

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA SOLIDARIA

CORTE: Enero 30 de 2015



Estrategia, Mecanismo, medida	Actividades	Estrategias incluidas en el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano - Vigencia 2015.	Observaciones	Responsable
Mapa de riesgo de corrupción	Publicación Plan Anticorrupción y atención al ciudadano	<p>La Superintendencia de Economía Solidaria adoptó el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia del 2015 en enero 30 de 2015, en la cual fija cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano y da cumplimiento a la elaboración de dicho plan para cada año.</p> <p>Durante la actualización de las matrices de riesgo en el año 2013 se evidenció la necesidad de mejorar la metodología que estaba vigente en el momento y de alinearla a la realidad institucional en cuanto a la implementación de varios sistemas de gestión, buscando la gestión integral de los riesgos de la entidad y sus procesos.</p> <p>Durante varios meses se estudiaron buenas prácticas y metodologías asociadas a la identificación y evaluación de los riesgos: estratégicos, operativos, ambientales, de seguridad de la información, financieros, de vulnerabilidad institucional, de seguridad y salud ocupacional, así como metodologías de gestión integral de riesgos, entre otros.</p> <p>Con ello el 25 de marzo de 2014 se aprobó la política (Resolución 20141210003375), la nueva metodología (D-MECO-003) y los formatos de matrices (F-MECO-018) y mapas (FMECO-019) de gestión integral de riesgos, en el comité de desarrollo administrativo y en el comité directivo. Así mismo durante el año 2014 se realizaron jornadas académicas y de gestión con el fin de determinar los riesgos para cada una de las áreas que conforman la Superintendencia.</p>	<p>Resolución publicada en la pagina web de la entidad. <a href="http://192.127.28.41/sites/default/files/public/data/plan_antikorupcion_y_atencion_al_ciudadano_2015v1.pdf">Enlace: http://192.127.28.41/sites/default/files/public/data/plan_antikorupcion_y_atencion_al_ciudadano_2015v1.pdf</a>.</p> <p>Sin embargo se sugiere adoptar dicho plan mediante Resolución interna.</p> <p>Los riesgos plasmados en la Plan Anticorrupción y atención al ciudadano son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publicar información de terceros en los medios de comunicación de la Superintendencia.</li> <li>2. Decisiones amañadas a intereses particulares.</li> <li>3. Desarrollar, Adjudicar o declarar desierto un proceso de contratación sin cumplimiento de los requisitos.</li> <li>4. Ejecución indebida de recursos de gastos.</li> <li>5. Sistemas de información susceptibles de consulta y manipulación indebida, y/o adulteración.</li> </ol> <p>Al respecto, consideramos que se debe verificar la efectividad de los controles, pues si bien es cierto existen procedimientos y controles que ayudan a mitigar el riesgo, en algunos procesos estos procedimientos no se cumplen o no desarrollan en su totalidad, además no se cuenta con una herramienta de monitoreo que permita realmente evaluar la efectividad de los mismos.</p> <p>También es necesario revisar si los controles están documentados, si se están aplicando en la actualidad.</p> <p>De otro lado consideramos evaluar la totalidad de los procesos de inspección, vigilancia y control de las áreas misionales con el fin de detectar otros riesgos de corrupción y establecer los controles necesarios para mitigarlos.</p>	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
Estrategia Anti trámites	Tramites	<p>Actualmente se encuentran 20 tramites vigentes en la Superintendencia, los cuales se encuentran debidamente registrados en el Sistema Único de Información de tramites SUI 2.0 y SUI 3.0. Igualmente se encuentran publicados en la página web <a href="http://www.supersolidaria.gov.co">www.supersolidaria.gov.co</a>.</p> <p>De acuerdo a la estrategia anti trámites adoptada para el año 2015 se establecen la eliminación de dos (2) trámites y actualización o reducción de requisitos de seis (6) trámites más.</p> <p>Igualmente se evidencia para todos los trámites de la entidad la estrategia de Realizar en la sede electrónica, la sistematización requerida para el diligenciamiento del formato de solicitud del trámite, la entrega de la información correspondiente por parte de la entidad vigilada y la respuesta para consulta en línea.</p>	<p>La estrategia anti trámite consideramos cumple con las políticas del gobierno nacional y los lineamientos establecidos en la Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano, igualmente se observan de forma clara la descripción de la actividad, la meta propuesta, la dependencia responsable y la fecha de realización.</p>	Oficina asesora de planeación y sistema

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO  
 SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA SOLIDARIA

