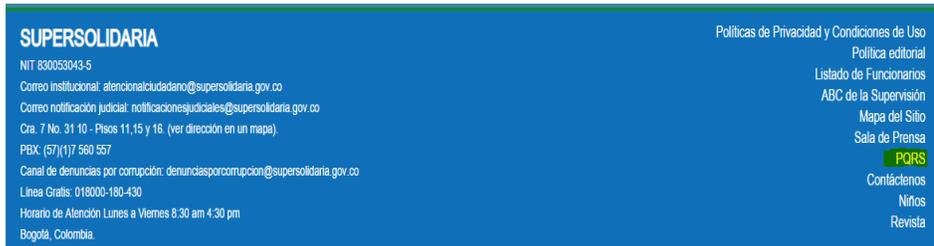
## Trámites

	<b>SOLICITUD TRAMITES</b>	<b>Código Formato:</b> F-INCA-002
Antes de diligenciar el formato, lea por favor la Hoja de Instrucciones, de acuerdo al trámite que requiere.		
<b>1. TRAMITE SOLICITADO:</b> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>		
<b>2. SOLICITANTE (Persona natural o jurídica):</b>		
<b>Nombre:</b>		
<b>Sigla:</b> <span style="float: right;"><b>Correo electrónico:</b></span>		
<b>Identificación:</b> <input type="text"/> <b>NIT.</b> <input type="text"/> <b>C.C.</b> <input type="text"/>		
<b>Dirección:</b>		
<b>Ciudad:</b> <input type="text"/> <b>Departamento:</b> <input type="text"/> <b>Teléfono:</b> <input type="text"/>		
<b>3. DOCUMENTOS ANEXOS:</b> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>		
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>&lt;</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">formato</span> <span>instructivoDelFinanciera</span> <span>instructivoDelAsociativa</span> <span>instructivoOficinaJurídica</span> <span>&gt;</span> </div>		

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

➤ Se evidencia que en la página WEB <http://www.supersolidaria.gov.co/> la página de inicio, ubicado al pie de la página activamos el siguiente link de PQRSD, resaltado en amarillo en la siguiente pantalla, funciona y direcciona al usuario a la Sede Electrónica



**SUPERSOLIDARIA**  
 NIT 830053043-5  
 Correo institucional: [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)  
 Correo notificación judicial: [notificacionesjudiciales@supersolidaria.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@supersolidaria.gov.co)  
 Cra. 7 No. 31 10 - Pisos 11,15 y 16. (ver dirección en un mapa)  
 PBX: (57)(1)7 580 557  
 Canal de denuncias por corrupción: [denunciasporcorupcion@supersolidaria.gov.co](mailto:denunciasporcorupcion@supersolidaria.gov.co)  
 Línea Gratis: 018000-180-430  
 Horario de Atención Lunes a Viernes 8:30 am 4:30 pm  
 Bogotá, Colombia.

Políticas de Privacidad y Condiciones de Uso  
 Política editorial  
 Listado de Funcionarios  
 ABC de la Supervisión  
 Mapa del Sitio  
 Sala de Prensa  
**PQRS**  
 Contactenos  
 Niños  
 Revista



Lunes, 26 de Julio de 2021  
16:57:32  
Ir al contenido principal

Regístrate | Acceder | Mapa

¿Qué desea buscar?

Inicio Catálogo de trámites Carpeta Privada Información de Interés Sobre la sede

# Sede Electrónica

## Catálogo de trámites

Videos ?

Inicio > Catálogo de trámites > Ver trámite PQRSDF Relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria.

### PQRSDF Relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Videos Imprimir Descargar

Iniciar Trámite

Activar Windows

➤ La Página WEB <http://www.supersolidaria.gov.co/>, está manejando siempre el concepto de usabilidad de ubicación en la cual el usuario puede devolverse al inicio a de la página anterior, está relacionada con el concepto de trazabilidad generalmente ubicada en la parte superior de la pantalla.

➤ Se observa que al ingresar a la página de la Supersolidaria en la ventana de PQRSD al iniciar el trámite requiere diligenciar el registro de usuario para poder continuar lo que genera la duda si no se puede realizar una PQRSD sin usuario, o si la persona quiere interponerla de manera anónima, como se dijo anteriormente; luego de dos controles de seguridad aparece en pantalla el aviso legal, en el siguiente link: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/wizard.do#no-back-button>.

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

## Avisos legales

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

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

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

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

El interesado manifiesta que es responsable en su totalidad de los datos aportados voluntariamente en su solicitud, los cuales son veraces. Así mismo, autoriza de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES), la cual, actuará como Responsable del Tratamiento de datos personales suministrados en su solicitud, de los cuales usted es titular y que, conjunta o separadamente podrá recolectar, usar y tratar los mismos conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales. Lo anterior, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", y sus Decretos reglamentarios 1377 de 2103, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012", el Decreto 1074 de 2015, y demás normas concordantes.

Se observa que dicho cuadro se encuentra actualizado con la normatividad vigente.

### D. PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – eSigna:

En la plataforma de Gestión documental, al personal de atención al Usuario se le concedieron permisos en la plataforma de información eSigna para consultar la trazabilidad completa de las PQRSD, no obstante, es importante informar que estos accesos no incluyen la consulta de resoluciones o expedientes que por motivos de seguridad no estén autorizados, aunque existen Fallas en la Plataforma para consultar la trazabilidad de las peticiones.

Al respecto es pertinente señalar lo indicado por la Ley 1450 de en su artículo 234, así:

**“Artículo 234°. SERVICIO AL CIUDADANO.** Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y

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

*racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio". (Subrayado fuera del texto).*

➤ **Resultado de la Evaluación entregada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas:**

Es importante recalcar que la información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada sobre los diferentes informes solicitados y entregados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y que son clasificados en el sistema documental eSigna como PQRSD a 3i de diciembre de 2021.

A continuación, relacionamos el número de trámites clasificados como PQRSD que ingresaron a la Superintendencia a través de los diferentes medios de comunicación establecidos y que fueron radicados en la entidad en el sistema documental eSigna por el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021.

Con un número total de PQRSD radicados de 6.247 en el segundo semestre de 2021 como se explica en el siguiente cuadro:

Tipo de PQRS	En termino	Vencidas	Total PQRS
Petición de Documentos	2	549	551
Denuncias	7		7
Información Interés Particular	35	918	953
Reclamos	414	2.174	2.588
Consultas	41	162	203
Manifestación	3		3
Información de Interés General	3	65	68
Otros (Visitas, Citas, Reuniones)		81	81
Quejas	15	1.227	1.242
No es competencia de la entidad	3	442	445
Peticiones Incompletas		98	98
Sugerencias	1		1
Felicitaciones	7		7
<b>Totales</b>	<b>531</b>	<b>5.716</b>	<b>6.247</b>

Fuente: Datos suministrados por Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

\*VENCIDAS: Se refiere a las que se resolvieron por fuera de término.

Al respecto, entre los meses de julio a diciembre de 2021 del total de PQRSD, los reclamos fueron de 2.588 los cuales corresponden al (41%), seguido de quejas con 1.242 con un porcentaje de (20%), 953 radicados de información de interés particular, con un porcentaje de (15%) y 551 peticiones de documentos con un porcentaje de (9%), como los ítems más representativos.

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>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

De lo anterior se observa que de acuerdo con la información suministrada por el sistema de gestión documental eSigna, la entidad a 31 de diciembre de 2021 presentaba un total de 5.716 PQRSD vencidas, es decir que el 91% del total de PQRSD recibidas no se gestionaron en los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, según el tipo de peticiones presentadas por los usuarios. Así mismo, en la información suministrada, en la columna “Tiempo consumido” se evidencia que están en el rango de tres (3) días hasta ciento treinta y tres (133), por lo cual se sigue dando respuesta a las PQRSD radicadas por fuera de los plazos., por lo tanto, nuevamente se recomienda revisar las estrategias establecidas en la Superintendencia, para que se gestionen las PQRSD dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente y evitar así el vencimiento de términos.

