

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME

Día:

29

Mes:

Enero

Año:

2021

Unidad Auditada:	Mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD por parte de la Supersolidaria
Dependencia(s):	Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	Martha Nury Beltrán – Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria
Objetivo de la Auditoría:	<p>Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el cual se norma lo siguiente:</p> <p><i>“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i></p> <p><i>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”</i></p>
Alcance de la Auditoría:	<p>Se revisa el proceso y procedimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, presentadas y atendidas en la Superintendencia de la Economía Solidaria por el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020.</p> <p>El presente informe se emite con LIMITACIÓN AL ALCANCE por cuanto no se recibió la información solicitada a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, mediante Memorando 20201300020533 de 23 de diciembre de 2020 esta información requerida se encuentra en el sistema de Gestión Documental eSigna y relaciona el número de trámites clasificados como PQRSD, así como la relación de tramites por dependencia a 31 de diciembre de 2020.</p>
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
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

 <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
---	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • 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
--	--

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría									Reunión de Cierre		
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	
18	01	2021		01	07	2020		31	12	2020	22	01	2020	

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

I. DECLARACION

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

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

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

II. COMPROMISO DEL AUDITADO

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

III. NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

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

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

IV. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría efectuada a mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD II Semestre, 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 del Memorando No. 20201300020553 del 23 de diciembre de 2020, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento del proceso
- b) Diseño del plan de auditoría: Se estableció la programación del plan de trabajo para el desarrollo de la auditoría, de modo que permitiera lograr el objetivo propuesto.
- c) La apertura de la auditoría se realizó a través del correo electrónico del 18 de enero de 2021 donde se envió la carta de representación.
- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada la información suficiente, relacionada con el universo de las PQRSD para efectos de análisis semestral de datos.
- e) Ejecución de pruebas: Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, sobre el desarrollo del seguimiento a las PQRSD II Semestre 2020.
- f) Definición de observaciones y recomendaciones: Surgieron producto de la comparación entre el estado correcto del requisito (criterio) y el estado actual, socializando cada uno de ellos con el líder del proceso y personal a cargo de la gestión.

RIESGOS Y CONTROLES EVALUADOS

En la revisión de los Riesgos Institucionales, la Oficina de Control Interno, verifica la actualización de la Matriz de Riesgos en cuanto a la identificación de los Riesgos en el proceso GEGI – Gestión de Grupos de Interés, que relaciona dos (2) riesgos como son:

- Respuesta fuera de los términos previstos en la Ley a las PQRSD presentadas por los grupos de interés
- Responder las PQRSD verbales y/o escritas de forma inexacta, incompleta, adulterada, confusa e inadecuada.

La identificación de estos riesgos conlleva sus respectivas actividades de control que van desde capacitación de funciones de áreas misionales, de procesos, procedimientos para dar respuesta y retroalimentación.

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

1. Identificación de Riesgo						2. Análisis de Riesgo - Riesgo I	
N.º De riesgo	ID Riesgo	Descripción del Riesgo	Proceso	Objetivo del proceso	Tipo de riesgo	Causa origen del riesgo	Consecuencias
8	GEGI-2	Respecta fuera de los términos previstos en la ley a las PORSD presentadas por los grupos de interés.	GEGI - Gestión de Grupos de Interés	Gestionar para los grupos de interés estrategias de comunicación, protección al usuario, promoción de la participación ciudadana y del ejercicio del control social de las organizaciones solidarias sujetas de supervisión, consolidando la imagen institucional e incrementando la confianza de los grupos de interés.	Riesgo Normativo, Legal o de Cumplimiento	Alta rotación de funcionarios y contratistas en servicio al ciudadano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigaciones disciplinarias a servidores 2. Demandas a la Superintendencia 3. Acciones de tutela 4. Reprocesos 5. Avance de costas en defensa jurídica 6. Vulneración de derechos 7. Desconfianza
15	GEGI-9	Responder las PORSD verbales y/o escritas de forma íntegra, completa, solidaria, confusa e inadecuada	GEGI - Gestión de Grupos de Interés	Gestionar para los grupos de interés estrategias de comunicación, protección al usuario, promoción de la participación ciudadana y del ejercicio del control social de las organizaciones solidarias sujetas de supervisión, consolidando la imagen institucional e incrementando la confianza de los grupos de interés.	Riesgo Operativo	Desconocimiento de normatividad aplicable.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Afectación a la imagen de la Entidad. 2. Crisis institucional. 3. Investigaciones disciplinarias a funcionarios 4. Demandas a la Superintendencia 5. Acciones de tutela 6. Reprocesos 7. Avance de costas en defensa jurídica 8. Vulneración de derechos 9. Desconfianza 10. Descofinanzas 11. Vulneración de derechos 12. Integridad jurídica 13. Afectación a la imagen de la Entidad 14. Crisis institucional.