CORTE: Enero 30 de 2015



Estrategia, Mecanismo, medida	Actividades	Estrategias Incluidas en el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano - Vigencia 2015.	Observaciones	Responsable
Estrategia de rendición de cuentas	Rendición de cuentas	<p>La estrategia de rendición de cuentas planteada para el año 2015 comprende 3 componente, así : Componente 1: Información. Componente 2. Dialogo y Componente 3. Incentivos.</p> <p>Al respeto consideramos pertinente mencionar las actividades descritas en el componente 1: Información:</p> <p><input type="checkbox"/> Actualizar permanentemente la información sobre la gestión de la entidad , nueva normativa y automatización de trámites en nuestra página web. <input type="checkbox"/> Difundir información sobre la gestión de la entidad a través de medios alternativos, diferentes a la página web, en los eventos en los que participa u organiza la entidad. <input type="checkbox"/> Visibilizar la gestión de la Superintendencia mediante la difusión de información a través del programa de televisión " Supersolidaria Te Ve". <input type="checkbox"/> realizar un especial en el programa Supersolidaria sobre el informe de gestión de la Superintendencia enero - noviembre 2015 a manera de panel. <input type="checkbox"/> Publicar el informe de gestión en la página web . <input type="checkbox"/> Publicar en la revista institucional Enlace Solidario el informe de gestión.</p>	<p>Con respecto a la estrategia de rendición de cuentas consideramos que la administración de la Superintendencia debe evaluar lo emanado en la respecto al cumplimiento de la Directiva Presidencial 06 del 02 de Diciembre del 2014, la cual establece:</p> <p>"Las medidas del Plan de Austeridad buscan generar ahorros adicionales al recorte del 10% en gastos generales aprobado en la Ley de Presupuesto 2015. Para ello, las entidades a las que se dirige la presente Directiva, además de atender las instrucciones que en ella se imparten, deben emprender acciones innovadoras para alcanzar ahorros significativos en los gastos de funcionamiento del Estado. Adicionalmente, deben identificar y replicar iniciativas de austeridad que hayan sido consideradas exitosas al interior de su sector. Se trata de ahorrar para hacer más y mejor, o lograr mayores resultados con los mismos recursos. Además se dan lineamientos sobre las reestructuraciones administrativas."</p> <p>de otro lado indica: "1. Gastos en publicaciones: reducir en un 40% el gasto, en particular en impresiones de lujo, policromías, pendones y stand".</p> <p>Por lo anterior consideramos se debe revisar las actividades descritas a continuación: a) Realización del programa "Supersolidaria TV..b) realizar un especial en el programa Supersolidaria sobre el informe de gestión de la Superintendencia enero - noviembre 2015 a manera de panel y c) Publicar en la revista institucional Enlace Solidario el informe de gestión. Lo anterior con el fin de establecer si su realización no afecta las medidas de Austeridad decretadas en la Directiva Presidencial citada.</p>	Superintendente
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Capacitación a funcionarios en atención al ciudadano	<p>De acuerdo a la información publicada en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2015 se indica con respecto a la actividad: "Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos: En el año 2012, se capacitaron a los servidores públicos de la entidad en especial los funcionarios que atienden a entidades vigiladas y usuarios, y adscritos al grupo de atención al ciudadano en el tema de Atención y Servicio al Cliente , con el apoyo del SENA"</p>	<p>La entidad destina bajos recursos dentro de su presupuesto para el desarrollo de actividades propias para la capacitación de los funcionarios orientada a mejorar la atención al ciudadano, por lo tanto se recomienda incluir dentro del presupuesto el rubro correspondiente.</p> <p>Igualmente se debe incluir en las capacitaciones sobre servicio al cliente todas los servidores públicos que interactúan de forma activa en la atención a los ciudadanos, lo anterior con el fin de un adecuado desarrollo en sus funciones.</p> <p>Al igual que la asistencia sea obligatoria para los funcionarios del CAU en las diferentes capacitaciones de servicio al cliente.</p> <p>De otro lado no se evidencia estrategias, actividades o planes definidos y concretos que permita brindar fortalecer el proceso de capacitación a los funcionarios con el fin de Mejorar la atención a los Ciudadanos, por lo tanto se recomienda definir de una forma concreta cuales serán estas actividades.</p>	Superintendente

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA SOLIDARIA

CORTE: Enero 30 de 2015



Estrategia, Mecanismo, medida	Actividades	Estrategias Incluidas en el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano - Vigencia 2015.	Observaciones	Responsable
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Atención de PQR	<p>De acuerdo a información presentada por la Oficina de Control Interno se indicó:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el año 2014 se recibieron un total de 10.698 PQR.</li> <li>• A la fecha del informe (enero 23 de 2015) aún no se han tramitado 1.368 PQR del total de las PQR recibidas durante el año 2014, lo que equivale al 13% sin trámite.</li> <li>• Para el II semestre del 2014 se recibieron un total de 5.125 PQR.</li> <li>• A la fecha del informe (enero 23 de 2015) aún no se han tramitado 1.199 PQR del total de PQR recibidas durante el II semestre del 2014, lo que equivale al 23% sin trámite.</li> </ul>	<p>Una vez revisado el Plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2015, en el mismo no se evidencia el planteamiento de ninguna estrategia que permita mejorar la atención al ciudadano con respecto a las PQR, por lo tanto se sugiere alinear las políticas de la Supersolidaria con las políticas del Gobierno Nacional las cuales están encaminadas a implementar mecanismos y mejorar los ya existen en cuanto a la atención, control, evaluación y seguimiento a los diferentes trámites que requiere el ciudadano (PQRS y denuncias) con el mejoramiento y optimización de los procesos en procura de mejorar la atención al ciudadano, pues de acuerdo a los informes de gestión que realiza la Oficina de Control Interno, la atención de PQRS por parte de la Superintendencia presenta incumplimiento de acuerdo a los tiempos establecidos por la legislación, así mismo no se cuenta con una herramienta de control que permita realizar evaluaciones y mejorar los procesos existentes.</p>	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

Consolidación de documento

Cargo: Profesional Especializado  
Nombre: Magaly Galvis Zuleta

Firma:

Seguimiento de la Estrategia

Cargo: Jefe de Control Interno  
Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes

Firma: