

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
 SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA SOLIDARIA
 CORTE: DICIEMBRE 31 DE 2014



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

Estrategia, Mecanismo, medida	Actividades	Actividades realizadas a Diciembre 31 de 2014	Observaciones	Responsable
<p>Mapa de riesgo de corrupción</p>	<p>Publicación Plan Anticorrupción y atención al ciudadano</p>	<p>La Superintendencia de Economía Solidaria adopto el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia del 2013 mediante Resolución No. 20131230002655 de abril 30 de 2013 modificada posteriormente en diciembre 31 de 2013.</p>	<p>Resolución publicada en la pagina web de la entidad. Enlace: http://192.127.28.41/es/nuestra-entidad/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.</p>
<p>Mapa de riesgo de corrupción</p>	<p>Mapa de riesgo de corrupción</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. 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. Con ello el 25 de marzo de 2014 se aprobó la política (Resolución 20141210003375), la nueva metodología (D-MECCO-003) y los formatos de matrices (F-MECCO-018) y mapas (F-MECCO-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>Al interior de la Superintendencia de Economía Solidaria se identificaron 32 riesgos en las diferentes áreas, de los cuales se priorizaron 7 riesgos y a Noviembre 30 de 2014 se han construido 14 mapas de riesgos, sin embargo la oficina Asesora de Planeación y Sistemas solicita que dichas matrices sean aprobadas buscando obligar a los procesos a finalizar los temas pendientes, cuya fecha límite de ejecución sea el 31 de diciembre de 2014, buscando así, que se efectúe el seguimiento a los riesgos a partir del próximo año y se promueva mayor apropiación de la metodología definida y cultura en cuanto a la gestión de riesgos en la Superintendencia. De otro lado el enfoque en la construcción de los riesgos si bien es cierto sigue la metodología señalada en los manuales publicados por el DAFP, se debe hacer énfasis en los procesos que pueden generar corrupción, por lo recomendamos determinar los riesgos bajo dicho enfoque.</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.</p>