3. Valoración de Riesgos - Diseño de controles						4. Valoración de controles			
Tratamiento	Descripción de la(s) actividad(es) de control	¿El control afecta probabilidad?	¿El control afecta impacto?	Tipo de control	Periodicidad del control	Calificación Diseño	Calificación Ejecución	Solidez Individual del Control	Solidez del Conjunto de Controles
Evitar	El coordinador de gestión de grupos de interés semestralmente debe organizar una capacitación virtual y/o presencial sobre servicio al ciudadano, funciones de las áreas misionales, rol de las organizaciones vigiladas y de la estructura junto con la normatividad aplicable de la SES buscando el apoyo de funcionarios de otras áreas de la Entidad o incluso buscando alianzas o el apoyo del área de servicio al ciudadano de otras entidades públicas para que cuenten sus experiencias, su forma de trabajar. En caso de que algún servidor no pueda asistir a las jornadas de capacitación programadas se enviará el material de la sesión, se dejará como evidencia el control de asistencia y los materiales utilizados para realizar la capacitación.	Directamente	Indirectamente	Preventivo	Semestral	Fuerte	Fuerte	Fuerte	Fuerte
Evitar	El coordinador del grupo de gestión de grupos de interés, realizará semestralmente una capacitación general y de las labores de la Superintendencia, de las funciones de las áreas misionales, de los procesos y procedimientos para el respeto de las PORSD que ingresan a la Superintendencia, en el caso de que no se realice la capacitación se compartirá el material de la sesión mediante correo electrónico, a su vez el coordinador realizará retroalimentación constante respecto a cada una de las actividades que se realizan en el grupo, se dejará como evidencia de la realización de las actividades los controles de asistencia, videos, podcast y correos electrónicos.	Directamente	Indirectamente	Preventivo	Semestral	Fuerte	Fuerte	Fuerte	Fuerte

La oficina de Control Interno evidencia que la Matriz de Riesgos se encuentra actualizada y se encuentra ajustada a lo estipulado en la Metodología de Gestión Integral de Riesgos establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública según la Guía de Administración de Riesgo y el diseño de Controles en Entidades Públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4.

DESARROLLO DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA

1. ATENCIÓN AL USUARIO

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

Durante el segundo 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

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

 <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
---	--	---

Asociativa Solidaria y uno pertenece a la Delegatura para la supervisión de la actividad financiera del cooperativismo, tal como se observa en el cuadro adjunto:

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

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

- ✓ Componente Operacional: Canal de atención presencial (en circunstancias normales), telefónica y mediante correo electrónico.
- ✓ Componente Tecnológico: Se cuenta con un sistema de asignación de turnos DIGITURNO (en atención personalizada), 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.

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 julio y 31 de diciembre de 2020.

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

➤ Usuarios atendidos presencialmente en el periodo:

Esta atención se realizó entre el 22 de septiembre y el 21 de diciembre de 2020 teniendo en cuenta los protocolos de seguridad instaurados en la Supersolidaria, registrándose 15 días hábiles distribuidos en el periodo de tiempo mencionado con cita previa; también se realizó atención virtual personalizada:

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

Mes	Atención Presencial	Atención Virtual	total	Porcentaje
Septiembre	5	13	18	16%
Octubre	19	24	43	37%
Noviembre	11	20	31	27%
Diciembre	7	16	23	20%
Total Atenciones Personalizadas	42	73	115	100%

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

Se evidencia que, aunque hubo asistencia presencial en la entidad la mayor atención se realizó de forma virtual con el 63,5% y mayor actividad en el mes de octubre, ocasionado por la emergencia sanitaria producida por la Pandemia.

Tipo de Servicio:

En el periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2020, 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	Solicitud Información General	14	24	38	33%
2	Control de legalidad	11	12	23	20%
3	Liquidaciones voluntarias	2	4	6	5%
4	Estado de tramites - eSigna	7	9	16	14%
5	Información Intervenidas - Toma de Posesión			0	0%
6	Información Intervenidas - Supersociedades			0	0%
7	Sicses - Capturador	1	1	2	2%
8	Tasas de Contribuciones	1	6	7	6%
9	PQRSD - Contra las vigiladas	5	11	16	14%
10	PQRSD - Contra el servicio			0	0%
11	Entidades no vigiladas por la Supersolidaria		2	2	2%
12	Entidades supervisadas por la Delegatura Financiera			0	0%
13	Procesos Sancionatorios Administrativos		1	1	1%
14	Canales de Comunicación de la Superintendencia			0	0%
15	Estado obligaciones de la entidad frente a la Superintendencia			0	0%
16	Alivios Financieros Covid - 19	1	3	4	3%
17	Temas relacionados con Secretaría General			0	0%
18	Temas relacionados con comunicaciones			0	0%
Total				115	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 33% del total los usuarios atendidos.

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
---	--	---

En cuanto a la mayoría de los temas que consultan los usuarios del CAU durante el segundo semestre del 2020, corresponde a temas de control de legalidad con el 20%, estados de tramites – eSigna con el 14% y PQRSD contra las vigiladas con el 14%.

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

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

De acuerdo con lo anterior los servidores del CAU, fueron calificados por su atención personalizada durante la segunda parte del semestre de 2020 de la siguiente manera:

No.	CALIFICACIÓN	No. DE TURNOS DIGITURNO	% DE TURNOS DURANTE EL PERIODO
0	Sin Calificación	0	0%
1	Malo	0	0%
2	Regular	0	0%
3	Bueno	1	2%
4	Excelente	15	36%
N	Nulo	26	62%
Total		42	100%

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

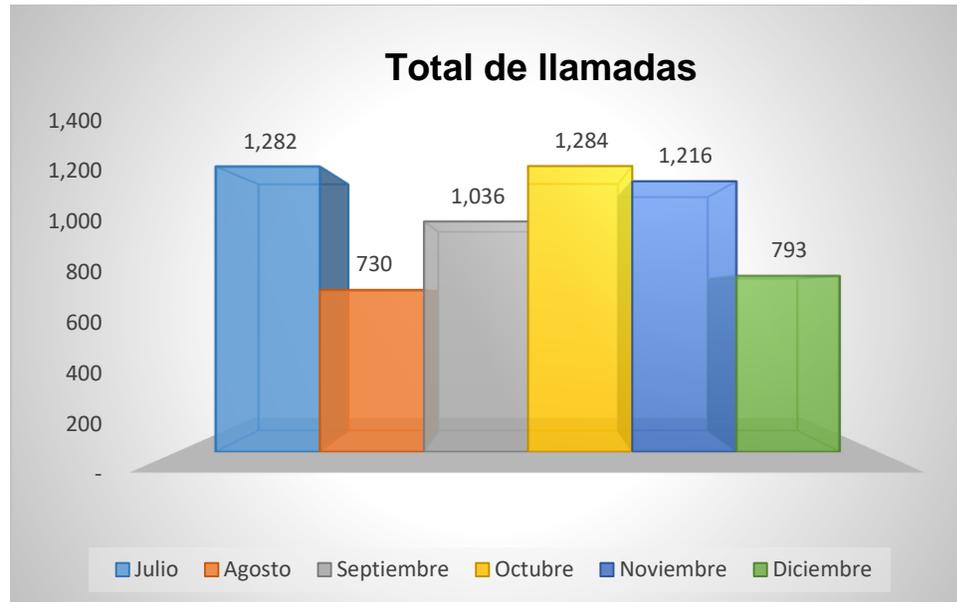
Como se mencionó anteriormente el C.A.U cuenta con la atención permanente de tres (3) profesionales de planta (en situación normal) con experiencia y conocimiento de los procesos y procedimientos existentes y brindan la información al usuario de manera presencial, de igual forma se cuenta con cuatro (7) 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 36% de las personas atendidas en el periodo de tiempo de 1 de julio a 31 de diciembre de 2020, califican el servicio como excelente, el 62% no calificó el servicio quedando nulo y el 2% lo califico como bueno.

