

 <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
---	--	---

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	15	Mes:	Julio	Año:	
-------------------------------------	-------------	----	-------------	-------	-------------	--

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 2020.
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

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

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

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

La oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta al Representante Legal de la Superintendencia de la Economía Solidaria y demás directivos el informe semestral de las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias durante el primer semestre del año 2019.

Es importante resaltar que la información aquí expuesta corresponde a los datos suministrados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa y que los mismos fueron arrojados por la base en Excel manejada por la Delegatura y el sistema de Gestión Documental eSigna.

En el contenido del presente documento se relaciona información consolidada de las actividades realizadas por las diferentes dependencias.

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

Igualmente, en este informe se establecen recomendaciones que el Representante Legal de la Superintendencia deberá observar con el fin de que se tomen las medidas necesarias que procuren el mejoramiento continuo del proceso, todo ello en beneficio de los usuarios y el mejoramiento de los diferentes procesos de Inspección, Vigilancia y Control que se realizan en la Superintendencia de la Economía Solidaria

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 2020 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, telefónica y mediante correo electrónico.
- ✓ Componente Tecnológico: Se cuenta con un sistema de asignación de turnos DIGITURNO, 2 plataformas de consulta (Orfeo y Esigna), además de intranet e internet.
- ✓ Componente Humano: El Grupo de Trabajo de Servicio al Ciudadano cuenta con once (11) contratistas y siete (7) funcionarios de planta, incluido el coordinador

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

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

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 calificación otorgada por los usuarios en el Centro de Atención al Usuario – C.A.U., por el período normalmente comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2020.

Se debe tener en cuenta que en atención a la emergencia económica, ecológica y social que afronta el país, **a partir del 19 de marzo se suspendió la atención presencial.**

➤ **Usuarios atendidos en el periodo:**

Esta atención se realizó entre el 1 de enero y el 18 de marzo de 2020:

Terminal	Número de Atenciones	Porcentaje
CAU 1	305	40%
CAU 2	177	23%
CAU 3	286	37%
Total Atenciones Personalizadas en CAU	768	100%

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

➤ **Tipo de Servicio:**

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y 18 de marzo de 2020, las siguientes son las estadísticas por tipo de las consultas de información que se presentan en el C.A.U:

ITEM	TIPO DE CONSULTA	No. USUARIOS	%
1	Solicitud Información General	198	26%
2	Control de legalidad	101	13%
3	Liquidaciones voluntarias	45	6%
4	Estado de tramites - Esigna	136	18%
5	Información Intervenidas - Toma de Posesión	29	4%
6	Información Intervenidas - SuperSociedades	6	1%
7	Sicses - Capturador	24	3%

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	No. USUARIOS	%
8	Tasas de Contribuciones	29	4%
9	PQRSD - Contra las vigiladas	144	19%
10	PQRSD - Contra el servicio	0	0%
11	Entidades no vigiladas por la Supersolidaria	39	5%
12	Entidades supervisadas por la Delegatura Financiera	10	1%
13	Procesos Sancionatorios Administrativos	0	0%
14	Canales de Comunicación de la Superintendencia	5	1%
15	Estado obligaciones de la entidad frente a la Superintendencia	0	0%
16	Alivios Financieros Covid - 19	1	0%
17	Temas relacionados con Secretaría General	1	0%
18	Temas relacionados con comunicaciones	0	0%
Total		768	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 parte del primer semestre de este año, corresponde a temas contra las vigiladas con el 19%, Estado de tramites – Esigna que representan el 18% y de control de legalidad con el 13%.

- **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 parte del primer semestre de 2020 de la siguiente manera:

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	ATENCIONES	% DE TURNOS DURANTE EL PERIODO
0	Sin Calificación	10		0%
1	Malo	0	0	0%
2	Regular	0	0	0%
3	Bueno	38	38	8%
4	Excelente	419	418	92%
N	Nulo	301		0%
Total		768	456	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 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 cuatro (4) provisionales y once (11) contratistas profesionales 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 92% de las personas atendidas en el periodo de tiempo de 1 de enero a 18 de marzo, califican el servicio como excelente.

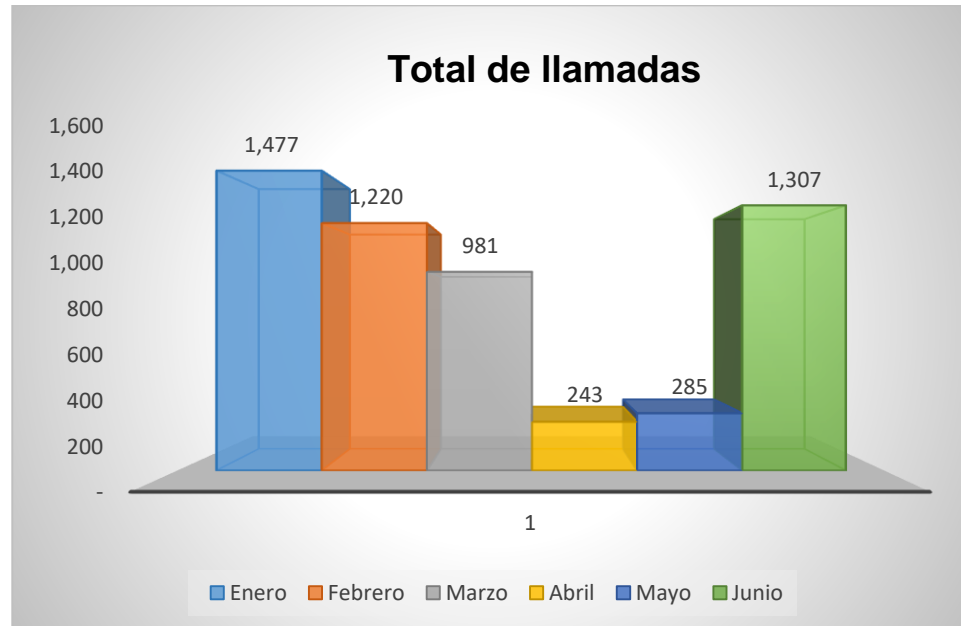
Se observa que existe un 8% (personas que calificaron el servicio brindado con (3) de los usuarios que no presentaron entera satisfacción con el servicio, lo cual deberá ser evaluado para implementar las respectivas acciones de mejora, a fin de obtener una mayor y mejor calificación.

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 2020.

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 suspendió desde el 19 de marzo de 2020 hasta el 30 de mayo de 2020**. A partir del 1 de junio se reanudó la atención telefónica, para lo cual, se destinaron 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 5.513 llamadas realizadas a la entidad, se recibieron 1.477 y 1.307 en los meses de enero y junio como los meses de mayor cantidad de llamadas frente a 981 llamadas realizadas en el mes de marzo, se debe tener en cuenta que desde el 19 de marzo no se recibieron llamadas en atención a la emergencia sanitaria causada por el covid-19 hasta su restablecimiento del servicio el 1 de junio de 2020, es decir la entidad estuvo privada de este servicio al público, por un espacio de 72 días.

