

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 31	Mes: 10	Año: 2022
------------------------------	----------------	----------------	------------------

Unidad Auditada:	Gestión de Grupos de Interés – GEGI
Dependencia(s):	Secretaría General
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	Rodrigo José Gómez Ocampo – Secretario General
Objetivo de la Auditoría:	1. Verificar la gestión de los riesgos asociados al proceso, su aplicación de puntos de control y su efectividad, así como el cumplimiento de la normatividad vigente, gestión documental y procedimientos relacionados, por parte de la Secretaría General.
Alcance de la Auditoría:	Verificar la gestión dada, por parte de la Secretaría General, Comunicaciones y la OAPS a los riesgos asociados al proceso, la aplicación de controles y su efectividad desde su implementación en la entidad.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos • Mapa de Riesgos Institucionales • Decreto 1166 de 2016 • Ley 1757 de 2015 • Resolución 2020121007195 de 2020 • Resolución 2020113000435 de 2020 • Resolución 2020370009985 de 2020

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría									Reunión de Cierre		
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	
04	10	2022		04	10	2022		31	10	2022	24	10	2022	

Jefe oficina de Control Interno	Auditor
Mabel Astrid Neira Yepes	Ana Larissa Niño Collantes

I. DECLARACION

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

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

La 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 éste.
- 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 de Gestión de Grupos de Interés y teniendo en cuenta el objetivo y alcance mencionados anteriormente, los cuales fueron presentados a las (Dependencias) a través del memorando 20221300025613 de 16 de septiembre de 2022, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento del proceso: Se verificó sobre el estado del arte de proceso de Gestión de Grupos de Interés GEGI de la Superintendencia, identificando la normatividad externa y documentación interna (manuales y procedimientos) adoptados para tal fin.
- 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 4 de octubre de 2022, donde se envió la carta de representación.

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

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

- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada la información suficiente, relacionada con el universo de la Gestión de Grupos de interés para efectos de seleccionar una muestra.
- e) Ejecución de pruebas: Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, sobre el desarrollo del proceso Gestión de Grupos de interés GEGI.
- f) Definición de observaciones y recomendaciones: Surgieron producto de la comparación entre el estado correcto del requisito (criterio) y el estado actual, socializando cada uno de ellos con el líder del proceso y personal a cargo de la gestión.

RIESGOS EVALUADOS (Riesgos evaluados en el proceso de auditoría)

La Oficina de Control Interno, verifica la actualización del mapa de Riesgos Institucionales, en cuanto a la identificación de los Riesgos para el proceso Gestión de Grupos de interés – GEGI, donde se relacionan (12) riesgos que se presentan a continuación:

No.	Riesgo	Tipo de riesgo	Nivel de riesgo Inherente	Nivel de riesgo residual
GEGI 1	Afectación de la imagen institucional	Riesgo reputacional o de imagen	Alto	Alto
GEGI 2	Respuesta fuera de términos previstos en la Ley a las PQRSD presentadas por los grupos de interés	Riesgo operativo	Extremo	Alto
GEGI 3	Divulgación de información errada de la entidad	Riesgo operativo	Alto	Alto
GEGI 4	Imposibilidad de acceso a los diferentes canales de comunicación	Riesgo seguridad digital	Alto	Alto
GEGI 5	Incumplimiento de normatividad asociada a la participación ciudadana (campañas y/o encuentros solidarios)	Riesgo normativo, legal o de cumplimiento	Alto	Alto
GEGI 6	Estrategias de comunicación ineficaces	Riesgo estratégico	Moderado	Moderado
GEGI 7	Restricciones de las publicaciones de la entidad por cambios en las configuraciones de redes sociales	Riesgo de comunicación	Alto	Alto
GEGI 8	Divulgación de información inexacta, incompleta, adulterada, confusa e inadecuada en canales de comunicación	Riesgo de comunicación	Alto	Alto
GEGI 9	Responder las PQRSD verbales y/o escritas de forma inexacta, incompleta, adulterada, confusa e inadecuada	Riesgo normativo, legal o de cumplimiento	Alto	Alto
GEGI 10	Desatender las solicitudes de información, divulgación y publicación por parte de las diferentes áreas de la entidad, con respecto a sus necesidades de comunicación.	Riesgo operativo	Alto	Alto

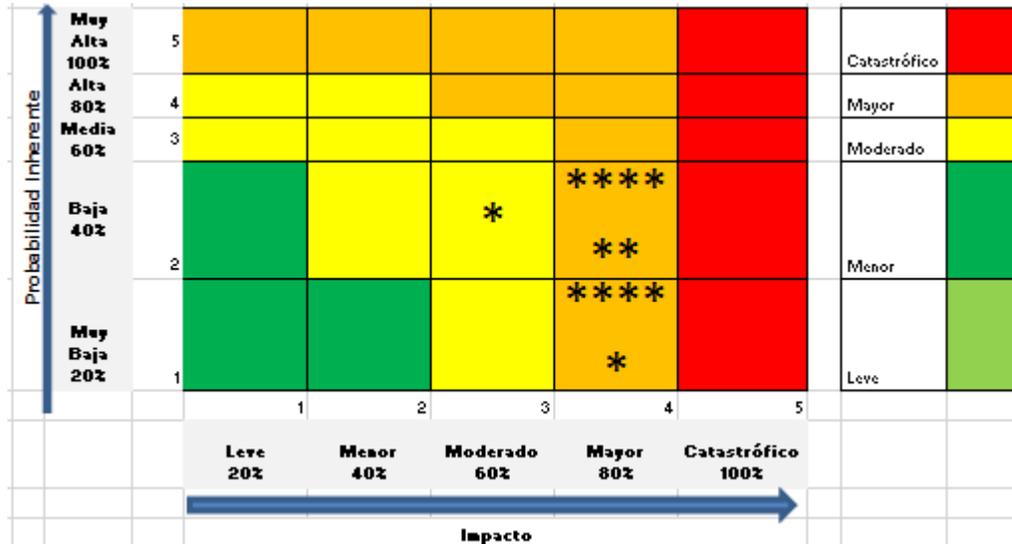
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

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

6. El profesional de Comunicaciones verifica previamente la información recibida de otras áreas, si se requiere, a través de correo electrónico y a jefes inmediatos, para publicación, se requiere que solicitante entregue documentos que sustentan la información, en caso de inconsistencias se devuelve.
7. El Community manager revisa diariamente la conectividad para ingresar a las redes sociales de la Supersolidaria, informará a profesional especializado y/o universitario para reportarlo en página web y a usuarios internos y externos por correo e informará acciones realizadas (comunicaciones y gestión de servicios TI) para recuperar acceso a la red social.
8. El profesional de Comunicaciones en caso de no poder usar la página web, utilizará correo de comunicaciones, mensajes masivos y reportará (funcionario o contratista) a gestión de servicios de TI la novedad.
9. Los profesionales del grupo GEGI y de la OAPS definirán temas y fecha de la capacitación anual de participación ciudadana o se dará cumplimiento al plan de participación y presencia institucional vigencia 2021
10. Los profesionales del grupo GEGI socializaran jornadas de capacitación, lideradas por el DAFP, sobre planes, programas y políticas de participación ciudadana.
11. El profesional especializado de Comunicaciones revisa campañas y piezas de comunicación de acuerdo a necesidades y requerimientos de la entidad.
12. El grupo de Comunicaciones y el Oficial de seguridad digital definen campaña de Política de comunicaciones en manejo de redes y seguridad.
13. El profesional especializado de Comunicaciones redacta, revisa y solicita ajustes a piezas de comunicación de acuerdo a necesidades y requerimientos de la entidad.
14. El Coordinador de servicio al ciudadano y profesional especializado de la Delegatura Financiera realizan capacitación semestral a servidores y contratistas para dar a conocer actualización en procesos y procedimientos de respuesta de PQRSD.
15. El profesional especializado de Comunicaciones realiza seguimiento a los requerimientos de las áreas a través de formato de control de cambios de la página web y control de cambios de la intranet, en caso de represamiento se realiza redistribución de tareas
16. El coordinador de servicio al ciudadano realiza trimestralmente capacitación a servidores encargados de atención telefónica, bajo lineamientos del DNP y MIPG, de generalidades de la entidad y misionalidad para brindar mayor orientación.
17. El grupo de comunicaciones, previo a eventos, solicitará a la Oficina Asesora Jurídica y a talento humano (SST), capacitación virtual o presencia de lineamientos normativos en la gestión de actividades como encuentros solidarios o rendición de cuentas.

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

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



La oficina de control interno identifica falencias en cuanto a la consolidación de evidencias de las siguientes acciones de control, con corte a segundo trimestre de 2022:

- Riesgo GEGI 1 Acción 7-1: No hay evidencia.
- Riesgo GEGI 2 Acción 143-1: No hay evidencia, ¿debe ser atendido por el nuevo grupo relación estado – ciudadano?
- Riesgo GEGI 2 Acción 143-2: No hay evidencia, ¿debe ser atendido por el nuevo grupo relación estado – ciudadano?
- Riesgo GEGI 3 Acción 11-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 4 Acción 12-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 4 Acción 131-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 5 Acción 13-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 5 Acción 13-2: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 5 Acción 13-3: La actividad de control habla de la vigencia 2021? No hay evidencia
- Riesgo GEGI 5 Acción 132-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 6 Acción 14-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 6 Acción 14-2: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 7 Acción 15-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 7 Acción 15-2: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 8 Acción 16-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 10 Acción 18-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 10 Acción 18-2: No hay evidencia, si ya se cumplió la acción debería estar avalado por la OAPS
- Riesgo GEGI 11 Acción 19-1: No hay evidencia, ¿debe ser atendido por el nuevo grupo relación estado – ciudadano?

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

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

- Riesgo GEGI 11 Acción 19-2: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 13 Acción 24-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 13 Acción 24-2: No hay evidencia

La oficina de Control Interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a la revisión y análisis del riesgo GEGI13 en donde la acción del control implica actualización de lineamientos normativos aplicables a eventos, y no se han realizado en el transcurso del año.

La oficina de Control Interno evidencia que el Mapa de Riesgos se encuentra actualizado y se encuentra ajustado a lo estipulado en la Metodología de Gestión Integral de Riesgos establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública según la Guía de Administración de Riesgo y el diseño de Controles en Entidades Públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 5.

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

1. Descripción del proceso

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ASOCIADOS AL PROCESO

- ✓ Modelo de gestión: Definir e implementar un modelo de supervisión basado en la gestión de riesgos, prospectivo, participativo y efectivo, que redunde en la sostenibilidad y avance de la economía solidaria.
- ✓ Posicionamiento institucional: Definir e implementar acciones que permitan visibilizar la gestión de la Supersolidaria, con el fin de incrementar sus recursos de autoridad y legitimidad en el sector, haciendo explícito su aporte al posicionamiento y avance de la economía solidaria.

OBJETIVO DEL PROCESO:

- ✓ Gestionar para los grupos de interés estrategias de comunicación, protección al usuario, promoción de la participación ciudadana y del ejercicio del control social de las organizaciones solidarias sujetas de supervisión, consolidando la imagen institucional e incrementando la confianza de los grupos de interés.

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

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

2. Detalle de las validaciones realizadas

Se realizó la verificación de la caracterización del proceso, analizando sus entradas y salidas identificando y validando las actividades implementadas junto a los soportes teniendo en cuenta que es un proceso implementado en la entidad en el mes de diciembre de 2020

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	SALIDAS	USUARIOS
PLANEAR					
Gobierno nacional Gestión Jurídica Planificación Estratégica Gestión de Grupos de Interés Gestión de TI Gestión de Servicios de TI Gestión Integral de Talento Humano Control Interno Evaluación de Sistemas de Gestión Gestión del Conocimiento y la Innovación	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos sobre servicio al ciudadano Matriz de requisitos legales aplicables al proceso Marco estratégico Inventario de trámites Lineamientos para la formulación, seguimiento y evaluación del Plan de Acción Anual del proceso Proyectos de inversión aprobados para el proceso Matriz de riesgos Informe institucional de gestión de vigencia anterior Planes de mejoramiento institucionales Plan de acción anual de la vigencia anterior Política institucional de Servicio al Ciudadano. Política institucional de Participación Ciudadana. Informe de resultados de la medición de la satisfacción vigencias anteriores. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia anterior Informe de caracterización de grupos de interés Plan de presencia institucional vigencia anterior Plan de Servicio al Ciudadano - Protocolo de relacionamiento con los Grupos de Interés. Plan estratégico de tecnologías de la información (PETI) Políticas de privacidad y seguridad de la información Plan Institucional de capacitación Informes de auditorías de Control interno y planes de mejoramiento Informes de auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión Propuestas de innovación para el proceso 	Formular el plan de acción del proceso para la vigencia que incluya: Caracterización de los grupos de Interés Plan anticorrupción y de atención y participación ciudadana para los diferentes grupos de interés. Plan de comunicaciones. Plan de participación.	Superintendente Delegado Jefe de Comunicaciones Coordinador grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción anual del proceso para la vigencia 	Planificación Estratégica Gestión de Grupos de Interés Control Interno Evaluación de Sistemas de Gestión

2.1 Plan de acción anual: Se evidencia que en el plan de acción anual del proceso para la vigencia 2021 donde, de acuerdo a iSolución, se especifican las actividades a realizar por parte del área, no incluyen temas tales como Plan anticorrupción y de atención y Plan de comunicaciones.

La oficina de control interno evidencia que no hay un plan de acción anual del proceso para la vigencia 2022 que contenga las principales actividades del proceso de gestión de grupos de interés GEGI

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

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

HACER					
Gestión de grupos de interés	Manual de caracterización de usuarios	Caracterizar los grupos de interés			
Gestión de grupos de interés	Resultados encuestas realizadas	Gestionar para los grupos de interés estrategias de comunicación, protección al usuario, promoción de la participación ciudadana y del ejercicio del control social de las organizaciones solidarias sujetas de supervisión, consolidando la imagen institucional e incrementando la confianza de los grupos de interés.	Profesional de Comunicaciones Profesional Especializado de OAPS	Informe de caracterización de Grupos de Interés	Gestión de grupos de interés Planificación estratégica
Planeación Estratégica	BD de registro de inscripción de eventos				
Planeación Estratégica	Plan Estratégico - POA				
Gestión de grupos de interés	Política de participación ciudadana Inventario de programas de participación de otras entidades Informe de caracterización de grupos de interés	Definir y aplicar estrategias de participación. Mejorar la comunicación de nuestros grupos de interés, generar confianza, legitimidad, participación para la gestión	Profesional de Comunicaciones Coordinador de Servicio al Ciudadano	Plan de participación de los grupos de interés y presencia institucional publicado Informe de participación de los grupos de interés y presencia institucional	Comité directivo Gestión de grupos de interés Proceso gestión de recursos financieros Proceso de gestión de contratación Comité directivo
Gestión de grupos de interés	Plan de participación ciudadana y presencia institucional Política de comunicaciones internas y externas Plan de comunicaciones	Definir y aplicar estrategias de comunicación Brindar una comunicación efectiva a través de los canales de comunicación existentes a los diferentes grupos de interés.	Profesional de Comunicaciones	Informe de ejecución de la estrategia de comunicaciones	Despacho Gestión de grupos de interés
Gestión de grupos de interés	Estrategia de comunicación Política de Servicio al Ciudadano Informes trimestrales de atención al ciudadano. Manual de Atención al Ciudadano Manual de crisis Solicitud de PQRS	Atención a los grupos de interés. Brindar una atención ágil, efectiva y eficiente a través de los canales de comunicación existentes a los diferentes grupos de interés.	Profesional de Comunicaciones	Respuesta PQRS	Grupos de interés
Planeación Estratégica	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			Informes trimestrales de atención al ciudadano	Planificación estratégica

2.2. Informe de Caracterización de Grupos de interés: el grupo de comunicaciones tiene una fecha de programación a 29 de septiembre, fecha de entrega de información. Así mismo la Oficina asesora de planeación y sistemas adjunta el Informe de Caracterización de Grupos de interés de la vigencia 2021, teniendo en cuenta que el del año 2022 se elabora y publica en diciembre de 2022.

La evidencia fue enviada por correo a la oficina asesora de planeación y sistemas.

2.3. Plan de participación de los grupos de interés y presencia institucional: El grupo de Comunicaciones informa que el Plan de participación de los grupos de interés y presencia institucional publicado 2022: “es un documento borrador porque las actividades previstas están sujetas a modificaciones. Se puede consultar en la página www.supersolidaria.gov.co, en el siguiente enlace:

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

2.4. Informe de Participación de los grupos de interés y presencia institucional: se comunica a la oficina de Control interno que este documento se construye y publica al final de cada vigencia. El archivo correspondiente al año 2021, Informe Consolidación Participación Ciudadana Vigencia 2021, se puede verificar en el siguiente enlace del portal web:

<https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/informes-resultados-actividades-participacion-2021>

Por su parte, los avances en la ejecución de la estrategia de participación para el 2022, con sus respectivas evidencias, se encuentran disponibles en el documento Plan de Participación Grupos Interés y Servicio al Ciudadano 2022, el cual se puede validar en la siguiente ruta de la página web; una vez finalice la ejecución de las actividades planeadas, se publicará el informe definitivo: <https://www.supersolidaria.gov.co/es/atencion-al-usuario/participacion-ciudadana>

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

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

2.5. Informe de Ejecución de la Estrategia de Comunicaciones: El grupo de Comunicaciones informa que este documento se consolida al final de cada vigencia. Sin embargo, se comparte documento de avance, desde mayo de 2019, debido a que esta información no se había presentado en las vigencias anteriores.

El Informe de ejecución de las estrategias de comunicaciones 2019-2022 se encuentra en el siguiente enlace:

https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1dz8qUSy0LL-mNCA1XfLyCckdU_NVop1q

La oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a la ejecución de este informe debido a que se puede complementar y tener en cuenta temas tales como diseño, ejecución y seguimiento de estrategias utilizadas, innovación, barreras y retos de la innovación, fidelización.

2.6. Informes trimestrales de atención al ciudadano: El grupo de Comunicaciones indica que se encuentran disponibles en el siguiente enlace del portal web. Es importante destacar, que debido a que el mes de septiembre acaba de terminar, el informe de este trimestre, apenas se iniciará: <https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/informe-trimestral-2022>

VERIFICAR					
Gestión de Grupos de Interés	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Acción Anual del proceso Parámetros y mecanismos de seguimiento definidos en la planeación 	Hacer seguimiento a la ejecución del Plan de acción del proceso	Superintendente Delegado Jefe de Comunicaciones Coordinador grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión 	Planificación Estratégica Gestión de Grupos de Interés Evaluación de Sistemas de Gestión Control Interno
Planificación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de Gestión establecidos para el proceso 	Autoevaluación a través de indicadores de gestión	Superintendente Delegado Jefe de Comunicaciones Coordinador grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Reporte y análisis de medición de indicadores 	Planificación Estratégica Gestión de Grupos de Interés Evaluación de Sistemas de Gestión Control Interno
Planificación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de evaluación de Riesgos institucionales 	Autocontrolar el proceso a través del seguimiento a los riesgos y oportunidades del proceso	Superintendente Delegado Jefe de Comunicaciones Coordinador grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de seguimiento a riesgos 	Planificación Estratégica Gestión de Grupos de Interés Evaluación de Sistemas de Gestión Control Interno

2.7. Informe de Gestión del proceso: El grupo de Comunicaciones indica que este documento se construye y publica al final de cada vigencia y una vez finalice el 2022, se construirá y publicará el informe correspondiente.

El anterior informe compartido por el área de Comunicaciones corresponde a la vigencia 2019 – Abril del 2021, el cual se puede consultar en el siguiente enlace:

https://drive.google.com/drive/folders/1oO_E4-ltkX9QDXplqIb70FHqIsb5220C

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

El archivo correspondiente al año 2021, Informe Anual Atención Grupos de Interés Vigencia 2021, se puede verificar en el siguiente enlace del portal web:

<https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/informes-resultados-actividades-participacion-2021>

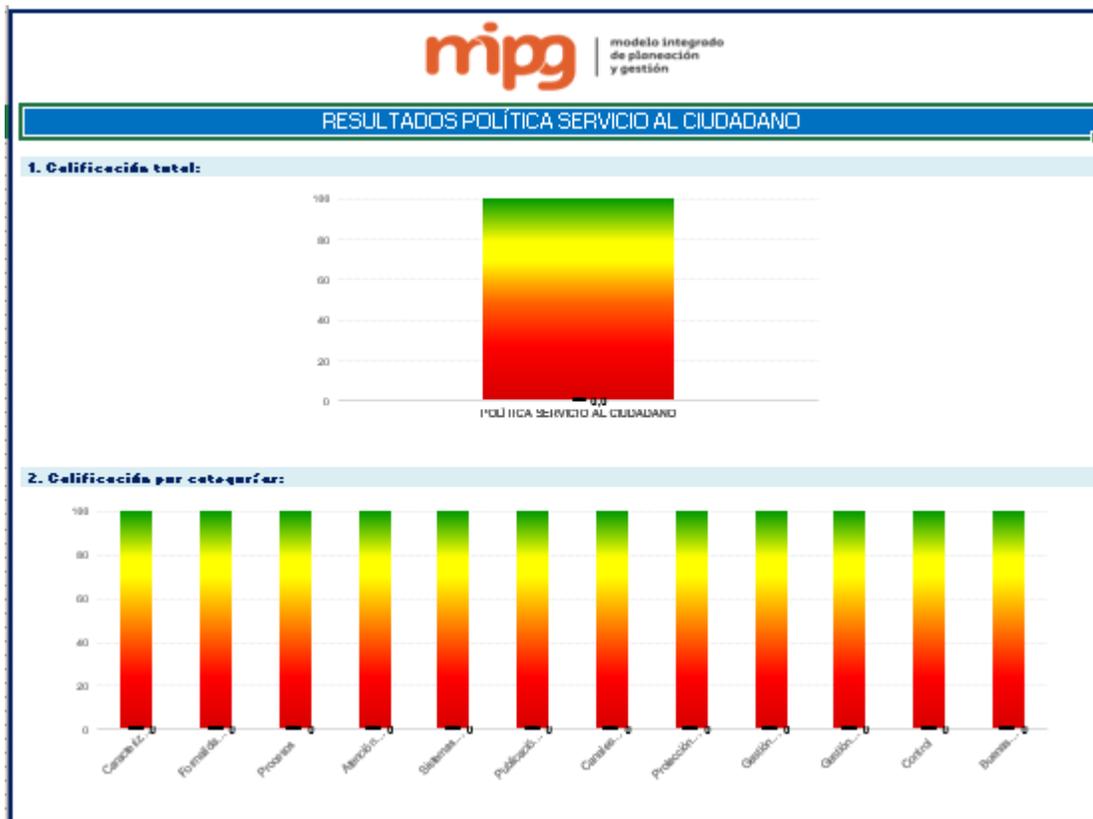
La oficina de control interno evidencia que se está cumpliendo con la mayoría de los lineamientos descritos en la caracterización del proceso GEGI en su planeación y ejecución en el sistema de Gestión iSolución; aunque se refleja falencias en la planeación de las actividades del proceso.

3. Revisión Autodiagnósticos:

De acuerdo al Sistema de Gestión iSolución, los autodiagnósticos aplicables al proceso se relacionan con los temas de:

- Políticas de servicio al ciudadano
- Políticas de racionalización de trámites
- Políticas de participación ciudadana

a. Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano:



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

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

La Oficina de Control interno evidencia que el proceso de Gestión de Grupos de Interés - GEGI no presenta el autodiagnóstico de servicio al ciudadano que hace parte del modelo integrado de planeación y gestión MIPG, formulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública como herramienta de medición del índice de desempeño institucional. En el autodiagnóstico de servicio al ciudadano de la vigencia 2021 obtuvo una calificación final de 92,3.

Temas claves del Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano:

Caracterización de usuarios y medición:

- ✓ La entidad debe realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.
- ✓ La entidad debe generar actividades para determinar, recopilar y analizar los datos sobre percepción del cliente o usuario con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
- ✓ La entidad debe generar actividades para determinar, recopilar y analizar los datos sobre percepción del cliente o usuario con respecto a los tramites y procedimientos de cara al ciudadano.

Formalidad de la dependencia o área:

- ✓ La entidad debe contar con una dependencia o área formal encargada de recibir tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.
- ✓ La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.
- ✓ La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.
- ✓ En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.

Procesos

- ✓ La entidad debe contar con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios).
- ✓ La entidad debe tener un procedimiento para las peticiones incompletas

Atención incluyente y accesibilidad:

- ✓ La entidad debe efectuar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047
- ✓ La entidad debe Implementar acciones de atención accesible para población con diferentes discapacidades (visual, auditiva, cognitiva, mental, múltiple, física o motora), embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
- ✓ La entidad debe incluir dentro de su plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece

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

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

- ✓ Incorporar en el presupuesto recursos para garantizar el acceso real y efectivo a personas con discapacidad a los servicios que se ofrecen.

Sistemas de Información:

- ✓ La entidad debe contar con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- ✓ El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias debe incorporar los siguientes criterios:
 - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema
 - Permite adjuntar archivos y/o documentos
 - Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta
 - Permite la protección de los datos personales de los usuarios.
 - Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales
 - Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
 - Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad
 - Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario
 - Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia
 - Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
 - Asigna único y consecutivo número de radicado e radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc.)
 - Implementar sistemas de información y/o aplicativos interactivos para consulta y gestión de información, como mapas, gráficos, sistemas de georreferenciación u otros.
- ✓ La entidad debe habilitar consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano.
- ✓ La entidad debe organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.

Publicación de Información:

- ✓ La entidad debe publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:
 - Localización física de sede central y sucursales o regionales
 - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales
 - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax
 - Carta de trato digno
 - Listado de trámites y servicios

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

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

- Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias
 - Correo electrónico de contacto de la Entidad
 - Noticias
 - Información relevante de la rendición de cuentas
 - Calendario de actividades
 - El sitio web de la entidad debe contar con información dirigida a diferentes grupos de población
- ✓ La entidad debe publicar en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública:
 - Mecanismos para la atención al ciudadano
 - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
 - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno)
 - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad
 - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.
 - ✓ El sitio web debe contar con información dirigida a diferentes grupos de población
 - ✓ La entidad debe actualizar frecuentemente la información sobre la oferta institucional en los diferentes canales de atención.

Canales de atención:

- ✓ La entidad debe contar con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- ✓ La entidad debe implementar protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana.
- ✓ La entidad debe garantizar atención por lo menos durante 40 horas a la semana
- ✓ La entidad debe tener establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio
- ✓ Mantener actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indique sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.
- ✓ La entidad debe disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario

Protección de datos personales:

- ✓ La entidad debe contar con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.
- ✓ La entidad debe divulgar su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.
- ✓ La entidad debe contar con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales.

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

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

- ✓ Permitir al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre el en los bancos de datos.
- ✓ Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- ✓ Proceder a la supresión de datos personales, una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.

Gestión de PQRSD:

- ✓ La entidad debe definir y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas.
- ✓ La entidad debe informar a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones.
- ✓ La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- ✓ Actualizar lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.
- ✓ Disponer de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia diferentes al español
- ✓ Contar con mecanismos para dar prioridad a peticiones relacionadas con derechos fundamentales, presentadas por menores de edad y presentadas por periodistas.
- ✓ Expedir acto administrativo a través, en la cual se decreta el caso de desistimiento tácito.
- ✓ Incluir en los informes de PQRSD, los siguientes elementos de análisis:
 - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos (sugiere anexo interno anexo al acta de comité primario)
 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad
 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública
 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
- ✓ La entidad debe cumplir con los términos legales para responder las peticiones y consultas.
- ✓ La entidad debe dar trámite a las peticiones anónimas

Gestión de Talento Humano:

- ✓ La entidad debe contar con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano
- ✓ Incluir en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano.