B. PBX:

Las siguientes son las estadísticas de las llamadas telefónicas recibidas por el Centro de Atención al Usuario – CAU por el periodo comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre de 2020.

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

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

En la gráfica anterior se evidencia que, de las 6.341 llamadas realizadas a la entidad, se recibieron 1.284 y 1.282 en los meses de octubre y julio como los meses de mayor cantidad de llamadas frente a las 730 y 793 realizadas en agosto y diciembre como los meses de menor cantidad de llamadas.

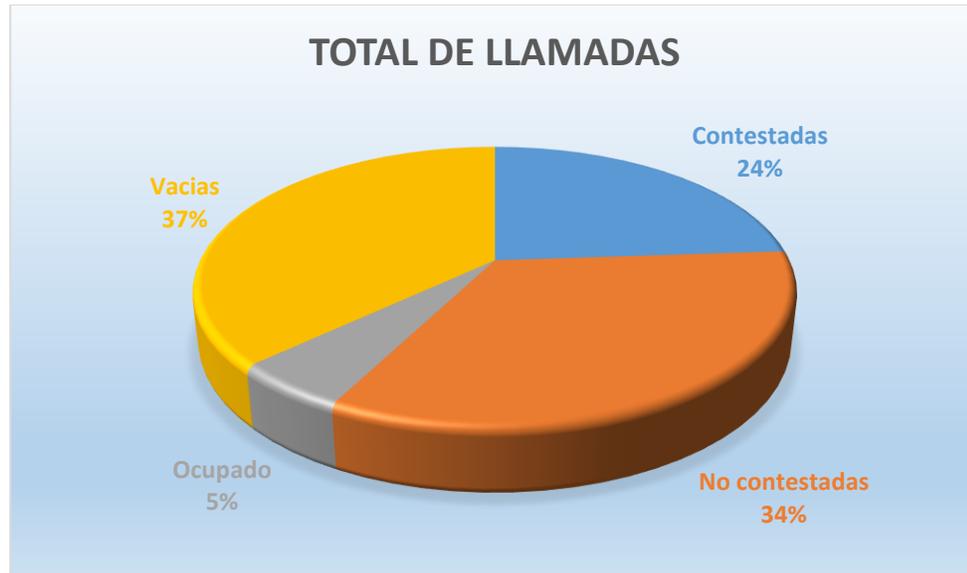
Total llamadas	Contestadas	No contestadas	Ocupado	Vacías	Total llamadas
Julio	321	322	95	544	1.282
Agosto	271	203	51	205	730
Septiembre	321	284	65	366	1.036
Octubre	233	510	63	478	1.284
Noviembre	213	500	56	447	1.216
Diciembre	158	316	14	305	793
Total	1.517	2.135	344	2.345	6.341
%	23,9%	33,7%	5,4%	37,0%	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.

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

De conformidad con la información presentada en el cuadro anterior se observa que en el II semestre de 2020 se atendieron 1.517 llamadas, es decir solo el 24% del total mientras que el 37% corresponde a llamadas no corresponden a consulta, el 34% corresponde a llamadas no contestadas y el 5% pertenecen a llamadas con tono ocupado.



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 evidencia 2.479 llamadas, es decir el 39%, 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 observa la necesidad de un sistema de llamada en espera, como se dijo anteriormente, 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 20 de enero se procedió a revisar en la página web de la Superintendencia en el icono PQRSD Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (<https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50003&s=0#no-back-button>) y se evidencia lo siguiente:

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 evidencia que hay un procedimiento previo establecido en iSolución para el manejo del correo electrónico o de las PQRSD electrónicas de la página web, antes de ser enviadas a la Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa para su trámite y contestación.

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

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>			



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



	SOLICITUD TRAMITES	Código Formato: F-INCA-002
Antes de diligenciar el formato, lea por favor la Hoja de Instrucciones, de acuerdo al trámite que requiere.		
1. TRAMITE SOLICITADO:		
2. SOLICITANTE (Persona natural o jurídica):		
Nombre:		
Sigla:		Correo electrónico:
Identificación:	NIT.	C.C.
Dirección:		
Ciudad:	Departamento:	Teléfono:
3. DOCUMENTOS ANEXOS:		
formato instructivoDelFinanciera instructivoDelAsociativa instructivoOficinaJurídica		

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

<p>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 Grata: 018000-180-430 Horario de Atención Lunes a Viernes 8:30 am 4:30 pm Bogotá, Colombia.</p>	<p>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</p>
---	--

Miércoles, 20 de Enero de 2021
18:43:53
[Ir al contenido principal](#)

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

¿Qué desea buscar?

[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](#)

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



- 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

Cancelar
Continuar

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:

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

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

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

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

Es importante evidenciar que el presente informe se emite con **LIMITACIÓN AL ALCANCE** por cuanto **NO NOS FUE ENTREGADA** la información solicitada a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, mediante Memorando 20201300020533 de 23 de diciembre de 2020, en la cual se solicitaba la siguiente información:

1. Sistema documental eSigna correspondiente al Segundo semestre de 2020 (1 de julio a 31 de diciembre de 2020):

a. Radicados por dependencia:

PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2020			
Dependencia	En Trámite	Presentado	Total general
Despacho del Superintendente			
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera			
Grupo de Análisis Financiero I			
Grupo de Análisis Financiero II			
Grupo de Análisis Financiero III			
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Financiera			
Grupo de Inspección			
Grupo de Riesgos			
Grupo de Supervisión – Delegatura Financiera			
Grupo de Inspección			
Grupo de Riesgos			
Grupo de Supervisión – Delegatura Financiera			
Grupo Interno de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo			
Grupo Jurídico – Delegatura Financiera			
Intendencia Financiera			
Secretaría Financiera			
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa			
Grupo de Asuntos Especiales – Delegatura Asociativa			
Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas			

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

PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

Grupo de Control de la Legalidad y Registro – Delegatura Asociativa			
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas			
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas			
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas			
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas			
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones			
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados			
Grupo de Supervisión – Delegatura Asociativa			
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano			
Grupo Jurídico – Delegatura Asociativa			
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones			
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados			
Intendencia Asociativa			
Secretaría Asociativa			
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas			
Grupo de Planeación y Sistemas			
Grupo de Sistemas			
Secretaría de Planeación			
Secretaría General			
Grupo Administrativo de Contratos			
Grupo de Archivo			
Grupo de Contribuciones y Cobranzas			
Grupo de Correspondencia			
Grupo de Facturación			
Grupo de Promoción para la Participación Social y Atención al Ciudadano			
Grupo de Talento Humano			
Grupo Disciplinario			
Grupo Financiero			
Grupo Financiero y Administrativo			
Oficina de Resoluciones			
Quejas Página Web			
Oficina Asesora Jurídica			
Defensa Judicial, Atención de Consultas y Tutelas			
Proceso Administrativo			

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

PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2020			
Secretaría Oficina Asesora Jurídica			
Grupo de Comunicaciones			
Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Especiales			
Oficina Asesora Despacho			
Oficina de Control Interno			
Secretaria Oficina de Control Interno			
Secretaria de Despacho			
Total general			

b. Radicados por tipo y/o Clasificación y/o Tipificación

Tipo de PQRS	En termino	Vencidas	Total PQRS
Felicitaciones			
Sugerencias			
Manifestación			
Otras peticiones (Visitas, Citas, Reuniones)			
Denuncias			
Peticiones incompletas			
Información de Interés General			
No es competencia de la entidad			
Petición de documentos			
Consulta			
Información de interés Particular			
Quejas			
Reclamos			
Totales			

Al verificar las posibles causas de la falta oportuna de la información solicitada a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas se observa que no se tenía contrato vigente con la persona encargada de dicha función, por lo anterior se recomienda estudiar la posibilidad de implementar planes contingentes y/o reforzar temporalmente la dependencia ya que presenta un alto volumen de requerimientos de los demás funcionarios de la entidad a final e inicio del año, y 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 requerimientos de cada área de la entidad, se puede presentar falta de oportunidad en las respuestas de los requerimientos realizados a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, como se pudo observar en este caso.

