

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME

Día:

30

Mes:

julio

Año:

2021

Unidad Auditada:	Mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD por parte de la Supersolidaria
Dependencia(s):	Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	Martha Nury Beltrán – Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria
Objetivo de la Auditoría:	<p>Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el cual se norma lo siguiente:</p> <p><i>“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i></p> <p><i>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”</i></p>
Alcance de la Auditoría:	Se revisa el proceso y procedimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, presentadas y atendidas en la Superintendencia de la Economía Solidaria por el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1474 del 2011 Artículo 76. • Decreto 2641 de 2012 • Decreto 2482 de 2012 • Circular externa No. 001 de 2011 expedida por El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. • Ley 1755 de 2015. • Resolución 2020113000435 de 17 de enero de 2020 • NTC 6047 DE 2015 • Decreto 491 de 28 de marzo de 2020 • Guía de Servicio al Ciudadano y Racionalización de tramites en el marco del COVID - 19

Proceso(s) relacionado(s):

CONTROL INTERNO

Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes

Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes

Aprobó:

Fecha de creación: 23 de junio de 2020

 <p>República de Colombia Ministerio de Hacienda y Crédito Público Supersolidaria Superintendencia de la Economía Solidaria</p>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código formato: F-COIN-021 Versión: 00
---	--	---

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría									Reunión de Cierre		
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	
9	07	2021		01	01	2021		30	06	2021	23	07	2021	

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

I. DECLARACION

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

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

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

II. COMPROMISO DEL AUDITADO

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

III. NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

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

IV. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría efectuada a mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD I Semestre 2021, de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria y teniendo en cuenta el objetivo y alcance mencionados anteriormente, los cuales fueron presentados a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, a través

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

de los Memorandos No. 20211300012833, 20211300012823 y 20211300012843 del 16 de junio 2021, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento del proceso
- 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 9 de julio de 2021 donde se envió la carta de representación y reunión de entendimiento.
- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada la información suficiente, relacionada con el universo de las PQRSD para efectos de análisis semestral de datos.
- e) Ejecución de pruebas: Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, sobre el desarrollo del seguimiento a las PQRSD I Semestre 2021.
- f) Definición de observaciones y recomendaciones: Surgieron producto de la comparación entre el estado correcto del requisito (criterio) y el estado actual, socializando cada uno de ellos con el líder del proceso y personal a cargo de la gestión.

RIESGOS Y CONTROLES EVALUADOS

En la revisión de los Riesgos Institucionales, la Oficina de Control Interno, verifica la actualización de la Matriz de Riesgos en cuanto a la identificación de los Riesgos en el proceso GEGI – Gestión de Grupos de Interés, que relaciona cuatro (4) riesgos relacionados con el tema, como son:

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

N°	Proceso	ID Riesgo	Riesgo	Tipo de Riesgo	Causa priorizada	Consecuencias	Prevalencia	Impacto	Frecuencia	Nivel de Riesgo	Controles
8	Gestión de Grupos de Interés	GEGI-2	Respuesta fuera de los términos previstos en la ley a las PQRSD presentadas por los grupos de interés.	Riesgo Normativo, Leyes de Cumplimiento	Alteración de la función de servicio al ciudadano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Involuntariedad de cumplimiento de requisitos 2. Demoras a la Superintendencia 3. Decisión de mala fe 4. Paralización 5. Demoras de carácter administrativo 6. Vulneración de derechos 7. Desconfianza 	3	4	12	Extrema	El coordinador de gestión de grupos de interés o su representante en una capacitación virtual / presencial sobre atención al ciudadano, función de servicio al ciudadano, rol de los organismos vigentes y de la estructura de la entidad, en la medida de lo posible de la SEE, se realiza el mes de febrero de cada año. Se incluye la capacitación al personal de atención al ciudadano de otras entidades públicas para que cuenten con una capacitación en temas de atención. En caso de que algunos servidores no se hayan capacitado, se programará contar el material de la capacitación, se dejará como evidencia al control de asistencia y se hará un seguimiento para realizar la capacitación.

Proceso(s) relacionado(s):	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
CONTROL INTERNO	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

15	Reacción de Grupo de Interés	GEGI-9	Responder las PORS verbales y escritas de forma inexacta, incompleta, adulterada, confusa e inadecuada	Riesgo Operativo	Duración mínima de la normatividad aplicable.	3	5	15	Extremo	El coordinador del grupo de servicio al ciudadano realiza constantemente una capacitación general y de laborador de la Superintendencia, de las funciones de las áreas ministeriales, de las personas y procedimientos para el reporte de las PORS que ingresan a la Superintendencia. En el caso de que haya realizado la capacitación compartiendo el material de la capacitación directamente con el ciudadano, se usa el canal de atención telefónica para dar respuesta a cada una de las actividades que se realizan en el grupo, se dejan como evidencia de la actividad de la actividad de la atención telefónica, videos, podcasts o grabaciones de audio.
17	Reacción de Grupo de Interés	GEGI-11	Quejas frente a la prestación del servicio a grupos de valor e interés	Riesgo Reputacional de Imagen	Falta de personal calificado para atención telefónica	1	4	12	Extremo	El coordinador del grupo de servicio al ciudadano capacita de manera trimestral a los servidores encargados de la atención telefónica al usuario de la SES teniendo como referencia el manual de atención al DNP como Líder de la Política de Servicio al Ciudadano - MIPG, se envía de inmediato la capacitación virtual presencial, las personas que se abordan en las capacitaciones se refieren en términos de generalidad de la entidad y la municipalidad, se brinda una mayor orientación telefónica al usuario. Como evidencia de la actividad de la atención telefónica se dejan como evidencia de la actividad de la atención telefónica, videos, podcasts o grabaciones de audio.

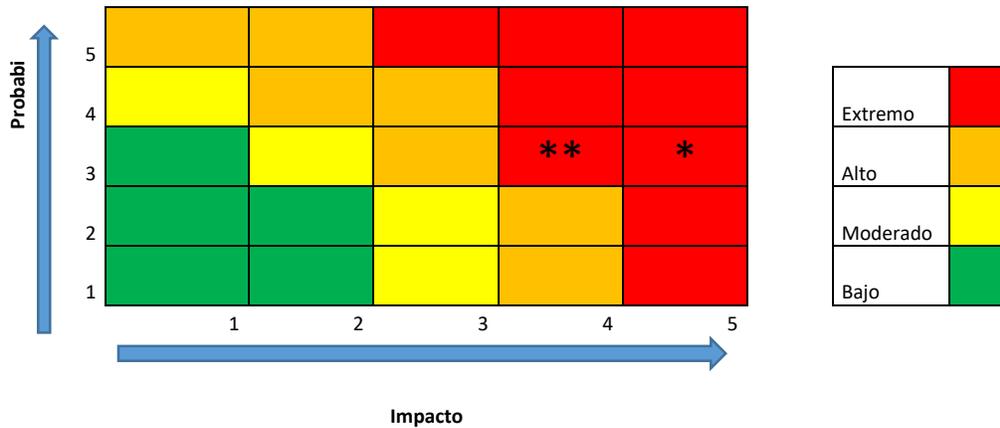
Tipo	Implementación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad	Impacto	Protección	Nivel de Riesgo	Tratamiento	Acciones	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de terminación	Acción de contingencia ante posible materialización
Preventivo	Manual	GLCEG001 Servicio y atención al usuario POLCEG001 Política de Servicio al Ciudadano MACEG001 Manual de Atención al Ciudadano	Continua	Con registro	1	3	3	Moderado	Evitar	El coordinador del grupo interno de trabajo de servicio al ciudadano realiza de manera trimestral una capacitación virtual y presencial al grupo de servicio al ciudadano, funcionario de las áreas ministeriales, del área de atención al usuario y de la estructura conjunta con la normatividad aplicable de la Superintendencia. Como evidencia quedará el listado de atención y la grabación en caso de ser virtual.	Edgar Rincón	1/1/2021	30/6/2021	*Informar a Delegado o Intendente de la Delegatura para la supervisión del aborro y de la farmacia asociativa solidaria. *Definir el protocolo de mejoramiento
Preventivo	Manual	GLCEG001 Servicio y atención al usuario POLCEG001 Política de Servicio al Ciudadano MACEG001 Manual de Atención al Ciudadano	Continua	Con registro	1	4	4	Alto	Evitar	El coordinador del grupo de servicio al ciudadano, realiza de manera trimestral una capacitación general y de laborador de la Superintendencia, de las funciones de las áreas ministeriales, de las personas y procedimientos para el reporte de las PORS que ingresan a la Superintendencia.	Edgar Rincón	1/1/2021	31/12/2021	*Informar a Delegado o Intendente de la Delegatura para la supervisión del aborro y de la farmacia asociativa solidaria. *Definir el protocolo de puntaje de control y monitoreo de las comunicaciones. *Documentar tipo.
Preventivo	Manual	GLCEG001 Servicio y atención al usuario POLCEG001 Política de Servicio al Ciudadano MACEG001 Manual de Atención al Ciudadano	Continua	Con registro	1	3	3	Moderado	Evitar	El coordinador del grupo de servicio al ciudadano capacita de manera trimestral a los servidores encargados de la atención telefónica al usuario de la SES teniendo como referencia el manual de atención al DNP como Líder de la Política de Servicio al Ciudadano - MIPG, se envía de inmediato la capacitación virtual presencial, las personas que se abordan en las capacitaciones se refieren en términos de generalidad de la entidad y la municipalidad, para brindar una mayor orientación telefónica al usuario.	Edgar Rincón	1/1/2021	15/12/2021	*Informar intencionalmente competente en el tema. *Revisar y ajustar protocolo de atención al ciudadano.
									Evitar	El profesional universitario de telemarketing realiza capacitación y se maneja de manera sistemática la atención telefónica con los servidores de las SES que realizan atención telefónica.	Osvaldo Macías	1/3/2021	1/6/2021	

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

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

Proceso(s) relacionado(s):	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
CONTROL INTERNO	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

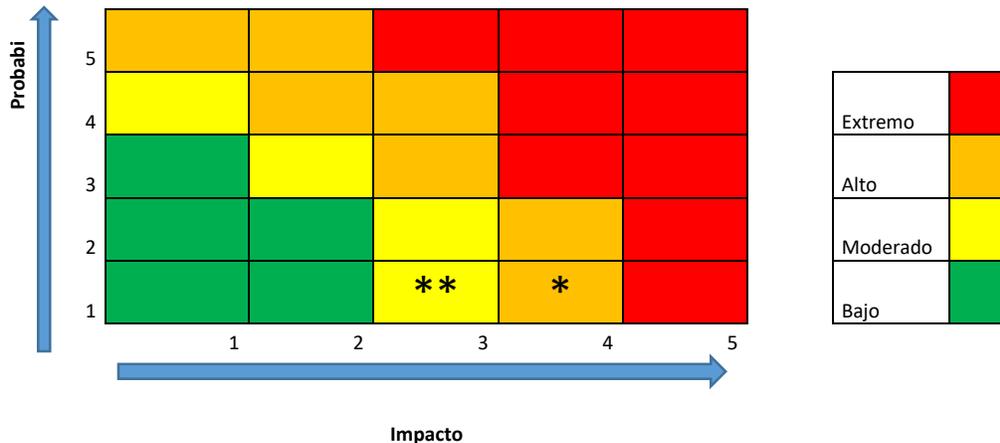
El mapa de calor para el riesgo inherente es el siguiente:



Estos riesgos tienen controles tales como:

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

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



La oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto al reporte y consolidación de evidencias del riesgo 9 para el primer trimestre y del riesgo 2 para el segundo trimestre.

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

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

 <p>República de Colombia Ministerio de Hacienda y Crédito Público Supersolidaria Superintendencia de la Economía Solidaria</p>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código formato: F-COIN-021 Versión: 00
---	--	---

el diseño de Controles en Entidades Públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4.

DESARROLLO DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA

1. ATENCIÓN AL USUARIO

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

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

Tipo de Vinculación	Nivel de Estudios	Fecha de Inicio de servicio en C.A.U.
Planta	Profesional Universitario	20/02/2019
Planta	Profesional Especializado	1/04/2019
Planta	Técnico administrativo	19/07/219

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

- ✓ Componente Operacional: Canal de atención presencial (en circunstancias normales), telefónica y mediante correo electrónico.
- ✓ Componente Tecnológico: Se cuenta con un sistema de asignación de turnos DIGITURNO (en atención personalizada), 1 plataformas de consulta (Esigna), además de intranet e internet.
- ✓ Componente Humano: El Grupo de Trabajo de Servicio al Ciudadano cuenta con doce (12) contratistas, siete (7) funcionarios de planta, incluido el coordinador. (5) personas de plan de contingencia.

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

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

Las siguientes son las estadísticas entregadas por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, correspondientes a las transacciones realizadas, tipos de servicio y la

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

calificación otorgada por los usuarios en el Centro de Atención al Usuario – C.A.U., por el período normalmente comprendido entre el 2 de enero y 30 de junio de 2021.

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

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

Esta atención se realizó entre el 2 de enero y 30 de junio de 2021 teniendo en cuenta los protocolos de seguridad instaurados en la Supersolidaria, registrándose en días hábiles distribuidos en el periodo de tiempo mencionado con cita previa; también se realizó atención virtual personalizada:

Mes	Atención Presencial	Atención Virtual	total	Porcentaje
enero		9	9	7%
febrero	3	37	40	30%
marzo	7	35	42	32%
abril	1	19	20	15%
mayo	2	14	16	12%
junio	3	3	6	5%
Total Atenciones Personalizadas	16	117	133	100%

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

Se evidencia que, aunque hubo asistencia presencial en la entidad la mayor atención se realizó de forma virtual con el 88,1% y mayor actividad en el mes de marzo con el 32% de atenciones seguido del 30% de atención de febrero, ocasionado por la emergencia sanitaria producida por la Pandemia.

Tipo de Servicio:

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2021, las siguientes son las estadísticas por tipo de las consultas de información que se presentan en el C.A.U, tanto virtual como presencial:

ITEM	TIPO DE CONSULTA	Presencial	Virtual	No. USUARIOS	%
1	Normatividad de la Superintendencia	2	33	35	26%
2	Control de legalidad		5	11	12%
3	Liquidaciones voluntarias	1	14	15	11%
4	Estado de tramites - Esigna	1	18	19	14%
5	Información Intervenidas - Toma de Posesión			0	0%
6	Información Intervenidas - SuperSociedades			0	0%
7	Sicses - Capturador		6	6	5%
8	Tasas de Contribuciones		7	7	5%

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

ITEM	TIPO DE CONSULTA	Presencial	Virtual	No. USUARIOS	%
9	PQRSD - Contra las vigiladas	4	9	13	10%
10	PQRSD - Contra el servicio			0	0%
11	Entidades no vigiladas por la Supersolidaria		2	2	2%
12	Entidades supervisadas por la Delegatura Financiera	1	8	9	7%
13	Procesos Sancionatorios Administrativos	1	1	2	2%
14	Canales de Comunicación de la Superintendencia		2	2	2%
15	Estado obligaciones de la entidad frente a la Superintendencia			0	0%
16	Alivios Financieros Covid - 19	1	5	6	5%
17	Temas relacionados con Secretaría General		1	1	1%
18	Temas relacionados con comunicaciones			0	0%
Total		16	117	133	100%

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

De acuerdo con los resultados anteriores, se observa que el mayor porcentaje de los usuarios que se acercan al CAU, corresponden a usuarios que realizan consultas por solicitud de información general y representan el 26% del total los usuarios atendidos.

En cuanto a la mayoría de los temas que consultan los usuarios del CAU durante el primer semestre del 2021, corresponde a temas de estado de tramites con el 14% de la atención, controles de legalidad con el 12% de la atención y liquidaciones voluntarias con el 11% de atención total como los porcentajes más representativos.

- **Consolidado correspondiente a usuarios atendidos, calificaciones y servicios:**
- **Calificación:**

El sistema de Digiturno que posee la Entidad, tiene la opción que el usuario del servicio de atención personalizada en el CAU, califique la atención brindada por el servidor que le brindó la información, la cual se encuentra en una escala de 0 a 4, donde cero (0) corresponde a turnos por reinicio del sistema, uno (1) es la nota mínima, cuatro (4) es la nota máxima y la letra (N) corresponde a turnos anulados (nulos).

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

No.	CALIFICACIÓN	No. DE TURNOS DIGITURNO	% DE TURNOS DURANTE EL PERIODO
0	Sin Calificación	1	6%
1	Malo	0	0%
2	Regular	0	0%

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

No.	CALIFICACIÓN	No. DE TURNOS DIGITURNO	% DE TURNOS DURANTE EL PERIODO
3	Bueno	1	6%
4	Excelente	14	88%
N	Nulo	0	0%
Total		16	100%

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

Como se mencionó anteriormente el C.A.U cuenta con la atención permanente de tres (3) profesionales de planta (en situación normal) con experiencia y conocimiento de los procesos y procedimientos existentes y brindan la información al usuario de manera presencial, de igual forma se cuenta con doce (12) provisionales, cinco (5) contratistas y siete profesionales que hacen parte del plan de contingencia, que pertenecen al Grupo de Atención al Ciudadano los cuales se rotan en la atención personalizada que se brinda en el CAU, la atención telefónica y la administración del correo electrónico de atención al ciudadano.

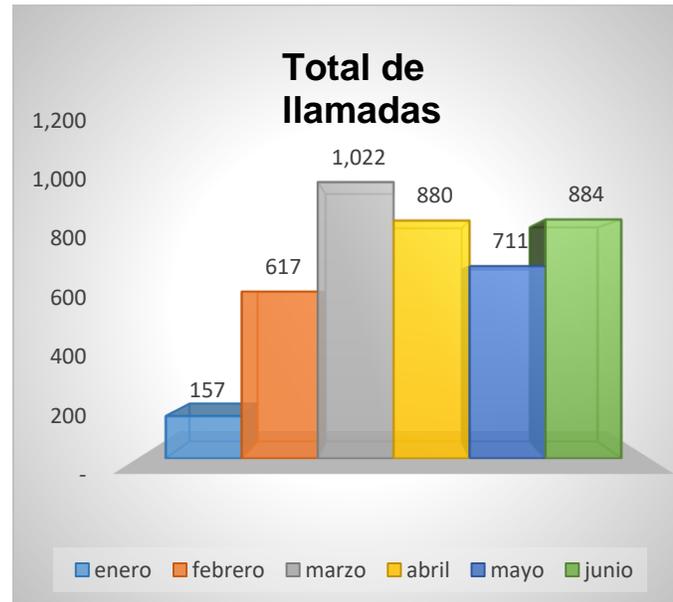
sobre el total de las atenciones brindadas en el CAU el 88% de las personas atendidas en el periodo de tiempo de 1 de enero a 30 de junio de 2021, califican el servicio como excelente, el 6% no calificó el servicio quedando nulo y el 6% lo calificó como bueno.

B. PBX:

Las siguientes son las estadísticas de las llamadas telefónicas recibidas por el Centro de Atención al Usuario – CAU por el periodo comprendido entre el 1 de enero a 30 de junio de 2021.

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

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020



Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

En la gráfica anterior se evidencia que, de las 4.271 llamadas realizadas a la entidad, se recibieron 1.022 en el mes de marzo, 884 en junio y 880 en abril como los meses de mayor cantidad de llamadas frente a las 157 de enero y 617 de febrero como los meses de menor cantidad de llamadas.

Total llamadas	Contestadas	Porcentaje
enero	157	3,68%
febrero	617	14,45%
marzo	1.022	23,93%
abril	880	20,60%
mayo	711	16,65%
junio	884	20,70%
%	4.271	100%

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

De conformidad con la información presentada en el cuadro FPDA de la Delegatura Asociativa no es posible identificar las llamadas no contestadas, las llamadas en estado ocupado o las llamadas vacías que equivalen a llamadas de menos de 45 segundos que pertenecen a otras áreas.

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

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

C. PAGINA WEB DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

El día 26 de julio se procedió a revisar en la página web de la Superintendencia en el icono PQRSD Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (<https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50003&s=0#no-back-button>) y se evidencia lo siguiente:



The screenshot shows the website interface with the following elements:

- Top navigation: [Regístrate](#) | [Acceder](#) | [Mapa](#)
- Search bar: ¿Qué desea buscar?
- Menu: Inicio, Catálogo de trámites, Carpeta Privada, Información de Interés, Sobre la sede
- Header: Sede Electrónica
- Section: Catálogo de trámites
- Sub-section: PQRSD Relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- Buttons: Videos, Imprimir, Descargar
- Primary button: Iniciar Trámite

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

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

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020



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

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

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



 República de Colombia Ministerio de Hacienda y Crédito Público Supersolidaria Superintendencia de la Economía Solidaria	SOLICITUD TRAMITES	Código Formato: F-INCA-002
Antes de diligenciar el formato, lea por favor la Hoja de Instrucciones, de acuerdo al trámite que requiere.		
1. TRAMITE SOLICITADO:		
2. SOLICITANTE (Persona natural o jurídica):		
Nombre:		
Sigla:	Correo electrónico:	
Identificación:	NIT.	C.C.
Dirección:		
Ciudad:	Departamento:	Teléfono:
3. DOCUMENTOS ANEXOS:		
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> formato instructivoDelFinanciera instructivoDelAsociativa instructivoOficinaJuridica + </div>		

➤ Se evidencia que en la página WEB <http://www.supersolidaria.gov.co/> la página de inicio, ubicado al pie de la página activamos el siguiente link de PQRSD, resaltado en

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

amarillo en la siguiente pantalla, funciona y direcciona al usuario a la Sede Electrónica

SUPERSOLIDARIA

NIT 830053043-5

Correo institucional: atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co

Correo notificación judicial: notificacionesjudiciales@supersolidaria.gov.co

Cra. 7 No. 31 10 - Pisos 11, 15 y 18. (ver dirección en un mapa)

PBX: (57)(1)7 580 557

Canal de denuncias por corrupción: denunciasporcorupcion@supersolidaria.gov.co

Línea Gratis: 018000-180-430

Horario de Atención Lunes a Viernes 8:30 am 4:30 pm

Bogotá, Colombia.

Políticas de Privacidad y Condiciones de Uso

Política editorial

Listado de Funcionarios

ABC de la Supervisión

Mapa del Sitio

Sala de Prensa

PQRS

Contáctenos

Niños

Revista

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

[Regístrate](#) | [Acceder](#) | [Mapa](#)

¿Qué desea buscar?



[Inicio](#)

[Catálogo de trámites](#)

[Carpeta Privada](#)

[Información de Interés](#)

[Sobre la sede](#)

Sede Electrónica

Catálogo de trámites

[Videos](#) [?](#)

[Inicio](#) > [Catálogo de trámites](#) > Ver trámite PQRSDF Relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria.

PQRSDF Relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria.

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

[Iniciar Trámite](#)

Activar Windows

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

➤ Se observa que al ingresar a la página de la Supersolidaria en la ventana de PQRSDF al iniciar el trámite y luego de dos controles de seguridad aparece en pantalla el aviso legal, en el siguiente link: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/wizard.do#no-back-button>.

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020



Avisos legales

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

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

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

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

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

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

D. PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – eSigna:

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

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

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

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

 <p>República de Colombia Ministerio de Hacienda y Crédito Público Supersolidaria Superintendencia de la Economía Solidaria</p>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código formato: F-COIN-021 Versión: 00
---	--	---

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

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

Es importante recalcar que la información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada sobre los diferentes informes solicitados y entregados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y que son clasificados en el sistema documental eSigna como PQRSD a 30 de junio de 2021.

A continuación, relacionamos el número de trámites clasificados como PQRSD que ingresaron a la Superintendencia a través de los diferentes medios de comunicación establecidos y que fueron radicados en la entidad en el sistema documental eSigna por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021.

Con un número total de PQRSD radicados de 6.881 en el primer semestre de 2021 como se explica en el siguiente cuadro:

Tipo de PQRS	En termino	Vencidas	Total PQRS
Petición de Documentos	247	511	758
Denuncias	11	-	11
Información Interés Particular	278	565	843
Reclamos	675	1.252	1.927
Consultas	43	144	187
Manifestación	3	-	3
Información de Interés General	16	83	99
Otros (Visitas, Citas, Reuniones)	37	124	161
Quejas	804	1.660	2.464
No es competencia de la entidad	110	230	340
Peticiones Incompletas	33	52	85
Sugerencias	2	-	2
Felicitaciones	1	-	1
Totales	2.260	4.621	6.881

Fuente: Datos suministrados por Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

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

Al respecto, entre los meses de enero a junio de 2021 del total de PQRSD, las quejas fueron de 2.464 los cuales corresponden al (36%), seguido de Reclamos con 1.927 con un porcentaje de (28%), 843 radicados de información de interés particular, con un porcentaje de (12%) y 758 peticiones de documentos con un porcentaje de (11%), como los ítems más representativos.

De lo anterior se observa que de acuerdo con la información suministrada por el sistema de gestión documental eSigna, la entidad a 30 de junio de 2021 presentaba un total de 4.621 PQRSD vencidas, es decir que el 67% del total de PQRSD recibidas no se gestionaron en los términos establecidos por

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

la ley 1755 de 2015, según el tipo de peticiones presentadas por los usuarios. Así mismo, en la información suministrada, en la columna “Tiempo consumido” se evidencia que están en el rango de tres (3) días hasta ciento veintitrés (123), por lo cual se sigue dando respuesta a las PQRSD radicadas por fuera de los plazos., por lo tanto, nuevamente se recomienda revisar las estrategias establecidas en la Superintendencia, para que se gestionen las PQRSD dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente y evitar así el vencimiento de términos.

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

Así mismo es importante mencionar que frente al primer semestre de 2020, el porcentaje de PQRS vencidas era del 82% mientras que en el primer semestre de 2021 fue del 67%, demostrando una disminución de tiempos en un 15%, según los datos suministrados por la OAPS.

➤ **Información Tramites por dependencias**

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

Cuenta de Estado	Etiquetas de columna		
	En Trámite	Presentado	Total general
Defensa Judicial, Atención de Consultas y Tutelas	2	1	3
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	1	6	7
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa		5	5
Despacho del Superintendente		1	1
Grupo de Análisis Financiero I	39	219	258
Grupo de Análisis Financiero II	70	127	197
Grupo de Análisis Financiero III	28	202	230
Grupo de Archivo		1	1
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Asociativa	1	1	2
Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas	181	43	224
Grupo de Comunicaciones	1	3	4
Grupo de Contratos	2	21	23
Grupo de Contribuciones y Cobranzas	19	344	363
Grupo de Control Interno Disciplinario		11	11
Grupo de Facturación	1.040	12	1.052
Grupo de Gestión Documental y Administrativo	3	34	37
Grupo de Inspección	80	1	81

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

Cuenta de Estado	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	En Trámite	Presentado	Total general
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas	24	94	118
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas	51	20	71
Grupo de Planeación	9	16	25
Grupo de Riesgos		6	6
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones	340	576	916
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados	293	1.060	1.353
Grupo de Sistemas		7	7
Grupo de Talento Humano	14	105	119
Grupo Financiero	92	23	115
Grupo Financiero y Administrativo		1	1
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	2.270	276	2.546
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	764	1.401	2.165
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones	243	418	661
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados	94	350	444
Intendencia Asociativa	14	33	47
Intendencia Financiera	1	3	4
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	11	66	77
Oficina Asesora Despacho		1	1
Oficina Asesora Jurídica	72	75	147
Oficina de Control Interno		2	2
Oficina de Resoluciones		3	3
Secretaría Financiera	2		2
Secretaría General		60	60
Secretaría Planeación y Sistemas		3	3
Superintendencia de la Economía Solidaria (SES)	1		1
Total general	5.762	5.631	11.393

Sobre esta información se puede evidenciar que la mayor participación en trámites se encuentra en el Grupo Interno de trabajo de servicio al ciudadano con un total de 2.546 solicitudes que equivale a un (22,35%) del total de tramites recibidos por la entidad, seguida por el Grupo Jurídico - Delegatura Financiera con 2.165 trámites y el (19%), Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados con 1.353 trámites y un porcentaje de (11,88%), grupo de facturación con 1.052 trámites y un porcentaje de (9,23%) y Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para cooperativas y otras organizaciones con 916 trámites y un porcentaje de (8,04%) como las más representativas, por lo que se genera una oportunidad de mejora para que las dependencias realicen estadísticas de las quejas recibidas, clasificándolas por temas, con el fin de establecer cuáles son las PQRSD de mayor frecuencia o recurrentes y establecer los mecanismos que considere pertinentes para poder pronunciarse oportunamente.

De igual manera se recomienda estudiar la posibilidad de implementar planes contingentes y/o reforzar temporalmente aquellas dependencias que presentan un alto volumen de requerimiento de los ciudadanos teniendo en cuenta las vacaciones programadas de cada trabajador y/o los periodos

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

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

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

De acuerdo con filtro generado en el sistema documental eSigna, por el mismo periodo comprendido entre el 1 de enero a 30 de junio de 2021, el siguiente es el resumen de PQRSD que se encuentran radicados a dicho grupo:

TRÁMITE	TOTAL
ACUSE DE RECIBO	2.436
CIERRE DE QUEJA	177
REQUERIMIENTO	212
RESPUESTA	1.053
CIERRE DE QUEJA	166
CIERRE DE TRASLADO	39
DESESTIMIENTO	6
DEVOLUCION	116
SOLICITUD DE INFORMACION	5
TRASLADO	774
YA SE DIO RESPUESTA	91
TRASLADO POR COMPETENCIA	138
DERECHOS DE PETICIÓN	27
TOTAL	5.240

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

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

Tiempo de Respuesta		Total Tramites
A 30 días	Mas de 30 días	
4.602	638	5.240
88%	12%	100%

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código formato: F-COIN-021 Versión: 00
---	--	---

Se resalta que según el Informe anterior en el lapso de julio a diciembre de 2020 el 31% de las PQRSD fueron tramitadas entre los 31 y 123 días, mientras que en este semestre se tramitó el 12% con un tiempo de respuesta de más de 30 días, demostrando una mejora en los tiempos de respuesta.