Control:

- ✓ La Oficina de Control Interno debe vigilar que la **dependencia de servicio al ciudadano**, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes.

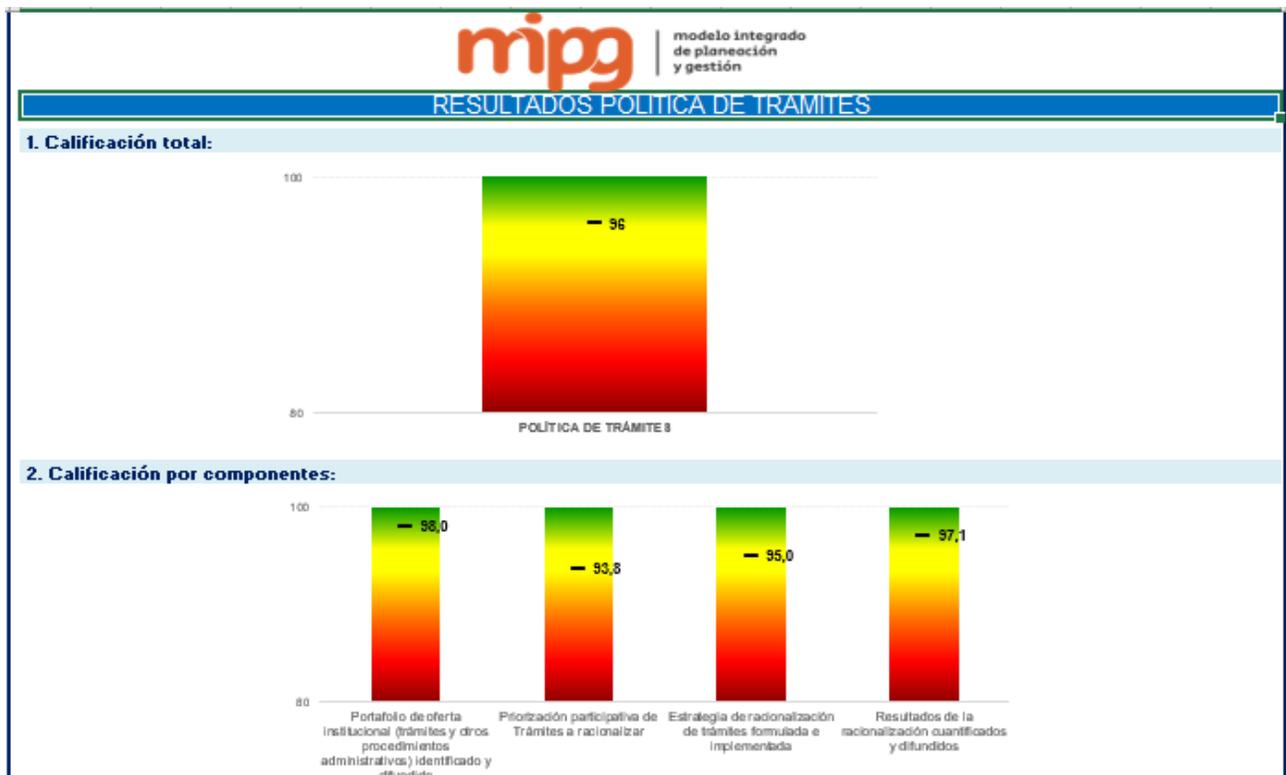
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

La Oficina de Control realizará un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano.

Buenas Practicas:

- ✓ La entidad atiende en jornada continúa.
- ✓ La entidad atiende en horarios adicionales
- ✓ La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles

b. Autodiagnóstico Política de Trámites:



Se evidencia que la Gestión de Grupos de Interés - GEGI en el autodiagnóstico de Política de tramites obtuvo una calificación final de 96, la oficina de control interno genera una oportunidad de mejora en el aumento de la calificación de resultados de Política de trámites en algunos ítems de algunas categorías, en las que se están presentando falencias, con el fin de que se continúe con el proceso de implementación, buscando cubrir las pequeñas brechas existentes en la vigencia, tales como:

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

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

Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUI:

- ✓ Actualizar los trámites en el SUI en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.

Identificar trámites de alto impacto y priorizar:

- ✓ Analizar los trámites con mayor tiempo de respuesta por parte de la entidad.
- ✓ Identificar trámites que facilitan la implementación del Acuerdo de Paz
- ✓ Identificar trámites que están relacionados con las metas de los Planes de Desarrollo (nacionales o territoriales) – En consulta con DAFP
- ✓ Identificar los trámites que estarán incluidos dentro de los Centros Integrados de Servicio al Ciudadano – En consulta con DAFP

Identificar los trámites que estarán incluidos dentro de los Centros Integrados de Servicio al Ciudadano

- ✓ Identificar los trámites que hacen parte de la Ruta de la Excelencia o Mapa de ruta que adelanta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - DNP y Función Pública. Paz – DNP y Función Pública En consulta con DAFP
- ✓ Identificar los trámites que están relacionados con los indicadores de Doing Business – En consulta con DAFP
- ✓ Identificar los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos. Se han identificado las PQRSD de los trámites que se encuentran a cargo de la Secretaría General; sin embargo, se ha solicitado a las Delegaturas esta información en cada trimestre, las cuales han proporcionado información de las solicitudes asociadas a trámites, más no de las PQRSD asociadas a estos.
- ✓ Identificar los trámites que generan mayores costos internos en su ejecución para la entidad

Implementar acciones de racionalización administrativas:

- ✓ Implementar mejoras en los procesos que soportan la entrega de productos y/o servicios, teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta la entidad y los resultados de la consulta ciudadana, los asociados a los trámites y otros procedimientos administrativos.

Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía

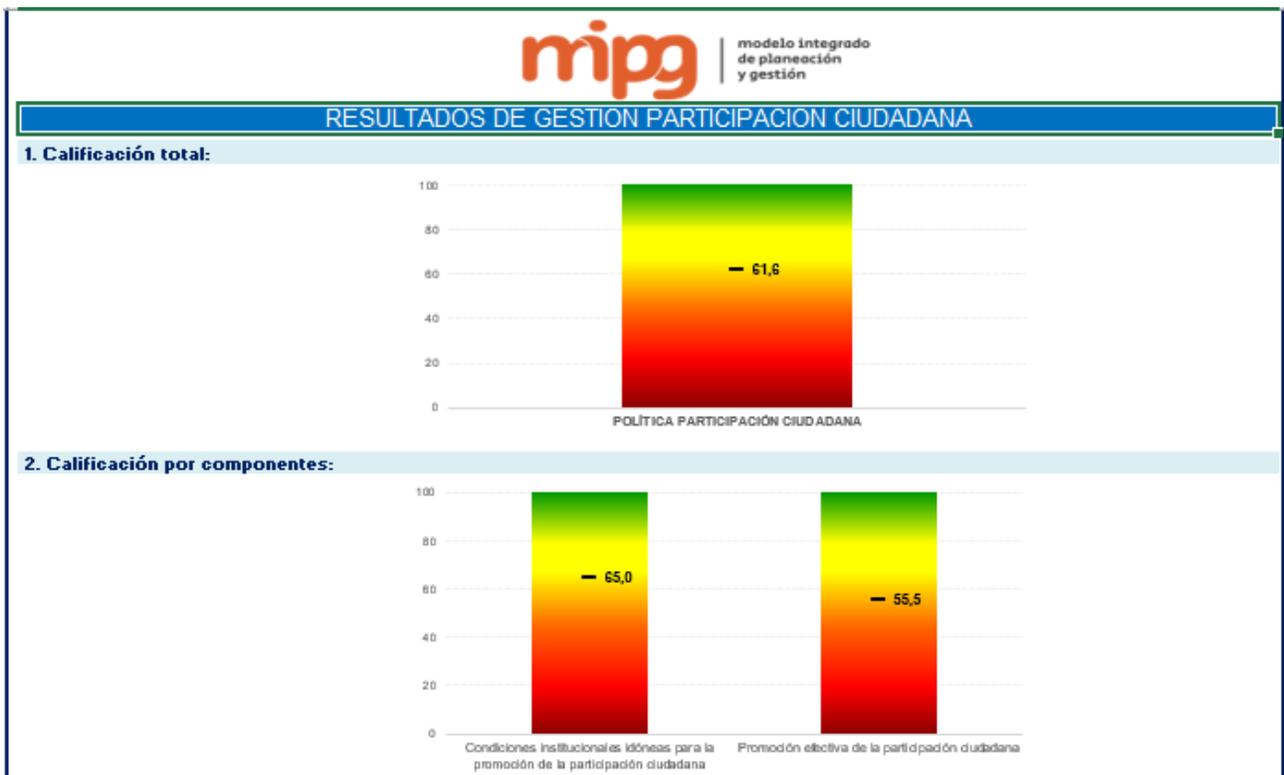
- ✓ Medir y evaluar la disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los usuarios del trámite.

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

La Oficina de Control interno destaca que en el autodiagnóstico de Política de tramites obtuvo una calificación final de 96 para la vigencia 2022 aumentando su puntuación ya que en la vigencia 2021 la calificación fue de 89,4.

Así mismo la Oficina de Control Interno evidencia la necesidad de contar con la información de las Delegaturas respecto a las PQRSD relacionadas con los trámites para efectos de estadísticas, autodiagnóstico y Furag, necesarios para medir el índice de desempeño de gestión institucional.

c. Autodiagnóstico Participación Ciudadana:



De acuerdo a la anterior gráfica la Oficina de Control interno evidencia que la Gestión de Grupos de Interés - GEGI en el autodiagnóstico de participación ciudadana obtuvo una calificación final de 61,6 por lo que la oficina de control interno genera una oportunidad de mejora en el aumento de la calificación en algunos ítems de algunas categorías, en las que se están presentando falencias, con el fin de que se continúe con el proceso de implementación, buscando cubrir las brechas existentes en el menor tiempo posible, tales como:

Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad

- ✓ A partir de los resultados de FURAG identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la participación en la implementación de la Política de Participación Ciudadana,

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

- individualizándolas en cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).
- ✓ A partir de los resultados de la evaluación de la oficina de control interno sobre el plan de participación, identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, individualizándolas por cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).
 - ✓ Validar con las áreas misionales y de apoyo si los grupos de ciudadanos, usuarios, o grupos de interés con los que trabajó en la vigencia anterior atienden a la caracterización, y clasifique la participación de dichos grupos en cada una de las fases del ciclo de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).
 - ✓ Diagnosticar si los canales espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
 - ✓ Socializar los resultados del diagnóstico de la política de participación ciudadana al interior de la entidad.

Construir el Plan de participación: Paso 1. Identificación de actividades que involucran procesos de participación

- ✓ Conformar y capacitar un equipo de trabajo (que cuente con personal de áreas misionales y de apoyo a la gestión) que lidere el proceso de planeación de la participación.
- ✓ Identificar en conjunto con las áreas misionales y de apoyo a la gestión, las metas y actividades que cada área realizará en las cuales tiene programado o debe involucrar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés caracterizados.
- ✓ De las actividades ya identificadas determinar cuáles corresponden a participación en las fases del ciclo de la gestión y clasificarlas en cada una de ellas. (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos.)
- ✓ De las actividades de participación ya identificadas, clasifique cuáles de ellas, se realizarán con instancias de participación legalmente conformadas y cuáles son otros espacios de participación.
- ✓ Verificar si todos los grupos de valor están contemplados en al menos una de las actividades de participación ya identificadas. En caso de que no estén contemplados todos los grupos de valor, determine otras actividades en las cuales pueda involucrarlos.

Construir el Plan de participación: Paso 2. Definir la estrategia para la ejecución del plan

- ✓ Definir los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de participación ciudadana identificadas en las fases del ciclo (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos.)
- ✓ Definir una estrategia para capacitar a los grupos de valor con el propósito de cualificar los procesos de participación ciudadana.
- ✓ Definir los recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para promover la participación ciudadana.
- ✓ Establecer el cronograma de ejecución de las actividades identificadas que se desarrollarán para promover la participación ciudadana.

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

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

- ✓ Definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad, en materia de participación ciudadana.
- ✓ Definir las etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y de evaluación del cumplimiento de las actividades través de la estandarización de formatos internos de reporte de las actividades de participación que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes en el proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados.
- ✓ Definir una estrategia de comunicación (interna y externa) que permita informar sobre la actividad participativa, desde su inicio, ejecución y desarrollo.

Construir el Plan de participación: Paso 3. Divulgar el plan y retroalimentar

- ✓ Divulgar el plan de participación por distintos canales invitando a la ciudadanía o grupos de valor a que opinen acerca del mismo a través de la estrategia que se haya definido previamente.
- ✓ Construir un mecanismo de recolección de información en el cual la entidad pueda sistematizar y hacer seguimiento a las observaciones de la ciudadanía y grupos de valor en el proceso de construcción del plan de participación.
- ✓ Divulgar el plan de participación ajustado a las observaciones recibidas por distintos canales, informando a la ciudadanía o grupos de valor los cambios incorporados con la estrategia que se haya definido previamente.

Ejecutar el Plan de participación

- ✓ Preparar la información que entregará en el desarrollo de las actividades ya identificadas que se van a someter a participación.
- ✓ Socializar en especial a los grupos de valor que va a convocar al proceso de participación, la información que considere necesaria para preparar la actividad de participación y socializar las rutas de consulta de la misma.
- ✓ Convocar a través de los medios definidos en el plan de participación a los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor caracterizados, a participar en las actividades definidas habilitando los canales, escenarios mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos.
- ✓ Habilitar los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos en el plan para consultar, discutir y retroalimentar con los ciudadanos usuarios y/o grupos de valor, sus recomendaciones u objeciones en el desarrollo de la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión.
- ✓ Sistematizar los resultados obtenidos en el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas.
- ✓ Analizar, por parte del área que ejecutó la actividad, las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación, evaluar la viabilidad de su incorporación en la actividad que se sometió al proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar.
- ✓ Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación.

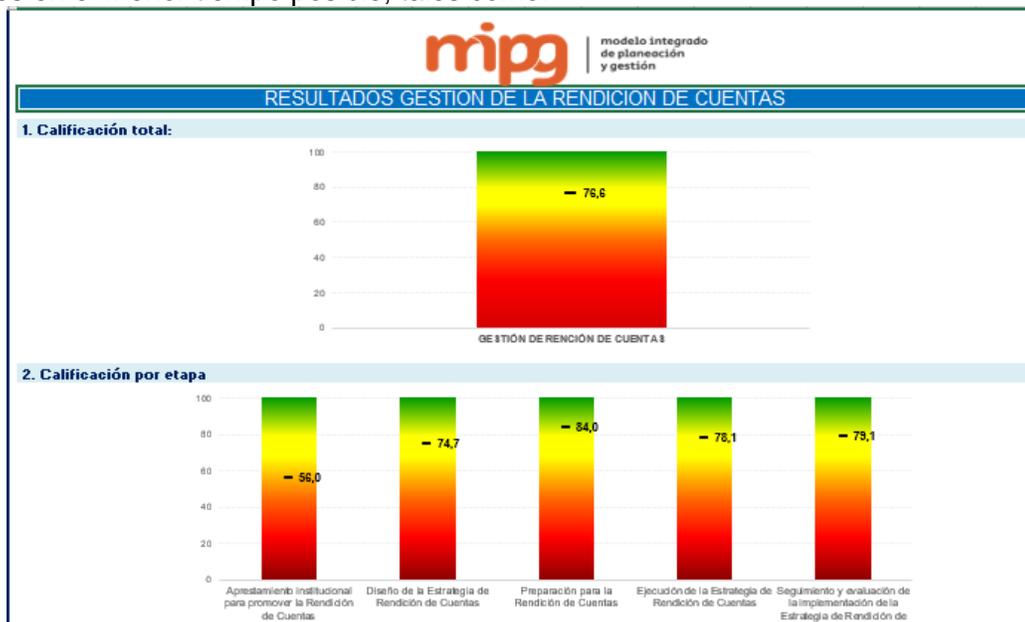
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Evaluación de Resultados

- ✓ Analizar los resultados obtenidos en la implementación del plan de participación, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para:
 1. Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano
 2. Grupos de valor involucrados
 3. Fases del ciclo que fueron sometidas a participación.
 4. Resultados de la incidencia de la participación.
- ✓ Publicar y divulgar, por parte del área que ejecutó la actividad, los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando la fase del ciclo de la gestión y el nivel de incidencia de los grupos de valor.
- ✓ Publicar los resultados consolidados de las actividades de participación, los cuales deberán ser visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron.
Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos deberán quedar a disposición del público.
- ✓ Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana que permitan alimentar el próximo plan de participación.

d. Autodiagnóstico Rendición de Cuentas

De acuerdo a la anterior gráfica la Oficina de Control interno evidencia que la Gestión de Grupos de Interés - GEGL en el autodiagnóstico de rendición de cuentas obtuvo una calificación final de 76,6 por lo que la oficina de control interno genera una oportunidad de mejora en el aumento de la calificación en algunos ítems de algunas categorías, en las que se están presentando falencias, con el fin de que se continúe con el proceso de implementación, buscando cubrir las brechas existentes en el menor tiempo posible, tales como:



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

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

De acuerdo a la anterior gráfica la Oficina de Control interno evidencia que la Gestión de Grupos de Interés - GEGI en el autodiagnóstico de Rendición de Cuentas obtuvo una calificación final de 76,6 por lo que la oficina de control interno genera una oportunidad de mejora en el aumento de la calificación en algunos ítems de algunas categorías, en las que se están presentando falencias, con el fin de que se continúe con el proceso de implementación, buscando cubrir las brechas existentes en el menor tiempo posible, tales como:

Analizar las debilidades y fortalezas para la rendición de cuentas

- ✓ Identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los ejercicios de rendición de cuentas con base en fuentes externas. (FURAG_INT_EDI).
- ✓ Identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los ejercicios de rendición de cuentas con base en la evaluación de la oficina de planeación y/o Control Interno.
- ✓ Identificar las condiciones de entorno social, económico, político, ambiental y cultural para afectan el desarrollo de la rendición de cuentas.
- ✓ Identificar las necesidades de los grupos de valor en materia de información disponible, así como de los canales de publicación y difusión existentes. Clasificando la información a partir de los siguientes criterios:
 - la gestión realizada,
 - los resultados de la gestión y
 - el avance en la garantía de derechos.
- ✓ Socializar al interior de la entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.

Socializar al interior de la entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.

- ✓ Establecer temas e informes, mecanismos de interlocución y retroalimentación con los organismos de control para articular su intervención en el proceso de rendición de cuentas.
- ✓ Coordinar con entidades del sector administrativo, corresponsables en políticas y proyectos y del nivel territorial los mecanismos, temas y espacios para realizar acciones de rendición de cuentas en forma cooperada.
- ✓ Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas.

Construir la estrategia de rendición de cuentas

Paso 1. Identificación de los espacios de diálogo en los que la entidad rendirá cuentas

- ✓ Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia con los derechos que se están garantizando a través de la gestión institucional.

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

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

- ✓ Identificar los espacios y mecanismos de las actividades permanentes institucionales que pueden utilizarse como ejercicios de diálogo para la rendición de cuentas tales como: mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.
- ✓ Definir, de acuerdo al diagnóstico y la priorización de programas, proyectos y servicios, los espacios de diálogo de rendición de cuentas sobre los temas de gestión general que implementará la entidad durante la vigencia.
- ✓ Definir, de acuerdo al diagnóstico y la priorización de programas, proyectos y servicios, los espacios de diálogo presenciales de rendición de cuentas y los mecanismos virtuales complementarios en temas específicos de interés especial que implementará la entidad durante la vigencia.
- ✓ Definir los espacios exitosos de rendición de cuentas de la vigencia anterior que adelantará la entidad.
- ✓ Clasificar los grupos de valor que convocará a los espacios de diálogo para la rendición de cuentas a partir de los temas específicos de interés especial que implementará la entidad durante la vigencia, de acuerdo a la priorización realizada previamente.
- ✓ Verificar si todos los grupos de valor están contemplados en al menos una de las actividades e instancias ya identificadas. En caso de que no estén contemplados todos los grupos de valor, determine otras actividades en las cuales pueda involucrarlos.
- ✓ Formular el reto, los objetivos, metas e indicadores de la estrategia de rendición de cuentas.

Paso 2. Definir la estrategia para implementar el ejercicio de rendición de cuentas

- ✓ Definir las actividades necesarias para el desarrollo de cada una de las etapas de la estrategia de las rendiciones de cuentas, para dar cumplimiento a los elementos de información, diálogo y responsabilidad en la rendición de cuentas.
- ✓ Definir el presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para llevar a cabo los ejercicios de rendición de cuentas.
- ✓ Acordar con los grupos de valor, especialmente con organizaciones sociales y grupos de interés ciudadano los periodos y metodologías para realizar los espacios de diálogo sobre temas específicos.
- ✓ Establecer el cronograma de ejecución de las actividades de diálogo de los ejercicios de rendición de cuentas, diferenciando si son espacios de diálogo sobre la gestión general de la entidad o sobre los temas priorizados de acuerdo a la clasificación realizada previamente.
- ✓ Definir el proceso de actualización de los canales de publicación y divulgación a través de los cuales la entidad dispondrá la información necesaria para el ejercicio de rendición de cuentas.
- ✓ Establecer los canales y mecanismos virtuales que complementarán las acciones de diálogo definidas para temas específicos y para los temas generales.
- ✓ Definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad, en materia de rendición de cuentas.
- ✓ Definir el componente de comunicaciones para la estrategia de rendición de cuentas.
- ✓ Estandarizar formatos internos de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos

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

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

- de valor involucrados, aportes, resultados, observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.
- ✓ Validar con los grupos de interés la estrategia de rendición de cuentas.
- ✓ Elaborar con la colaboración de los grupos de interés la estrategia de rendición de cuentas.

Generación y análisis de la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro

- ✓ Preparar la información de carácter presupuestal de las actividades identificadas con anterioridad, verificando la calidad de la misma y asociándola a los diversos grupos poblacionales beneficiados.

Publicación de la información a través de los diferentes canales de comunicación

- ✓ Realizar difusión masiva de los informes de rendición de cuentas, en espacios tales como: medios impresos; emisoras locales o nacionales o espacios televisivos mediante alianzas y cooperación con organismos públicos, regionales e internacionales o particulares.
- ✓ Disponer de mecanismos para que los grupos de interés colaboren en la generación, análisis y divulgación de la información para la rendición de cuentas.

Preparar los espacios de diálogo

- ✓ Identificar si en los ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia anterior, involucró a todos los grupos de valor priorizando ciudadanos y organizaciones sociales con base en la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- ✓ Diagnosticar si los espacios de diálogo y los canales de publicación y divulgación de información que empleó la entidad para ejecutar las actividades de rendición de cuentas, responde a las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- ✓ Definir y organizar los espacios de diálogo de acuerdo a los grupos de interés y temas priorizados.
- ✓ Definir la metodología que empleará la entidad en los espacios de diálogo definidos previamente, para ejecutar la estrategia de rendición de cuentas, teniendo en cuenta aspectos diferenciadores tales como grupos de valor convocados, temática a tratar, temporalidad del ejercicio, entre otros.

Convocar a los ciudadanos y grupos de interés para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas

- ✓ Convocar a través de medios tradicionales (Radio, televisión, prensa, carteleras, perifoneo, entre otros) a los ciudadanos y grupos de interés, de acuerdo a los espacios de rendición de cuentas definidos.
- ✓ Realizar reuniones preparatorias y acciones de capacitación con líderes de organizaciones sociales y grupos de interés para formular y ejecutar mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo.

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

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

Realizar espacios de diálogo de rendición de cuentas

- ✓ Efectuar la publicidad sobre la metodología de participación en los espacios de rendición de cuentas definidos.
- ✓ Asegurar el suministro y acceso de información de forma previa a los ciudadanos y grupos de valor convocados, con relación a los temas a tratar en los ejercicios de rendición de cuentas definidos.
- ✓ Implementar los canales y mecanismos virtuales que complementarán las acciones de diálogo definidas para la rendición de cuentas sobre temas específicos y para los temas generales.
- ✓ Diseñar la metodología de diálogo para cada evento de rendición de cuentas que garantice la intervención de ciudadanos y grupos de interés con su evaluación y propuestas a las mejoras de la gestión.
- ✓ Realizar los eventos de diálogo para la rendición de cuentas sobre temas específicos y generales definidos, garantizando la intervención de la ciudadanía y grupos de valor convocados con su evaluación de la gestión y resultados.
- ✓ Analizar las evaluaciones, recomendaciones u objeciones recibidas en el espacio de diálogo para la rendición de cuentas.
- ✓ Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación.

Cuantificar el impacto de las acciones de rendición de cuentas para divulgarlos a la ciudadanía

- ✓ Analizar los resultados obtenidos en la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para:
 1. Identificar el número de espacios de diálogo en los que se rindió cuentas
 2. Grupos de valor involucrados
 3. Fases del ciclo sobre los que se rindió cuentas.
 4. Evaluación y recomendaciones de cada espacio de rendición de cuentas.
- ✓ Formular, previa evaluación por parte de los responsables, planes de mejoramiento a la gestión institucional a partir de las observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.
- ✓ Publicar los resultados de la rendición de cuentas clasificando por categorías, las observaciones y comentarios de los ciudadanos, los grupos de valor y organismos de control, los cuales deberán ser visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron.
- ✓ Recopilar recomendaciones y sugerencias de los servidores públicos y ciudadanía a las actividades de capacitación, garantizando la cualificación de futuras actividades.
- ✓ Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.

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

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

- ✓ Incorporar en los informes dirigidos a los órganos de control y cuerpos colegiados los resultados de las recomendaciones y compromisos asumidas en los ejercicios de rendición de cuentas.
- ✓ Analizar las recomendaciones derivadas de cada espacio de diálogo y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.
- ✓ Garantizar la aplicación de mecanismos internos de sanción y atender los requerimientos del control externo como resultados de los ejercicios de rendición de cuentas.
- ✓ Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de espacios de diálogo para la rendición de cuentas y sistematizarlas como insumo para la formulación de nuevas estrategias de rendición de cuentas.

4. Verificación de Procedimientos:

La Oficina de Control interno verifica los procedimientos que se encuentran en el Sistema de Gestión de Calidad de iSolución relacionados con el proceso de Gestión de Grupos de Interés – GEGI en los cuales se encuentran los siguientes:

- a. **PR-GEGI-002 Definir y aplicar estrategias de comunicación:** de acuerdo a los documentos revisados se evidencia establecido en iSolución el procedimiento PR-GEGI-002 Definir y aplicar estrategias de comunicación, el cual es insumo para la elaboración del Informe de Ejecución de la Estrategia de Comunicaciones para la vigencia 2021.
- b. **PR-GEGI-003 Definir y aplicar estrategias de participación:** este procedimiento se encuentra actualizado en el sistema de gestión iSolución.
- c. **PR-GEGI-004 Atención a los grupos de Interés:** este procedimiento se encuentra actualizado en el sistema de gestión iSolución. Se verifica su aplicación mediante el Informe Auditoría Mecanismos de Participación Ciudadana y PQRSD Primer Semestre 2022 publicado en el siguiente enlace:
<https://www.supersolidaria.gov.co/es/control-interno/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-consultas>.
- d. **PR-GEGI-005 Procedimiento atención PQRSD - Delegatura Financiera:**
 Se verifica que este procedimiento **no se encuentra disponible en iSolución**
- e. **PR-GEGI-006 Procedimiento Atención y Tramites de PQRSD – Delegatura Asociativa:**
 este procedimiento se encuentra actualizado en el sistema de gestión iSolución.

5. Indicadores

5.1. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias atendidos dentro del término legal:

Es un indicador bimestral, mide el cumplimiento de las respuestas a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dentro del término legal

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

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

Formula: (No PQRSD respondidas dentro del término legal / No. de PQRSD que se debieron responder en el período) *100

En la revisión de sistema de gestión documental iSolución se evidencia que el indicador esta actualizado y cumple con la meta.

5.2. Tiempo promedio de respuesta a PQRSD:

Es un indicador semestral mide el tiempo promedio de respuesta de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Formula: (No días hábiles utilizados en dar respuesta a las PQRSD

En la revisión de sistema de gestión documental iSolución se evidencia que el indicador esta actualizado

5.3. Cumplimiento del plan de participación y presencia Institucional:

Es un indicador semestral, mide el cumplimiento de las actividades definidas en el plan de participación y presencia institucional.

Formula: (Actividades Realizadas/Actividades Programadas) x 100

En la revisión de sistema de gestión documental iSolución se evidencia que el indicador esta actualizado

5.4. Evaluar la percepción de satisfacción de los asistentes al evento de participación ciudadana organizado por la Supersolidaria:

Es un indicador por demanda. Mide a percepción de satisfacción de los participantes a los eventos organizados por la Supersolidaria y definidos en el plan de participación de los grupos de interés y presencia institucional

Formula: (Número de personas satisfechas / Número de personas que diligenciaron la encuesta) *100

En la revisión de sistema de gestión documental iSolución se evidencia que el indicador se encuentra desactualizado, pero se tiene en cuenta que es un indicador por demanda.

5.5. Percepción consolidada de la satisfacción de los asistentes a eventos de participación ciudadana organizados por la Supersolidaria:

Es un indicador anual. Evalúa la percepción de satisfacción de los participantes a los eventos organizados por la Supersolidaria y definidos en el plan de participación de los grupos de interés y presencia institucional

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

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

Formula: (Número total de personas satisfechas en los eventos realizados durante la vigencia / Número total de personas que diligenciaron las encuestas aplicadas durante la vigencia) *100

En la revisión de sistema de gestión documental iSolución se evidencia que el indicador se encuentra actualizado a enero con datos de la vigencia 2021.

5.6. Satisfacción público externo frente a los medios de comunicación:

Es un indicador anual. Mide la satisfacción del Público Externo frente a los medios de comunicación.

Formula: (No. de usuarios satisfechos frente a los medios de comunicación evaluados/No. de usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción frente a los medios de comunicación externos de la Supersolidaria) *100

En la revisión de sistema de gestión documental iSolución se evidencia que el indicador esta actualizado a enero con datos de la vigencia 2021 y no cumple con la meta.

5.7. Satisfacción público interno frente a los medios de comunicación:

Es un indicador anual. Mide la satisfacción del Público Interno frente a los medios de comunicación

Formula: (No. de funcionarios satisfechos frente a los medios de comunicación evaluados/No. de funcionarios que respondieron la encuesta de satisfacción) *100

En la revisión de sistema de gestión documental iSolución se evidencia que el indicador esta actualizado a enero, con datos de la vigencia 2021 y no cumple con la meta.

5.8. Actividades de comunicación realizadas:

Es un indicador anual. Mide el cumplimiento de las actividades de comunicación planeadas

Formula: (No. de actividades de comunicación realizadas/No. actividades de comunicación programadas en el Plan de Comunicaciones) *100

En la revisión de sistema de gestión documental iSolución se evidencia que el indicador esta actualizado a enero, con datos de la vigencia 2021 y no cumple con la meta.

5.9. Actualización de medios electrónicos:

Es un indicador mensual: Mide el cumplimiento de actualización de Medios Electrónicos

Formula: (No. de actualizaciones realizadas/No. de actualizaciones de medios electrónicos solicitadas) *100

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

En la revisión de sistema de gestión documental iSolución se evidencia que el indicador esta sin reporte movimiento desde el mes de julio.



Resumen

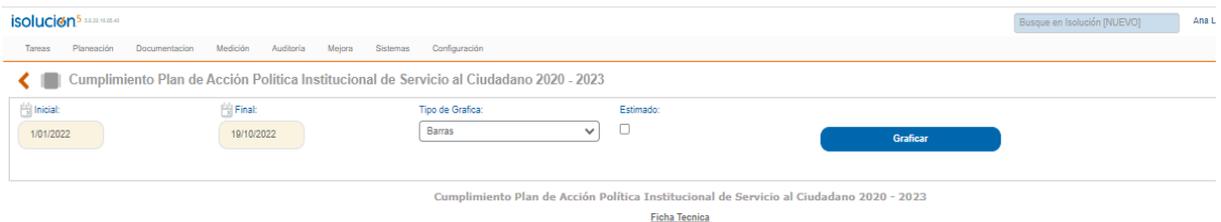
Valores	Valor	Fecha
Inicial	100	31/ene/2022
Final	100	31/jul/2022
Máximo	100	31/jul/2022
Mínimo	100	31/jul/2022
Variación del periodo	0.00%	31/ene/2022 - 31/jul/2022
Fórmula	(No. de actualizaciones realizadas/No. de actualizaciones de medios electrónicos solicitadas)*100	

5.10. Cumplimiento Plan de Acción Política Institucional de Servicio al Ciudadano 2020 – 2023

Es un indicador semestral, mide la eficacia alcanzada por la ejecución de las diferentes actividades de la Supersolidaria para dar cumplimiento a los componentes estratégicos que conforman la política institucional de servicio al ciudadano en la vigencia 2020 -2023.

Formula: $(\text{Sumatoria de porcentaje de cumplimiento alcanzado en los ejes temáticos de los componentes estratégicos del Plan de Acción política Institucional de servicio al ciudadano} / \# \text{ de componentes estratégicos del Plan de Acción Política Institucional de Servicio al Ciudadano}) \times 100$

En la revisión de sistema de gestión documental iSolución se evidencia que el indicador esta desactualizado



No se han encontrado mediciones para el indicador en el rango de fechas especificado.

La Oficina de Control interno evidencia que los indicadores 5.9 (Actualización de medios Electrónicos) y 5.10 (Cumplimiento Plan de Acción Política Institucional de Servicio al

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

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

Ciudadano 2020 – 2023) se encuentran desactualizados siendo indicadores mensual y semestral, respectivamente que deberían estar previamente diligenciados en el proceso GEGI.

6. Planes de Mejoramiento

El Proceso de Gestión de Grupos de Interés suscribió plan de mejoramiento el 7 de septiembre de 2021 con tres observaciones una se encuentra cerrada y dos se encuentran vencidas, situación que de acuerdo al seguimiento e informe que realizará la OCI con corte a 31 de octubre en noviembre se pueden cerrar de acuerdo a las evidencias relacionadas tanto en Excel como en iSolución.

7. Oportunidades de mejora:

- ✓ La oficina de control interno genera una oportunidad de mejora en cuanto a revisión y análisis de los controles o actividades de control ya que en su descripción son bastante similares, tal es el caso de las actividades de control No. 4 y 14 y las actividades 11 y 13.
- ✓ La oficina de control interno genera una oportunidad de mejora en cuanto a la consolidación de evidencias del riesgo GEG13 en donde las acciones de control (24-1 y 24-2) implica actualización y socialización de lineamientos normativos aplicables a eventos, encuentros solidarios, visitas de inspección no solo informar que no se desarrolló la actividad.
- ✓ La oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a la presentación del informe de ejecución de las Estrategias de Comunicación debido a que se puede complementar y tener en cuenta temas tales como diseño, ejecución y seguimiento de estrategias utilizadas, innovación, barreras y retos de la innovación, fidelización.
- ✓ la oficina de control interno genera una oportunidad de mejora en el aumento de la calificación de los resultados de los autodiagnósticos de política de trámites, participación ciudadana y rendición de cuentas, en algunos ítems de algunas categorías, en las que se están presentando falencias, con el fin de que se continúe con el proceso de ejecución, buscando cubrir las brechas existentes en la vigencia 2022.
- ✓ La Oficina de Control interno evidencia que en el autodiagnóstico de participación ciudadana obtuvo una calificación final de 61,6 generando una oportunidad de mejora en el aumento de la calificación teniendo en cuenta que en la vigencia 2021 la puntuación fue de 92,1; analizando y corrigiendo algunos ítems de algunas categorías, en las que se están presentando las falencias.
- ✓ La Oficina de Control interno evidencia que en el autodiagnóstico de Rendición de Cuentas obtuvo una calificación final de 76,6 para la vigencia 2021, generando una oportunidad de mejora en cuanto a la elaboración del autodiagnóstico de la vigencia actual, teniendo en cuenta que se puede realizar en cualquier momento y ser apoyo para la gestión analizando y corrigiendo falencias, de acuerdo a su objetivo preventivo.

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

- ✓ La oficina de control interno refleja una oportunidad de mejora en cuanto a la consolidación y organización de evidencias de los autodiagnósticos de participación ciudadana y rendición de cuentas, para su revisión en cualquier momento por cualquier ente de control que los solicite.
- ✓ La OCI genera una oportunidad en cuanto a revisión y análisis de los indicadores 5.6. Satisfacción público externo frente a los medios de comunicación, 5.7. Satisfacción público interno frente a los medios de comunicación y 5.8. Actividades de comunicación realizadas; indicadores que actualmente no están cumpliendo las metas, verificando su efectividad y expectativas de cumplimiento.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA (Principales Situaciones Detectadas)

- Observación # 1: Falencias en la consolidación de evidencias de las actividades de control del Mapa de Riesgos de Gestión

Condición: La oficina de control interno evidencia una falencia en cuanto a la consolidación de evidencias de las siguientes acciones de control:

- Riesgo GEGI 1 Acción 7-1: No hay evidencia.
- Riesgo GEGI 2 Acción 143-1: No hay evidencia, ¿debe ser atendido por el nuevo grupo relación estado – ciudadano?
- Riesgo GEGI 2 Acción 143-2: No hay evidencia, ¿debe ser atendido por el nuevo grupo relación estado – ciudadano?
- Riesgo GEGI 3 Acción 11-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 4 Acción 12-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 4 Acción 131-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 5 Acción 13-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 5 Acción 13-2: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 5 Acción 13-3: La actividad de control habla de la vigencia 2021? No hay evidencia
- Riesgo GEGI 5 Acción 132-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 6 Acción 14-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 6 Acción 14-2: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 7 Acción 15-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 7 Acción 15-2: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 8 Acción 16-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 10 Acción 18-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 10 Acción 18-2: No hay evidencia, si ya se cumplió la acción debería estar avalado por la OAPS
- Riesgo GEGI 11 Acción 19-1: No hay evidencia, ¿debe ser atendido por el nuevo grupo relación estado – ciudadano?

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

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

- Riesgo GEGI 11 Acción 19-2: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 13 Acción 24-1: No hay evidencia
- Riesgo GEGI 13 Acción 24-2: No hay evidencia

Criterio: Según el Concepto NIA 500 se requiere que la evidencia sea competente, es decir con calidad en relación a su relevancia y confiabilidad y suficiente en términos de cantidad, al tener en cuenta los factores como: posibilidad de información errónea, importancia y costo de la evidencia.

Una evidencia se considera competente y suficiente si cumple las características siguientes:

Relevante - Cuando ayuda al auditor a llegar a una conclusión respecto a los objetivos específicos de auditoría.

Auténtica - Cuando es verdadera en todas sus características.

Verificable - Es el requisito de la evidencia que permite que dos o más auditores lleguen por separado a las mismas conclusiones, en iguales circunstancias.

Causa: Falta de entendimiento y/o delimitación de tareas frente a las entregas en las fechas establecidas de corte mensual por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Efecto: Se materializa el riesgo de baja confianza o credibilidad en los resultados obtenidos.

Recomendación: Revisión y análisis de la evidencia que soporta las actividades de control, por parte de la dependencia implicada para realizar las respectivas correcciones necesarias

- **Observación # 2: No está definido el plan de acción anual del proceso para la vigencia 2022**

Condición: Se evidencia que no hay un plan de acción anual del proceso para la vigencia 2022 donde se incluya Caracterización de los grupos de Interés, Plan anticorrupción y de atención y participación ciudadana

Criterio: Incumplimiento en el proceso de planeación de la Gestión de grupos de interés, que se encuentra en iSolución.

Causa: falta de conocimiento y entendimiento del proceso por parte del equipo de trabajo.

Efecto: por rotación de personal puede haber fuga de conocimiento.

Recomendación: Elaboración del plan de acción anual teniendo en cuenta los temas que se deben incluir y los autodiagnósticos de MIPG ya que contienen un plan de acción definido como modelo.

- **Observación #3: No se realizó el Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano**

Condición: La Oficina de Control interno evidencia que el proceso de Gestión de Grupos de Interés - GEGI no presenta el autodiagnóstico de servicio al ciudadano que hace parte del modelo

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

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

integrado de planeación y gestión MIPG, formulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública como herramienta de medición del índice de desempeño institucional.

Criterio: No se está haciendo uso de la herramienta dispuesta por el Departamento administrativo de la función pública DAFP para la medición de implementación y uso del modelo de MIPG en su dimensión de Gestión con valores para el resultado.

Causa: Falta de instalación del grupo interno de trabajo de Relación Estado Ciudadano adscrito a la Secretaría General, de acuerdo a lo establecido la Ley 2052 de 25 de agosto de 2020 en su ARTÍCULO 17 que indica la implementación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano como una dependencia.

Efecto: Incumplimiento de los parámetros establecidos por el DAFP para la medición y análisis del modelo integrado de planeación y gestión – MIPG y la norma citada.

Recomendación: Realizar la instalación del grupo interno de trabajo de Relación Estado Ciudadano, continuando con las disposiciones legales de la aplicación de la Ley 2052 y los cambios necesarios de reestructuración, personal y delimitación de funciones y cargos requeridos.

- Observación #4: Identificación de trámites con mayor cantidad de PQRSD por parte de las Delegaturas

Condición: Se han identificado las PQRSD de los trámites que se encuentran a cargo de la Secretaría General; sin embargo, se ha solicitado a las Delegaturas esta información en cada trimestre, las cuales han proporcionado información de las solicitudes asociadas a trámites, más no de las PQRSD asociadas a estos.

Criterio: Incumplimiento en los parámetros establecidos por el DAFP para el autodiagnóstico y posteriormente en el FURAG

Causa: falta de coordinación, unificación de criterios y funciones por parte de las áreas responsables de generar la información necesaria.

Efecto: falta de información real y estadísticas necesarias para comparación entre periodos y acciones correctivas.

Recomendación: Disposición de información necesaria periódica para realización de informes y estadísticas.

- Observación #5: No se evidencia el PR-GEGI-005 Procedimiento atención PQRSD - Delegatura Financiera

Condición: Se verifica que este procedimiento PR-GEGI-005 Procedimiento atención PQRSD no se encuentra disponible en iSolución

Criterio: Incumplimiento en la planeación y ejecución del procedimiento PR-GEGI-005 Procedimiento atención PQRSD que se debería encontrar en iSolución.

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

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

Causa: falta de integración de conocimientos por parte de las dependencias para crear un solo procedimiento de atención de PQRSD como respuesta global por parte de la Supersolidaria.

Efecto: Incumplimiento en el manejo de las respuestas asociadas a las PQRSD, de acuerdo a lo que establece la norma.

Recomendación: Revisión, unificación y puesta en marcha del procedimiento "PR-GEGI-005 de acuerdo con las necesidades de las áreas que tramitan las PQRSD de la entidad.

- Observación #6: Indicadores 5.9. (Actualización de medios Electrónicos) y 5.10 (Cumplimiento Plan de Acción Política Institucional de Servicio al Ciudadano 2020 – 2023) desactualizados

Condición: La Oficina de Control interno evidencia que los indicadores 5.9 (Actualización de medios Electrónicos) y 5.10 (**Cumplimiento Plan de Acción Política Institucional de Servicio al Ciudadano 2020 – 2023**) se encuentran desactualizados siendo indicadores mensual y anual, respectivamente que deberían estar previamente diligenciados en el proceso GEGI.

Criterio: Incumplimiento en el reporte obligatorio de los resultados de los indicadores de gestión en iSolución

Causa: No se realizan oportunamente los reportes de los indicadores en el sistema Integrado de Gestión de la entidad, de acuerdo a la periodicidad establecida.

Efecto: No hay información de resultados real y oportuna

Recomendación: Hacer una revisión de los indicadores, verificar su disposición, eficacia, eficiencia e importancia y mantenerlo actualizado de acuerdo a los datos generados por el proceso de Gestión de Interacción Ciudadana

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	Falencias en la consolidación de evidencias de las actividades de control del Mapa de Riesgos de Gestión	No
2	No está definido el plan de acción anual del proceso para la vigencia 2022	Si

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

No	OBSERVACIONES	REPETITIVO
3	No se realizó el Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano	No
4	Identificación de trámites con mayor cantidad de PQRSD por parte de las Delegaturas	No
5	No se evidencia el PR-GEGI-005 Procedimiento atención PQRSD - Delegatura Financiera	No
6	Indicadores 5.9. (Actualización de medios Electrónicos) y 5.10 (Cumplimiento Plan de Acción Política Institucional de Servicio al Ciudadano 2020 – 2023) desactualizados	No

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

La Oficina de Control interno reconoce la importancia de la aplicación de normas, parámetros y políticas del Modelo integrado de Planeación y Gestión por lo tanto de la movilización de los funcionarios, creación de metodologías y estrategias para su cumplimiento, entendiéndolo a su vez que la gestión de grupos de interés como parte integral del modelo es un proceso cuya nueva normatividad requiere medidas efectivas en su implementación por lo que con esta auditoria se busca detectar debilidades para ejecutar las mejoras necesarias.

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

(Original Firmado)

MABEL ASTRID NEIRA YEPES
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana Larissa Niño Collantes

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