Así mismo es importante mencionar que frente al primer semestre de 2021, el porcentaje de PQRS vencidas era del 67% mientras que en el segundo semestre de 2021 fue del 91%, demostrando un aumento de tiempos en un 24%, según los datos suministrados por la OAPS, por lo que se presenta una oportunidad de mejora en cuanto a bajar los porcentajes de los tiempos de respuesta.

Se debe tener en cuenta que el Sistema de Gestión Documental eSigna presentó un fallo importante en el mes de noviembre (del 11 de noviembre al 2 de diciembre) lo que ocasionó retraso en la distribución de los radicados y a la vez retraso en las respuestas, generando así el aumento de los tiempos de respuesta, de los que se habla en el párrafo anterior.

Igualmente es importante aclarar que el sistema de gestión documental eSigna solo finaliza las PQRSD cuando ya se archiva el radicado, sin tener en cuenta los oficios de respuesta que ya se contestaron y ya tiene su radicado de salida.

### ➤ Información Tramites por dependencias

A continuación, se procede a revisar el estado de la totalidad de trámites que fueron radicados por el periodo de julio a diciembre de 2021 en el sistema documental eSigna, los cuales se relacionan de acuerdo con la dependencia a la cual fueron asignados:

Cuenta de Estado	Etiquetas de columna			
	En Trámite	Finalizado	Presentado	Total general
Defensa Judicial, Atención de Consultas y Tutelas	6	17	5	28
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	1	39	14	54
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	3	11	14	28
Despacho del Superintendente		23	6	29
Grupo de Análisis Financiero I	31	758	132	921
Grupo de Análisis Financiero II	41	735	138	914
Grupo de Análisis Financiero III	63	592	57	712
Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas	85	499	97	681
Grupo de Comunicaciones		44	1	45

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

Cuenta de Estado	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	En Trámite	Finalizado	Presentado	Total general
Grupo de Contratos	2	45	10	57
Grupo de Contribuciones y Cobranzas	22	142	95	259
Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa		1	1	2
Grupo de Control Interno Disciplinario		6	3	9
Grupo de Facturación	1707	19	11	1737
Grupo de Gestión Documental y Administrativo	2	12	40	54
Grupo de Inspección	16	80	4	100
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas	26	151	38	215
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas	75	279	16	370
Grupo de Planeación		78	6	84
Grupo de Riesgos	1	5	7	13
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones	222	840	620	1682
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados	126	986	1132	2244
Grupo de Sistemas	6	65	1	72
Grupo de Talento Humano	15	135	95	245
Grupo Financiero	52	4	40	96
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	385	4832	200	5417
Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa		1		1
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	249	2.555	346	3150
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones	110	803	252	1165
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados	39	528	25	592
Intendencia Asociativa	2	40	13	55
Intendencia Financiera	2	3	6	11
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	9	240	104	353
Oficina Asesora Despacho		12	3	15
Oficina Asesora Jurídica	65	709	33	807
Oficina de Control Interno			1	1
Secretaría Asociativa		7	20	27
Secretaría Financiera	1	9	5	15
Secretaría General		11	3	14
Secretaría Oficina Asesora Jurídica		1	1	2
Secretaría Planeación y Sistemas			9	9
Superintendencia de la Economía Solidaria (SES)		1		1

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

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

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

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

Cuenta de Estado	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	En Trámite	Finalizado	Presentado	Total general
<b>Total general</b>	<b>3.364</b>	<b>15.318</b>	<b>3.604</b>	<b>22.286</b>

Sobre esta información se puede evidenciar que la mayor participación en trámites se encuentra en el Grupo Interno de trabajo de servicio al ciudadano con un total de 5.417 solicitudes que equivale a un (24%) del total de tramites recibidos por la entidad, seguida por el Grupo Jurídico - Delegatura Financiera con 3.150 trámites equivalentes al (14%), Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados con 2.244 trámites y un porcentaje de (10%), grupo de facturación con 1.737 trámites y un porcentaje de (8%) y Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para cooperativas y otras organizaciones con 1.682 trámites y un porcentaje de (8%) como las más representativas.

Así mismo se evidencia que los documentos en trámite (3.364) y los documentos presentados (3.604), representan el 31% de los trámites que no se han gestionado; por lo que se genera una oportunidad de mejora para que las dependencias realicen estadísticas de los trámites recibidos, clasificándolas por temas, con el fin de establecer cuáles son las PQRSD de mayor frecuencia o recurrentes y establecer los mecanismos que considere pertinentes para poder pronunciarse oportunamente.

De igual manera se recomienda estudiar la posibilidad de implementar planes contingentes y/o reforzar temporalmente aquellas dependencias que presentan un alto volumen de requerimiento de los ciudadanos teniendo en cuenta las vacaciones programadas de cada trabajador y/o los periodos de vinculación y tipos de contrato de las personas que se encargan de la contestación de estas solicitudes en cada área de la entidad.

Ante lo anteriormente expuesto, **el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano**, solicita que se consideren los tiempos de finalización de los contratos de prestación de servicios de los Contratistas del grupo, en razón al gran impacto que al cierre de la vigencia se observa, al no disponer de la cantidad de recurso humano que se requiere para atender de manera oportuna la demanda de PQRSD que la entidad recibe, así como, para prestar la debida y suficiente atención a la ciudadanía en el Centro de Atención al Ciudadano – CAU, tanto en los canales telefónico, presencial y virtual.

➤ **Resultado de la Información entregada por la Coordinadora del Grupo Interno de trabajo de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria:**

De acuerdo con filtro generado en el sistema documental eSigna, por el mismo periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021, el siguiente es el resumen de PQRSD que se encuentran radicados en dicho grupo:

TRÁMITE	TOTAL
ACUSE DE RECIBO	1.055

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

TRÁMITE	TOTAL
CIERRE DE QUEJA	70
REQUERIMIENTO	42
Derecho de petición	2.010
Queja	340
Reclamo	170
Solicitud de información	857
Confirmación de recibido	46
Denuncia	50
Autorización	363
Acta	208
Desistimiento	7
Documentos	54
Visita	114
Inconformidad	31
<b>TOTAL</b>	<b>5.417</b>

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

De acuerdo con lo anterior se puede evidenciar que en la actualidad en el sistema documental eSigna, se está clasificando casi de manera general la información que se radica en la Superintendencia como PQRSD, lo que está distorsionando el resultado global de las PQRSD a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, por lo cual se considera una oportunidad de mejora la clasificación adecuada de las PQRSD, conteo real de tiempos de respuesta y expediente o ciclo de vida único

Tiempo de Respuesta		Total
A 20 días	Mas de 20 días	Tramites
4.410	1007	5.417
81%	19%	100%

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

Según las anteriores cifras, de los 5.417 radicados, 4.410 se tramitaron dentro de los plazos establecidos con un 81% de cumplimiento; sin embargo, 1007 tramites o el 19% de las PQRSD fueron resueltas y radicadas por fuera de los plazos; por lo tanto, nuevamente se recomienda seguir implementando estrategias establecidas en la Superintendencia, para que se gestionen las PQRSD dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente y evitar así el vencimiento de términos.

Se reitera una vez más lo establecido en la ley 1755 de 2015, "(...) artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera

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

del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. (...)”.

**La Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria**, ante las estadísticas anteriores presenta para consideración, la necesidad que el grupo tiene de que se realice un desarrollo o software que se alimente con la información que a diario se recibe en Esigna, mediante el cual, los operadores del Área de Correspondencia, contando con la capacitación suficiente y adecuada para su manejo, puedan realizar una tipificación acertada de las solicitudes de PQRSD que nos allegan, de manera previa a la asignación del radicado al área que le compete emitir su respuesta, la cual, genere al finalizar el mes, unas estadísticas reales que sirvan de insumo ante las auditorías que tanto Control Interno, como antes de control nos realizan. Esta herramienta estaría administrada por la OAPS – Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

Así mismo la Delegatura indica que se ha realizado un seguimiento constante a la gestión realizada por cada gestor del grupo (Funcionarios y Contratistas), encargados de la expedición de las respuestas, con la medición de un archivo en Excel semaforizado, en el cual, se pudo determinar a cada fecha de corte evaluado, los días de vencimiento de las acciones abiertas o en proceso dentro de Esigna, calculando el estado en el que se encontraban cada una de ellas, ante lo cual, la Coordinación del grupo realizó seguimiento individual con los gestores a cargo, realizando reuniones tanto grupales como individuales, con aquellos que no habían tenido el rendimiento esperado, en algunos casos específicos realizando actas de compromiso, enviando correos electrónicos y convalidando en la siguiente verificación el estado de su semáforo.

El semáforo, es un archivo en Excel que con el apoyo de un técnico y un ingeniero de la Delegatura Asociativa, está aún en desarrollo, porque se pretende optimizar su uso, limitando la labor de manipulación, con la utilización de macros que a partir de una consulta que se realiza en Esigna a cargo de cada usuario del grupo, permitan generar una verificación de los días transcurridos desde que se recibió el radicado y un estado de alerta en el que se identifique la prioridad con la cual se debe atender la respuesta requerida, para que se atienda dentro del término de ley.

#### **D. PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - ORFEO**

De conformidad con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo al 31 de diciembre de 2021, se presenta 6.779 radicados pendientes de tramitar y/o cerrar por parte de las dependencias de la Superintendencia.

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

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

<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>RADICADOS PENDIENTES POR DEPENDENCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017</b>		
<b>Código</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Numero radicados</b>
361	QUEJAS Y PETICIONES DELEGATURA ASOCIATIVA	2.810
310	GRUPO DE SUPERVISIÓN DELEGATURA ASOCIATIVA	2.252
430	GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	893
371	CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	253
320	GRUPO JURÍDICO DELEGATURA ASOCIATIVA	210
110	OFICINA ASESORA JURÍDICA	52
415	GRUPO DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL CIUDADANO	49
210	GRUPO DE SUPERVISIÓN DELEGATURA FINANCIERA	46
421	CONTRATOS Y ALMACEN	32
220	GRUPO JURÍDICO DELEGATURA FINANCIERA	29
300	DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA	28
410	GRUPO DE TALENTO HUMANO	23
121	GRUPO DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	21
330	GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES DELEGATURA ASOCIATIVA	17
370	GRUPO DE CONTROL DE LEGALIDAD Y REGISTRO DELEGATURA ASOCIATIVA	16
460	GRUPO DISCIPLINARIO	10
170	GRUPO DE COMUNICACIONES	9
420	GRUPO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	9
400	SECRETARÍA GENERAL	8
360	ANTERIORES QUEJAS-PETICIONES DELEGATURA ASOCIATIVA	3
440	GRUPO DE CORRESPONDENCIA	3
200	DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA	2
230	GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES DELEGATURA FINANCIERA	2
340	INTENDENCIA ASOCIATIVA	2

<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

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

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

Elaboración propia con Datos entregados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

La anterior tabla, se ha organizado por la Oficina de Control Interno para facilitar su entendimiento y comprensión en orden de mayor a menor número de radicados pendientes de trámite y/o cierre por cada una de las áreas o dependencia con corte al 31 de diciembre de 2017. Es importante mencionar que este sistema dejó de operar en la entidad el día 13 de diciembre de 2014, por cuanto a partir de esta fecha comenzó a operar el Sistema de Gestión documental eSigna.

De acuerdo con la anterior información, a continuación, se adjunta la representación gráfica de los radicados pendientes de trámite y/o cierre en el Sistema de Gestión Orfeo por dependencia



Elaboración propia con Datos entregados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

En primer lugar, se observa que el 83% (5640) de los radicados pendientes de trámite o de cierre corresponden a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria; seguido de la Secretaria General con un 15% (978), como los valores más representativos por áreas o dependencias.

Teniendo en cuenta que la entidad presenta 6.779 radicados en trámite del Sistema de Gestión documental Orfeo, de los cuales no se tiene la certeza que hayan sido contestadas dentro de los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015, según el tipo de peticiones presentadas por los usuarios, la oficina de control interno recomienda el cierre total de estos radicados por dependencia

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

de común acuerdo con los directivos y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en función de la prescripción de las peticiones.

### E. APLICACIÓN DE LA NORMA NTC 6047 DE 2013

De acuerdo a las recomendaciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública por medio del diligenciamiento del FURAG, se hace la revisión de la norma técnica NTC 6047, las medidas que se están llevando a cabo para su cumplimiento, en lo relacionado con la adecuación de la infraestructura necesaria para la atención al ciudadano.

Se realiza el cuestionario único de 104 preguntas relacionadas con los espacios físicos y las instalaciones de la Superintendencia, al área encargada como lo es la secretaria general, está dividida en diez (10) módulos o formatos con diferentes temas relacionados, para verificar sus cambios.

Por medio del memorando No. 20211300029543 de 15 de diciembre de 2021 se solicitó información respecto al avance de las actividades y del plan de mejoramiento ya suscrito, a la Secretaría General cuyo memorando no fue contestado por lo que se genera una limitación en el alcance del presente informe.

Ítem	Observación/Hallazgo	INFORMACIÓN UNIDAD AUDITABLE					INFORMACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO				
		Riesgo Identificado (Consecuencias/Efectos)	Análisis de Causas	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Estado	Fecha de Seguimiento	Observación	Evidencia
		<b>Incumplimiento de 38 requisitos del Factor Humano NTC 6047 de 2013:</b>	La Entidad se propiaria de tener pizarra en una instalación de propiada horizontal, razón por la cual no se pueden hacer modificaciones en su contenido.	Continuar con la administración de la parte del edificio Encolombias y Patria Occidental para cumplir el requisito y ejecutar proyecto de inversión "Adequación nueva Sede."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistemas				
		Farmate No. 1, numeral 1: ¿Cuanto con artefactos para el ciudadano?	La Entidad se propiaria de tener pizarra en una instalación de propiada horizontal, razón por la cual no se pueden hacer modificaciones en su contenido.	Ejecutar proyecto de inversión "Adequación nueva Sede."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistemas				
		Farmate No. 1, numeral 6: ¿Existen zonas de acceso con un ancho mínimo de 90 cm en los accesos al espacio de trabajo?	La Entidad se propiaria de tener pizarra en una instalación de propiada horizontal, razón por la cual no se pueden hacer modificaciones en su contenido.	Continuar con la administración de la parte del edificio Encolombias y Patria Occidental para cumplir el requisito y ejecutar proyecto de inversión "Adequación nueva Sede."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistemas				
		Farmate No. 2, numeral 7: ¿El personal del sector tiene capacidad para interactuar con el ciudadano de manera adecuada?	Falta de capacitación para interactuar con personas con discapacidad.	Solicitar a la Administración y al Grupo de Talento Humano la capacitación y desarrollo de capacidades para las personas que interactúan con el ciudadano y personas con discapacidad.	1/1/2021	31/12/2022	Secretaría General - Grupo de Talento Humano y Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	10/11/2021	Capacitación brindada por el Grupo de Talento Humano al personal del Grupo de Gestión Documental y Administrativa. No se ha realizado en su totalidad.	N/A
		Farmate No. 3, numeral 1: ¿El punto de información ubicado en la entrada?	La Entidad se dueña de tener pizarra en un predio de propiada horizontal y no se puede limitar para el funcionamiento y la atención al usuario.	Continuar con la administración de la parte del edificio Encolombias y Patria Occidental para cumplir el requisito y ejecutar proyecto de inversión "Adequación nueva Sede."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistemas				
		Farmate No. 3, numeral 2: ¿Se puede identificar el espacio?	La Entidad se dueña de tener pizarra en un predio de propiada horizontal y no se puede limitar para el funcionamiento y la atención al usuario.	Continuar con la administración de la parte del edificio Encolombias y Patria Occidental para cumplir el requisito y ejecutar proyecto de inversión "Adequación nueva Sede."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistemas				
		Farmate No. 3, numeral 3: ¿Cuanto con un sistema de monitoreo de seguridad (por ejemplo, un sistema de videovigilancia) para brindar seguridad al personal que usan el espacio de trabajo?	La Entidad se dueña de tener pizarra en un predio de propiada horizontal y no se puede limitar para el funcionamiento y la atención al usuario.	Realizar un estudio y continuar con la ejecución de la propuesta de inversión para la adquisición de mobiliario (sillas, sillas y escritorio).	1/1/2022	31/12/2022	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa y Grupo de Talento Humano (SST) Oficina de Planeación y Sistemas	ABIERTA	10/11/2021	Dentro de los requerimientos que se realizaron al Consultor que realizó el Proyecto de Inversión se consideró la necesidad de realizar el estudio de factibilidad del proyecto de inversión para el cumplimiento de la NTC. Adicionalmente se realizó el estudio de factibilidad para el personal que trabaja en el espacio de trabajo de la Entidad. Se está ejecutando el proyecto de inversión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Consulta Necesidad Entidad Marzo 2021</a>

<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



# INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA

**Código:**  
FT-COIN-007  
**Nov-2020**  
**Revisión: 00**

INFORMACIÓN UNIDAD AUDITABLE								INFORMACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Item	Observación/Afligida	Riesgo Identificado (Consecuencia/Efecto)	Auditor de Control	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Estado	Fecha de Seguimiento	Observación	Evidencia
	Farmata No. 3, numeral 5: (Parturier y frente al rosetillo existe un espacio de medida de 150 cm de diámetro)	La Entidad se dueña de trabajar en un predio de propiedad horizontal y sus espacios son limitados para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.		Traslado de la Funcionaria OAU al Edificio Patria.	11/1/2021	31/12/2021	Secretaría General- Grupo de Gestión Documental y Administrativa	CERRAR	30/11/2021	Se cancela la realización de este traslado, debido a que hace parte de las actividades para el Proyecto de adquisición de la nueva Sede.	<a href="#">Encuesta Necesidad de Evidencia - Marzo 2021</a>
	Farmata No. 3, numeral 6: (El mobiliario existente cronológicamente con el sistema de terminación para ser adecuado para evitar la contaminación)	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elementos y sistemas en las condiciones requeridas por la NTC.		Adquirir mobiliario(s), elemento(s) y/o equipo(s) con la especificación propuesta de inversión. "Adquisición nueva Sede."	11/1/2021	31/12/2021	Secretaría General- Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/11/2021	Dentro de las requerimientos que se realizaron al Consultor que realizó el Proyecto de adquisición y adecuación de la nueva sede se solicitó la entrega completa de la NTC. Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todas las parámetros exigidos por la NTC. Se debe en la medida de lo posible colaborar con la Supersolidaria, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta Necesidad de Evidencia - Marzo 2021</a>
	Farmata No. 3, numeral 10: (Cuente con rafter de apoyo)	La Entidad se dueña de trabajar en un predio de propiedad horizontal y sus espacios son limitados para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.		Ejecutar proyecto de inversión. "Adquisición nueva Sede."	11/1/2021	31/12/2021	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistema				<a href="#">Encuesta Necesidad de Evidencia - Marzo 2021</a>
	Farmata No. 4, numeral 2: (Tiene rafter de apoyo)	La Entidad se dueña de trabajar en un predio de propiedad horizontal y sus espacios son limitados para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.		Ejecutar proyecto de inversión. "Adquisición nueva Sede."	11/1/2021	31/12/2021	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistema				<a href="#">Encuesta Necesidad de Evidencia - Marzo 2021</a>
	Farmata No. 4, numeral 3: (Parturier y frente al rosetillo existe un espacio de medida de 150 cm de diámetro)	La Entidad se dueña de trabajar en un predio de propiedad horizontal y sus espacios son limitados para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.		Traslado de OAU y Correspondencia al Edificio Patria	11/1/2021	31/12/2021	Secretaría General- Grupo de Gestión Documental y Administrativa	CERRAR	30/11/2021	Se cancela la realización de este traslado, debido a que hace parte de las actividades para el Proyecto de adquisición de la nueva Sede.	<a href="#">Encuesta Necesidad de Evidencia - Marzo 2021</a>

INFORMACIÓN UNIDAD AUDITABLE								INFORMACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Item	Observación/Afligida	Riesgo Identificado (Consecuencia/Efecto)	Auditor de Control	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Estado	Fecha de Seguimiento	Observación	Evidencia
	Farmata No. 4, numeral 4: (Cuente con un sistema de sustrato de sustrato de sustrato (por ejemplo, un sistema de inducción en el suelo) para brindar protección a las personas que usan sillas de rodillas)	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elementos y sistemas en las condiciones requeridas por la NTC.		Realizar un estudio que permita evaluar la posibilidad de adquirir el mobiliario(s), elemento(s) y/o equipo(s)	11/1/2021	31/12/2021	Secretaría General- Grupo de Gestión Documental y Administrativa y Grupo de Talento Humano (SST) Oficina de Planeación y Sistema	ABIERTA	30/11/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todas las parámetros exigidos por la NTC. Se debe en la medida de lo posible colaborar con la Supersolidaria, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta Necesidad de Evidencia - Marzo 2021</a>
	Farmata No. 4, numeral 7: (Se cuente con mobiliario con una altura de 73 cm y ancho de 60 cm y legibilidad)	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elementos y sistemas en las condiciones requeridas por la NTC.		Adquirir mobiliario(s), elemento(s) y/o equipo(s) con la especificación propuesta de inversión. "Adquisición nueva Sede."	11/1/2021	31/12/2021	Secretaría General- Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/11/2021	Dentro de las requerimientos que se realizaron al Consultor que realizó el Proyecto de adquisición y adecuación de la nueva sede se solicitó la entrega completa de la NTC. Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todas las parámetros exigidos por la NTC. Se debe en la medida de lo posible colaborar con la Supersolidaria, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta Necesidad de Evidencia - Marzo 2021</a>
	Farmata No. 4, numeral 9: (Se cuente con silla que cumpla con estándares y requisitos)	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elementos y sistemas en las condiciones requeridas por la NTC.		Gestionar con la administración de la Dirección Bancolombia y Patria acciones para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión. "Adquisición nueva Sede."	11/1/2021	31/12/2021	Secretaría General- Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/11/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todas las parámetros exigidos por la NTC. Se debe en la medida de lo posible colaborar con la Supersolidaria, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta Necesidad de Evidencia - Marzo 2021</a>
	Farmata No. 5, numeral 3: (Se brinda información mediante indicadores de calidad de la información digital, audible, visual)	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elementos y sistemas en las condiciones requeridas por la NTC.		Gestionar con la administración de la Dirección Bancolombia y Patria acciones para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión. "Adquisición nueva Sede."	11/1/2021	31/12/2021	Secretaría General- Grupo de Gestión Documental y Administrativa y Grupo de Talento Humano (SST) Oficina de Planeación y Sistema (Sistemas) Oficina de Comunicaciones (Ciberseg)				<a href="#">Encuesta Necesidad de Evidencia - Marzo 2021</a>

INFORMACIÓN UNIDAD AUDITABLE								INFORMACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Item	Observación/Afligida	Riesgo Identificado (Consecuencia/Efecto)	Auditor de Control	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Estado	Fecha de Seguimiento	Observación	Evidencia
	Farmata No. 6, numeral 6: (El ancho de la silla debe ser de 45 cm, para facilitar el acceso a los usuarios)	La Entidad se dueña de trabajar en un predio de propiedad horizontal y sus espacios son limitados para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.		Traslado OAU y Correspondencia al Edificio Patria	11/1/2021	31/12/2021	Directora del Superintendente Secretaría General- Grupo de Gestión Documental y Administrativa	CERRAR	30/11/2021	Se cancela la realización de este traslado, debido a que hace parte de las actividades para el Proyecto de adquisición de la nueva Sede.	<a href="#">Encuesta Necesidad de Evidencia - Marzo 2021</a>
	Farmata No. 6, numeral 7: (Hay espacio de apoyo y área de 100 cm por 200 cm)	La Entidad se dueña de trabajar en un predio de propiedad horizontal y sus espacios son limitados para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.		Traslado OAU y Correspondencia al Edificio Patria	11/1/2021	31/12/2021	Directora del Superintendente Secretaría General- Grupo de Gestión Documental y Administrativa	CERRAR	30/11/2021	Se cancela la realización de este traslado, debido a que hace parte de las actividades para el Proyecto de adquisición de la nueva Sede.	<a href="#">Encuesta Necesidad de Evidencia - Marzo 2021</a>
	Farmata No. 7, numeral 6: (El uso de equipos, control de temperatura, etc. de conformidad con el estándar requerido)	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elementos y sistemas en las condiciones requeridas por la NTC.		Gestionar con la administración de la Dirección Bancolombia y Patria acciones para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión. "Adquisición nueva Sede."	11/1/2021	31/12/2021	Secretaría General- Grupo de Gestión Documental y Administrativa Oficina de Comunicaciones	ABIERTA	30/11/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todas las parámetros exigidos por la NTC. Se debe en la medida de lo posible colaborar con la Supersolidaria, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta Necesidad de Evidencia - Marzo 2021</a>
	Farmata No. 8, numeral 1: (La entidad tiene bebedor de agua al público)	La Entidad se dueña de trabajar en un predio de propiedad horizontal y sus espacios son limitados para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.		Ejecutar proyecto de inversión. "Adquisición nueva Sede."	11/1/2021	31/12/2021	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistema				<a href="#">Encuesta Necesidad de Evidencia - Marzo 2021</a>
	Farmata No. 8, numeral 2: (Hay al menos un área de apoyo y un área de 100 cm por 200 cm)	La Entidad se dueña de trabajar en un predio de propiedad horizontal y sus espacios son limitados para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.		Ejecutar proyecto de inversión. "Adquisición nueva Sede."	11/1/2021	31/12/2021	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistema				<a href="#">Encuesta Necesidad de Evidencia - Marzo 2021</a>
	Farmata No. 8, numeral 4: (El tamaño de la silla debe ser de 45 cm de ancho y 73 cm de altura, con una altura libre por debajo de 70 cm y 72 cm)	La Entidad se dueña de trabajar en un predio de propiedad horizontal y sus espacios son limitados para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.		Ejecutar proyecto de inversión. "Adquisición nueva Sede."	11/1/2021	31/12/2021	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistema				<a href="#">Encuesta Necesidad de Evidencia - Marzo 2021</a>

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

# INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA

**Código:**  
FT-COIN-007  
**Nov-2020**  
**Revisión: 00**

INFORMACIÓN UNIDAD AUDITABLE								INFORMACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Item	Observación/Hallazgo	Riesgo Identificado (Consecuencia/Efecto)	Análisis de Causas	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Estado	Fecha de Seguimiento	Observación	Evidencia
7	Parametrar formatos en la Norma NTC 6047 de 2015	Formato No. 8, numeral 6: ¿El altura del recodo inferior de al menos una de las aristas es 43 cm?	La Entidad se debe de asegurar en un grado de propiedad horizontal y sus acciones no limitadas para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.	Adquirir mobiliario(s), elemento(s) y/o equipo(s) con la Especificación proyecto de inversión. "Adequación nueva Se 4."	11/12/2021	31/12/2023	Departamento del Superintendente Secretario General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/11/2021	Dentro de las requerimientos que se realicen en el Consultar que realice el Proyecto de adquisición y adecuación de la inversión de los patrimonios y/o equipos para el cumplimiento de la NTC. Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros y especificaciones en los no controlados de las salubridades de Superintendencia.	<a href="#">Encuesta de Seguimiento Unidad - Marzo 2021</a>
		Formato No. 8, numeral 9: ¿Existe un espacio de curso, entre el borde inferior encuentro a 90 cm, como una inclinación de 10 grados?	La Entidad se debe de asegurar en un grado de propiedad horizontal y sus acciones no limitadas para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.	Adquirir mobiliario(s), elemento(s) y/o equipo(s) con la Especificación proyecto de inversión. "Adequación nueva Se 4."	11/12/2021	31/12/2023	Departamento del Superintendente Secretario General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/11/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros y especificaciones en los no controlados de las salubridades de Superintendencia, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta de Seguimiento Unidad - Marzo 2021</a>
		Formato No. 9, numeral 2: ¿Existe una estación mínima, tiene un contador para contar de capacidad auditiva?	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elemento(s) ni en las condiciones requeridas por la NTC.	Garantizar con las administraciones de la Red de Oficinas Bancolombia y Patria Occidental para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión. "Adequación nueva Se 4."	11/12/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa y Grupo de Talento Humano (GTH) Oficina de Planeación y Sistema	ABIERTA	30/11/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros y especificaciones en los no controlados de las salubridades de Superintendencia, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta de Seguimiento Unidad - Marzo 2021</a>

INFORMACIÓN UNIDAD AUDITABLE								INFORMACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Item	Observación/Hallazgo	Riesgo Identificado (Consecuencia/Efecto)	Análisis de Causas	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Estado	Fecha de Seguimiento	Observación	Evidencia
		Formato No. 9, numeral 4: ¿Para tener la capacidad de recibir como área de atención y recepción para personas con limitaciones?	La Entidad se debe de asegurar en un grado de propiedad horizontal y sus acciones no limitadas para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.	Garantizar con las administraciones de la Red de Oficinas Bancolombia y Patria Occidental para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión. "Adequación nueva Se 4."	11/12/2021	31/12/2023	Departamento del Superintendente Secretario General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/11/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros y especificaciones en los no controlados de las salubridades de Superintendencia, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta de Seguimiento Unidad - Marzo 2021</a>
		Formato No. 9, numeral 5: En caso de acceso horizontal, las aristas superiores del escritorio para personas con discapacidad?	La Entidad se debe de asegurar en un grado de propiedad horizontal y sus acciones no limitadas para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.	Garantizar con las administraciones de la Red de Oficinas Bancolombia y Patria Occidental para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión. "Adequación nueva Se 4."	11/12/2021	31/12/2023	Departamento del Superintendente Secretario General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/11/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros y especificaciones en los no controlados de las salubridades de Superintendencia, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta de Seguimiento Unidad - Marzo 2021</a>
		Formato No. 9, numeral 7: ¿Para tener la capacidad de recibir como tablero de almacenamiento?	La Entidad se debe de asegurar en un grado de propiedad horizontal y sus acciones no limitadas para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.	Garantizar con las administraciones de la Red de Oficinas Bancolombia y Patria Occidental para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión. "Adequación nueva Se 4."	11/12/2021	31/12/2023	Departamento del Superintendente Secretario General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/11/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros y especificaciones en los no controlados de las salubridades de Superintendencia, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta de Seguimiento Unidad - Marzo 2021</a>

