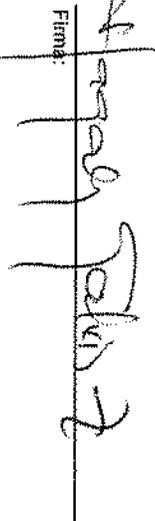


Estrategia Mediaciones Medidas	Actividades realizadas a diciembre 31 de 2013	Responsables	Aportaciones
Mapa de riesgo de corrupción	<p>Publicación Plan Anticorrupción y atención al ciudadano</p> <p>Mapa de riesgo de corrupción</p> <p>Mapa de riesgo de corrupción</p>	<p>Oficina asesora de planeación y sistema</p> <p>Oficina asesora de planeación y sistema</p> <p>Oficina asesora de planeación y sistema</p>	<p>Resolución publicada en la página web de la entidad. Enlace: http://192.127.28.41/es/nuestra-entidad/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano</p> <p>En razón a la inconsistencia presentada, la entidad modificó durante el último trimestre del 2013 el mapa de riesgos con el fin de que sirva de herramienta fundamental para la construcción del plan anticorrupción para el año 2014.</p> <p>Ejecutado, actualizado en solución/mejoramiento continuo</p>
Mapa de riesgo de corrupción	<p>Mapa de riesgo de corrupción</p> <p>Mapa de riesgo de corrupción</p>	<p>Oficina asesora de planeación y sistema</p> <p>Oficina asesora de planeación y sistema</p>	<p>Resolución publicada en la página web de la entidad. Enlace: http://192.127.28.41/es/nuestra-entidad/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano</p> <p>Los trámites actuales a partir de la fecha de Resolución son 20 trámites.</p>
Estrategia Antirráptiles	<p>Modificación al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano</p> <p>Estrategia Antirráptiles</p> <p>Estrategia Antirráptiles</p>	<p>Oficina asesora de planeación y sistema</p> <p>Oficina asesora de planeación y sistema</p> <p>Oficina jurídica.</p>	<p>La Circular Básica Jurídica se publicó para comentarios del sector en la página web de la SuperSolidaria, de acuerdo al último reporte enviado al Departamento Administrativo de la Función Pública en diciembre del 2013 el avance en la modificación y/o reducción de requisitos o de pasos y/o eliminación de trámites es del 84%, quedando pendiente únicamente sufrir el proceso de expedición de la Circular Básica Jurídica.</p>
Estrategia Antirráptiles	<p>Rendición de cuentas a través de los sistemas de información desarrollados e implementados por la entidad.</p> <p>Rendición de cuentas</p>	<p>Superintendente y secretaria general</p> <p>Secretaría General</p>	<p>Enlace: http://192.127.28.41/es/contratacion/rendicion-de-cuentas, se encuentra el informe detallado sobre la rendición de cuentas del 2013.</p> <p>La entidad da cumplimiento a los reportes a través del SUIFP, SIF EPIN, PORTAL UNICO DE CONTRATACION.</p>
Estrategia de rendición de cuentas	<p>Jornadas de Supervisión descentralizadas</p> <p>Revista institucional:</p> <p>Programa Supersolidaria Te Ve.</p>	<p>Delegados, oficina asesora de planeación y sistemas y Superintendente</p> <p>Secretaría General</p> <p>Secretaría General</p>	<p>La entidad entre septiembre a diciembre del 2013 realizó seis (6) jornadas de supervisión descentralizada en las ciudades de Bucaramanga, Pereira, Medellín, Neiva, Villavicencio y Cúcuta.</p> <p>Entre los meses de septiembre a diciembre del 2013, la entidad ha publicado en la página web y a través de medio físico la revista "Enlace Solidario", Ediciones 1, 2 y 3.</p> <p>Entre los meses de septiembre a diciembre de 2013 se emitieron los siguientes programas los cuales se encuentran publicados en el enlace: http://vimeo.com/supersolidaria/videos, así: programa 321, súper 320, programa para web 319, programa318, programa 317, programa web 316.</p>

Estrategias Mecanismos Indicadores	Actividades	Actividades realizadas a Diciembre 31 de 2013	Responsable	Anotaciones
	Realizar encuestas de satisfacción	La entidad durante el segundo semestre evaluo los resultados de las encuestas correspondientes a los medios de comunicación (Supersolidaria Te Ve y página web).	Delegatura Asociativa y delegatura Financiera, Comunicaciones y Secretaria General	A la fecha de la evaluación por parte de la oficina de Control Interno no se logro establecer la consolidación y el analisis de los resultados de las encuestas realizadas en el Centro de Atención al Usuario ni en las descentralizadas, por lo tanto se recomienda realizar el respectivo analisis con el fin de que sirva de herramienta para mejorar el proceso.
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Capacitación a funcionarios en atención al ciudadano	En junio 05 de 2013 se capacitaron 9 funcionarios en el curso "Servicio al ciudadano", capacitación dictada por la ESAP. En agosto 20 de 2013 se capacitación 6 funcionarios en el curso "Calidad del servicio a través del ser", capacitación dictada por el Departamento Nacional de Planeación.	Secretaria General / Talento Humano	La entidad no destina dentro de su presupuesto el desarrollo de actividades propias para la capacitación de los funcionarios de atención al ciudadano. Se recomienda que en las capacitaciones sobre servicio al cliente siempre asistan todas las personas que interactúan de forma activa en la atención a los ciudadanos, lo anterior con el fin de un adecuado desarrollo en sus funciones; de otro lado se recomienda que sea obligatoria la asistencia de los funcionarios del CAU a las diferentes capacitaciones de servicio al cliente.
	Realizar diagnostico de atención al ciudadano de acuerdo a la normatividad vigente	Estudio de tiempos y movimientos en el CAU- entre 5 al de 16 de agosto de 2013.	Oficina asesora de planeación y sistema	El objetivo del estudio fue: Definir las cargas laborales de las dos funciones que prestan su servicio en el Centro de Atención al usuario (CAU) de la Superintendencia de la Economía Solidaria, de acuerdo a las actividades que realizan diariamente, mediante una clasificación de los procesos, y su correspondiente tiempo empleado para ello. Actualmente con base al estudio fue aprobado un proyecto de inversión para ser ejecutado en el año 2014 cuyo objetivo principal es mejorar la atención en el CAU en la atención básica y primaria, actualmente el proyecto se encuentra en etapa de evaluación e implementación.
	Definición de actividades a ejecutar	Las actividades de ejecución corresponden a la reestructuración del Centro del Atención al Usuario.	Secretaria General	Se recomienda definir actividades claras, logrables, medibles y con una fecha cierta definida para su realización, encaminadas a dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Superintendencia referente a los diferentes mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Consolidación de documento

Cargo: Profesional Especializado
 Nombre: Magaly Galvis Zuleta

Firma: 

Seguimiento de la Estrategia

Cargo: Jefe de Control Interno
 Nombre: Mabel Astrid Neiza Torres

Firma: 