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



➤ **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 julio a 31 de diciembre de 2020, el siguiente es el resumen de PQRSD que se encuentran radicados a dicho grupo:

TRÁMITE	TOTAL
ACUSE DE RECIBO	3889
ARCHIVO	77
ATENCIÓN PERSONAL CAU	0
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0
CIERRE DE QUEJA	1762
DESESTIMIENTO	7
CONSULTAS	215
IMPRORROGABLES Y REENVÍO DE CORRESPONDENCIA	135
MEMORANDO	2
PETICIÓN INCOMPLETA	107
REQUERIMIENTO	36
RESPUESTA POR REQUERIMIENTO DE JUZGADO O ENTIDAD DEL ESTADO	141
TRASLADO DE RECLAMO A ÓRGANOS DE CONTROL Y OTROS	2646
TRASLADO POR COMPETENCIA	767
TUTELA	1
TOTAL	9785

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

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

Tiempo de Respuesta		Total Tramites
A 30 días	Mas de 30 días	
6771	3014	9785
69%	31%	100%

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

Se resalta que según el Informe anterior en el lapso de julio de 2019 a abril de 2020 el 64,7% de las PQRSD fueron tramitadas entre los 31 y 120 días y el 35,3% tramitadas a 30 días, demostrando una mejora en los tiempos de respuesta.

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

Sin embargo, 3014 tramites o el 31% de las PQRSD fueron resueltas y 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. (...)".

E. APLICACIÓN DE LA NORMA NTC 6047 DE 2013

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

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

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 cumple puesto que la Superintendencia no tiene parqueaderos propios disponibles para publico
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

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
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 cumple, 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
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

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

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	X			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
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 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

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

Formato No 3. Punto de Información

No	Característica	Observación Secretaría 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 cumple. 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 cumple. 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?	No se cuenta con sistema audición bucle		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?	No existe este espacio de 150 cms		X		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 un altura superior a la medida indicada.	X			Ver carpeta: 3.Punto de Información No. 6	Si cumple
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?	La superficie de lectura cuenta con iluminación suficiente para la lectura,	X			Ver carpeta: 3.Punto de Información No. 9	Si cumple
10	Cuenta con salas de espera?	Se cuenta con sillas de espera para ser atendidos los ciudadanos		X		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

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

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 sillas como sala de espera.		X		Ver carpeta: 4.Mobiliario_No. 2	No cumple. 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 en el CAU, respecto a correspondencia no existe este espacio por limitación de área		X		Ver carpeta: 4.Mobiliario_No. 3	No cumple. 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?	No se cuenta un sistema de aumento de audición		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?	El mostrador de atención al ciudadano no se encuentra frente al brillo del sol	X			Ver carpeta: 4.Mobiliario_No. 5	Si cumple
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	X			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		X		Ver carpeta: 4.Mobiliario_No. 7	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	X			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	Si cumple, las dos sillas para atención al ciudadano tienen apoya brazos

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
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
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

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 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
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		X		Ver carpeta: 6.Circulaciones Horizontales No. 3	No cumple 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			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 cumple 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 cumple ya que no cuenta con pasillos anchos el piso 11 donde es la atención 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

No	Característica	Observación Secretaria General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
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 piso11

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?	Se cuenta con espacio de enfermería ubicado en el piso 11 de la Torre Bancolombia	X			Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 1	Si cumple
2	Tiene áreas de almacenamiento?	Se cuenta con espacio de enfermería ubicado en el piso 11 y 16 de la Torre Bancolombia	X			Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 2	Si cumple
3	Tiene área de cocina y cafetería para servidores?	Se dispone de espacios de cocina y cafetería.	X			Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 3	Si cumple
4	Posee cuartos de basura?	Se cuenta con Chut de basuras debidamente señalizado	X			Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 4	Si cumple
5	S los tiene están debidamente ventilados?	Se cuenta con Chut de basuras debidamente señalizado	X			Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 5	Si cumple
6	El uso de equipos, controles e interruptores están debidamente marcados?	Se cuenta debidamente señalizado		X		Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 6	No cumple 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			Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 7	Si cumple
8	Posee mapas de orientación?	Se cuenta con mapas de orientación.	X			Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 8	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
9	Mantiene las rutas externas libres de agua en la superficie, hojas muertas, residuos, entre otros?	Se hace mantenimiento a diario.	X			Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 9	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			Ver carpeta: 7.Gestión y mantenimiento No. 10	Si cumple