INFORMACIÓN UNIDAD AUDITABLE								INFORMACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Item	Observación/Hallazgo	Riesgo Identificado (Consecuencia/Efecto)	Análisis de Causas	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Estado	Fecha de Seguimiento	Observación	Evidencia
		Formato No. 9, numeral 8: ¿Para tener la capacidad de recepción?	La Entidad se debe de asegurar en un grado de propiedad horizontal y sus acciones no limitadas para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.	Garantizar con las administraciones de la Red de Oficinas Bancolombia y Patria Occidental para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión. "Adequación nueva Se 4."	11/12/2021	31/12/2023	Departamento del Superintendente Secretario General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa Oficina de Comunicación	ABIERTA	30/11/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros y especificaciones en los no controlados de las salubridades de Superintendencia, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta de Seguimiento Unidad - Marzo 2021</a>
		Formato No. 9, numeral 10: ¿Esta el mobiliario, silla, escritorio y silla de oficina con el principio de la ergonomía?	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elemento(s) ni en las condiciones requeridas por la NTC.	Realizar las actividades de garantía de la Red de Oficinas Bancolombia y Patria Occidental para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión. "Adequación nueva Se 4."	11/12/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa y Grupo de Talento Humano (GTH) Oficina de Planeación y Sistema	ABIERTA	30/11/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros y especificaciones en los no controlados de las salubridades de Superintendencia, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta de Seguimiento Unidad - Marzo 2021</a>
		Formato No. 10, numeral 2: ¿La señal de identificación de la oficina es visible desde una distancia de 1,5 m?	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elemento(s) ni en las condiciones requeridas por la NTC.	Garantizar con las administraciones de la Red de Oficinas Bancolombia y Patria Occidental para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión. "Adequación nueva Se 4."	11/12/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/11/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros y especificaciones en los no controlados de las salubridades de Superintendencia, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta de Seguimiento Unidad - Marzo 2021</a>
		Formato No. 10, numeral 4: ¿La señal de identificación de la oficina es visible desde una distancia entre punto de contacto de la misma silla de 2,5 m en un espacio interior de 10 m?	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elemento(s) ni en las condiciones requeridas por la NTC.	Garantizar con las administraciones de la Red de Oficinas Bancolombia y Patria Occidental para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión. "Adequación nueva Se 4."	11/12/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/11/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros y especificaciones en los no controlados de las salubridades de Superintendencia, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta de Seguimiento Unidad - Marzo 2021</a>

<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

INFORMACIÓN UNIDAD AUDITABLE							INFORMACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Item	Observación/Hallazgo	Riesgo Identificado (Consecuencia Efecta)	Análisis de Causas	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Estado	Fecha de Seguimiento	Observación	Evidencia
		Formato No. 10, numeral 5: ¿La población cuenta con alta cobertura y protección clara del bruto?	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elemento ni tiene un plan de acondicionamiento requerido por la NTC.	Garantizar con la administración de la dar a Oficiales Bancalambía y Patria acciones para cumplir el requisito ya ejecutado proyecto de inversión. "Adquisición nueva Sede."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/4/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros exigidos por el ente en las condiciones de las salubridades de Supersolidaria, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta Necesidades Entidad - Marzo 2021</a>
		Formato No. 10, numeral 6: ¿La población cuenta con la capacidad de recibir?	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elemento ni tiene un plan de acondicionamiento requerido por la NTC.	Garantizar con la administración de la dar a Oficiales Bancalambía y Patria acciones para cumplir el requisito ya ejecutado proyecto de inversión. "Adquisición nueva Sede."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/4/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros exigidos por el ente en las condiciones de las salubridades de Supersolidaria, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta Necesidades Entidad - Marzo 2021</a>
		Formato No. 10, numeral 7: ¿La población tiene terminación de red de agua, desagüe y saneamiento?	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elemento ni tiene un plan de acondicionamiento requerido por la NTC.	Garantizar con la administración de la dar a Oficiales Bancalambía y Patria acciones para cumplir el requisito ya ejecutado proyecto de inversión. "Adquisición nueva Sede."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/4/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros exigidos por el ente en las condiciones de las salubridades de Supersolidaria, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta Necesidades Entidad - Marzo 2021</a>

INFORMACIÓN UNIDAD AUDITABLE							INFORMACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Item	Observación/Hallazgo	Riesgo Identificado (Consecuencia Efecta)	Análisis de Causas	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Estado	Fecha de Seguimiento	Observación	Evidencia
		Formato No. 10, numeral 8: ¿Presenta población condiciones sanitarias y que aplican un sistema de calidad de control en el para dar, puertas, techos, etc., para asegurar al mejor contrato posible?	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elemento ni tiene un plan de acondicionamiento requerido por la NTC.	Adquirir mobiliario (sillas, elementos) y/o equipos (caja de evacuación) proyecto de inversión. "Adquisición nueva sede."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/4/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros exigidos por el ente en las condiciones de las salubridades de Supersolidaria, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta Necesidades Entidad - Marzo 2021</a>
		Formato No. 10, numeral 9: ¿Cuenta con población adecuada, mediante plan de mantenimiento regular y plan de mantenimiento preventivo, para asegurar la capacidad de recibir?	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elemento ni tiene un plan de acondicionamiento requerido por la NTC.	Garantizar con la administración de la dar a Oficiales Bancalambía y Patria acciones para cumplir el requisito ya ejecutado proyecto de inversión. "Adquisición nueva Sede."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa y Grupo de Trabajo Humano (GTH) Oficina de Planeación y Sistematización (DUPH)	ABIERTA	30/4/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros exigidos por el ente en las condiciones de las salubridades de Supersolidaria, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta Necesidades Entidad - Marzo 2021</a>
		Formato No. 10, numeral 10: ¿Se presenta la información de seguridad, información general, información de emergencia de manera clara, concisa y accesible oportuna?	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elemento ni tiene un plan de acondicionamiento requerido por la NTC.	Garantizar con la administración de la dar a Oficiales Bancalambía y Patria acciones para cumplir el requisito ya ejecutado proyecto de inversión. "Adquisición nueva Sede."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/4/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todos los parámetros exigidos por el ente en las condiciones de las salubridades de Supersolidaria, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<a href="#">Encuesta Necesidades Entidad - Marzo 2021</a>

La información de los diez formatos anteriormente gestionados, se tabuló dando como resultado el siguiente cuadro:

CUESTIONARIO CUMPLIMIENTO NTC 6047				
No.	ITEM	cumple	No cumple	Total
1	ENTORNO	10	2	12
2	ACCESO	9	1	10
3	VESTIBULO	4	6	10
4	MOVILIARIO	6	5	11
5	CIRCULACIONES VERTICALES	10	0	10
6	CIRCULACIONES HORIZONTALES	7	3	10
7	GESTION Y MANTENIMIENTO	9	1	10
8	BAÑOS	5	6	11
9	SISTEMA DE ACCIONAMIENTO	4	6	10
10	SEÑALIZACION	2	8	10
<b>Totales</b>		<b>66</b>	<b>38</b>	<b>104</b>

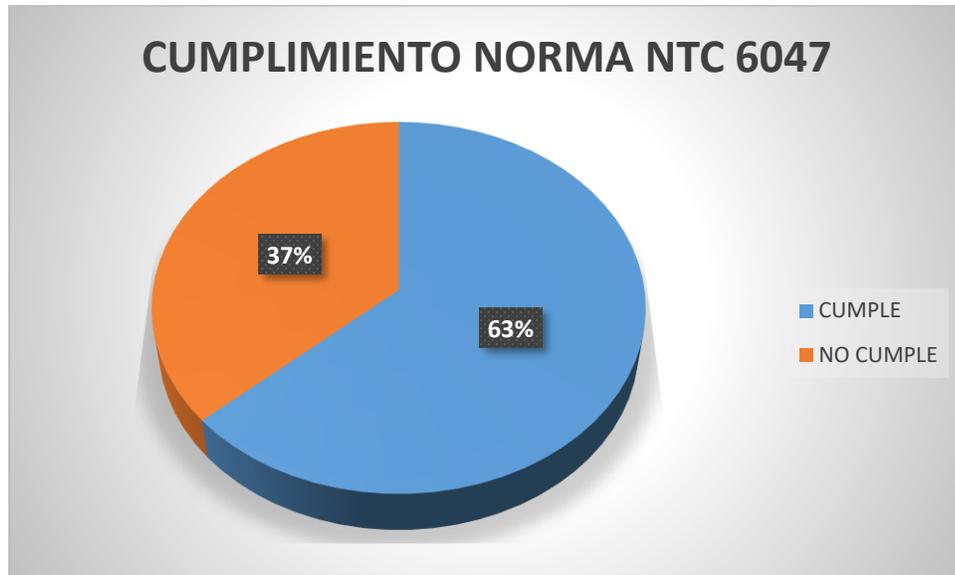
Fuente: Datos suministrados por secretaria general

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

De acuerdo al cuadro anterior de ciento cuatro (104) preguntas la entidad está cumpliendo con sesenta y seis (66) y no cumple con treinta y ocho (38) ítems o normas

En conclusión, se genera la siguiente gráfica:



Se evidencia que el I Semestre de 2021, teniendo en cuenta los inconvenientes generados por la situación de pandemia, hay un 37% de respuestas que indican que aún no se está cumpliendo con los parámetros formulados en la Norma NTC 6047 de 2013, para lo cual el plan de mejoramiento suscrito contiene actividades con cumplimiento de dos años (hasta el año 2023); una de las actividades principales es la adquisición de una nueva sede y así subsanar las debilidades presentadas en pro del posicionamiento de la entidad y su visibilización ante la ciudadanía, como de la minimización de incumplimientos y posibles sanciones, teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad establecidos.

## F. ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EMERGENCIA SANITARIA

Teniendo en cuenta el Decreto 491 de 2020 de 28 de marzo de 2020 y la Guía de Servicio de Racionalización de Tramites en el marco del Covid -19, y que quienes deben implementar las acciones contenidas en dicho decreto son Las tres ramas del poder público (Legislativa, Ejecutiva y Judicial), los órganos de control, los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares cuando cumplan funciones públicas, se recomienda garantizar la continuidad en la prestación de los servicios a los ciudadanos y la atención a sus peticiones y requerimientos para la garantía de sus derechos priorizando el uso de canales virtuales así:

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

 <b>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

1. Revisar si los aplicativos y formularios electrónicos que tiene implementados están funcionando de forma adecuada, en caso contrario, implemente de forma inmediata los ajustes requeridos
2. Habilitar botones de pago para evitar desplazamiento de los ciudadanos
3. Enviar mensajes de confirmación respecto a la recepción de comunicaciones
4. Garantizar la posibilidad de hacer seguimiento en línea al estado de las peticiones o trámites
5. Permitir la radicación y notificación electrónica de documentos
6. Establecer mecanismos de interoperabilidad con otras entidades para compartir información
7. Implementar al menos las herramientas gratuitas de accesibilidad que ofrece el Ministerio TIC como el software lector de pantalla y el centro de relevo
8. Garantizar la accesibilidad web de los canales virtuales
9. Identificar Canales que puede utilizar para divulgar los cambios y mejoras en tarifas, plazos, descuentos, prórrogas, documentación, canales, lugares y horarios de atención, seguimiento y control de los trámites y peticiones:
  - Páginas web institucionales, ventanillas únicas y demás portales digitales
  - Prensa
  - Emisoras, emisoras comunitarias
  - Televisión nacional, programa institucional por tv
  - Pauta en negocios locales
  - Mensajes de texto a celulares (SMS) • Perifoneo

Tener en cuenta que los principales procesos que se verán afectados en la atención a la ciudadanía con la expedición del Decreto 491 de 2020 son:

**a. Las notificaciones y comunicaciones de los actos administrativos:**

Para ello, tenga en cuenta que:

- Se deben realizar por medios electrónicos
- Se deben ajustar los mecanismos de radicación, con el objeto de contar con la dirección electrónica del solicitante
- La autorización para recibir la notificación electrónica se entiende otorgada con la simple radicación de la solicitud

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

- Para las solicitudes que se radicaron con anterioridad a la expedición del decreto y estuviesen en término para resolver, es necesario que el solicitante informe el correo electrónico a través del cual puede llevarse a cabo el proceso de notificación o comunicación
- La autoridad debe habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones en el marco del decreto

**b. Ampliación de términos para resolver las peticiones:**

- Aplica para las peticiones radicadas con anterioridad a la emergencia sanitaria y se encuentren dentro del término para resolver, así como aquellas radicadas durante la emergencia
- El término general de 15 días hábiles para responder las peticiones se extiende a 30 días.
- Las peticiones de documentos y de información que se resolvían en 10 días hábiles, se extiende a 20 días
- Las consultas que se resolvían en 30 días hábiles, se extiende a 35 días
- La ampliación de estos términos no aplica para la efectividad de otros derechos fundamentales

**c. Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa:**

- Primero, se deberá llevar a cabo un análisis de las actividades y procesos, así como de la situación concreta a la que le aplicaría la suspensión total o parcial de términos
- La suspensión puede implementarse en trámites o procedimientos que sean virtuales o presenciales
- La suspensión de los términos de las actuaciones administrativas y jurisdiccionales en sede administrativa deberá hacerse mediante acto administrativo, incluidos aquellos establecidos en términos de meses o años
- Durante la suspensión no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley que regule la materia
- No aplica para hacer efectivos derechos fundamentales

**d. Ampliación de la vigencia de permisos, autorizaciones, certificados y licencias:**

Si vence un permiso, autorización, certificado o licencia durante el término de vigencia de la Emergencia Sanitaria se prorroga automáticamente por un mes más, contado a partir de la supuración de esta.

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>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

Se evidencia elaboración y puesta en marcha de la Guía con el protocolo para el control y prevención integral del contagio de Covid – 19 en el centro de atención al ciudadano, así como su inclusión en el Sistema de Gestión de iSolución

## G. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO

La oficina de control interno generó plan de mejoramiento para el Informe de auditoría de PQRSD I semestre de 2019 con 11 observaciones de las cuales 9 ya están cerradas y 2 siguen abiertas y vencidas.

Para el I semestre de 2020, en el Informe de auditoría de PQRSD se generaron 6 observaciones de las cuales 4 ya están cerradas y 2 siguen abiertas y vencidas.

Sen el II semestre de 2020 se suscribió plan de mejoramiento respecto de las 3 observaciones relacionadas en el Informe Auditoría de PQRSD II semestre de 2020, de las cuales las tres están abiertas y vencidas.

La oficina de control interno generó plan de mejoramiento para el Informe de auditoría de PQRSD I semestre de 2021 con una actividad que ya se encuentra cerrada.

## H. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ La oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto al reporte y consolidación de evidencias del riesgo GEGI 2, teniendo en cuenta que es un riesgo extremo, debe ser monitoreado durante toda la vigencia, no solo el primer semestre, y del riesgo GEGI 9 en donde, aunque se realizó reunión del grupo no se realizó la actividad planeada.
- ✓ La Oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a la redacción del aviso de la sede electrónica, que pide introducir el captcha y así mismo revisar porque no permite continuar con el proceso sin necesidad de registro para el ciudadano que no se quiera registrar o que quiera interponer una PQRSD anónima.
- ✓ La Oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora para que las dependencias realicen estadísticas de los trámites recibidos, clasificándolas por temas, con el fin de establecer cuáles son las PQRSD de mayor frecuencia o recurrentes y establecer los mecanismos que considere pertinentes para poder pronunciarse oportunamente.
- ✓ De igual manera la oficina de control interno recomienda estudiar la posibilidad de implementar planes contingentes y/o reforzar temporalmente aquellas dependencias que presentan un alto volumen de requerimiento de los ciudadanos teniendo en cuenta las vacaciones programadas de cada trabajador y/o los periodos de vinculación y tipos de

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

contrato de las personas que se encargan de la contestación de estas solicitudes en cada área de la entidad.