Estrategia, Mecanismo, medida	Actividades	Actividades realizadas a Diciembre 31 de 2014	Observaciones	Responsable
Estrategia Anti Trámites	Tramites	<p>Actualmente los tramites vigentes por la Superintendencia se encuentran debidamente registrados en el Sistema Unico de Información de tramites SUIIT 2.0 y SUIIT 3.0. Igualmente se encuentran publicados en la página web www. Supersolidaria.gov. co.</p> <p>Sin embargo, algunos tramites publicados en la pagina web gobierno en linea no guardan la misma denominación o no se encuentran publicados con respecto a los tramites relacionados en el archivo:</p> <p>tramites_vigentes_2013.xlsx publicado en la pagina web de la Superintendencia; relacionamos los tramites evidenciados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Autorización para el desmonte del ejercicio de la actividad financiera Vs. Autorización para el desmonte del ejercicio de la actividad financiera, para cooperativas constituidas antes del 4 de Agosto de 1998. 2. Control de legalidad de reformas estatutarias que no requieren de autorización previa por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria Vs. Control de legalidad de la constitución de entidades del sector real sometidas a supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria. 3. Autorización para la apertura, traslado y cierre de oficinas de las entidades con actividad financiera sometidas al régimen de autorización Individual Vs. Autorización para la apertura, traslado y cierre de oficinas de las entidades con actividad financiera que se encuentren en plan de ajuste. <p>Por lo anterior, se recomienda revisar los tramites publicados en cada una de las paginas informadas y actualizar la información según corresponda, con el fin de brindar una información unificada, clara y oportuna a las entidades vigiladas y comunidad relacionada.</p>	<p>También se evidencia que falta homogeneidad en la información publicada, así: En la pagina web: www.supersolidaria.gov.co en el link tramites - archivo: Tramites suit final 2013 se reportan 20 tramites vigentes; también se encuentra el archivo: tramites_vigentes_2013.xlsx el cual reporta 22 tramites y 3 servicios; se procedió a revisar la pagina web www.gobiernoinlinea.gov.co en la que se observan la publicación de 22 tramites y servicios; encontrando en esta ultima los siguientes tramites que no están dentro de la relación de tramites vigentes publicada en la pagina web de la supersolidaria, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocimiento de cooperativas y precooperativas de trabajo asociado. 2. Registro persona natural o jurídica. <p>De otro lado en la relación de tramites_vigentes_2013.xlsx se encuentran tramites que no están vigentes en la pagina de gobierno en linea. (El registro que está consultando ha sido modificado o eliminado)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Autorización para ejercer la actividad financiera para entidades cooperativas constituidas antes de agosto 4 de 1998 que vienen ejerciendo la actividad. 2. Quejas y reclamos por deficiente prestación de los servicios de las entidades vigiladas o por violaciones de las normas que rigen su actividad presentadas ante la Superintendencia. 3. Quejas y reclamos por deficiente prestación de servicios de la Superintendencia de la Economía Solidaria. 4. Solicitud de control de legalidad de reformas estatutarias que no requieren de autorización previa por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria. 5. Consulta de Información general del estado de documentos de la Superintendencia de la Economía Solidaria. <p>Por lo anterior, se recomienda revisar los tramites publicados en cada una de las paginas informadas y actualizar la información según corresponda, con el fin de brindar una información unificada, clara y oportuna a las entidades vigiladas y comunidad relacionada en general.</p>	Oficina asesora de planeación y sistema
Estrategia de rendición de cuentas	Rendición de cuentas	<p>El 14 de octubre de 2014 se desarrollo en la ciudad de Bogotá, el Congreso Sector Solidario: Motor para la Prosperidad Social y Económica que, con motivo de los 15 años de la Entidad.</p> <p>Ante cerca de 1.000 participantes, la Superintendente destacó que el reto principal que tiene la Entidad está en trabajar por una mayor gobernabilidad en las organizaciones; fomentar la participación de los asociados en la gestión de las empresas y profesionalizar aún más la clase dirigente, igualmente hizo referencia a los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Acciones de Supersolidaria durante 2014. b) La Superintendencia en Cifras. c) Informe sobre peticiones, quejas y reclamos. <p>Con lo anterior, la Superintendencia cumple con su función de Rendición de Cuentas a la ciudadanía en General.</p>	<p>En cumplimiento de la Resolución Orgánica 5544 de 2003 de la Contraloría General de la República, la Superintendencia rinde cuentas a esta entidad de control sobre su gestión financiera, operativa, ambiental y de resultados.</p> <p>Ante la Contaduría General de la Nación rinde cuentas sobre sus estados financieros.</p> <p>La información remitida a los organismos de control se encuentra disponible en el enlace: http://192.127.28.41/sites/default/files/publicdata/informe_rendicion_de_cuenta_s.pdf, igualmente se verifico que la ciudadanía en general fue informada sobre la rendición de cuentas que se llevaría a cabo en el Congreso del Sector Solidario: motor para la prosperidad social y económica.</p>	Superintendente



Estrategia, Mecanismo, medida	Actividades	Actividades realizadas a Diciembre 31 de 2014	Observaciones	Responsable
Estrategia de rendición de cuentas	Rendición de cuentas a través de los sistemas de información desarrollados e implementados por la entidad.	<p>La Superintendencia de la Economía Solidaria a través de los diferentes medios de comunicación y de participación ciudadana ha generado constantemente espacios para la rendición de cuentas a la ciudadanía y demás entes que comprende el sector de la economía solidaria, entre estos tenemos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Publicación de rendición de cuentas en la página web de la SuperSolidaria, Informe en el que se incluyen entre otros aspectos los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> a) Gestión Estratégica b) Gestión Administrativa. c) Balance social. 2. Jornadas Descentralizadas de Supervisión. 3. Otros medios de comunicación - Canales de Comunicación Externa. <p>Igualmente la Superintendencia cuenta con otros medios de publicación, entre otros:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SuperSolidaria te ve – programa de televisión. 2. Boletines de prensa 3. Video institucional 4. Revista Institucional Enlace Solidario 5. Piezas comunicativas de identidad e imagen corporativa. 6. Página web: 7. Tour de medios de comunicación: 8. Redes Sociales: 	<p>A través de las diferentes modalidades utilizadas por la Superintendencia de Economía Solidaria, consideramos que se ha cumplido con las diferentes directrices emitidas por el gobierno nacional en cuanto a la rendición de cuentas, pues a través de esta se ha logrado:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Informar al ciudadano la gestión. b) Dialogar, escuchando, explicando y argumentando para responder a las peticiones ciudadanas. c) Retroalimentar mejorando la gestión. <p>De otro lado, se han adoptado los mecanismos necesarios con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a tener acceso a la información y a la documentación pública, lo que les permite pedir, buscar y recibir información.</p> <p>Igualmente se ha cumplido con la obligación de la Administración Pública de difundir proactivamente (transparencia activa) la información, garantizando su calidad, confiabilidad y comprensión, facilitando el acceso a esta por parte de los ciudadanos.</p> <p>La entidad da cumplimiento a los reportes a través del SUIFP, SIIF, BPIN, PORTAL UNICO DE CONTRATACION.</p>	Secretaría General
Estrategia de rendición de cuentas	Jornadas de Supervisión descentralizadas	<p>Durante el año 2014 se realizaron 21 Jornadas de Supervisión descentralizadas, llegando a lugares de acción incluidos dentro del Plan de Acción 2014, con el objetivo de sensibilizar sobre temas de interés y actualidad para el sector y alertando sobre posibles irregularidades del su gestión.</p> <p>Dentro de la agenda desarrollada se sensibilizó sobre el proceso de convergencia hacia NIIF, prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, informe sobre rendición de cuentas y se realizaron seguimientos puntuales y específicos a organizaciones solidarias que presentan algún signo de alarma.</p> <p>En total los asistentes a las 21 Jornadas de Supervisión Descentralizada fueron 3.639 personas.</p>	<p>Las Jornadas de Supervisión Descentralizadas llevadas a cabo son: Apartado, Bucaramanga, Armenia, Valledupar, Rionegro, Medellín, Bogotá, Buga, Cali, Barranquilla, Yopal, Iritúa, Neiva, Socorro, Ibagué, Cartagena, Montería, Popayán, Riohacha, Sogamoso, Meta.</p>	<p>Delegaturas Asociativa y Financiera, Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Superintendente, Oficina Jurídica, Secretaría General.</p>
	Revista institucional:	<p>Corresponde a la publicación elaborada por la Superintendencia de la Economía Solidaria con temas de interés y de actualidad para el sector en general y el público interesado.</p>	<p>Entre los meses de Septiembre a Diciembre del 2014, la Superintendencia de la Economía Solidaria publicó la Edición No. 5 y 6 de la revista "Enlace Solidario", la cual es de distribución gratuita sin costo a nivel nacional, con temas de interés para el sector de la Economía Solidaria.</p>	Comunicaciones y Despacho

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA SOLIDARIA
PORTE: DICIEMBRE 31 DE 2014**



Estrategia, Mecanismo, medida	Actividades	Actividades realizadas a Diciembre 31 de 2014	Observaciones	Responsable
Estrategia de atención de reuniones	Programa Supersolidaria	El programa de televisión Supersolidaria Te Ve, es un programa institucional implementado desde el año 2005 como una estrategia para incrementar la presencia institucional de la Superintendencia a través de un espacio de televisión de cubrimiento masivo, en el cual se presentan temas de interés motivando a la cultura solidaria, capacitación sobre NIIIF o otros temas de actualidad.	Durante lo corrido del 2014 se han emitido los siguientes programas los cuales se encuentran publicados en el enlace: http://vimeo.com/supersolidaria/videos , así: programa 322 al programa 330	Comunicaciones y Despacho
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Realizar encuestas de satisfacción	La entidad tiene establecido medir el grado de satisfacción de las jornadas y demás encuentros institucionales a través de encuestas diseñadas para tal fin. En lo corrido del año no se han dictado capacitación a los funcionarios orientados a mejorar la atención al ciudadano.	A la fecha de la evaluación por parte de la oficina de Control Interno no se logro establecer la consolidación y el análisis 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 análisis con el fin de que sirva de herramienta para mejorar el proceso. 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 tramites 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.	Delegatura Asociativa y delegatura Financiera, Comunicaciones.
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Capacitación a funcionarios en atención al ciudadano	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, 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. Al igual que la asistencia sea obligatoria para los funcionarios del CAU en las diferentes capacitaciones de servicio al cliente.	Los resultados de la contrato citado fueron remitidos para su estudio, viabilidad y aprobación mediante radicado No. 20144500237681 del agosto 26 de 2014 al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, documentos que hacen parte del estudio técnico para la modificación de la planta de personal de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Con este proceso se espera fortalecer el talento humano de la Entidad, a favor de las organizaciones vigiladas y partes interesadas y por ende mejorar la atención al ciudadano.	Secretaria General / Talento Humano
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Ampliación de Planta	Este año se suscribió y se ejecutó el contrato SES 006 de 2014 para la actualización, ajuste y contextualización del estudio técnico requerido en el proceso de ampliación de planta de la Superintendencia de la Economía Solidaria y el acompañamiento durante la ejecución del proceso de ampliación, siguiendo los lineamientos trazados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el cual, dentro de las obligaciones específicas se encuentra la entrega del manual específico de funciones y competencias laborales.		Superintendente / Secretaria General