Total llamadas	Contestadas	No contestadas	Ocupado	Vacías	Total llamadas
Enero	228	279	848	122	1.477
Febrero	570	235	232	183	1.220
Marzo	231	272	401	77	981
Abril	5	29	173	36	243
Mayo	18	24	148	95	285
Junio	323	282	74	628	1.307
Total	1.375	1.121	1.876	1.141	5.513
%	24,9%	20,3%	34,0%	20,7%	100,0%

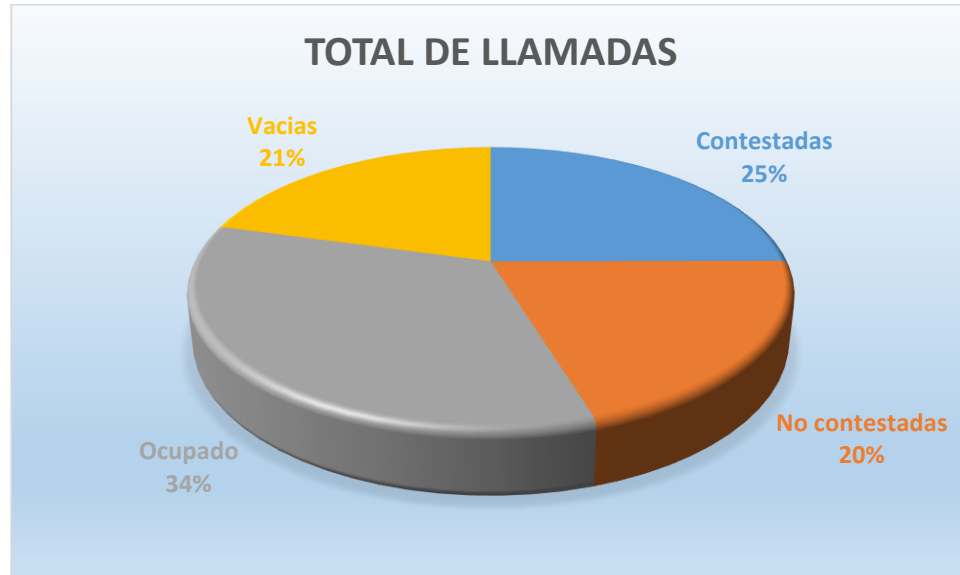
Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

La columna denominada “**Vacías**”, corresponde a llamadas de transferencia a otras áreas, en las cuales en tiempo de atención no gasta más de 45 segundos o no corresponden a llamadas de consulta.

De conformidad con la información presentada en el cuadro anterior se observa que en el I semestre de 2020 se atendieron 1.375 llamadas, es decir solo el 25% del total mientras que el 34% corresponde

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 llamadas con tono ocupado, el 20% corresponde a llamadas no contestadas y el 21% pertenecen a llamadas que no corresponden a consulta.



Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

De acuerdo con lo anterior, aunque la entidad no tenía prevista la contingencia que actualmente está pasando el país, se observa que tuvo una extensa demora en restablecer el servicio, a nivel técnico y operacional, con (72) días, y se evidencia 2.997 llamadas, es decir el 54%, que no fueron atendidas del total de la muestra, generando inconformidad a los usuarios y un riesgo de incumplimiento de las funciones de servicio al ciudadano que como entidad pública debe brindar.

Adicionalmente, se identifica la necesidad de un sistema de llamada en espera, en el cual se asigne un turno de atención al usuario y permita que este reconozca que las extensiones en ese momento se encuentran ocupadas, toda vez que al llamar a la entidad las extensiones habilitadas al encontrarse ocupadas, con llamadas en curso, dan tono de timbre, generando inconformidad en el usuario quien percibe que en la Superintendencia simplemente no atienden o no contestan las extensiones que se tienen asignadas para el servicio al ciudadano.

C. PAGINA WEB DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

El día 14 de julio se procedió a revisar en la página web de la Superintendencia en el icono PQRSD Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (<https://sedelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50003&s=0#no-back-button>) y se observa lo siguiente:



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



[Inicio](#) | [Catálogo de trámites](#) | [Carpeta Privada](#) | [Servicios](#) | [Sobre la sede](#)

Sede Electrónica

Catálogo de trámites

 Videos 

[Inicio](#) > [Catálogo de trámites](#) > [Ver trámite Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias](#)

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

 Videos |  Imprimir |  Descargar

[Iniciar Trámite](#)

Se observa que no hay un procedimiento previo establecido en iSolución para el manejo del correo electrónico o de las PQRSD electrónicas de la página web, por lo cual se recomienda implementar un procedimiento que permita evaluar la forma de atender, canalizar y responder de manera ágil y eficiente estas solicitudes, de tal manera que se alineen a las necesidades de los usuarios y de la Superintendencia de Economía Solidaria y se pueda hacer estadísticas de su uso.

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

TRÁMITES	PAGOS	CAPTURADOR	P.Q.R.S.D
<p>La Ventanilla Única es una herramienta que le permite realizar los servicios dispuestos en línea por la Superintendencia de la Economía Solidaria, los cuales incluyen Trámites, Pagos en Línea, Reporte en el Capturador, así como las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y demás Manifestaciones que requiera.</p> <p>Los beneficios de acceder a los servicios por medio de la Ventanilla Única son: evitar desplazamientos, no requiere hacer filas, ahorrar tiempo y dinero, no requiere el uso del papel, impactando positivamente al medio ambiente. Al utilizar estos servicios la información que se reciba en la Superintendencia, será redireccionada a las dependencias encargadas de su gestión.</p> <p>Así mismo puede hacer seguimiento de sus trámites y PQRSD por medio de la Sede Electrónica, y conocer los requisitos y pasos para su realización accediendo a la información dispuesta en el portal gov.co, la cual incluye los servicios PSE. Es conveniente aclarar que los servicios PSE son los únicos que requieren pago, los demás servicios no tienen costo alguno.</p> <p>Los siguientes formatos son los utilizados para efectuar los trámites acorde a lo establecido en la Circular Básica Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de trámites Nota: Solamente se requiere cuando se presentan los trámites de forma presencial. • Hoja de vida Directivos <p>Lo anterior da cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea y Política Cero Papel, en lo referente a los servicios de la Entidad.</p>			



Trámites

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>	<h2>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</h2>	<p>Código formato: F-COIN-021 Versión: 00</p>
---	--	--

 <p>República de Colombia Ministerio de Hacienda y Crédito Público Supersolidaria Superintendencia de la Economía Solidaria</p>	<h3>SOLICITUD TRAMITES</h3>	<p>Código Formato: F-INCA-002</p>
<p>Antes de diligenciar el formato, lea por favor la Hoja de Instrucciones, de acuerdo al trámite que requiere.</p>		
<p>1. TRAMITE SOLICITADO:</p>		
<p>2. SOLICITANTE (Persona natural o jurídica):</p>		
<p>Nombre:</p>		
<p>Sigla: Correo electrónico:</p>		
<p>Identificación:</p>	<p>NIT.</p>	<p>C.C.</p>
<p>Dirección:</p>		
<p>Ciudad:</p>	<p>Departamento:</p>	<p>Teléfono:</p>
<p>3. DOCUMENTOS ANEXOS:</p>		
<div style="border: 1px solid black; height: 70px;"></div>		
<p style="text-align: center;"> formato instructivoDelFinanciera instructivoDelAsociativa instructivoOficinaJurídica + </p>		

➤ Se observa que en la página WEB <http://www.supersolidaria.gov.co/> la página de inicio, ubicado al pie de la página activamos el siguiente link de PQRSD, resaltado en amarillo en la siguiente pantalla, no funciona y genera el mensaje registrado en la segunda pantalla de este numeral:

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 16, (ver dirección en un mapa).
PBX: (57)(1)7 560 557
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



No se puede acceder a este sitio web

No se ha podido encontrar la dirección IP del servidor de **supersolidaria.administracionelectronica.net**.

Prueba a ejecutar Diagnósticos de red de Windows.

DNS_PROBE_FINISHED_NXDOMAIN

Volver a cargar

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

 <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
---	--	---

- La Página WEB <http://www.supersolidaria.gov.co/>, está manejando siempre el concepto de usabilidad de ubicación en la cual el usuario puede devolverse al inicio a de la página anterior, está relacionada con el concepto de trazabilidad generalmente ubicada en la parte superior de la pantalla.
- Se observa que al ingresar a la página de la Supersolidaria en la ventana de PQRSD al iniciar el trámite 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>.

Avisos legales

El interesado manifiesta, bajo su responsabilidad, que los datos aportados en su solicitud son ciertos y que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente para acceder a la pretensión realizada. Asimismo, y conforme a lo establecido en la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y demás legislación vigente y en relación con la presente solicitud, el interesado autoriza a los funcionarios públicos autorizados por la Entidad Gestora a autenticarle mediante el uso del sistema de firma electrónica.

(*) Los datos facilitados por Ud. 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 en el ámbito de sus competencias. De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, Ud. podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante instancia presentada ante el Registro Gral. de Entrada de la Entidad Gestora.

La Entidad vigilada al presentar esta solicitud, autoriza a la Superintendencia de la Economía Solidaria a ser notificada por medios electrónicos, de conformidad con el artículo 56 de la Ley 1434 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

He leído y acepto los términos y condiciones

Se observa que dicho aviso habla de la Ley 11 de 2007, Ley que se encuentra derogada por la Ley 39 de 2015; La Ley Orgánica 15 de 1999, aunque está vigente, existe la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 como normatividad más actualizada en los temas relacionados, por ende, se recomienda actualizar los avisos legales de la página web.

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:

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

“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 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 2020.

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 2020.

Con un número total de PQRSD radicados de 6.115 en el primer semestre de 2020 como se explica en el siguiente cuadro:

Tipo de PQRS	En termino	Vencidas	Total PQRS
Petición de Documentos	41	624	665
Denuncias	7	38	45
Información Interés Particular	65	641	706
Reclamos	259	1.261	1.520
Consultas	160	239	399
Manifestación	10	-	10
Información de Interés General	5	117	122
Otros (Visitas, Citas, Reuniones)	33	318	351
Quejas	475	1.478	1.953
No es competencia de la entidad	32	222	254
Peticiones Incompletas	9	73	82
Sugerencias	5	-	5
Felicitaciones	3	-	3
Totales	1.104	5.011	6.115

Fuente: Datos suministrados por Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

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

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

Al respecto, entre los meses de enero a junio de 2020 del total de PQRSD, las quejas fueron de 1.953 los cuales corresponden al (32%), seguido de Reclamos con 1.520 y un porcentaje de (25%), 706 radicados con un porcentaje de (12%) y 665 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 2020 presentaba un total de 5.011 PQRSD vencidas, es decir que el 82% del total de PQRSD recibidas no se gestionaron en los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, según el tipo de peticiones presentadas por los usuarios. Así mismo, en la información suministrada, en la columna “Tiempo consumido” se evidencia que están en el rango de un (1) día hasta ciento diecinueve (119), 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. (...)”.

➤ 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 2020 en el sistema documental eSigna, los cuales se relacionan de acuerdo con la dependencia a la cual fueron asignados:

Dependencia	En Trámite	En trámite incompleta	Finalizado	Paralizado	Presentado	Total general
Defensa Judicial, Atención de Consultas y Tutelas	3		22		1	26
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	1		13		4	18
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	26		7		12	45
Despacho del Superintendente			10	1	5	16
Grupo de Análisis Financiero I	46		1302		220	1568
Grupo de Análisis Financiero II	134		1077		228	1439
Grupo de Análisis Financiero III	41		1274		120	1435
Grupo de Archivo					2	2
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Asociativa	2		7			9
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Financiera	115		45		19	179
Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas	173		384		58	615
Grupo de Comunicaciones					2	2

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

Dependencia	En Trámite	En trámite incompleta	Finalizado	Paralizado	Presentado	Total general
Grupo de Contratos	1		21		38	60
Grupo de Contribuciones y Cobranzas	4		66		45	115
Grupo de Control Interno Disciplinario	1		16		1	18
Grupo de Facturación	873		236		54	1163
Grupo de Gestión Documental y Administrativo			4		33	37
Grupo de Inspección	2				31	33
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas	94		11		78	183
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas	159		2		45	206
Grupo de Planeación	3		44		29	76
Grupo de Riesgos	1		6		26	33
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones	235				465	700
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados	442		34		1160	1636
Grupo de Sistemas	2		10		7	19
Grupo de Talento Humano	8		47		68	123
Grupo Financiero	10		6		15	31
Grupo Financiero y Administrativo			2		4	6
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	3129		1380		775	5284
Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa	1					1
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	813		719	1	719	2252
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones	466	12	251	10	370	1109
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados	317	2	1348	4	202	1873
Intendencia Asociativa	1					1
Intendencia Financiera	4		21		2	27
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	21	1	144		124	290
Oficina Asesora Despacho			8		5	13
Oficina Asesora Jurídica	71		524		77	672
Oficina de Control Interno	1		3		1	5
Secretaría Despacho					1	1
Secretaría Financiera	2		12		2	16
Secretaría General	6		11		34	51
Secretaría Oficina Asesora Jurídica					2	2
Secretaría Planeación y Sistemas			8			8
Total general	7.206	15	9.075	16	5.084	21.398

Fuente: Datos suministrados por Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

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

Sobre esta información se puede evidenciar que la mayor participación en trámites se encuentra en el Grupo Interno de trabajo de servicio al ciudadano con un total de 5.284 solicitudes que equivale a un (24,69%) del total de tramites recibidos por la entidad, seguida por el Grupo Jurídico - Delegatura Financiera con 2.2525 trámites y el (10,52%), Grupo jurídico para fondos de empleados con 1.873 trámites y un (8,75%) y Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados con 1.636 trámites y un (7,65%), como las más representativas, por lo que se recomienda 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 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 2020, el siguiente es el resumen de PQRSD que se encuentran radicados a dicho grupo:

TRÁMITE	TOTAL
ACUSE DE RECIBO	3077
ARCHIVO	10
CIERRE DE QUEJA	751
CONSULTAS	56
IMPRORROGABLES Y REENVÍO DE CORRESPONDENCIA	39
MEMORANDO	3
PETICIÓN INCOMPLETA	89
REQUERIMIENTO	27
RESPUESTA POR REQUERIMIENTO DE JUZGADO O ENTIDAD DEL ESTADO	86
TRASLADO DE RECLAMO A ÓRGANOS DE CONTROL Y OTROS	1535
TRASLADO POR COMPETENCIA	497
TUTELA	0
TOTAL	6170

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, presentándose las siguientes diferencias:

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
---	--	---

	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Grupo Interno de trabajo de servicio al ciudadano	Diferencia Numérica
No Total de Tramites	5.284	6.170	886

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

De igual forma observamos que al realizar una revisión al tiempo de respuesta consumido reflejado en el sistema documental eSigna, esta toma para efecto de cálculo el tiempo consumido entre la fecha de radicación y la fecha de finalización o cierre en el sistema, lo cual genera una estadística no real de tiempo de respuesta al ciudadano.

De acuerdo con las anteriores observaciones recomendamos que de manera urgente se realicen 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.

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 un 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.

Formato No 1. Entorno

No	Característica	Observación Secretaría General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
1	¿Cuenta con estacionamientos para el ciudadano?	En los alrededores del edificio en el cual se encuentran ubicadas las instalaciones de la entidad, hay sitios en los que se presta servicio de parqueo.	X			Ver carpeta: 1.Entorno_No. 1 Parqueaderos en el entorno.	No se acepta puesto que la Superintendencia no tiene parqueaderos propios disponibles para publico

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



No	Característica	Observación Secretaría General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
2	¿Hay rampas de acceso entre los diferentes itinerarios?	Hay rampas que permiten el acceso al edificio en el cual se encuentran ubicadas las instalaciones de la entidad.	X			Ver carpeta: 1.Entorno_No. 2 Rampas de acceso	Se acepta, es evidente que las hay
3	¿Los vados tienen un diseño adecuado, mediante una pendiente igual o inferior al 10%, rodeados por franja táctil de alerta y enrasados en el inicio y fin del tramo?	Existe una rampa o vado para acceso para personas en condición de discapacidad y acceso de carga	X			Ver carpeta: 1.Entorno_No.3	Se acepta, es evidente que las hay
4	¿El ancho del andén es igual o superior a 180 cm?	Los andenes que rodean el edificio donde se encuentran las instalaciones de la entidad tienen un ancho a la medida indicada.	X			Ver carpeta: 1.Entorno_No.4 Ancho de andén	se acepta, si son más anchos
5	¿Los senderos cuentan con franjas táctiles de alerta para advertir sobre obstáculos, diferencias de nivel o de actividad?	Se encuentran ubicados al ingreso del parqueadero por el acceso en la calle 31	X			Ver carpeta: 1.Entorno_No.5	se acepta, si los tiene
6	¿Hay soporte y guía en los senderos?	Existe sendero demarcado con cita antideslizante con espacio de 60 cms en acceso al parqueadero por la calle 31	X			Ver carpeta: 1.Entorno_No.6	No se acepta, el sendero peatonal no tiene soportes
7	¿Hay drenajes de agua en las rutas de acceso?	Si existen en la entrada del parqueadero en dos sectores para evitar posibles apozamientos de agua e inundaciones	X			Ver carpeta: 1.Entorno_No.7	se acepta, si cuenta
8	¿Dentro del sendero no existen obstáculos, que representen un riesgo para los peatones?	No existen obstáculos que representen riesgos.	X			Ver carpeta: 1.Entorno_No.8 Inexistencia de obstáculos	Se acepta, no existen obstáculos
9	¿Las tapas, rejillas y demás elementos horizontales dentro del sendero, están totalmente enrasados y garantizan la continuidad del paso sin riesgo?	Los elementos se encuentran enrasados, garantizando continuidad del paso.	X			Ver carpeta: 1.Entorno_No.9 Elementos horizontales enrasados	Se acepta, si cumple
10	Cuenta con al menos una puerta de acceso?	El edificio cuenta con dos puertas de acceso doble.	X			Ver carpeta: 1.Entorno_No. 10 Puertas de acceso Edificio	Se acepta, si cumple

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	Característica	Observación Secretaría General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
11	Las puertas de vidrio están debidamente marcadas?	Tienen la identificación del Edificio y franjas de marcación.	X			Ver carpeta: 1.Entorno_No. 11 Puertas de vidrio marcadas	Se acepta, si cumple
12	Cuenta con espacio suficiente para el acceso a silla de ruedas?	Cuenta con espacio suficiente para el acceso a silla de ruedas.	X			Ver carpeta: 1.Entorno_No. 12 Espacio acceso silla de ruedas	Se acepta, si cumple

Formato No 2. Acceso

No	Característica	Observación Secretaría General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
1	¿Se asegura al menos una entrada accesible?	Se dispone de una entrada.	X			Ver carpeta: 2.Acceso_No. 1	Se acepta, si cumple
2	¿Se suministra información visual, audible y táctil para ayudar a la orientación y a la señalización para la ubicación del acceso?	Se dispone de ayudas visuales, auditivas (con el vigilante de turno servicio 24 horas) y la respectiva señalización de acceso a la Torre				Ver carpeta: 2.Acceso_No. 2	Se acepta, si cumple
3	¿El acceso principal a la entidad se reconoce fácilmente, ya que cuenta con un contraste de color y señalización adecuada?	Cuenta con la señalización con imagen institucional.	X			Ver carpeta: 2.Acceso_No. 3	Se acepta, si cumple
4	¿El acceso cuenta con un ancho libre de paso de mínimo 100 cm?	Se cuenta con un espacio que cumple mide 120 cms	X			Ver carpeta: 2.Acceso_No. 4	Se acepta, si cumple
5	¿Delante y detrás del acceso se garantiza un giro de 150 cm de diámetro libre de obstáculos?	Se cuenta con un espacio alrededor de la torre de 2 metros y posibilidad de giro de 360 grados	X			Ver carpeta: 2.Acceso_No. 5	Se acepta, si cumple
6	¿Los sistemas de control y seguridad a la entrada garantizan el acceso a todas las personas?	Si se garantiza.	X			Ver carpeta: 2.Acceso_No. 6	Se acepta, si cumple
7	¿El personal del acceso está capacitado para interactuar con todas las personas, especialmente personas con discapacidad?			X		Ver carpeta: 2.Acceso_No. 7	No cumple

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	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
8	¿La iluminación en el espacio adyacente a la puerta permite la identificación propia de la puerta?	Se cuenta con bandas de señalización en vidrios y puertas de acceso a la torre	X			Ver carpeta: 2.Acceso_No. 8	Se acepta, si cumple
9	¿El acceso cuenta con una iluminación artificial de la menos 100 vatios?	El acceso a la torre es 100% en vidrio transparente templado que permite una visual en su acceso	X			Ver carpeta: 2.Acceso_No. 9	Se acepta, si cumple
10	Las puertas de vidrio están claramente marcadas con indicadores visuales?	Se cuenta con puertas señalizadas.	X			Ver carpeta: 2.Acceso_No. 10	Se acepta, si cumple

Formato No 3. Punto de Información

No	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
1	¿El punto de información se ubica cerca a la entrada?	La recepción está ubicada exactamente en las puertas de acceso a la torre	X			Ver carpeta: 3.Punto de Información No. 1	No se acepta. En el piso 11 no hay punto de información, es el piso de atención al ciudadano
2	Se puede identificar claramente?	Se identifica claramente	X			Ver carpeta: 3.Punto de Información No. 2	No se acepta. En el piso 11 no hay punto de información, es el piso de atención al ciudadano
3	¿Cuenta con un sistema de aumento de audición (por ejemplo, un sistema de inducción en bucle) para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas?			X		Ver carpeta: 3.Punto de Información No. 3	No cumple
4	¿Se evita colocar el mostrador frente a ventanas en donde el brillo del sol haga que la cara del usuario o funcionario este en la sombra, y por tanto, tenga dificultad para leer los labios?	La ventanilla única de correspondencia está ubicada internamente en dónde el brillo del sol no afecta y con una distancia prudencial de las ventanas.	X			Ver carpeta: 3.Punto de Información No. 4	Se acepta, Si cumple
5	¿Posterior y frente a la ventanilla existe un espacio de maniobra de 150 cm de diámetro?					Ver carpeta: 3.Punto de Información No. 5	No cumple
6	¿La parte superior de la ventanilla cuenta con una altura mínima de 110 cm?	Cuenta con una altura superior a la medida indicada.	X			Ver carpeta: 3.Punto de Información No. 6	Si cumple

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	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
7	¿la ventanilla tiene una profundidad mínima de 40 cms?	Tiene una profundidad que supera esta medida.	X			Ver carpeta: 3.Punto de Información No. 7	Si cumple
8	¿El mobiliario contrasta cromáticamente con el entorno y las terminaciones son redondeadas para evitar laceraciones?	Se cuenta con terminaciones rectas y en puntas pero no bordeadas		X		Ver carpeta: 3.Punto de Información No. 8	No cumple
9	Las Superficies de lectura y escritura tienen un rango de iluminación de 350 a 450 watts?					Ver carpeta: 3.Punto de Información No. 9	Si cumple
10	Cuenta con salas de espera?					Ver carpeta: 3.Punto de Información No. 10	No cumple. En el piso 11 no hay sala de espera, es el piso de atención al ciudadano

Formato No 4. Mobiliario

No	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
1	Se puede ubicar e identificar claramente el área de atención al ciudadano?	Se cuenta con espacio para la atención al ciudadano, pero no es de fácil acceso porque el espacio es limitado en su ingreso en el piso 11	X			Ver carpeta: 4.Mobiliario_No. 1	Se acepta, si cumple
2	Tiene sala de espera?	Se dispone de una sala de espera.	X			Ver carpeta: 4.Mobiliario_No. 2	No se acepta. En Atención al Ciudadano no hay sala de espera
3	¿Posterior y frente al mueble de atención existe un espacio de maniobra de 150 cm de diámetro?	Se cuenta con dicho espacio.	X			Ver carpeta: 4.Mobiliario_No. 3	No se acepta. En correspondencia no hay espacio de maniobra, en atención al ciudadano si
4	¿Cuenta con un sistema de aumento de audición (por ejemplo, un sistema de inducción en bucle) para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas?			X		Ver carpeta: 4.Mobiliario_No. 4	No cumple
5	¿Se evita colocar el mostrador frente a ventanas en donde el brillo del sol haga que la cara del usuario o funcionario este en la sombra, y por tanto tenga dificultad para leer los labios?		X			Ver carpeta: 4.Mobiliario_No. 5	Si cumple

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	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
6	¿El escritorio permite la aproximación frontal del funcionario con una altura libre por debajo del mesón de 70 a 73 cm?	Se cuenta con mobiliario con una altura de 74 cms	Parcialmente			Ver carpeta: 4.Mobiliario_No. 6	Si cumple
7	¿El escritorio tiene un ancho libre de 80 cm y una profundidad mínima de 40 cm en la zona del usuario?	Se cuenta con mobiliario con una altura de 73 cms y ancho de 60 cms y la profundidad si se cumple, es de 50 cms	Parcialmente			Ver carpeta: 4.Mobiliario_No. 7	No se acepta, no cumple con las medidas requeridas para escritorios que atiendan personas con discapacidad
8	¿El escritorio tiene un ancho libre de 80 cm y una profundidad mínima de 40 cm en la zona del funcionario?	Se cuenta con mobiliario con una altura de 73 cms y ancho de 60 cms y la profundidad si se cumple, es de 50 cms	Parcialmente			Ver carpeta: 4.Mobiliario_No. 8	Si cumple
9	¿Las sillas cuentan con espaldar y apoya brazos?	Se cuenta con sillas que cumplen con espaldar y apoya brazos	X			Ver carpeta: 4.Mobiliario_No. 9	No se acepta, las dos sillas para atención al ciudadano no tienen apoya brazos
10	¿La iluminación general es de 200 watts?	Se cuenta con iluminación pero es artificial (luminarias)		X		Ver carpeta: 4.Mobiliario_No. 10	Si cumple
11	La superficie de lectura y de escritura tienen un rango de iluminación de 350 watts a 450 watts?	Se cuenta con iluminación (Interna y externa) que cumple	X			Ver carpeta: 4.Mobiliario_No. 11	Si cumple

Formato No 5. Circulaciones Verticales

No	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
1	Existen ascensores para llegar al punto de atención al ciudadano?	Existen ascensores que permiten llegar a las instalaciones de la entidad y por ende al área de atención al ciudadano.	X			Ver carpeta: 5.Circulares Verticales No. 1	Si cumple

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	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
2	Sus dimensiones son como mínimo de 120 cm por 230 cm?	Cumple con las dimensiones	X			Ver carpeta: 5.Circulares Verticales No. 2	Si cumple
3	El ancho del ascensor es de mínimo 110cm?	El acceso por el acceso es de 150 cms	X			Ver carpeta: 5.Circulares Verticales No. 3	Si cumple
4	Contrasta el color de las entradas con las paredes del ascensor?	Si, teniendo en cuenta que las paredes son blancas y los ascensores de color gris.	X			Ver carpeta: 5.Circulares Verticales No. 4	Si cumple
5	Tiene un espejo o muro de seguridad?	Cuentan con espejo.	X			Ver carpeta: 5.Circulares Verticales No. 5	Si cumple
6	Tiene pasamanos?	Cuentan con pasamanos	X			Ver carpeta: 5.Circulares Verticales No. 6	Si cumple
7	El piso del ascensor es antideslizante?	Cuentan con pisos antideslizantes.	X			Ver carpeta: 5.Circulares Verticales No. 7	Si cumple
8	La iluminación del ascensor es de mínimo 100 watts?	Cuenta con iluminación (LED) suficientes y clara	X			Ver carpeta: 5.Circulares Verticales No. 8	Si cumple
9	Tiene advertencias de emergencia?	Dispone de advertencias de emergencia.	X			Ver carpeta: 5.Circulares Verticales No. 9	Si cumple
10	Tiene lenguaje braille?	Dispone de lenguaje braille en los ascensores	X			Ver carpeta: 5.Circulares Verticales No. 10	Si cumple

