

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	23	Mes:	marzo	Año:	2021
-------------------------------------	-------------	----	-------------	-------	-------------	------

Unidad Auditada:	Atención de Radicados por parte de las Dependencias de la Supersolidaria
Dependencia(s):	Todas las Dependencias
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	Líderes de los procesos
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 los radicados, presentados y atendidos en la Superintendencia de la Economía Solidaria por cada dependencia a 31 de enero de 2021.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1474 del 2011 Artículo 76. • Decreto 2641 de 2012 • Decreto 2482 de 2012 • Circular externa No. 001 de 2011 expedida por El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. • Ley 1755 de 2015. • Resolución 2020113000435 de 17 de enero de 2020 • NTC 6047 DE 2015 • Decreto 491 de 28 de marzo de 2020 • Guía de Servicio al Ciudadano y Racionalización de tramites en el marco del COVID - 19

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

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

I. DECLARACION

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

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

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

II. COMPROMISO DEL AUDITADO

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

III. NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

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

IV. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría efectuada a mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD a 31 de enero de 2021 a todas las dependencias, se solicitó información a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas a través del Memorando No. 20201300020533 de 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 8 de marzo 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 y demás radicados para efectos de análisis semestral de datos.

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

- 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 y demás radicados a 31 de enero de 2021.
- f) Definición de observaciones y recomendaciones: Surgieron producto de la comparación entre el estado correcto del requisito (criterio) y el estado actual, socializando cada uno de ellos con el líder del proceso y personal a cargo de la gestión.

RIESGOS Y CONTROLES EVALUADOS

En la revisión de los Riesgos Institucionales, la Oficina de Control Interno, verifica la actualización de la Matriz de Riesgos en cuanto a la identificación de los Riesgos en el proceso GEGI – Gestión de Grupos de Interés, que relaciona 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 y otros radicados 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.

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	Respuesta fuera de los términos previstos en la ley a las PQRSD 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. Aumento de costos en defensa jurídica 6. Vulneración de derechos 7. Desconfianza
15	GEGI-9	Responder las PQRSD verbales y/o escritas de forma inexacta, incompleta, adulterada, 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. Aumento de costos en defensa jurídica 8. Vulneración de derechos 9. Desconfianza 10. Desconfianza 11. Vulneración de derechos 12. Inseguridad jurídica 13. Afectación a la imagen de la Entidad 14. Crisis institucional.

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



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 las herramientas utilizadas 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 respuesta de las PGRS 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

Teniendo en cuenta que tanto el Programa de Gestión Documental anterior (Orfeo) como el Programa de Gestión Documental actual (eSigna), son un instrumento que debe ofrecer un conocimiento detallado sobre las técnicas organizativas, y normas que se deben aplicar para gestionar los documentos, con un enfoque claro y sencillo; además, permitir estandarizar el proceso de Gestión Documental, de manera que las actividades técnicas o procedimientos aplicados desde la planeación, hasta la preservación de los documentos, siempre se desarrolle de la misma manera, según lo definido por la Ley 594 en el Artículo 22 y el Decreto 2609 del 2012.

1. 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 31 de enero de 2021, se presenta 6.779 radicados pendientes de tramitar y/o cerrar por parte de las dependencias de la Superintendencia, los cuales se encuentran asignados a 68 funcionarios. (Ver Anexo No. 1 Radicados Orfeo).

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 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

RADICADOS PENDIENTES POR DEPENDENCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017		
Código	Dependencia	Numero radicados
361	QUEJAS Y PETICIONES DELEGATURA ASOCIATIVA	2.810
310	GRUPO DE SUPERVISIÓN DELEGATURA ASOCIATIVA	2.252
430	GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	893
371	CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	253
320	GRUPO JURÍDICO DELEGATURA ASOCIATIVA	210
110	OFICINA ASESORA JURÍDICA	52
415	GRUPO DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL CIUDADANO	49
210	GRUPO DE SUPERVISIÓN DELEGATURA FINANCIERA	46
421	CONTRATOS Y ALMACEN	32
220	GRUPO JURÍDICO DELEGATURA FINANCIERA	29
300	DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA	28
410	GRUPO DE TALENTO HUMANO	23
121	GRUPO DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	21
330	GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES DELEGATURA ASOCIATIVA	17
370	GRUPO DE CONTROL DE LEGALIDAD Y REGISTRO DELEGATURA ASOCIATIVA	16
460	GRUPO DISCIPLINARIO	10
170	GRUPO DE COMUNICACIONES	9
420	GRUPO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	9
400	SECRETARÍA GENERAL	8
360	ANTERIORES QUEJAS-PETICIONES DELEGATURA ASOCIATIVA	3

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

RADICADOS PENDIENTES POR DEPENDENCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017		
Código	Dependencia	Numero radicados
440	GRUPO DE CORRESPONDENCIA	3
200	DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA	2
230	GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES DELEGATURA FINANCIERA	2
340	INTENDENCIA ASOCIATIVA	2
TOTAL RADICADOS PENDIENTES		6.779

La anterior tabla, se ha organizado por la Oficina de Control Interno 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 31 de diciembre de 2017. Es importante mencionar que este sistema dejó de operar en la entidad el día 13 de diciembre de 2014, por cuanto a partir de esta fecha comenzó a operar el Sistema de Gestión documental eSigna.

De acuerdo con lo relacionado en la tabla anterior, a continuación, se vinculan los veinte (20) funcionarios o exfuncionarios y su dependencia, que presentan el mayor número de radicados pendientes de trámite y/o cierre:

RESÚMEN			
Nro.	FUNCIONARIO	PEND	DEPENDENCIA
1	BLANCA ISABEL CARVAJAL PEREZ	2.810	QUEJAS Y PETICIONES, DELEGATURA ASOCIATIVA
2	LUIS FERNANDO DUARTE BORDA	1.811	GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA
3	LEIDY SOFIA RODRIGUEZ BALLESTEROS	842	GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS
4	ANGELA PARDO LONDOÑO	223	GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA
5	LUIS ALBERTO PADILLA	185	GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA
6	ANDRES LEONARDO GONZALEZ HERNANDEZ	165	CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD
7	JAIME GUILLERMO ESPINOSA ZOTA	138	GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA ASOCIATIVA
8	NURY LORENA MAHECHA MARROQUIN	87	CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD
9	MARTHA ISABEL SOTO CORREA	49	GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS
10	NATALIA ZAPATA HINCAPIE	49	GRUPO DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL CIUDADANO
11	ENRIQUE BENEDETTI CHARRY	36	GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA ASOCIATIVA
12	ADRIANA MILENA HERNANDEZ PARRA	29	GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA FINANCIERA

Proceso(s) relacionado(s):

CONTROL INTERNO

Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes

Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes

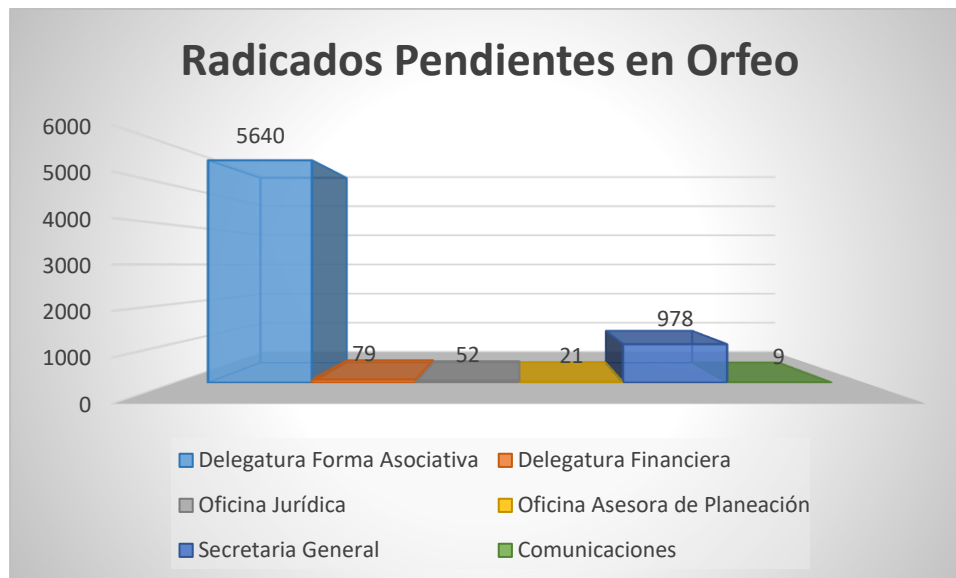
Aprobó:

Fecha de creación: 23 de junio de 2020

RESÚMEN			
Nro.	FUNCIONARIO	PEND	DEPENDENCIA
13	BEATRIZ RANGEL MARTINEZ	29	GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA
14	MYRIAM AMPARO SOSSA	25	GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA FINANCIERA
15	GUILLERMO LEON HOYOS HIGUITA	22	DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA
16	MONICA LILIANA RUIZ CARDENAS	22	OFICINA ASESORA JURÍDICA
17	HERNAN ALBERTO PEREZ PATERNINA	20	GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA ASOCIATIVA
18	OSCAR ALEXANDER FLECHAS OROZCO	17	CONTRATOS Y ALMACEN
19	MARIA VICTORIA CASTILLO CAMPI	16	OFICINA ASESORA JURÍDICA
20	DERLY MARCELA MARTINEZ CARDENAS	14	GRUPO DE TALENTO HUMANO
TOTAL		6.779	

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

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

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

En primer lugar, se observa que el 83% (5640) 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 Secretaría General con un 15% (978).

2. PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – eSigna:

En la plataforma de Gestión documental eSigna, al personal de atención al Usuario le fueron concedidos permisos mediante los cuales se permite consultar la trazabilidad completa de las PQRSD, no obstante, es importante informar que estos accesos no incluyen la consulta de las Resoluciones o expedientes que por motivos de seguridad no estén autorizados, así como también es importante informar que no todos los funcionarios tiene la autorización de consulta de la trazabilidad completa de un radicado y así mismo se evidencia que 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).

A continuación, se relaciona el número de radicados pendiente de trámite o cierre por dependencia en el sistema documental eSigna, de conformidad con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, el cual fue generado con fecha 31 de enero de 2021 (Ver Anexo No. 2 Radicados eSigna)

Dependencia	En Trámite
Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa	2.792
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	1.681
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas	776
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados	543
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones	536
Grupo de Facturación	397
Grupo de Supervisión - Delegatura Financiera	331
Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa	293
Grupo de Supervisión - Delegatura Asociativa	279

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

Dependencia	En Trámite
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados	266
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones	205
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas	203
Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas	173
Grupo de Talento Humano	102
Grupo de Inspección	95
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Asociativa	91
Oficina Asesora Jurídica	62
Grupo de Contribuciones y Cobranzas	59
Secretaría General	39
Grupo de Análisis Financiero I	38
Grupo de Análisis Financiero III	28
Grupo de Análisis Financiero II	24
Grupo de Control Interno Disciplinario	23
Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Especiales	23
Grupo Financiero y Administrativo	19
Grupo Financiero	17
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	14
Grupo de Gestión Documental y Administrativo	11
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	11
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Financiera	10
Grupo de Promoción para la Participación Social y Atención del Ciudadano	9
Grupo de Riesgos	8
Intendencia Financiera	7
Intendencia Asociativa	5
Defensa Judicial, Atención de Consultas y Tutelas	4
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	4

Proceso(s) relacionado(s):

CONTROL INTERNO

Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes

Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes

Aprobó:

Fecha de creación: 23 de junio de 2020

Dependencia	En Trámite
Oficina Asesora Despacho	4
Oficina de Resoluciones	4
Secretaría Financiera	4
Grupo de Contratos	3
Grupo de Planeación	3
Grupo Interno de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	3
Secretaría Asociativa	3
Despacho del Superintendente	2
Grupo de Archivo	2
Superintendencia de la Economía Solidaria (SES)	2
Grupo de Comunicaciones	1
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	1
Oficina de Control Interno	1
Secretaría Planeación y Sistemas	1
Total general	9.212

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

Los siguientes son los funcionarios que de manera individual presentan cincuenta o más radicados pendientes de trámite o cierre, en el aplicativo documental eSigna con corte al 31 de enero del presente año:

No.	FUNCIONARIO	PEND	DEPENDENCIA
1	DAVID LEONARDO FRANCO ALTAMIRANDA	485	Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa
2	VIVIANA MARIA ULLOA FORERO	403	Grupo de Facturación
3	DIANA MARCELA JOYA ROJAS	222	Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa
4	DIANA MARCELA SUAREZ FAJARDO	213	Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa
5	JORGE ARMANDO SANTANDER GIL	202	Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa
6	JOSE ARMANDO TIBAMOZA VALDIVIESO	190	Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas
7	FANNY JAQUELINE RICAURTE PRADA	174	Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa

Proceso(s) relacionado(s):

CONTROL INTERNO

Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes

Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes

Aprobó:

Fecha de creación: 23 de junio de 2020

No.	FUNCIONARIO	PEND	DEPENDENCIA
8	RUTH MARCELA FUENTES LESMES	174	Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa
9	PATRICIA GONZALEZ SEVILLANO	150	Grupo de Supervisión - Delegatura Financiera
10	GUILLERMO MARIO TAMAYO DUQUE	144	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
11	SANDRA PATRICIA CAYCEDO HERNANDEZ	144	Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa
12	JENNY ANDREA NARVAEZ CASADIEGO	138	Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas
13	LUZ ANGELICA ROJAS LOPEZ	138	Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa
14	YESID NARANJO FLOREZ	128	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
15	EDISON FABIAN SANCHEZ SANCHEZ	124	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
16	ANGIE NATHALIE FERNANDEZ RAMOS	121	Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones
17	EDWARD ALEXANDER ARANGUREN DURAN	115	Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados
18	KAREN TATIANA ALVAREZ LOPEZ	114	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
19	SANTIAGO ERNESTO RODRIGUEZ ROZO	112	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
20	DELI ALMEIDA ANGEL GAMBOA	108	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
21	HERMES GUSTAVO GONZALEZ MENDOZA	108	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
22	EDGAR HERNANDO RINCON MORALES	106	Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Asociativa
23	JAIME GUILLERMO ESPINOSA ZOTA	105	Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas
24	ANA MARIA LEON VALENCIA	102	Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa
25	WILLIAM JAVIER PARRA VERGARA	99	Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados
26	ELIZABETH TORO BONILLA	96	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
27	CARLOS ANDRES MORENO LOPEZ	93	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
28	IVAN MAURICIO PUERTO GONZALEZ	90	Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa
29	JAIME ANDRES TABORDA ZAPATA	88	Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas
30	LINA PILAR GIRALDO GONZALEZ	86	Grupo de Supervisión - Delegatura Asociativa
31	NOHORA JANNETH MAHECHA GUZMAN	86	Grupo de Supervisión - Delegatura Financiera
32	ARGENYS FLOREZ MATEUS	85	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
33	RAQUEL DAYANA ROA RODRIGUEZ	84	Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa
34	JIMMY ALEXANDER CAMARGO DUARTE	82	Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas
35	ANDREA ANTONIA PIÑEROS SILVA	80	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
36	DARWIN FABIAN ANAYA NORIEGA	80	Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa

Proceso(s) relacionado(s):

CONTROL INTERNO

Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes

Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes

Aprobó:

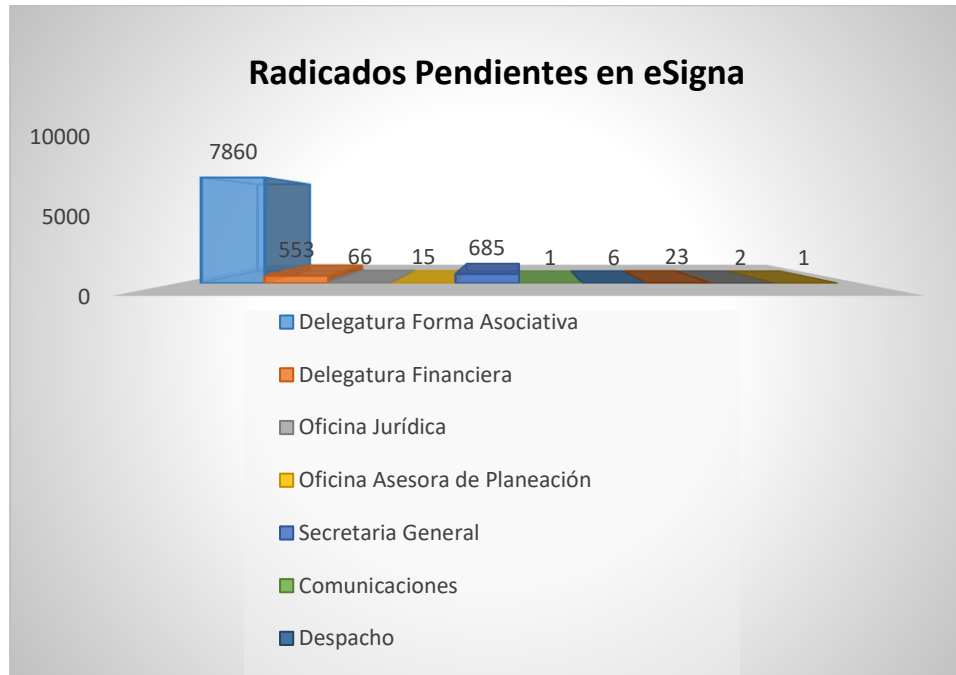
Fecha de creación: 23 de junio de 2020

No.	FUNCIONARIO	PEND	DEPENDENCIA
37	JOSE DAVID RUEDA PLATA	79	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
38	JAINÉ ESTHER TOVAR AMADOR	77	Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas
39	JAMES SMITH VALDERRAMA	76	Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados
40	LAURA JULIANA PEREZ SERRANO	76	Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas
41	ZOBEIDA PINZON NARCISO	76	Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas
42	KELLY JULIETH DIAZ LOPEZ	75	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
43	OLGA LUCIA ORTEGA FONSECA	74	Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas
44	ANGELA GABRIELA PEREIRA ORTIZ	72	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
45	SANDRA AVILA RODRIGUEZ	71	Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa
46	YEIMIS TUIRAN FLOREZ	69	Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones
47	CLEMENCIA DEL PILAR GONZALEZ MARTINEZ	64	Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa
48	ANA ESTEFANIA LOSADA ALMONACID	62	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
49	MARTHA PATRICIA RIVEROS CUBILLOS	60	Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones
50	JHON AMABLE GONZALEZ GONZALEZ	59	Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados
51	JOSE ANTONIO PORTILLA VILLAMIZAR	57	Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas
52	NANCY ESPERANZA RINCON ALDANA	57	Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones
53	NATALIA ALEJANDRA DIAZ JAIME	55	Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones
54	ANGELA PARDO LONDOÑO	54	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
55	JOSE MIGUEL ALBARRACIN GUTIERREZ	51	Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados
56	FREDY LOZANO	50	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
TOTAL		9212	

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

El siguiente es el gráfico de radicados pendientes de trámite o cierre clasificado por procesos y/o dependencia al 31 de enero del presente año:

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



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

De la gráfica anterior se concluye que el 85% - 7.860 radicales se encuentran en trámite y/o pendientes de cierre pertenecen a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, seguido del 7% - 685 radicales que pertenecen a la Secretaria General y 6% - 553 radicales que pertenecen a la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo.

De acuerdo con el anterior análisis, se evidencia un alto riesgo de incumplimiento en lo establecido en la ley 1755 de 2015, lo cual podría generar sanciones de carácter disciplinario de conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la mencionada Ley, el cual establece: *“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. (...)”*.

3. Resumen Oportunidades de Mejora

- ✓ Considerando que por la actual situación sanitaria por la que atraviesa el país, ocasionada por la pandemia Covid 19, se hace necesario que los funcionarios trabajen desde sus casas para preservar la vida y la salud de todos, se requiere de manera urgente que en el sistema de Gestión documental eSigna se realicen las adecuaciones o se tomen las acciones que correspondan de forma tal que se responda a las nuevas necesidades y expectativas para así poder realizar las funciones propias de cada servidor.

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 acuerdo a la evidencia de la acumulación de radicados por dependencia y por funcionario presentados, con el riesgo de afectar la operación y servicios de la entidad en la gestión de radicación, interacción de las dependencias y el trámite mismo de los radicados, se recomienda al Representante Legal de la Superintendencia velar por que la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas genere alertas necesarias para que cada dependencia tome las acciones y medidas necesarias que procuren el mejoramiento continuo del proceso de trámite, todo ello en beneficio de los usuarios y el mejoramiento de los diferentes procesos de Inspección, Vigilancia y Control que se realizan en la Superintendencia de la Economía Solidaria, tales como:
- ✓ Corregir e instaurar de manera urgente mecanismos que permitan el funcionamiento permanente y el reconocimiento de estadísticas de trámite por dependencia y por funcionario.
- ✓ Corregir el bajo rendimiento, demoras en el trámite, tiempo de respuesta y reprocesos en el Sistema de Gestión eSigna.
- ✓ Adelantar las gestiones administrativas con los líderes de procesos con el fin de determinar un diagnóstico de fallas y los correctivos que se requieran para que la entidad opere y tenga un rendimiento adecuado.
- ✓ Adicionalmente se recomienda que se establezcan los controles o mecanismos que garanticen la prestación oportuna, permanente y eficiente en del Sistema documental eSigna de tramites a los diferentes usuarios y a la ciudadanía en general, logrando así la continuidad y desarrollo de los procesos y procedimientos que se generan o interactúan a partir de los radicados en todas y cada una de las dependencias de la entidad.
- ✓ 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.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