Formato No 8. Baños

No	Característica	Observación Secretaría General	Cumple	No cumple	N.A.	Evidencia	Observación Control Interno
1	La entidad tiene baños de acceso al público?	Se cuentan con baños en los pisos 11, 15 y 16 para uso de los funcionarios, contratistas y visitantes		X		Ver carpeta: 8.Baños_No. 1	No cumple 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?	No se cuentan con baños para acceso en silla de ruedas		X		Ver carpeta: 8.Baños_No. 2	No cumple
3	¿La puerta tiene un ancho no obstruido de al menos 90 cm?	La puerta es de 90 cms para acceso a los baños	X			Ver carpeta: 8.Baños_No. 3	Si cumple
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	X			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 cumple en tanto que se refiere a espejo en los baños

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
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?	Se cuenta con advertencias luminosas	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 cumple, estos lugares son en las escaleras o un área muy cercana
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 cumple, 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 cumple, no hay toboganes de salvamento
8	Posee puertas resistentes al fuego?	SI ANTIPÁNICO		X		Ver carpeta: 9.Sistema de accionamiento No. 8	No cumple, 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?	No se cuenta		X		Ver carpeta: 9.Sistema de accionamiento No. 10	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



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?	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?	La ubicación de la señalización permite la aproximación de todas las personas, sin encontrarse un obstáculo	X			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?	No se cuenta con sistema alto relieve		X		Ver carpeta: 10.Señalización_No. 3	No cumple, 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?	No se cuenta con sistema braille en información de señalización		X		Ver carpeta: 10.Señalización_No. 4	No cumple
5	¿La señalización cuenta con alto contraste y un pictograma claro del área?	ASCENSOR		X		Ver carpeta: 10.Señalización_No. 5	No cumple, se refiere a señalización de la entidad
6	¿La señalización cuenta con lengua de señas?	NINGUNO		X		Ver carpeta: 10.Señalización_No. 6	No cumple
7	¿La señalización tiene terminaciones redondeadas, no lacerantes?	NINGUNO		X		Ver carpeta: 10.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.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.Señalización_No. 9	No cumple, 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.Señalización_No. 10	No cumple, 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:

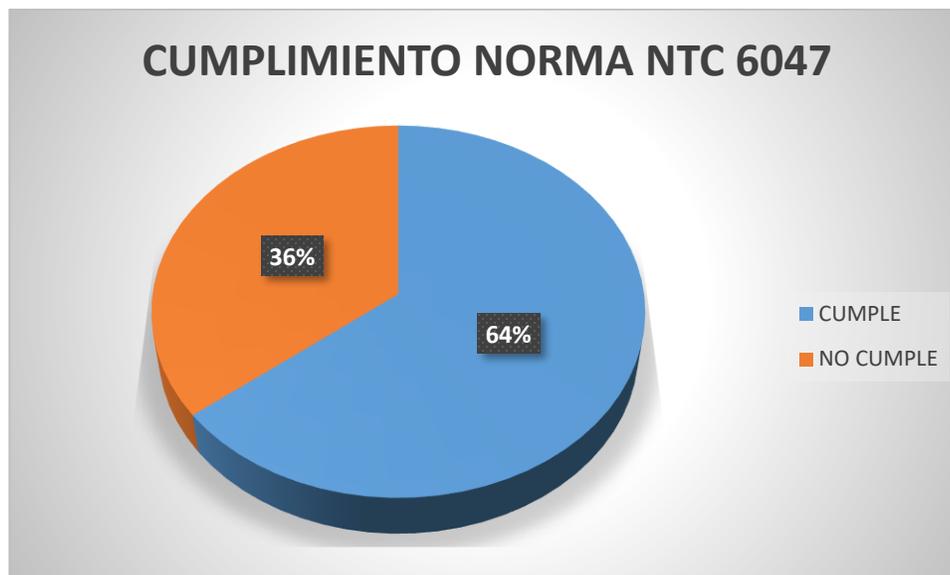
Proceso(s) relacionado(s): CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

CUESTIONARIO CUMPLIMIENTO NTC 6047				
No.	ITEM	cumple	No cumple	Total
1	ENTORNO	10	2	12
2	ACCESO	9	1	10
3	VESTIBULO	4	6	10
4	MOVILIARIO	7	4	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		67	37	104

Fuente: Datos suministrados por Secretaria General

De acuerdo al cuadro anterior de ciento cuatro (104) preguntas la entidad está cumpliendo con sesenta y siete (67) y no cumple con treinta y siete (37) ítems o normas

En conclusión, se genera la siguiente gráfica:



Se evidencia que el II Semestre de 2020, teniendo en cuenta los inconvenientes generados por la situación de pandemia, se solucionó un ítem de la norma respecto del semestre anterior; es decir, hay un 36% de respuestas que indican que aún 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

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

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

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

F. ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EMERGENCIA SANITARIA

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

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

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

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



a. Las notificaciones y comunicaciones de los actos administrativos:

Para ello, tenga en cuenta que:

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

b. Ampliación de términos para resolver las peticiones:

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

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

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

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 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 proroga automáticamente por un mes más, contado a partir de la supuración de esta.

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

G. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ **La Oficina de Control Interno 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.
- ✓ **La Oficina de Control interno recomienda incluir en el sistema de gestión iSolución el Protocolo de Atención para Entidades del Sector Solidario, Asociados y Ciudadanía en el Centro de Atención al Usuario -Cau- de la Superintendencia de la Economía Solidaria en Época de Aislamiento Selectivo con Distanciamiento Individual Responsable.**

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

Observación # 1: Cubrimiento de las llamadas al PBX

Condición: Se evidencia 2.479 llamadas, es decir el 39,54%, 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

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
---	--	---

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.

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 # 2: 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 # 3: Tiempos establecidos para responder las PQRSD

Condición: La entidad presenta un total de 3.014 PQRSD que fueron contestadas fuera de tiempo, es decir que el 31% 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 140 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. (...)".

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
---	--	---

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 # 4: Incumplimiento Artículo 35 Numeral 7 por parte de la Ofician Asesora de Planeación y Sistemas

Condición: Al verificar las posibles causas de la falta oportuna de la información solicitada a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas se observa que no estaba contratada aún la persona encargada de dicha función.

Criterio: Se incumple lo establecido en el Numeral 7, Artículo 35 de Código Único Disciplinario, Ley 734 de 2002. *“ARTÍCULO 35. PROHIBICIONES. A todo servidor público le está prohibido:...7. Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado”*.

Causa: La Ofician Asesora de planeación y Sistemas no contaba con el personal necesario para cumplir la tarea encomendada.

Efecto: Posibles incumplimientos y/o faltas disciplinarias a las áreas que dependen de la Información suministrada por la OAPS como insumo para el cumplimiento de sus propias funciones, informes y tareas.

Recomendación: Se recomienda estudiar la posibilidad de implementar planes contingentes y/o reforzar temporalmente la dependencia ya que presenta un alto volumen de requerimientos de los demás funcionarios de la entidad, 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 requerimientos al Sistema de Gestión Documental eSigna, de cada área de la entidad.

Observación # 5: 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 67 respuestas en que se cumple y 37 respuestas en que no se cumple, es decir un 36% de incumplimiento de la norma.

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

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	Cubrimiento de las llamadas al PBX	SI
2	Normatividad de Aviso Legal	SI
3	Tiempos establecidos para responder las PQRSD	SI
4	Incumplimiento Artículo Artículo 35 Numeral 7 por parte de la Ofician Asesora de Planeación y Sistemas	No
5	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 crear 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, rediseñando estrategias y

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



República de Colombia
Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Supersolidaria
Superintendencia de la Economía Solidaria

INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA

Código formato:
F-COIN-021
Versión: 00

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

Cordialmente,

(Original Firmado)

MABEL ASTRID NEIRA YEPES
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana Larissa Niño Collantes

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