Formato No 6. Circulaciones Horizontales

No	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
1	¿El área de circulación horizontal principal está a nivel del suelo, sin escalones?	El área de circulación está a nivel del suelo.	X			Ver carpeta: 6.Circulaciones Horizontales No. 1	Si cumple
2	¿Las circulaciones tienen delimitaciones detectables y contraste visual en relación con los alrededores para facilitar el desplazamiento a personas con discapacidad visual?	Se cuenta con la rampa o vado detectable y visual	X			Ver carpeta: 6.Circulaciones Horizontales No. 2	Si cumple

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	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
3	¿Se brinda orientación mediante indicadores táctiles de la superficie peatonal, e información visual, audible y táctil?	Se brinda la orientación al acceso de la torre y se cuentan con información visual y audible pero no táctil	Parcialmente			Ver carpeta: 6.Circulaciones Horizontales No. 3	No se acepta ya que no cuenta con señalización audible ni táctil
4	¿Se evitan los obstáculos a lo largo del sendero peatonal?	No hay obstáculos a lo largo del sendero.	X			Ver carpeta: 6.Circulaciones Horizontales No. 4	Si cumple
5	¿Los obstáculos que no se pueden evitar, están debidamente señalizados con un mínimo de altura de 7,5 cm a una altura entre 90–100 cm y 150–160 cm sobre el nivel del suelo?	Se cuenta con las debidas señalizaciones al respecto	X		X	Ver carpeta: 6.Circulaciones Horizontales No. 5	Si cumple
6	¿El ancho no obstruido, es igual o superior a 150 cm para tráfico frecuente en dos sentidos?	Se cuenta con las debidas señalizaciones al respecto	X			Ver carpeta: 6.Circulaciones Horizontales No. 6	No se acepta ya que no cuenta con pasillos anchos el piso 11 donde es la atención al ciudadano
7	¿Hay espacios de paso y giro de al menos 180 cm por 200 cm?	Existe el espacio de dos metros para acceso e interno a la Torre Bancolombia	X			Ver carpeta: 6.Circulaciones Horizontales No. 7	No se acepta ya que no cuenta con pasillos anchos el piso 11 donde es la atención al ciudadano
8	¿Si el ancho de la circulación es inferior a 180 cm y su longitud es superior a 50 m, tiene espacios de cruce separados como máximo 25 m de 180 cm de ancho por 200 cm de longitud?	Existe el espacio de dos metros para acceso externo en la Torre Bancolombia a nivel interno en los pisos 11, 15 y 16 existe espacio de 1,80 cms	X			Ver carpeta: 6.Circulaciones Horizontales No. 8	Si cumple, el pasillo en el piso 11 no es de más de 5 mt
9	El sendero es firme, con una superficie homogénea, antideslizante y está libre de rejillas para drenaje?	Cuenta con las características en cuestión.	X			Ver carpeta: 6.Circulaciones Horizontales No. 9	Si cumple
10	¿Si se encuentra una rejilla está se encuentra a nivel con la superficie y tiene unos orificios con un ancho inferior a 1,5cm?	Está a nivel de piso	X			Ver carpeta: 6.Circulaciones Horizontales No. 10	Si cumple, no hay rejillas en el sendero piso 11

Formato No 7. Gestión y Mantenimiento

No	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
1	Posee centro de enfermería?		X			Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 1	Si cumple
2	Tiene áreas de almacenamiento?		X			Ver carpeta: 7.Gestión y	Si cumple

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	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
						<i>mantenimiento No. 2</i>	
3	Tiene área de cocina y cafetería para servidores?	Se dispone de espacios de cocina y cafetería.	X			<i>Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 3</i>	Si cumple
4	Posee cuartos de basura?		X			<i>Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 4</i>	Si cumple
5	S los tiene están debidamente ventilados?	Se cuenta con Chut de basuras debidamente señalado	X			<i>Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 5</i>	Si cumple
6	El uso de equipos, controles e interruptores están debidamente marcados?	Se cuenta debidamente señalado	X			<i>Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 6</i>	No se acepta en tanto que los interruptores no están debidamente marcados
7	Posee políticas de mantenimiento de las instalaciones?	Las proporcionadas por la empresa de aseo.	X			<i>Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 7</i>	Si cumple
8	Posee mapas de orientación?	Se cuenta con mapas de orientación.	X			<i>Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 8</i>	Si cumple
9	Mantiene las rutas externas libres de agua en la superficie, hojas muertas, residuos, entre otros?	Se hace mantenimiento a diario.	X			<i>Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 9</i>	Si cumple
10	¿Se mantienen los espacios libres de materas recipientes u otros objetos que obstaculicen el paso?	Los espacios están libres de obstáculos.	X			<i>Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 10</i>	Si cumple

Formato No 8. Baños

No	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
1	La entidad tiene baños de acceso al público?		X			<i>Ver carpeta: 8.Baños_No. 1</i>	No se acepta en tanto que los baños son de uso de los servidores de la entidad, no hay baños de uso publico
2	Hay al menos un baño accesible para silla de ruedas?			X		<i>Ver carpeta: 8.Baños_No. 2</i>	No cumple
3	¿La puerta tiene un ancho no obstruido de al menos 90 cm?		X			<i>Ver carpeta: 8.Baños_No. 3</i>	Si cumple

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	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
4	¿El lavamanos cuenta con doble altura, estando el mesón más bajo a una altura de 65 cm?	La altura de 110 cms		X		Ver carpeta: 8.Baños_No. 4	No cumple
5	¿La parte superior de los lavamanos estándar se encuentra a 80 cm de altura, con una altura libre por debajo entre 70 cm y 73 cm?	La altura de 110 cms		X		Ver carpeta: 8.Baños_No. 5	No cumple
6	¿La altura del reborde inferior de al menos uno de los orinales está a 43 cm?	Lo orinales están a una altura de 60 cms		X		Ver carpeta: 8.Baños_No. 6	No cumple
7	¿Los grifos operan con un mezclador, push, palanca o sensor?	Operan con push	X			Ver carpeta: 8.Baños_No. 7	Si cumple
8	¿Todos los accesorios, por ejemplo, el secador de mano, la jabonera, percheros, etc., se encuentran a una altura entre 80 cm y 110 cm?	110 FOTO				Ver carpeta: 8.Baños_No. 8	Si cumple
9	¿Existe un espejo de cuerpo entero o el borde inferior se encuentra a 90 cm, con una inclinación de 10°?	ASCENDORES Y MEDIA LUNAS ACCESO A LOS PARQUEADEROS	X			Ver carpeta: 8.Baños_No. 9	No se acepta en tanto que se refiere a espejo en los baños
10	¿Los aparatos y accesorios son de color contraste con la superficie donde se localizan siendo fáciles de ubicar?	Los colores son de color blanco	X			Ver carpeta: 8.Baños_No. 10	Si cumple
11	¿La iluminación mínima medida a 80 cm por encima del nivel del suelo es de 200 lux?	Se cuenta con iluminación artificial es clara	X			Ver carpeta: 8.Baños_No. 11	Si cumple

Formato No 9. Sistema de Accionamiento

No	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
1	Posee sistema de alarma contra incendios?	Cuenta con alarma contra incendios.	X			Ver carpeta: 9.Sistema de accionamiento No. 1	Si cumple
2	Este sistema tiene en cuenta las personas con discapacidad auditiva?			X		Ver carpeta: 9.Sistema de accionamiento No. 2	No cumple
3	Posee sistemas de advertencia luminosos?		X			Ver carpeta: 9.Sistema de accionamiento No. 3	Si cumple
4	Posee lugares de seguridad diseñados como área de asistencia y rescate para personas con limitaciones?	SILLA ORUGA	X			Ver carpeta: 9.Sistema de accionamiento No. 4	No se acepta, estos lugares son en las escaleras o un área muy cercana

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	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
5	En caso de evacuación horizontal, los ascensores están diseñados para evacuar personas?	SILLA ORUGA	X			Ver carpeta: 9.Sistema de accionamiento No. 5	No se acepta, los ascensores no son a prueba de incendios
6	Posee sillas de evacuación?	SILLA ORUGA SILLA DE RUEDAS Y CAMILLA	X			Ver carpeta: 9.Sistema de accionamiento No. 6	Si cumple
7	Posee tecnologías emergentes para evacuación como toboganes de salvamento?	SILLA ORUGA	X			Ver carpeta: 9.Sistema de accionamiento No. 7	No se acepta, no hay toboganes de salvamento
8	Posee puertas resistentes al fuego?	SI ANTIPÁNICO	X			Ver carpeta: 9.Sistema de accionamiento No. 8	No se acepta, anti pánico es un mecanismo
9	Posee señalización de evacuación?	Se cuenta con de señalización evacuación.	X			Ver carpeta: 9.Sistema de accionamiento No. 9	Si cumple
10	¿Esta señalización es visible, audible y táctil de acuerdo con el principio de los dos sentidos?					Ver carpeta: 9.Sistema de accionamiento No. 10	No cumple

Formato No 10. Señalización

No	Característica	Observación	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
1	¿La señalización está ubicada a una altura entre 90 cm y 120 cm del eje al acabado del piso?		X			Ver carpeta: 10.Señalización_No. 1	Si cumple
2	¿La ubicación de la señalización permite la aproximación de todas las personas, sin encontrarse un obstáculo delante de esta?					Ver carpeta: 10.Señalización_No. 2	Si cumple
3	¿La señal táctil tiene alto relieve? ¿La altura del relieve mide entre 1mm y 1,5 mm?	PARCIALMENTE	X			Ver carpeta: 10.Señalización_No. 3	No se acepta, la señalización no es táctil
4	¿La señalización cuenta con sistema braille de un tamaño de 5 mm a 7,5 mm cada celda, con una distancia entre puntos adyacentes de la misma celda de 2,5 mm y un espacio interlineal de 10 mm?			X		Ver carpeta: 10.Señalización_No. 4	No cumple
5	¿La señalización cuenta con alto contraste y un pictograma claro del área?	ASCENSOR				Ver carpeta: 10.Señalización_No. 5	No se acepta, se refiere a señalización de la entidad

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	Característica	Observación	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
6	¿La señalización cuenta con lengua de señas?	NINGUNO		X		Ver carpeta: 10.S señalización_No. 6	No cumple
7	¿La señalización tiene terminaciones redondeadas, no lacerantes?	NINGUNO		X		Ver carpeta: 10.S señalización_No. 7	No cumple
8	¿Presenta señalización interior sencilla, asimilable y que aplique un sistema o código de colores en las paredes, puertas, taquillas, etc., para conseguir el mejor contraste posible?	NINGUNO		X		Ver carpeta: 10.S señalización_No. 8	No cumple
9	¿Cuenta con señalización adecuada, mediante planos o maquetas táctiles, para todas las personas, principalmente con discapacidad visual?	EN LOS ASCENSORES TACTIL CON LENGUAJE BRAYLE	X			Ver carpeta: 10.S señalización_No. 9	No se acepta, se refiere a señalización de la entidad
10	Se presenta la información de seguridad, información general e Información de anuncios de manera clara, concisa, exacta y oportuna?	AL INGRESO DE LA TORRE CUENTA CON INFORMACIÓN CLARA	X			Ver carpeta: 10.S señalización_No. 10	No se acepta, se refiere a señalización de la entidad

La información y las respuestas de los diez formatos anteriores se tabulo dando como resultado el siguiente cuadro:

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

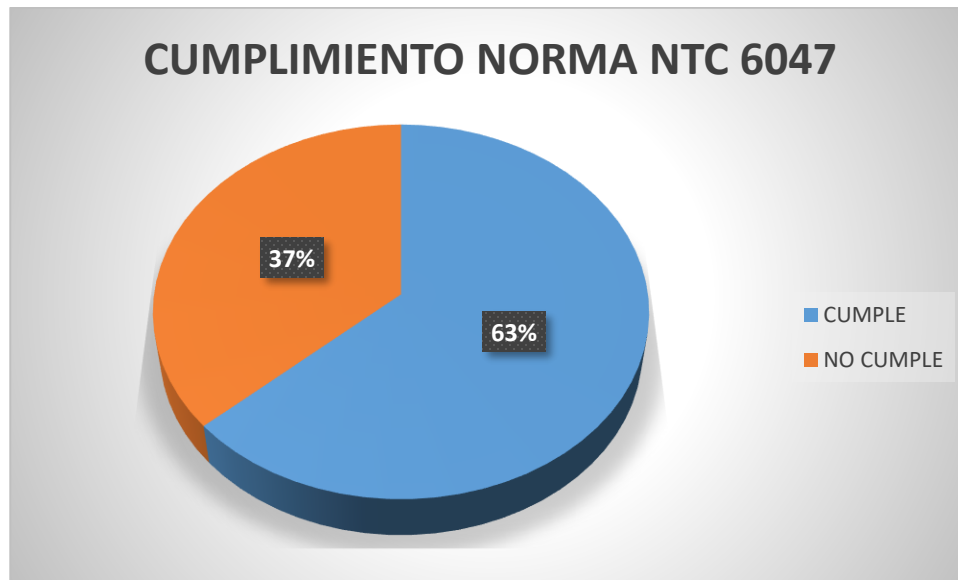
Fuente: Datos suministrados por Secretaria General

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 ocho (38) ítems o normas

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 Secretaria General

En conclusión, se genera la siguiente gráfica:



Se observa que hay un 37% de respuestas que indican que no se está cumpliendo con los parámetros formulados en la Norma NTC 6047 de 2013, los cuales deben ser mejorados procurando subsanar estas debilidades en pro del posicionamiento de la entidad y su visibilización ante la ciudadanía, como de la minimización de incumplimientos y posibles sanciones.

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

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

4. Garantizar la posibilidad de hacer seguimiento en línea al estado de las peticiones o trámites
5. Permitir la radicación y notificación electrónica de documentos
6. Establecer mecanismos de interoperabilidad con otras entidades para compartir información
7. Implementar al menos las herramientas gratuitas de accesibilidad que ofrece el Ministerio TIC como el software lector de pantalla y el centro de relevo
8. Garantizar la accesibilidad web de los canales virtuales
9. Identificar Canales que puede utilizar para divulgar los cambios y mejoras en tarifas, plazos, descuentos, prórrogas, documentación, canales, lugares y horarios de atención, seguimiento y control de los trámites y peticiones:
 - Páginas web institucionales, ventanillas únicas y demás portales digitales
 - Prensa
 - Emisoras, emisoras comunitarias
 - Televisión nacional, programa institucional por tv
 - Pauta en negocios locales
 - Mensajes de texto a celulares (SMS) • Perifoneo

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

a. Las notificaciones y comunicaciones de los actos administrativos:

Para ello, tenga en cuenta que:

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

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



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

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

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

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

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

G. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ **Se recomienda que de manera urgente se realicen 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

- ✓ **Se recomienda implementar el Decreto Legislativo 491 de 2020** al igual que la Guía de Servicio al ciudadano y racionalización de trámites en el marco del COVID-19 de la Función Pública, para generar acciones que respondan a las necesidades del ciudadano y políticas que respondan con calidad, accesibilidad para discapacitados, practicas más innovadoras y modernas centradas en el usuario y basadas en la evidencia para un servicio ágil.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

Observación # 1: Restablecimiento de Servicio de PBX

Condición: se debe tener en cuenta que desde el 19 de marzo no se recibieron llamadas en atención a la emergencia sanitaria causada por el covid-19 hasta su restablecimiento del servicio el 1 de junio de 2020, es decir la entidad estuvo privada de este servicio por un espacio de 72 días

Criterio: De acuerdo con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el procedimiento R-INCA-012 Atención telefónica y personal a las vigiladas, usuarios y ciudadanos, se faltó a este procedimiento por un espacio de setenta y 72 días.

Causa: Se entiende que se debían ajustar los protocolos y las tecnologías necesaria para restablecer el servicio, pero se debía realizar en el menor tiempo posible.

Efecto: No había presencia de la entidad ante la ciudadanía, no se le podía atender en sus necesidades, de manera telefónica.

Recomendación: Robustecer el sistema tecnológico o plataforma tecnológica que se adapten a las necesidades de manera pronta.

Observación # 2: Cubrimiento de las Llamadas al PBX

Condición: Se evidencia 2.997 llamadas, es decir el 54%, que no fueron atendidas del total de las llamadas.

Criterio: inconformidad a los usuarios y un riesgo de incumplimiento de las funciones de servicio al ciudadano que como entidad pública debe brindar

Causa: Al llamar a la entidad las extensiones habilitadas al encontrarse ocupadas, con llamadas en curso, dan tono de timbre

Efecto: Genera inconformidad en el usuario quien percibe que en la Superintendencia simplemente no atienden o no contestan las extensiones que se tienen asignadas para el servicio al ciudadano.

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
---	--	---

Recomendación: Se identifica la necesidad de un sistema de llamada en espera, en el cual se asigne un turno de atención al usuario y permita que este reconozca que las extensiones en ese momento se encuentran ocupadas

Observación # 3: Procedimiento en iSolución de las PQRSD electrónicas

Condición: No hay un procedimiento establecido en iSolución para el manejo del correo electrónico y de las PQRSD que se generan en la página web

Criterio: No existe un procedimiento guía que indique documentos aplicados, actividades, registros que generen estadísticas y reportes necesarios para su debido análisis.

Causa: se puede omitir o desatender la petición generada por este medio.

Efecto: no hay control de cantidades y fechas generando insatisfacción de la ciudadanía en la contestación de las peticiones.

Recomendación: Implementar un procedimiento que permita atender, evaluar, canalizar y responder de manera ágil y eficiente estas solicitudes, de tal manera que se alineen a las necesidades de los usuarios y de la Superintendencia de Economía Solidaria y se pueda hacer estadísticas de su uso.

Observación # 4: Funcionalidad del link de las PQRS de la página WEB

Condición: No hay funcionalidad del link de las PQRS de la página WEB <http://www.supersolidaria.gov.co/> en la página de inicio, ubicado en la parte inferior derecha de la página puesto que no funciona y genera el mensaje: no se puede acceder a este sitio.

Criterio: *Incumplimiento de Artículo 76 de Ley 1474 de 2011: ...” 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”*

Causa: No se pueda acceder al sitio generando insatisfacción del ciudadano

Efecto: No prestar atención adecuada generando materialización del riesgo en cuanto a la calidad en la respuesta de la petición.

Recomendación: Revisar y corregir el Link de las PQRSD de la Pagina Web mencionado.

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
---	--	---

Observación # 5: Normatividad de Aviso Legal

Condición: Al ingresar a la página de la Supersolidaria en la ventana de PQRSD al iniciar el trámite y luego de dos controles de seguridad aparece en pantalla el aviso legal que habla de la Ley 11 de 2007

Criterio: La Ley 11 de 2007 se encuentra derogada por la Ley 39 de 2015; La Ley Orgánica 15 de 1999 que, aunque está vigente, existe la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013

Causa: Posible desinformación de la normatividad

Efecto: posibles sanciones por uso de normatividad derogada

Recomendación: Actualizar el aviso legal con normatividad más actualizada en los temas relacionados.

Observación # 6: Tiempos establecidos para responder las PQRSD

Condición: La entidad presenta un total de 5.011 PQRSD vencidas, es decir que el 82% 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 119 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: Implementar seguimientos y alarmas automáticas en el sistema de gestión documental esigna, uso matriz de calor en vencimientos de términos (como los usados por sices).

Observación # 7: 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

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

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 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	Restablecimiento de Servicio de PBX	NO
2	Cubrimiento de las llamadas al PBX	SI
3	Procedimiento en iSolicitud de las PQRSD electrónicas	SI
4	Funcionalidad del link de las PQRS de la página WEB	SI
5	Normatividad de Aviso Legal	SI
6	Tiempos establecidos para responder las PQRSD	SI
7	Parámetros formulados en la Norma NTC 6047 de 2013	NO

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

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno invita a la entidad y funcionarios a crear las condiciones adecuadas que garanticen la vinculación de la ciudadanía en la gestión pública teniendo en cuenta la situación actual para convertirla en una oportunidad para mejorar la credibilidad y que fortalezca los lazos de confianza entre la Supersolidaria y los ciudadanos, priorizando los canales de atención, rediseñando estrategias y mecanismos de los tramites, implementando políticas para contestar con calidad, con accesibilidad y continuidad en los servicios que responden a las necesidades de la ciudadanía.

Finalmente, se solicita continuar con el cumplimiento del Plan de Mejoramiento, formato "F-COIN-016 ya suscrito que permita subsanar las debilidades identificadas y sean tenidas en cuenta las recomendaciones planteadas.

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