

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	29	Mes:	07	Año:	2022
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Unidad Auditada:	Mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD por parte de la Supersolidaria I Semestre 2022
Dependencia(s):	Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	Manuel Berrio Scaff – Delegado 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 2022.
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 <p>Guía de Servicio al Ciudadano y Racionalización de tramites en el marco del COVID - 19</p>

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría								Reunión de Cierre		
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
15	07	2022			15	07		2022		30	07	2022	25

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

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

Jefe oficina de Control Interno	Auditor

I. DECLARACION

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

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

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

II. COMPROMISO DEL AUDITADO

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

III. NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

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

IV. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría efectuada al proceso mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD I Semestre 2022 de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria y teniendo en cuenta el objetivo y alcance mencionados anteriormente, los cuales fueron presentados a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria a través de los memorandos No. 2022, 2022 y 2022 de 17 de mayo de 2022, se desarrollaron las siguientes actividades:

a) Entendimiento del proceso:

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

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

- 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 15 de julio de 2022 donde se envió la carta de representación.
- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada la información suficiente, relacionada con el universo de las PQRSD para efectos de análisis semestral de datos.
- e) Ejecución de pruebas: Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, sobre el desarrollo del seguimiento a las PQRSD I semestre 2022.
- f) Definición de observaciones y recomendaciones: Surgieron producto de la comparación entre el estado correcto del requisito (criterio) y el estado actual, socializando cada uno de ellos con el líder del proceso y personal a cargo de la gestión.

RIESGOS EVALUADOS (Riesgos evaluados en el proceso de auditoría)

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

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

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

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

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

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

Probabilidad de ocurrencia	Muy Alta 100%	5							Catastrófico		
	Alta 80%	4				**			Mayor		
	Media 60%	3					*		Moderado		
	Baja 40%	2							Menor		
	Muy Baja 20%	1							Leve		
				1	2	3	4	5			
			Leve 20%	Menor 40%	Moderado 60%	Mayor 80%	Catastrófico 100%				
			Impacto								

Estos riesgos tienen controles tales como:

- Capacitación semestral sobre servicio al ciudadano, de funciones de áreas misionales, actualización de importancia de las PQRSD, estructura de organizaciones y normatividad aplicable de la SES; buscando el apoyo de otras áreas y de otras entidades, en caso de inasistencia se envía material.
- La Coordinadora identifica necesidades del correo "Atención al ciudadano" y adelanta gestión de procedimientos que optimicen las respuestas.
- Capacitación semestral de labores y de funciones de áreas misionales, de procesos y procedimientos para dar respuesta y/o se compartirá material por correo electrónico.
- Capacitación trimestral a los encargados de atención telefónica, según lineamientos del DNP (MIPG) en temas de generalidades y misionalidad para mayor orientación telefónica.

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

Probabilidad de ocurrencia	Muy Alta 100%	5							Catastrófico		
	Alta 80%	4							Mayor		
	Media 60%	3							Moderado		
	Baja 40%	2				*	*		Menor		
	Muy Baja 20%	1				*			Leve		
				1	2	3	4	5			
			Leve 20%	Menor 40%	Moderado 60%	Mayor 80%	Catastrófico 100%				
			Impacto								

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

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

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

el Departamento Administrativo de la Función Pública según la Guía de Administración de Riesgo y el diseño de Controles en Entidades Públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 5, así como se evidencia que se ha cumplido con las acciones de control identificados y sus soportes.

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

1. ATENCIÓN AL USUARIO

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

El Centro de Atención al Usuario CAU, fue atendido durante el primer semestre el 2022, de manera presencial en jornada continua de 9:00 a.m. a 2:00 p.m., por dos profesionales (2) de planta, relacionados a continuación:

Tipo de Vinculación	Nivel de Estudios	Profesión
Planta - Del. Asociativa	Profesional Especializado	Contador Público
Planta - Del. Asociativa	Profesional Universitario	Contador Público

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

La atención virtual fue atendida por funcionaria de la Delegatura Asociativa Profesional Especializada Grado 13.

Eventualmente, los contratistas han apoyado en la atención del CAU, como refuerzo, cuando ha sido requerido.

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

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 2022.

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

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

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

➤ **Usuarios atendidos presencial y virtualmente en el periodo:**

Esta atención se realizó entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022 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	33	4	37	6%
febrero	81	5	86	13%
marzo	137	9	146	22%
abril	100	5	105	16%
mayo	181	9	190	28%
junio	103	5	108	16%
Total Atenciones Personalizadas	635	37	672	100%

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

Se evidencia que, aunque hubo asistencia virtual en la entidad, la mayor atención se realizó de forma presencial con el 94% y mayor actividad en el mes de mayo con el 28% de atenciones seguido del 22% de atención de marzo, como los meses de mayor atención.

Tipo de Servicio:

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022, 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	27	11	38	6%
2	Control de legalidad	10	3	13	2%
3	Liquidaciones voluntarias	11	6	17	3%
4	Estado de tramites - Esigna	32	2	34	5%
5	Información Intervenidas - Toma de Posesión	3	0	3	0%
6	Información Intervenidas - SuperSociedades	2	0	2	0%
7	Sicses - Capturador	4	0	4	1%

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

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

ITEM	TIPO DE CONSULTA	Presencial	Virtual	No. USUARIOS	%
8	Tasas de Contribuciones	8	0	8	1%
9	PQRSD - Contra las vigiladas	436	0	436	65%
10	PQRSD - Contra el servicio	0	10	10	1%
11	Entidades no vigiladas por la Supersolidaria	48	1	49	7%
12	Entidades supervisadas por la Delegatura Financiera	17	0	17	3%
13	Procesos Sancionatorios Administrativos	12	2	14	2%
14	Canales de Comunicación de la Superintendencia	7	1	8	1%
16	Estado obligaciones de la entidad frente a la Superintendencia	9	1	10	1%
17	Alivios Financieros Covid - 19	0	0	0	0%
18	Temas relacionados con Secretaría General	4	0	4	1%
19	Temas relacionados con comunicaciones	1	0	1	0%
	Vacías sin escoger tema relacionado	4	0	4	1%
Total		635	37	672	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 PQRSD contra las entidades vigiladas y representan el 65% del total los usuarios atendidos.

En cuanto a la mayoría de los temas que consultan los usuarios del CAU durante el primer semestre del 2022, corresponde a temas de entidades no vigiladas por la Supersolidaria con el 7%, normatividad de la superintendencia con el 6% de la atención, estado de trámites con el 5% y consultas de entidades supervisadas por la Delegatura financiera con el 3% del total de las atenciones como los porcentajes más representativos.

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

➤ **Calificación:**

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

De acuerdo con lo anterior los servidores del CAU, fueron calificados por su atención personalizada durante el primer semestre de 2022 de la siguiente manera:

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

No.	CALIFICACIÓN	No. DE TURNOS DIGITURNO	% DE TURNOS DEL PERIODO
0	Sin Calificación	11	2%
1	Malo	1	0%
2	Regular		0%
3	Bueno	5	1%
4	Excelente	618	97%
N	Nulo		0%
Total		635	100%

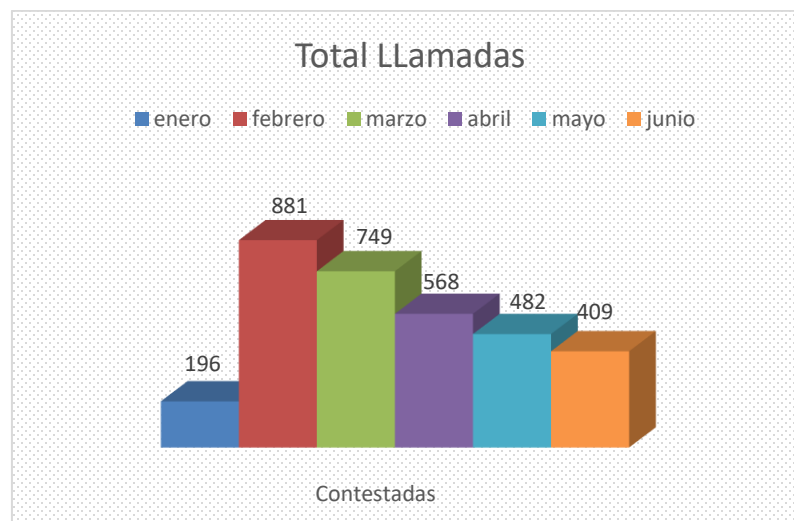
Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

Sobre el total de las atenciones brindadas en el CAU el 97% de las personas atendidas en el periodo de tiempo de 1 de enero a 30 de junio de 2022 califican el servicio como excelente, 2% no calificó la atención y el 1% 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 enero al 30 de junio de 2022.

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.



Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

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

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

En la gráfica anterior se evidencia que, de las 3.285 llamadas realizadas a la entidad, se recibieron 881 en febrero, 749 en marzo y 568 llamadas en abril como los meses de mayor cantidad de llamadas frente a las 196 llamadas de enero y 409 de junio, como los meses de menor cantidad de llamadas.

Total llamadas	Contestadas	Porcentaje
enero	196	5,97%
febrero	881	26,82%
marzo	749	22,80%
abril	568	17,29%
mayo	482	14,67%
junio	409	12,45%
%	3.285	100,00%

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

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

C. PAGINA WEB DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA



El día 21 de julio se procedió a revisar en la página web de la Superintendencia en el icono PQRSD Preguntas, Quejas, Reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el siguiente link: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/browser.do#no-back-button> y se evidencia lo siguiente:

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

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

Jueves, 21 de Julio de 2022 12:32:37 a.m.

[Inicio](#)
[Catálogo de trámites](#)
[Carpeta Privada](#)
[Información de Interés](#)
[Sobre la sede](#)

[INGRESAR](#)
[REGISTRO](#)



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

Búsqueda:

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

Mostrando 1 a 3 de 3 registros

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

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

Atención

Este trámite permite realizarse sin autenticación, pero un usuario no autenticado no podrá consultar su información en la carpeta privada.

¿Desea continuar?

La Oficina de control interno evidencia que, si la persona quiere interponer una petición de manera anónima, lo puede hacer.

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

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

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



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

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

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

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



En la página se enlistan 14 trámites que se realizan ante la Supersolidaria de acuerdo a la siguiente imagen:

1. Autorización de asociación de personas naturales en organismos de segundo grado de carácter económico
2. Aprobación de conversión de Precooperativa a Cooperativa
3. Autorización de escisión de las organizaciones de economía solidaria vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria
4. Autorización de fusión o de incorporación de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria
5. Autorización de transformación de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria.
6. Autorización previa para el ejercicio de la actividad financiera
7. Autorización para el desmonte del ejercicio de la actividad financiera
8. Autorización para la apertura, traslado y cierre de oficinas de las entidades con actividad financiera sometidas al régimen de autorización individual
9. Autorización previa de disolución y liquidación voluntaria de las organizaciones de economía solidaria que ejercen actividad financiera
10. Posesión de administradores, revisores fiscales y oficiales de cumplimiento de las entidades cooperativas que ejercen actividad financiera
11. Autorización previa para cesión de activos y pasivos
12. Control de legalidad de reformas estatutarias de organizaciones del sector real sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria
13. Control de legalidad de reformas estatutarias que no requieren de autorización previa por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria
14. Prórroga para la conversión de Precooperativa a Cooperativa



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

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

Cuenta con una sección para las PQRSD que lo direcciona a la Sede Electrónica donde puede iniciar el trámite de la petición:

· Ver trámite PQRSD Relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria.

PQRSD Relacionadas con la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Videos  Imprimir  Descargar

INICIAR TRÁMITE

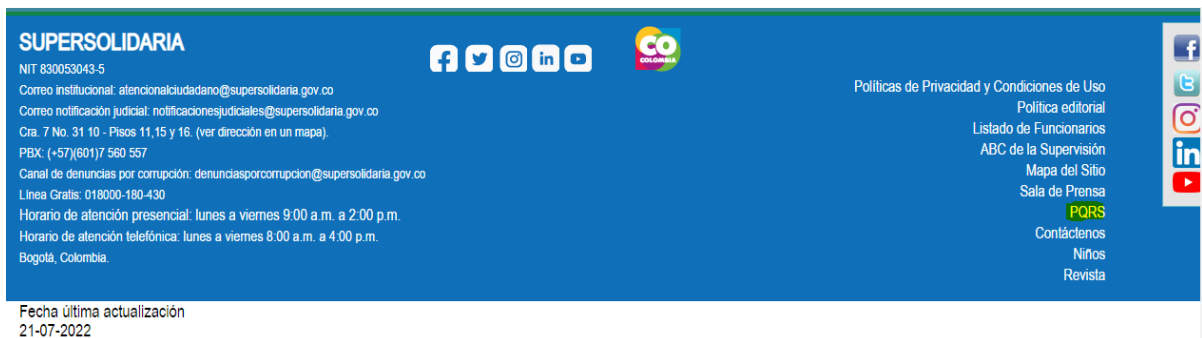
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSDF)

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

Cómo presentar su PQRSDF

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

- 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 PQRSDF, resaltado en amarillo en la siguiente pantalla, funciona y direcciona al usuario a la Sede Electrónica:



SUPERSOLIDARIA
NIT 830053043-5
Correo institucional: atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co
Correo notificación judicial: notificacionesjudiciales@supersolidaria.gov.co
Cra. 7 No. 31 10 - Pisos 11, 15 y 16. (ver dirección en un mapa).
PBX: (+57)(601)7 580 557
Canal de denuncias por corrupción: denunciasporcorrupcion@supersolidaria.gov.co
Línea Gratis: 018000-180-430
Horario de atención presencial: lunes a viernes 9:00 a.m. a 2:00 p.m.
Horario de atención telefónica: lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
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

Fecha última actualización
21-07-2022

- 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.
- Actualmente la página web de la entidad incluyó un recuadro de Pasos exactos de Atención Eficiente que brinda mayor claridad al usuario respecto de la secuencia de pasos a seguir para interponer una queja:

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

Pasos Exactos Atención Eficiente

Pasos Exactos Atención Eficiente

En Supersolidaria, atendemos las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Denuncias en contra de las entidades vigiladas, la prestación de nuestros servicios y la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad, con el fin de preservar los intereses de los asociados, socios y ciudadana en general, así como generar mayor transparencia en nuestra gestión.

Para alcanzar un mejor entendimiento, publicaremos una serie de recomendaciones que se deben tener en cuenta, al momento de presentar solicitudes.

¡Atención!

Las diferentes PQRSD con relación a la prestación de servicios de las organizaciones vigiladas, deben ser tramitadas en primera instancia ante el **órgano de control social respectivo**. Si la Supersolidaria recibe una PQRS.D que no haya adelantado el procedimiento ante el respectivo órgano de control social, ésta no será tramitada, según lo señalado en el **capítulo II Título IV de la Circular Básica Jurídica** que dispone:

"El órgano de control social es el encargado de darle trámite y solicitar a los órganos competentes, la aplicación de los correctivos pertinentes, con fundamento en las funciones asignadas en la Ley y en los Estatutos."

Esta Superintendencia, por intermedio de sus Delegaturas y según el ámbito de competencia, resolverá las quejas que, **habiendo sido presentadas ante los órganos de control social** (Juntas de vigilancia, comités de control social, juntas de control social) **no hayan tenido respuesta por parte de dichos órganos o la respuesta respectiva no hubiere sido apropiada.**

Pasos Exactos
Atención Eficiente



Transformamos nuestros procesos para
una atención transparente y de calidad



Pasos Exactos Atención Eficiente

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA ANTE LA SUPERSOLIDARIA

Requisitos para presentar la queja

- Presentarla por escrito
- Autoridad a quien se dirige
- Nombre y NIT de la organización vigilada de la cual presenta queja
- Nombres y apellidos del solicitante y su representante y/o apoderado
- Dirección física y electrónica dispuesta para recibir notificaciones
- Objeto de la queja
- Razones en las que fundamenta la queja
- Relación de los documentos que desee presentar para iniciar la queja
- Firma del peticionario

¿A quién presentar la queja?

A las delegaturas de la **Supersolidaria**, según el ámbito de competencia.

Centros virtuales de atención:
atencion@afesano.gov.co
www.afesano.gov.co
8000 912511 o al 01 254 9000

¿Cómo debe ser la respuesta?

- Dentro del término establecido, contados a partir del día siguiente a la fecha en que fue recibida.
- Cuando no sea posible atender la petición dentro de este tiempo, se informará al interesado expresando los motivos y la fecha en la que se enviará la respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

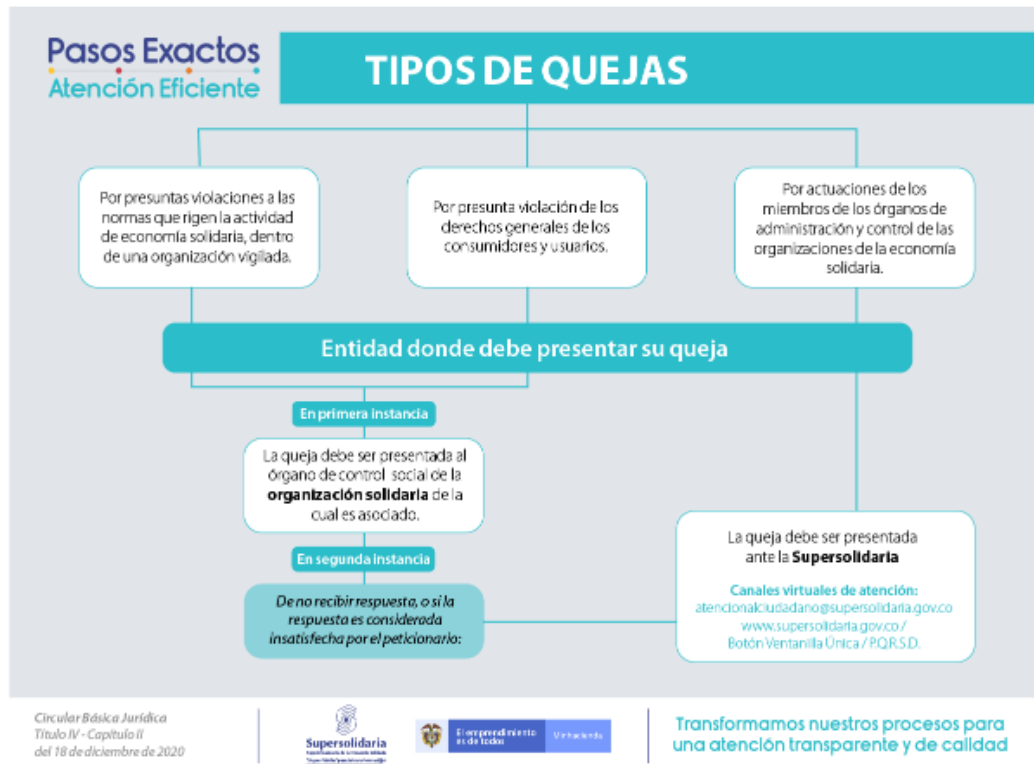
Circular Básica Jurídica
Título IV - Capítulo II - Numeral III
del 18 de diciembre de 2020



Transformamos nuestros procesos para
una atención transparente y de calidad

Transformamos nuestros procesos para
una atención transparente y de calidad

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



- La Oficina de Control interno evidencia que se debe hacer una revisión respecto a la normatividad mencionada en el aviso legal ya que no está bien escrito el año del Decreto reglamentario 1377 de 2013; así mismo la Ley 1581 de 2012 fue derogada parcialmente por el decreto 1081 de 2015:

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)".

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

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

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 2013, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012", el Decreto 1074 de 2015, y demás normas concordantes.

He leído y acepto los términos y condiciones

Cancelar

Continuar

D. PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – eSigna:

En el Sistema de Gestión documental eSigna, 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 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 2022.

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

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

A continuación, relacionamos el número de PQRSD radicados 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 2022.

Con un número total de trámites radicados de 10.545 en el primer semestre de 2022 como se explica en el siguiente cuadro:

Tipo de trámite	Presentado	En trámite	Total PQRS
Autorización para la apertura, traslado y cierre de oficinas	2		2
Autorización previa de disolución			0
Control de legalidad constitución entidades sector real	1	1	2
Control de legalidad de reformas estatutarias de sector real	4	9	13
Control de legalidad de reformas estatutarias de organizaciones que no requieren autorización	19	35	54
Instancia General	2806	3078	5884
Pago tasa contributiva	2	1	3
Posesión de administradores	19	62	81
PQRSD relacionadas con la Supersolidaria	1480	1.104	2584
PQRSD relacionadas con las Organizaciones vigiladas por la Supersolidaria	388	260	648
Radicación comunicaciones diferentes a PQRSD	747	526	1273
Reporte inicial de idoneidad para los fondos de empleados		1	1
Totales	5.468	5.077	10.545

Fuente: Datos suministrados por Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Al respecto, entre los meses de enero a junio de 2022 del total de trámites, los clasificados como Instancia general fueron 5.884 los cuales corresponden al 55%, las PQRSD fueron 3.265 las cuales corresponden al (30%), seguido de radicaciones diferentes a PQRSD con un porcentaje de 12% equivalente a 1.273 trámites, como los ítems más representativos.

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

➤ Información Tramites por dependencias

A continuación, se procede a revisar el estado de la totalidad de trámites que fueron radicados por el periodo de enero a junio de 2022 en el sistema documental eSigna, los cuales se relacionan de acuerdo con la dependencia a la cual fueron asignados:

Organización	En Trámite	Presentado	Total general
Defensa Judicial, Atención de Consultas y Tutelas	3	4	7
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	1	8	9

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

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

Organización	En Trámite	Presentado	Total general
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	1	32	33
Despacho del Superintendente		6	6
Grupo de Análisis Financiero I	76	210	286
Grupo de Análisis Financiero II	65	108	173
Grupo de Análisis Financiero III	99	190	289
Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas	203	89	292
Grupo de Comunicaciones		4	4
Grupo de Contratos		2	2
Grupo de Contribuciones y Cobranzas	115	147	262
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	16	17
Grupo de Facturación	990	638	1628
Grupo de Gestión Documental y Administrativo		47	47
Grupo de Inspección	109	5	114
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas	318	58	376
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas	50	29	79
Grupo de Planeación	12	18	30
Grupo de Riesgos	1	10	11
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones	455	890	1345
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados	730	1173	1903
Grupo de Sistemas	1	9	10
Grupo de Talento Humano	9	106	115
Grupo Financiero	3	25	28
Grupo Financiero y Administrativo		4	4
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	486	394	880
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	520	538	1058
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones	347	274	621
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados	186	100	286
Intendencia Asociativa	43	170	213
Intendencia Financiera	1	12	13
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	218	63	281
Oficina Asesora Jurídica	29	44	73
Oficina de Control Interno		1	1
Secretaría Asociativa		13	13
Secretaría Financiera	1	8	9
Secretaría General	4	22	26
Secretaría Planeación y Sistemas		1	1
Total general	5.077	5.468	10.545

Sobre esta información se puede evidenciar que la mayor participación en trámites se encuentra en el Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para fondos de empleados con un total de 1.903 solicitudes que equivale a un (18%) del total de tramites recibidos por la entidad, seguida por el Grupo de Facturación con 1.628 trámites equivalentes al (15%), Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones con 1.345 trámites y un porcentaje de (13%), Grupo Jurídico – Delegatura Financiera con 1.058 trámites y un porcentaje de (10%) y Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano con 880 trámites y un porcentaje de (8%) como las más representativas.

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

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

Así mismo se evidencia que los documentos en trámite (5.077) representan el 48,15% de los trámites que no se han gestionado y los documentos presentados (5.468) representan el 51,85%; por lo que se genera una oportunidad de mejora para que las dependencias realicen estadísticas de los trámites recibidos, clasificándolas por temas, con el fin de establecer cuáles son las PQRSD de mayor frecuencia o recurrentes y establecer los mecanismos que considere pertinentes para poder pronunciarse oportunamente.

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

Ante lo anteriormente expuesto, **el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano**, solicita que se consideren los tiempos de finalización de los contratos de prestación de servicios de los Contratistas del grupo, en razón al gran impacto que al cierre de la vigencia se observa, al no disponer de la cantidad de recurso humano que se requiere para atender de manera oportuna la demanda de PQRSD que la entidad recibe.

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

De acuerdo con filtro generado en el sistema documental eSigna, por el mismo periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022, el siguiente es el resumen de PQRSD que se encuentran radicados en dicho grupo:

TRÁMITE	TOTAL
Créditos	958
Asambleas y/o gobernabilidad	228
Aportes sociales	603
Traslado por competencia	827
Queja contra el servicio	66
Desistimiento de queja	10
Entes de control	173
Solicitudes	757
Fondos sociales y mutuales	47
Cierre	47
Archivo	84
vacías	13
TOTAL	3.813

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

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

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

Así mismo 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, como la clasificación de respuestas recibidas y los traslados por competencia que están generando reprocesos.

TRAMITE	CANTIDAD
PQRSD	3.813
Respuestas recibidas	922
Traslados por competencia	325
TOTAL	5.060

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

Tiempos de Respuesta de PQRSD atendidas:

Mes	0-15 días	más de 15 días	TOTAL PQRSD	%
enero		193	193	4,77%
febrero	822	215	1037	25,62%
marzo	871	11	882	21,79%
abril	669	83	752	18,58%
mayo	671	70	741	18,31%
junio	412	31	443	10,94%
Total	3.445	603	4.048	100,00%

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

Según las anteriores cifras, de los 4.048 PQRSD que se respondieron; se tramitaron dentro de los plazos establecidos 3.445 con un 85,10% de cumplimiento; sin embargo, 603 tramites o el 14,90% 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. (...)".

La Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, ante las estadísticas anteriores presenta para consideración, la necesidad que el grupo tiene de que se realice un desarrollo o software que se alimente con la información que a diario se recibe en Esigna,

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

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

mediante el cual, los operadores del Área de Correspondencia, contando con la capacitación suficiente y adecuada para su manejo, puedan realizar una tipificación acertada de las solicitudes de PQRSD que nos allegan, de manera previa a la asignación del radicado al área que le compete emitir su respuesta, la cual, genere al finalizar el mes, unas estadísticas reales que sirvan de insumo ante las auditorías que tanto Control Interno, como entes de control nos realizan. Esta herramienta estaría administrada por la OAPS – Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

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

E. MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

En atención a las disposiciones establecidas por el Gobierno Nacional y el Departamento Administrativo de la Función Pública, dada la emergencia de salud pública a causa del Covid-19, y con base a el reintegro laboral en modalidad de alternancia instruido mediante el memorando 20214100019873 del 06/09/2021, el grupo de Servicio al Ciudadano diseño el “*PROTOCOLO PARA CONTROL Y PREVENCIÓN INTEGRAL DEL CONTAGIO DE COVID-19 EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO*”, el cual se encuentra publicado en la página web mediante el siguiente enlace:

http://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/public/protocolo_control_prevenccion_contagio_covid_19_cau.pdf

Así mismo, se permitimos informar, que el Grupo de Servicio al Ciudadano está trabajando en el desarrollo de una “Guía para la Aplicación del Protocolo de Atención del Correo Electrónico”, la que se encuentra en un borrador, en fase de revisión inicial y que tiene como objetivo: Definir los parámetros que se deben tener en cuenta, para la debida administración del correo electrónico de atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co, el cual fue creado, con el fin de estandarizar el proceso de recepción, clasificación y radicación de las PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y/o Felicitaciones que se reciben, mediante este canal de comunicación.

F. CANAL DE DENUNCIAS

La oficina de control interno solicita por medio de los memorandos No. 20221300017583 y 20221300017573 de 23 de junio de 2022 a las delegaturas financiera y la forma asociativa, respectivamente, información respecto al canal de denuncias, las cuales indican que, si llega alguna denuncia contra las entidades vigiladas, esta se remite inmediatamente al grupo de atención al

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

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

ciudadano. Se aclara que por este canal se reciben denuncias por corrupción en contra de los servidores, contratistas y trabajadores de la Superintendencia de la Economía Solidaria y son atendidas por el grupo de Control Interno Disciplinario.

Sin embargo, la Delegatura para la supervisión del ahorro y la forma asociativa solidaria entrega estadísticas de las entidades vigiladas con mayor número de quejas de terceros:

No.	Nit	Entidad	Sigla	Tipo de Entidad	Total
1	890-300-625-1	COOPERATIVA MEDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA	COOMEVA	MULTIACTIVA SIN SECCION DE AHORRO	299
2	860-013-683-7	COOPERATIVA DE TRABAJADORES DE AVIANCA	COOPAVA	MULTIACTIVA SIN SECCION DE AHORRO	75
3	830-509-988-9	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ACTIVOS Y FINANZAS	COOAFIN	MULTIACTIVA SIN SECCION DE AHORRO	44
4	830-086-712-6	COOPERATIVA MULTIACTIVA MINUTO DE DIOS	COOPERATIVA MINUTO DE DIOS	MULTIACTIVA SIN SECCION DE AHORRO	40
5	805-004-034-9	COOPERATIVA DE SERVIDORES PUBLICOS & JUBILADOS DE COLOMBIA	COOPSERP COLOMBIA	ESPECIALIZADA SIN SECCION DE AHORRO	39
6	890-301-278-1	LA COOPERATIVA DE TRABAJADORES DE EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI Y OTROS	COOTRAEMCALI	ESPECIALIZADA SIN SECCION DE AHORRO	34
7	860-023-987-3	COOPERATIVA NACIONAL DE ODONTOLOGOS LTDA	COODONTOLOGOS	MULTIACTIVA SIN SECCION DE AHORRO	33
8	890-201-063-6	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE LOS TRABAJADORES DE SANTANDER	COOMULTRASAN	MULTIACTIVA SIN SECCION DE AHORRO	27
9	900-528-910-1	COOPERATIVA HUMANA DE APORTE Y CREDITO	COOPHUMANA	MULTIACTIVA SIN SECCION DE AHORRO	24
10	900-219-151-0	COOPERATIVA DE CREDITOS MEDINA	COOCREDIMED	INTEGRAL SIN SECCION DE AHORRO	23

G. PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - ORFEO

De conformidad con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo al 30 de junio de 2022, se presenta 4.524 radicados pendientes de tramitar y/o cerrar por parte de las dependencias de la Superintendencia.

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

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

GRUPO O DEPENDENCIA	CANTIDAD
GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA	2171
QUEJAS Y PETICIONES, DELEGATURA ASOCIATIVA	1004
GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	845
CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	216
GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA ASOCIATIVA	86
SECRETARÍA GENERAL	38
OFICINA ASESORA JURÍDICA	37
GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA FINANCIERA	26
DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA	18
GRUPO DE CONTROL DE LEGALIDAD Y REGISTRO - DELEGATURA ASOCIATIVA	16

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

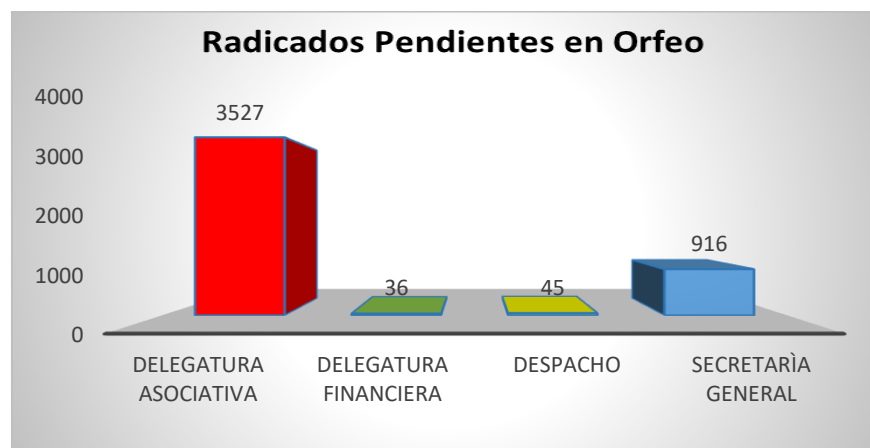
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

GRUPO O DEPENDENCIA	CANTIDAD
CONTRATOS Y ALMACEN	15
GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA ASOCIATIVA	10
GRUPO DE TALENTO HUMANO	9
GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA FINANCIERA	9
GRUPO DE COMUNICACIONES	8
COBRO COACTIVO	4
INTENDENCIA ASOCIATIVA	3
ARCHIVO CENTRAL	3
GRUPO DE CORRESPONDENCIA	2
ANTERIORES QUEJAS-PETICIONES - DEL. ASOC.	2
GRUPO DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL CIUDADANO	1
GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA FINANCIERA	1
Total general	4.524

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

La anterior tabla, se ha organizado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas para facilitar su entendimiento y comprensión en orden de mayor a menor número de radicados pendientes de trámite y/o cierre por cada una de las áreas o dependencia con corte al 30 de junio de 2022; Aunque se resalta que a la fecha se han cerrado 2.255 radicados.

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



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

En primer lugar, se observa que el 78% (3.527) de los radicados pendientes de trámite o de cierre corresponden a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria; seguido de la Secretaria General con un 20% (916), seguido de despacho con 1% (45) radicados pendientes y Delegatura Financiera con un 1% (36) radicados pendientes de cierre en Orfeo.

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

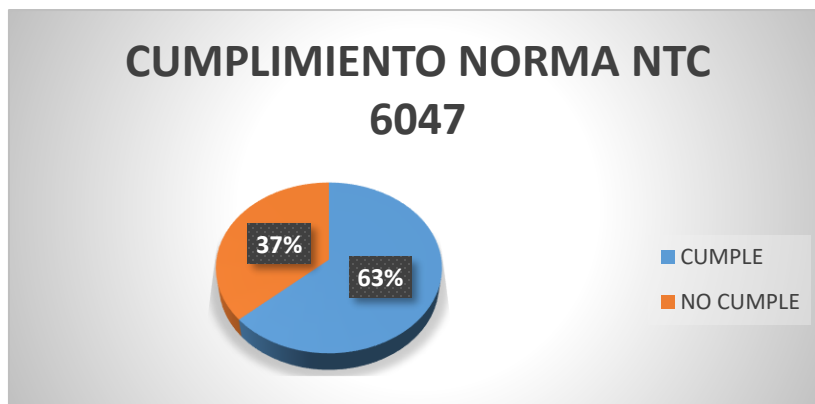
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