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

Estrategia, Mecanismo, medida	Actividades	Actividades realizadas a Diciembre 31 de 2014	Observaciones	Responsable
<p>Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano</p>	<p>Sede Electrónica</p>	<p>Con el fin de brindar una mejor atención y acercar a la ciudadanía a los trámites del Estado, la Superintendencia de la Economía Solidaria puso en funcionamiento en diciembre del 2014 su nueva sede electrónica. Se trata de un sistema que permitirá a los usuarios radicar sus documentos y elevar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con la seguridad que van a tener una respuesta más rápida y efectiva en los 15 días establecidos por norma legal.</p> <p>Con esta herramienta y otras de carácter tecnológico están dirigidas a automatizar procesos de inspección y análisis de la información reportada por cooperativas, fondos de empleados y mutuales; la Superintendencia se comprometeremos a cumplir con un mayor grado de eficacia nuestra labor de vigilancia, inspección y control sobre las entidades supervisadas"</p> <p>Mediante la página www.supersolidaria.gov.co, los usuarios, en una primera fase, podrán realizar consultas sobre radicados, notificaciones y descargar información de interés. En la segunda fase de ejecución, a través de una clave, tendrán la oportunidad de acceder a todo el expediente de la entidad solidaria vigilada.</p> <p>La implementación de la sede electrónica irá de la mano con la instalación del software de gestión documental, el cual contiene un sistema de registro y gestión de correspondencia y archivo.</p> <p>De esta manera, los usuarios, vigilados y ciudadanía en general tendrán acceso multicanal a toda la información de Supersolidaria, así como a la gestión en línea de trámites y servicios; bajo parámetros de seguridad, calidad y privacidad.</p>	<p>Las opciones a las que se pueden acceder a través de la pagina web son:</p> <p>1. ¿Qué puedo hacer?: En nuestra plataforma puedes realizar una gran variedad de trámites, desde la presentación de un radicado a la descarga de información de interés.</p> <p>2. Para Ciudadano: Desde aquí el ciudadano podrá realizar múltiples gestiones sobre los diversos trámites que la Sede oferta y consultar toda su información.</p> <p>3. Para Empresa: Si es usted administrador o gerente de una empresa, aquí podrá realizar peticiones, quejas, reclamos, solicitar información, etc.</p> <p>La nueva plataforma entro en producción en diciembre del 2014, con lo que esperamos que la custodia , salvaguarda, almacenamiento y en general el proceso de la información contribuya al mejoramiento en los diferentes procesos de inspección, Vigilancia y Control hacia las entidades vigiladas, así como mejorar los procesos al interior de la Superintendencia de Economía Solidaria.</p> <p>Igualmente es importante resaltar que el cambio del sistema de información debe ir acompañado a una reingeniería en el sistema de gestión documental de acuerdo a las directrices señaladas por el Archivo General de la Nación, por lo tanto sugerimos que sea incluido dentro de los proyectos de inversión a desarrollar para la vigencia 2015 una Plan de Mejoramiento en el archivo de la entidad de acuerdo a los lineamientos que ya fueron dados por el Archivo General de la Nación.</p>	<p>Secretaría General</p>
<p>Observaciones Generales:</p> <p>-a metodología establecida en el Decreto 2482 de 2012 para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) contempla dentro de sus componentes el "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano", una vez evaluado el mismo se observa dentro del MIPG de la Superintendencia de Economía Solidaria componentes que no fueron incluidos dentro del MIPG, tales como: 1. Desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos. 2. Caracterizar al ciudadano (identificar características, necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna). 3. Implementar sistemas de seguimiento y retroalimentación (a) Implementar mecanismos de seguimiento a la oportunidad en la entrega de trámites, servicios y atención de PQRS y denuncia. b) Implementar mecanismos de seguimiento a calidad en la entrega de trámites, servicios y denuncias. c) Elaborar trimestralmente informes de quejas y reclamos con el propósito de mejorar el servicio.</p> <p>Por lo anterior se sugiere al área responsable de la elaboración del MIPG evaluar la viabilidad de implementar los componentes citados anteriormente.</p> <p>Consolidación de documento</p> <p>Cargo: Profesional Especializado Nombre: Magaly Galvis Zuleta</p> <p>Firma: </p>				