Observación # 1: Riesgo de Incumplimiento en tiempos establecidos para responder los tramites o PQRSD

Condición: La entidad presenta un total de 9.212 radicados en trámite, según el sistema de Gestión documental eSigna, y 6.779 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.

Criterio: Se incumple 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

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
---	--	---

desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. (...)

Causa: No hay un sistema de gestión documental que genere seguimientos y alarmas de manera propia y automática para así darle prioridad a la contestación de las peticiones o radicados que llegan a cada dependencia y a cada funcionario.

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

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 SICSES).

Observación # 2: Incumplimiento Artículo 35 Numeral 7 por parte de las dependencias

Condición: Al verificar las posibles causas de la falta oportuna de tramitar y cerrar los radicados a cargo de los funcionarios o contratistas, se observa que puede ser por desconocimiento o ineficiencia de la persona a la cual se le ha asignado 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: No hay un control implementado por cada área para cumplir con la tarea de dar trámite y cerrarlo correcta y oportunamente.

Efecto: Posibles incumplimientos y/o faltas disciplinarias por parte de las dependencias e incumplimiento de las propias funciones, informes y tareas de cada funcionario.

Recomendación: Se recomienda estudiar la posibilidad de creación de alertas para cada funcionario para contestar, tramitar y cerrar los radicados a su cargo así mismo el paz y salvo del sistema para todos los funcionarios y sean de planta o contratistas al momento del retiro de la entidad. Finalmente implementar planes contingentes y/o reforzar temporalmente la dependencia que presenta un alto volumen de requerimientos en trámite, teniendo en cuenta los funcionarios, 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.

Respuesta Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

“Muchos de los trámites de eSigna no se han finalizado, porque no se está generando acta de envío de documentos por eSigna box desde mediados del mes de diciembre de 2020, situación que generó al interior de nuestra delegatura establecer un plan de contingencia para envío de información por correo electrónico, la cual demanda un proceso y carga operativa alta para documentar uno a uno de los trámites dicha gestión, que para el caso del grupo de servicio al ciudadano son más de 3000 documentos que soportan las respuestas a las

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

diferentes PQRS. Dicha situación persiste porque aún no contamos con el servicio de eSigna box. De otra parte, los SG que corresponden a los procesos de investigaciones administrativas sancionatorias no se pueden finalizar, porque como el eSigna no cuenta con expediente único, se deben mantener abiertos hasta la finalización de cada impulso procesal, que son más de 1147 procesos. Así mismo el sistema eSigna viene presentando intermitencia que impide que los gestores adelanten bien su gestión y puedan revisar los diferentes radicados para determinar su finalización.

Pero como lo informamos en el comité de control interno llevado a cabo recientemente, procederemos a su depuración, actividad que venimos realizando desde finales del año 2018 en forma permanente”.

Respuesta Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno reconoce que muchas de las dificultades generadas en el cierre de los tramites se originan por los inconvenientes e intermitencias que se vienen presentando en el Sistema de Gestión Documental eSigna, por ello este informe pretende que los procesos o dependencias responsables implementen los mecanismos y actividades que sean requeridas, incluyendo la generación de alertas, de forma tal que se tenga control sobre el número de radicados en poder de los funcionarios y/o contratistas, evitando posibles sanciones y problemas de carácter jurídico en caso de no contestarse algún trámite dentro de los términos legales establecidos. De acuerdo con lo anterior esta oficina ratifica las dos observaciones realizadas.

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 los radicados o PQRS	No
2	Incumplimiento Artículo Artículo 35 Numeral 7 por parte de los funcionarios y por ende de la dependencia	No

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno invita a las dependencias de la entidad y así mismo a los 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 mecanismos de los tramites, implementando políticas para

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
---	--	---

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 para cada área, 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