Sin embargo, 638 tramites o el 12% de las PQRSD fueron resueltas y radicadas por fuera de los plazos., por lo tanto, nuevamente se recomienda seguir implementando estrategias establecidas en la Superintendencia, para que se gestionen las PQRSD dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente y evitar así el vencimiento de términos.

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

E. APLICACIÓN DE LA NORMA NTC 6047 DE 2013

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

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

Por medio del memorando No. 20211300012843 de 16 de junio de 2021 se solicitó información respecto al avance de las actividades y del plan de mejoramiento ya suscrito, el cual obtuvo respuesta de acuerdo al memorando No. 20214000013893 del 1 de julio de 2021, en donde la secretaría general indica que se realizó una encuesta de necesidades solicitada por la Agencia Nacional inmobiliaria, en el proceso de adquisición de nueva sede.

La Secretaría General solicita el cierre de cuatro (4) numerales, los cuales tenían relación con el traslado del CAU al edificio Patria, teniendo en cuenta que dicho traslado ya no se va a realizar; la Oficina de Control interno genera una oportunidad de mejora, considerando que la actividad se debe cambiar en busca de solucionar o mitigar la observación, por lo que las observaciones continúan abiertas.

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

INFORMACIÓN UNIDAD AUDITABLE								INFORMACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Item	Observación/Flujograma	Riesgo Identificado (Consecuencia si falla)	Afectar de Causar	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Estado	Fecha de Seguimiento	Observación	Evidencia
		Incumplimiento de 30 requisitos definidos Norma NTC 6447 de 2013:	La Entidad se propuso a trabajar en una instalación de propósitos habitacionales, razón por la cual no se pudo hacer modificaciones en su estructura.	Garantizar con la administración de la Unidad Ejecutora Escuelas y Patria accionar para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión "Adequación nueva SdA."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistema				
		Formata No. 1, numeral 1: (¿Cuanto con el sistema de gestión para el ciudadano?)	La Entidad se propuso a trabajar en una instalación de propósitos habitacionales, razón por la cual no se pudo hacer modificaciones en su estructura.	Ejecutar proyecto de inversión "Adequación nueva SdA."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistema				
		Formata No. 1, numeral 6: (¿Ciertamente demarcado con cinta adhesiva con un ancho de 50 mm en los accesos al inmueble para la señal?)	La Entidad se propuso a trabajar en una instalación de propósitos habitacionales, razón por la cual no se pudo hacer modificaciones en su estructura.	Garantizar con la administración de la Unidad Ejecutora Escuelas y Patria accionar para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión "Adequación nueva SdA."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistema				
		Formata No. 2, numeral 7: (El personal del sector está capacitado para intervenir con todo lo necesario, especialmente en caso de emergencia?)	Falta de capacitación para intervenir con personal con capacidad.	Solicitar a la Administración, y/o al Grupo de Talento Humano la capacitación y/o desarrollo de capacidades y/o parámetros que interactúan con el ciudadano para mejorar con el servicio.	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Talento Humano y Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/6/2021	Capacitación brindada por el Grupo de Talento Humano y Grupo de Gestión Documental y Administrativa.	N/A
		Formata No. 3, numeral 1: (El punto de información ubicado en la entrada?)	La Entidad se busca de trabajar en un predio de propósitos habitacionales para proporcionar servicios para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.	Garantizar con la administración de la Unidad Ejecutora Escuelas y Patria accionar para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión "Adequación nueva SdA."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistema				
		Formata No. 3, numeral 2: (Se puede identificar el inmueble?)	La Entidad se busca de trabajar en un predio de propósitos habitacionales para proporcionar servicios para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.	Garantizar con la administración de la Unidad Ejecutora Escuelas y Patria accionar para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión "Adequación nueva SdA."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistema				
		Formata No. 3, numeral 3: (¿Cuanto con un sistema de seguridad de video (por ejemplo, un sistema de videovigilancia) para brindar información a los usuarios que se van a utilizar el edificio?)	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elementos y/o sistemas en las condiciones requeridas por la NTC.	Realizar los estudios y garantizar la compra para la prestación de los servicios de adquisición de mobiliario, elementos y/o sistemas (y/o equipo).	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa y Grupo de Talento Humano (SST) Oficina de Planeación y Sistema	ABIERTA	30/6/2021	Dentro de los requerimientos que se realizaron al Consultor que realizó el Proyecto de adquisición y adecuación de la nueva sede se incluyó el artículo cumplimentado de la NTC.	Encuesta Necesidades Unidad - Marzo 2021

INFORMACIÓN UNIDAD AUDITABLE								INFORMACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Item	Observación/Flujograma	Riesgo Identificado (Consecuencia si falla)	Afectar de Causar	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Estado	Fecha de Seguimiento	Observación	Evidencia
		Formata No. 3, numeral 5: (Particular frente a la ventanilla existe un espacio de mínimo de 150 cm de diámetro?)	La Entidad se busca de trabajar en un predio de propósitos habitacionales para proporcionar servicios para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.	Tratado de la Ventanilla y OMI al Edificio Patria.	1/1/2021	31/12/2021	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	CERRAR	30/6/2021	Se cancela la solicitud de este trámite, debido a que hace parte de la necesidad para el Proyecto de adquisición de la nueva SdA.	Encuesta Necesidades Unidad - Marzo 2021
		Formata No. 3, numeral 6: (El mobiliario construido es compatible con el sistema de terminación para diseñarlo para utilizar la construcción?)	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elementos y/o sistemas en las condiciones requeridas por la NTC.	Adquirir mobiliario, elementos y/o equipo con la especificación de inversión "Adequación nueva SdA."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/6/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todo lo requerido en el contrato para poder utilizar el inmueble de la nueva sede de la Superintendencia, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Encuesta Necesidades Unidad - Marzo 2021
		Formata No. 3, numeral 10: (¿Cuanto con el color de la pared?)	La Entidad se busca de trabajar en un predio de propósitos habitacionales para proporcionar servicios para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.	Ejecutar proyecto de inversión "Adequación nueva SdA."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistema				Encuesta Necesidades Unidad - Marzo 2021
		Formata No. 4, numeral 2: (¿Tiene radio de seguridad?)	La Entidad se busca de trabajar en un predio de propósitos habitacionales para proporcionar servicios para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.	Ejecutar proyecto de inversión "Adequación nueva SdA."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación y Sistema				Encuesta Necesidades Unidad - Marzo 2021
		Formata No. 4, numeral 3: (Particular frente al mueble de identificación un espacio de mínimo de 150 cm de diámetro?)	La Entidad se busca de trabajar en un predio de propósitos habitacionales para proporcionar servicios para el funcionamiento y la atención a usuarios externos.	Tratado OMI y Correspondencia a Edificio Patria.	1/1/2021	31/12/2021	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	CERRAR	30/6/2021	Se cancela la solicitud de este trámite, debido a que hace parte de la necesidad para el Proyecto de adquisición de la nueva SdA.	Encuesta Necesidades Unidad - Marzo 2021

INFORMACIÓN UNIDAD AUDITABLE								INFORMACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Item	Observación/Flujograma	Riesgo Identificado (Consecuencia si falla)	Afectar de Causar	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Estado	Fecha de Seguimiento	Observación	Evidencia
		Formata No. 4, numeral 4: (¿Cuanto con un sistema de seguridad de video (por ejemplo, un sistema de videovigilancia) para brindar información a los usuarios que se van a utilizar el edificio?)	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elementos y/o sistemas en las condiciones requeridas por la NTC.	Realizar los estudios y garantizar la compra para la prestación de los servicios de adquisición de mobiliario, elementos y/o sistemas (y/o equipo).	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa y Grupo de Talento Humano (SST) Oficina de Planeación y Sistema	ABIERTA	30/6/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todo lo requerido en el contrato para poder utilizar el inmueble de la nueva sede de la Superintendencia, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Encuesta Necesidades Unidad - Marzo 2021
		Formata No. 4, numeral 7: (Se cuenta con mobiliario con un altura de 73 cm y ancho de 60 cm y lapso de vida?)	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elementos y/o sistemas en las condiciones requeridas por la NTC.	Adquirir mobiliario, elementos y/o equipo con la especificación de inversión "Adequación nueva SdA."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/6/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todo lo requerido en el contrato para poder utilizar el inmueble de la nueva sede de la Superintendencia, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Encuesta Necesidades Unidad - Marzo 2021
		Formata No. 4, numeral 8: (Se cuenta con silla que cumple con seguridad y apoyo brazo?)	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elementos y/o sistemas en las condiciones requeridas por la NTC.	Garantizar con la administración de la Unidad Ejecutora Escuelas y Patria accionar para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión "Adequación nueva SdA."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa	ABIERTA	30/6/2021	Adicionalmente este mobiliario deberá cumplir con todo lo requerido en el contrato para poder utilizar el inmueble de la nueva sede de la Superintendencia, según observaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Encuesta Necesidades Unidad - Marzo 2021
		Formata No. 6, numeral 3: (¿Ciertamente demarcado con cinta adhesiva con un ancho de 50 mm en los accesos al inmueble para la señal?)	La Entidad no cuenta con el mobiliario, elementos y/o sistemas en las condiciones requeridas por la NTC.	Garantizar con la administración de la Unidad Ejecutora Escuelas y Patria accionar para cumplir el requisito y/o ejecutar proyecto de inversión "Adequación nueva SdA."	1/1/2021	31/12/2023	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental y Administrativa y Grupo de Talento Humano (SST) Oficina de Planeación y Sistema y Oficina de Gestión de Recursos Humanos (Dígitales)				Encuesta Necesidades Unidad - Marzo 2021

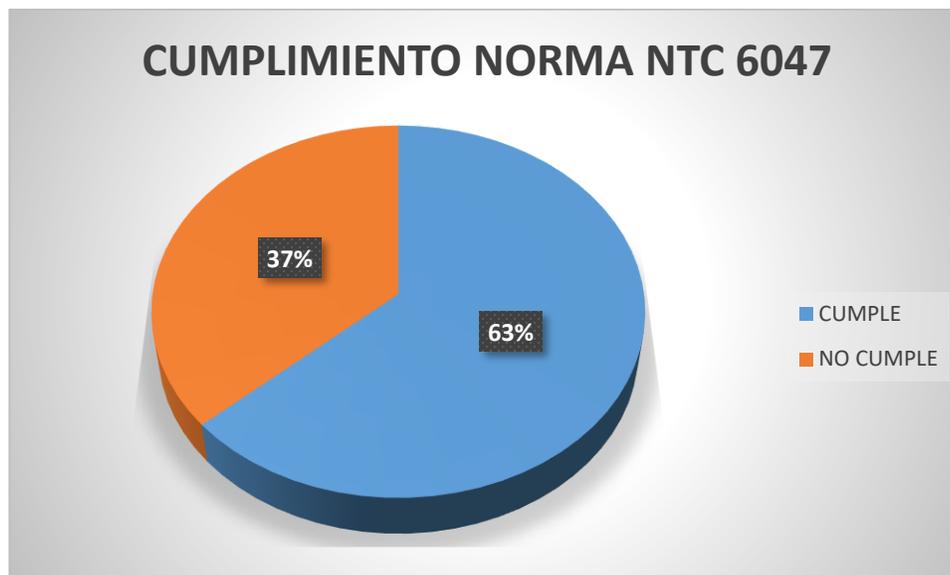
Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes Aprobó: Fecha de creación: 23 de junio de 2020
---	--

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

Fuente: Datos suministrados por secretaria general

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

En conclusión, se genera la siguiente gráfica:



Se evidencia que el I Semestre de 2021, teniendo en cuenta los inconvenientes generados por la situación de pandemia, hay un 37% de respuestas que indican que aún no se está cumpliendo con los parámetros formulados en la Norma NTC 6047 de 2013, para lo cual el plan de mejoramiento suscrito contiene principalmente la adquisición de una nueva sede en un plazo de dos años y así subsanar las debilidades presentadas en pro del posicionamiento de la entidad y su visibilización ante

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código formato: F-COIN-021 Versión: 00
---	--	---

la ciudadanía, como de la minimización de incumplimientos y posibles sanciones, teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad establecidos.

F. ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EMERGENCIA SANITARIA

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

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

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

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020



a. Las notificaciones y comunicaciones de los actos administrativos:

Para ello, tenga en cuenta que:

- Se deben realizar por medios electrónicos
- Se deben ajustar los mecanismos de radicación, con el objeto de contar con la dirección electrónica del solicitante
- La autorización para recibir la notificación electrónica se entiende otorgada con la simple radicación de la solicitud
- Para las solicitudes que se radicaron con anterioridad a la expedición del decreto y estuviesen en término para resolver, es necesario que el solicitante informe el correo electrónico a través del cual puede llevarse a cabo el proceso de notificación o comunicación
- La autoridad debe habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones en el marco del decreto

b. Ampliación de términos para resolver las peticiones:

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

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

- Primero, se deberá llevar a cabo un análisis de las actividades y procesos, así como de la situación concreta a la que le aplicaría la suspensión total o parcial de términos
- La suspensión puede implementarse en trámites o procedimientos que sean virtuales o presenciales
- La suspensión de los términos de las actuaciones administrativas y jurisdiccionales en sede administrativa deberá hacerse mediante acto administrativo, incluidos aquellos establecidos en términos de meses o años

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020



- Durante la suspensión no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley que regule la materia
- No aplica para hacer efectivos derechos fundamentales

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

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

Se evidencia elaboración y puesta en marcha de PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA ENTIDADES DEL SECTOR SOLIDARIO, ASOCIADOS Y CIUDADANIA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO -CAU- DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA EN EPOCA DE AISLAMIENTO SELECTIVO CON DISTANCIAMIENTO INDIVIDUAL RESPONSABLE, sin embargo, es una oportunidad de mejora su inclusión en el Sistema de Gestión de iSolución

G. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO

La oficina de control interno generó plan de mejoramiento para el Informe de auditoría de PQRSD I semestre de 2019 con 11 observaciones de las cuales 3 ya están cerradas y 8 siguen abiertas.

Para el I semestre de 2020, en el Informe de auditoría de PQRSD se generaron 6 observaciones de las cuales 3 ya están cerradas y 3 siguen abiertas.

Se evidencia que mediante el memorando No. 2021370002363 del 5 de febrero de 2021 se suscribió el plan de mejoramiento respecto de las 4 observaciones relacionadas en el Informe Auditoría de PQRSD II semestre de 2020, de las cuales se demuestra que se pueden cerrar 2 en tanto se suban las evidencias en el drive dispuesto para ello.

H. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ La oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto al reporte y consolidación de evidencias del riesgo 9 para el primer trimestre y del riesgo 2 para el segundo trimestre.
- ✓ La Oficina de Control Interno recomienda que de manera urgente se sigan realizando los cambios que sean requeridos en el sistema documental eSigna, de forma tal que se permita identificar claramente que corresponde a PQRSD, así como el tiempo real de respuesta al ciudadano, permitiendo de esta forma obtener un diagnóstico acertado de los tiempos de respuesta tanto de PQRSD como de cualquier documento que se tramita ante la Supersolidaria.

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

- ✓ La Oficina de Control interno recomienda el acompañamiento y guía de la oficina asesora de planeación y sistemas en el sistema de gestión eSigna para la elaboración de informes y estadísticas teniendo en cuenta que actualmente estos se realizan en Excel bajo riesgo de manipulación errada y/o pérdida.
- ✓ La Oficina de Control interno genera una oportunidad de mejora, en cuanto al cambio de cuatro actividades relacionadas con el traslado del CAU al edificio Patria, ya que estas ya no se realizarán, para así poder corregir las situaciones presentadas en busca de solucionar o mitigar la observación, por lo que las observaciones continúan abiertas.
- ✓ La Oficina de Control interno genera una oportunidad de mejora en cuanto a la inclusión del PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA ENTIDADES DEL SECTOR SOLIDARIO, ASOCIADOS Y CIUDADANIA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO -CAU- DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA EN EPOCA DE AISLAMIENTO SELECTIVO CON DISTANCIAMIENTO INDIVIDUAL RESPONSABLE en el sistema de gestión iSolución.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

Observación # 1: Tiempos establecidos para responder las PQRSD

Condición: La entidad presenta un total de 638 PQRSD que fueron contestadas fuera de tiempo, es decir que el 12% del total de PQRSD recibidas no se gestionaron en los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, según el tipo de peticiones presentadas por los usuarios tardando hasta 116 días en dar respuesta.

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

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

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

Recomendación: Seguir implementando seguimientos y alarmas automáticas en el sistema de gestión documental eSigna, uso matriz de calor en vencimientos de términos (como los usados por sicses).

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

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

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

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

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

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

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

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	Tiempos establecidos para responder las PQRSD	SI
2	Parámetros formulados en la Norma NTC 6047 de 2013	SI

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

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

Finalmente, se solicita coordinar la elaboración de un plan de mejoramiento con el área auditada, en el formato “F-COIN-016 Seguimiento Cumplimiento Planes de mejoramiento” adjunto al presente informe, que permita subsanar las debilidades identificadas, el cual deberá ser presentado a la Oficina de Control Interno dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de remisión del presente informe.

Cordialmente,

(Original Firmado)

MABEL ASTRID NEIRA YEPES
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana Larissa Niño Collantes

Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020