- ✓ La Oficina de Control Interno recomienda que se sigan realizando los cambios que sean requeridos en el sistema documental eSigna, de forma tal que se permita identificar claramente que corresponde a PQRSD, así como el tiempo real de respuesta al ciudadano, permitiendo de esta forma obtener un diagnóstico acertado de los tiempos de respuesta tanto de PQRSD como de cualquier documento que se tramita ante la Supersolidaria.
- ✓ La Oficina de Control interno recomienda el acompañamiento y guía de la oficina asesora de planeación y sistemas en el sistema de gestión eSigna para la elaboración de informes y estadísticas teniendo en cuenta que actualmente estos se realizan en Excel bajo riesgo de manipulación y/o pérdida.
- ✓ Teniendo en cuenta que la entidad presenta 6.779 radicados en trámite del Sistema de Gestión documental Orfeo, de los cuales no se tiene la certeza que hayan sido contestadas dentro de los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015, según el tipo de peticiones presentadas por los usuarios, la oficina de control interno recomienda el cierre total de estos radicados por dependencia de común acuerdo con los directivos y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en función de la prescripción de las peticiones.

**OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA**

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

**Condición:** La entidad presenta un total de 1007 PQRSD que fueron contestadas fuera de tiempo, es decir que el 19% del total de PQRSD recibidas no se gestionaron en los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, según el tipo de peticiones presentadas por los usuarios tardando hasta 116 días en dar respuesta.

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

**Causa:** No hay un sistema de gestión documental que genere seguimientos y alarmas de manera propia y automática para así darle prioridad a la contestación de estas peticiones.

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

**Efecto:** Posibles sanciones, materialización del riesgo: contestar por fuera de los términos de ley establecidos.

**Recomendación:** Seguir implementando seguimientos y alarmas automáticas en el sistema de gestión documental eSigna, uso matriz de calor en vencimientos de términos y capacitaciones al personal encargado de dar respuesta a las PQRSD.

### Respuesta Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

Se reiterará a la OAPS – Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, que se gestione ante el proveedor del Sistema de Gestión Documental Esigna, los ajustes necesarios para que se generen las alertas automáticas desde el sistema, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015.

Respecto de la cantidad de PQRSD que en el informe de auditoría interna presentado, la Oficina de Control Interno se indica que no se atendieron dentro del término, nos permitimos precisar que en la estadística reportada se encuentran incluidas tanto las PQRSD que se recibieron, así como, las respuestas que nuestras organizaciones vigiladas nos allegaron, en atención a los requerimientos que se generaron en el grupo, los cuales no cuentan con tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente.

De la misma forma, allí quedaron incluidos radicados que ya fueron atendidos, pero que a la generación del informe fuente o insumo para este análisis, aún se encontraban con el expediente abierto en el Esigna, pendiente de archivar, lo cual generó que el volumen allí reportado sea significativo.

Durante el periodo comprendido entre el 11 de noviembre al 2 de diciembre de 2021, se presentó una actualización del Sistema de Gestión Documental Esigna, lo que ocasionó el represamiento en el Área de Correspondencia, respecto de los radicados de PQRSD que se recibieron, ya que no podían asignarlos al Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano para el trámite correspondiente, ocasionando una disminución sustancial en cuanto a los tiempos de respuesta, por las fallas e intermitencias del sistema, así como por la no asignación oportuna de los requerimientos recibidos.

Además de lo anterior, lo que en otros numerales se ha indicado, que, al finalizar la vigencia del año 2021, la falta de capital humano para la atención de las respuestas de PQRSD, generó un notable impacto en la gestión adelantada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, en razón al vencimiento de los contratos de prestación de servicio.

Referente a la necesidad de capacitar y/o actualizar en normatividad a los gestores del grupo encargados por expedir las respuestas de las PQRSD que nos asignan, se programarán las

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

 <b>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

capacitaciones periódicas a que haya lugar, una vez se conforme el grupo de trabajo con el que la coordinación contará en la vigencia del 2022.

### **Respuesta Oficina de Control interno:**

La Oficina de Control Interno evidencia que se debe trabajar desde diferentes perspectivas y áreas para así lograr disminuir la cantidad de PQRSD contestadas fuera de tiempo por lo que la observación se ratifica con el fin de que se propongan diferentes actividades efectivas y de ser necesario de diferentes áreas, en el plan de mejora para lograr el propósito de disminuir estas cifras.

### **Observación # 2: Continuidad Parámetros formulados en la Norma NTC 6047 de 2013**

**Condición:** En el cuestionario de 104 preguntas referentes al cumplimiento de los lineamientos de la Norma NTC 6047 de 2013, en lo relacionado con la infraestructura necesaria para la atención al ciudadano con limitaciones o discapacidad se evidencia 66 respuestas en que se cumple y 38 respuestas en que no se cumple, es decir un 37% de incumplimiento de la norma. Continúa el plan de mejoramiento formulado en 2020 con actividades que van hasta el 2023.

**Criterio:** Se debe dar cumplimiento a lo indicado por la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 en parámetros para la infraestructura adecuada para la atención a la ciudadanía con discapacidad.

**Causa:** Los lineamientos de la arquitectura y estructura en las instalaciones de la Supersolidaria no tomaron en cuenta, en su etapa de diseño y construcción, los parámetros establecidos por la norma para el correcto funcionamiento del edificio y/o seguridad del usuario.

**Efecto:** materialización de riesgo: no atender con calidad a la ciudadanía incluyendo personas con algún tipo de discapacidad.

**Recomendación:** Cumpliendo con la normatividad de bioseguridad, y sea reestablecido el servicio de atención presencial, realizar los cambios de infraestructura necesarios en pro del posicionamiento de la entidad y su visibilización ante la ciudadanía, como de la minimización de incumplimientos y posibles sanciones, así como del seguimiento y cumplimiento del Plan de mejora ya suscrito.

### **Respuesta Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria**

En atención al restablecimiento del servicio de atención presencial por parte de la Superintendencia, mediante el Memorando No.20214100019873 del 06-09-2021, se dieron las disposiciones en esta materia, acatando las medidas dispuestas por el gobierno nacional, con lo cual, se determinó el retorno al espacio laboral, por parte de los Funcionarios del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al

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

Ciudadano, en la modalidad de alternancia, con el fin de prestar la atención del servicio a nivel telefónico, presencial y virtual, labores que desde la fecha indicada se han venido desarrollando de manera continua.

Respecto de los cambios de infraestructura que sean requeridos, la determinación por adquirir una nueva sede en aras de buscar una mejor visibilización ante la ciudadanía, corresponde a una labor decisoria de la alta dirección de la entidad.

#### **Respuesta Oficina de Control interno:**

La Oficina de Control Interno evidencia que aún no se han realizado los ajustes necesarios para el cumplimiento de la Norma NTC 6047 de 2013, ya sea modificaciones en la infraestructura actual de la Superintendencia o compra de sede, de ser posible; por tanto, la observación se mantiene con el fin de hacer seguimiento a las actividades de mejora a realizar en el tema, no solo por parte de la dependencia, sino a nivel general, para así constatar los cambios requeridos por norma para la adecuada atención e inclusión al ciudadano.

### RESUMEN DE OBSERVACIONES

Producto de la evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno, fueron evidenciadas las siguientes observaciones las cuales requieren de la formulación de acciones de mejora que permitan subsanar la causa que las generó:

No	OBSERVACIONES	REPETITIVO
1	<b>Tiempos establecidos para responder las PQRSD</b>	SI
2	<b>Parámetros formulados en la Norma NTC 6047 de 2013</b>	SI

### CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno invita a la entidad y funcionarios a seguir creando las condiciones adecuadas y seguras que garanticen la mejora en la credibilidad y que fortalezca los lazos de confianza entre la Supersolidaria y los ciudadanos, priorizando los canales de atención, para contestar con calidad, con accesibilidad y continuidad en los servicios que responden a las necesidades de la ciudadanía.

Finalmente, se solicita coordinar la elaboración de un plan de mejoramiento con el área auditada, en el formato "F-COIN-016 Seguimiento Cumplimiento Planes de mejoramiento" adjunto al presente informe, que permita subsanar las debilidades identificadas, el cual deberá ser presentado a la

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

Oficina de Control Interno dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de remisión del presente informe.

Cordialmente,

*(Original Firmado)*  
**MABEL ASTRID NEIRA YEPES**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana Larissa Niño Collantes

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