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

En conclusión, se genera la siguiente gráfica:



Se evidencia que el I Semestre de 2022, teniendo en cuenta los inconvenientes generados por la situación de pandemia, hay un 37% de respuestas que indican que aún no se está cumpliendo con los parámetros formulados en la Norma NTC 6047 de 2013, para lo cual el plan de mejoramiento suscrito contiene actividades con cumplimiento de dos años (hasta el año 2023); una de las actividades principales es la adquisición de una nueva sede y así subsanar las debilidades presentadas en pro del posicionamiento de la entidad y su visibilización ante la ciudadanía, como de la minimización de incumplimientos y posibles sanciones, teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad establecidos.

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

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

I. 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 10 ya están cerradas y 1 sigue abierta y vencida, cuyo responsable es la oficina de comunicaciones.

Para el I semestre de 2020, en el Informe de auditoría de PQRSD se generaron 6 observaciones de las cuales 4 ya están cerradas y 2 siguen abiertas y vencidas, una corresponde a la oficina de comunicaciones y la otra corresponde a la oficina asesora de planeación y sistemas.

En el II semestre de 2020 se suscribió plan de mejoramiento respecto de las 3 observaciones relacionadas en el Informe Auditoria de PQRSD II semestre de 2020, de las cuales las tres están cerradas.

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

Para el segundo semestre de 2021 se generó un plan de mejoramiento con un hallazgo que se encuentra cerrado.

J. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ La Oficina de Control interno evidencia que se debe hacer una revisión respecto a la normatividad mencionada en el aviso legal ya que no está bien escrito el año del Decreto reglamentario 1377 de 2013; así mismo la Ley 1581 de 2012 fue derogada parcialmente por el decreto 1081 de 2015.
- ✓ La Oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora para que las dependencias realicen estadísticas de los trámites recibidos, clasificándolas por temas, con el fin de establecer cuáles son las PQRSD de mayor frecuencia o recurrentes y establecer los mecanismos que considere pertinentes para poder pronunciarse oportunamente.
- ✓ De igual manera la oficina de control interno evidencia una oportunidad de mejora al 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.
- ✓ La Oficina de Control Interno una oportunidad de mejora en cuanto a que se sigan realizando los cambios que sean requeridos en el sistema documental eSigna, de forma tal que se permita identificar claramente que corresponde a PQRSD, así como el tiempo real de respuesta al ciudadano, permitiendo de esta forma obtener un diagnóstico acertado de los

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

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

tiempos de respuesta tanto de PQRSD como de cualquier documento que se tramita ante la Supersolidaria.

- ✓ La Oficina de Control interno evidencia una oportunidad de mejora en cuanto al acompañamiento y guía de la oficina asesora de planeación y sistemas en el sistema de gestión eSigna para la elaboración de informes y estadísticas teniendo en cuenta que actualmente estos se realizan en Excel bajo riesgo de manipulación y/o pérdida.
- ✓ Teniendo en cuenta que la entidad presenta 4.524 radicados en trámite del Sistema de Gestión documental Orfeo, de los cuales no se tiene la certeza que hayan sido contestadas dentro de los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015, según el tipo de peticiones presentadas por los usuarios, la oficina de control interno recomienda el cierre total de estos radicados por dependencia de común acuerdo con los directivos y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en función de la prescripción de las peticiones.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

Observación # 1: Tiempos establecidos para responder las PQRSD

Condición: La entidad presenta un total de 347 PQRSD que fueron contestadas fuera de tiempo, es decir que el 23,53% del total de PQRSD recibidas no se gestionaron en los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, según el tipo de peticiones presentadas por los usuarios tardando hasta 116 días en dar respuesta.

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

Causa: Aún 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 y capacitaciones al personal encargado de dar respuesta a las PQRSD.

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

Condición: En el cuestionario de 104 preguntas referentes al cumplimiento de los lineamientos de la Norma NTC 6047 de 2013, en lo relacionado con la infraestructura necesaria para la atención al ciudadano con limitaciones o discapacidad se evidencia 66 respuestas en que se cumple y 38

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

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

respuestas en que no se cumple, es decir un 37% de incumplimiento de la norma. Continúa el plan de mejoramiento formulado en 2020 con actividades que van hasta el 2023.

Criterio: Se debe dar cumplimiento a lo indicado por la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 en parámetros para la infraestructura adecuada para 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 ya reestablecido el servicio de atención presencial, realizar los cambios de infraestructura necesarios en pro del posicionamiento de la entidad y su visibilización ante la ciudadanía, como de la minimización de incumplimientos y posibles sanciones, así como del seguimiento y cumplimiento del Plan de mejora ya suscrito.

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

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

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

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

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

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

Cordialmente,

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

Elaboró: Ana Larissa Niño Collantes

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