



| Estrategia, Mecanismo, medida      | Actividades  | Actividades realizadas a Diciembre 31 de 2013   | Responsable                               | Anotaciones   |
|------------------------------------|--|---|---|---|
| Mapa de riesgo de corrupción       | Publicación Plan Anticorrupción y atención al ciudadano  | La Superintendencia de Economía Solidaria adoptó 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.<br><br>Siguiendo la metodología desarrollada al interior de la Superintendencia para la identificación de riesgos de corrupción y las acciones para su manejo, se identificaron los siguientes componentes, así:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>* Direcciónamiento Estratégico (Alta Dirección),</li> <li>* Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto)</li> <li>* De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).</li> <li>* De información y documentación,</li> <li>* De investigación y sanción,</li> <li>* De actividades regulatorias,</li> <li>* De trámites y/o servicios internos y externos.</li> <li>* De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos.</li> </ul> | Oficina Asesora de Planeación y Sistemas. | Resolución publicada en la página web de la entidad. Enlace: <a href="http://192.127.28.41/es/nuestra-entidad/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano">http://192.127.28.41/es/nuestra-entidad/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano</a><br><br>Al interior de la Superintendencia de Economía Solidaria la identificación de los Riesgos de Corrupción se realizó mediante la Metodología para la Administración del Riesgo que se encuentra documentada en la entidad. Asimismo, para definir los Riesgos de Corrupción se efectuó el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. De acuerdo a lo evaluado la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas desarrolló la metodología para la identificación de los riesgos con cada una de las áreas descriptas anteriormente, identificando los riesgos e implementando acciones de control necesarias para su mitigación; este trabajo se está desarrollando en el segundo semestre del 2014. Se recomienda a todas las áreas definir los riesgos asociados con la actividad que desarrollan, así como establecer las estrategias y acciones de control para su mitigación. |
| Estrategia Anti trámites           | Modificación al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano  | Actualmente los 20 trámites emitidos por la Superintendencia se encuentran debidamente registrados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT 2.0 y SUIT 3.0, igualmente se encuentran publicados en la página web <a href="http://www.Supersolidaria.gov.co">www. Supersolidaria.gov. co</a> de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Gobierno en Línea (GEL).  | Oficina asesora de planeación y sistema   | Ver pagina web <a href="http://www.supersolidaria.gov.co">www.supersolidaria.gov.co</a>   |
| Estrategia Anti trámites           | Estrategia Anti trámites   | Durante lo corrido en el año 2014 la Superintendencia de Economía Solidaria proyectó y realizó modificaciones a cinco (5) trámites y la eliminación de un (1) trámite.<br>De otro lado actualmente se encuentra en el proyecto de Sistematización Parcial de la Gestión Documental con lo que se espera simplificación de trámites, proyecto que actualmente se encuentra en etapa de análisis y estudios para su implementación.   | Oficina Jurídica y Secretaria General.    | Ver pagina web <a href="http://www.supersolidaria.gov.co">www.supersolidaria.gov.co</a>   |
| Estrategia de rendición de cuentas | Rendición de cuentas   | La entidad en su página web publica el video y el informe correspondiente a la rendición de cuentas del año 2013  | Superintendente y secretaria general      | Enlace: <a href="http://192.127.28.41/es/contratacion/rendicion-de-cuentas">http://192.127.28.41/es/contratacion/rendicion-de-cuentas</a> , se encuentra el informe detallado sobre la rendición de cuentas del 2013.   |
| Estrategia de rendición de cuentas | Rendición de cuentas a través de los sistemas de información desarrollados e implementados por la entidad. | Reportar la información financiera de acuerdo a las directrices emitidas por el gobierno nacional.  | Secretaría General                        | La entidad da cumplimiento a los reportes a través del SUJFP, SIIF, BPIN, PORTAL UNICO DE CONTRATACION.   |



| Estrategia, Mecanismo, medida                   | Actividades  | Actividades realizadas a Diciembre 31 de 2013   | Responsable   | Anotaciones  |
|---|--|---|---|--|
| Estrategia de rendición de cuentas              | Jornadas de Supervisión descentralizadas             | Durante lo corrido del año 2014 se han llevado 14 jornadas de Supervisión Descentralizada en las que se abarcan varios objetivos, así:<br>* Ampliar cobertura de supervisión en las entidades vigiladas.<br>* Socialización y capacitación de NIIF<br>* Desarrollo de talleres sobre NIIF.<br>* Atención de PQR.<br>* Atención de consultas por parte de la ciudadanía y vigilados.<br>* Capacitación en General sobre las nuevas reglamentaciones que cobijan al sector de la economía Solidaria.<br>* Socialización del nuevo capturador de información Financiera. | Delegaturas Asociativa y Financiera, Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Superintendente, Oficina Jurídica, Secretaria General. | Las jornadas de Supervisión Descentralizadas llevadas a cabo son: Quibdó, Bucaramanga, Armenia, Bogotá, Rionegro, Medellín, Montería, Buga, Cali, Barranquilla, Puerto Inirida, Yopal, Neiva, Valledupar,  |
|   | Revista institucional:                               | Corresponde a la publicación elaborada por la Superintendencia de la Económica Solidaria con temas de interés y de actualidad para el sector en general y el público interesado.  | Comunicaciones y Despacho   | Entre los meses de Julio - Agosto del 2014, la Superintendencia de la Economía Solidaria publicó la Edición No. 4 de la revista "Enlace Solidario", la cual es de distribución gratuita sin costo a nivel nacional. Durante lo corrido del 2014 se han emitido los siguientes programas los cuales se encuentran publicados en el enlace: <a href="http://vimeo.com/supersolidaria/videos">http://vimeo.com/supersolidaria/videos</a> , así: <b>programa 322 al programa 329</b> |
|   | 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 NIIF o otros temas de actualidad.  | Comunicaciones y Despacho   | A la fecha de la evaluación por parte de la oficina de Control Interno no se logró 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.  |
|   | 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.<br><br>En lo corrido del año no se han dictado capacitación a los funcionarios orientados a mejorar la atención al ciudadano.  | Delegatura Asociativa y delegatura Financiera, Comunicaciones.  | 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.  |
| Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano | Capacitación a funcionarios en atención al ciudadano | De acuerdo al plan de capacitación aprobado para el año 2014, solo se observa la programación una capacitación dirigida al fortalecimiento de la atención al ciudadano, así:<br><br><b>Tema:</b> Comunicaciones Corporativas.<br><b>Objetivo:</b> Fortalecer los estilos de comunicación y/o protocolo corporativo relacionados con los clientes interno y/o externo.   | Secretaría General/ Talento Humano  |  |

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



Asociación de Calentador  
Ministerio de Vivienda y Crédito Público  
**Supersolidaria**  
Superintendencia de la Economía Solidaria

| Estrategia, Mecanismo, medida                   | Actividades  | Actividades realizadas a Diciembre 31 de 2013   | Responsable        | Anotaciones   |
|---|--|---|--------------------|---|
| Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano | Realizar diagnóstico de atención al ciudadano de acuerdo a la normatividad vigente | Para el año 2014 se realizó el estudio de modernización del Centro de Atención al Usuario (CAU), proyecto que va de la mano con la ampliación de planta de la Supersolidaria, principalmente enfocada a un incremento en el número de persona para las áreas misionales; por lo tanto se tiene proyectado que para el año 2015 la Superintendencia de Economía Solidaria cuente con un estructura de personal más amplia que permita una adecuada atención a las PQR y demás consultas que realiza la ciudadanía. | Secretaria General | Dicho proyecto contempla también la creación de una oficina virtual que mejore la atención al ciudadano paralelo a la reestructuración del CAU cuyo objetivo principal es mejorar la atención básica y primaria. Actualmente el proyecto se encuentra en etapa de implementación. |
| Definición de actividades a ejecutar            |  | La actividades de ejecución corresponden a la reestructuración del Centro del Atención al Usuario el cual esta en armonía con la ampliación de planta.  | Secretaria General |   |

**Observaciones Generales:**

La 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 la calidad en la entrega de trámites, servicios y atención de PQRS y denuncias. c) Elaborar trimestralmente informes de quejas y reclamos con el propósito de mejorar el servicio. Por lo anterior se sugiere al área responsable de la elaboración del MIPG evaluar la viabilidad de implementar los componentes citados anteriormente.

**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: