

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



“POR UNAS ENTIDADES CON CALIDAD”

OLGA LUCIA LONDOÑO
SUPERINTENDENTE DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

Bogotá, D.C., Diciembre de 2013

OLGA LUCIA LONDONO

Superintendente de la Economía Solidaria

CAROLINA PIEDRAHITA RODAS

Asesora Superintendente de la Economía Solidaria

GUILLERMO LEON HOYOS HIGUITA

Superintendente Delegado para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa Solidaria

LEÓN JAIME HENAO OROZCO

Superintendente Delegado para la Supervisión Financiera Solidaria

BEATRIZ LÓPEZ

Intendente Delegatura para la Supervisión Financiera en el Cooperativismo

DUNIA SOAD DE LA VEGA

Secretario General

LUIS JAIME JIMENEZ MORANTES

Jefe Oficina Asesora Jurídica

ROSA MARIA PADRÓN

Oficina de Control Interno

MÓNICA MEDINA

SENNIA MARIA DIAZ

Comunicaciones Despacho

VICTOR MANUEL CIRO SILVA

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

MIGUEL JAVIER FELIZZOLA FIGUEREDO

Coordinador Oficina Asesora Planeación y Sistemas

ERIKA XIMENA ANGULO CARDONA

Profesional Especializado Oficina Asesora Planeación y Sistemas

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN.....	6
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.3 ALCANCE.....	6
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERSOLIDARIA.....	8
2.1 MISIÓN.....	8
2.2 VISIÓN.....	8
2.3 VALORES.....	8
3. COMPONENTES DEL PLAN.....	10
3.1 <i>PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....</i>	10
3.2 <i>SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....</i>	15
3.3 <i>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....</i>	18
3.3 <i>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</i>	20

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de la Economía Solidaria fue creada mediante la Ley 454 de 1998, como respuesta a la crisis del sector financiero y su reflejo en las organizaciones solidarias. Tiene por objeto la supervisión sobre la actividad financiera del cooperativismo y sobre los servicios de ahorro y crédito de los fondos de empleados y asociaciones mutualistas y, en general, el aprovechamiento o inversión de los recursos captados de los asociados por parte de las organizaciones de la economía solidaria.

Es indudable que la corrupción resquebraja la democracia e incrementa la pobreza, por lo que es un acto inaceptable e intolerable, que debemos combatir. En el caso colombiano, la experiencia recientemente vivida ha demostrado fehacientemente las consecuencias nefastas que la corrupción acarrea. Por eso es que estamos convencidos que en nuestro país, se debe instaurar a toda costa una política integral de lucha contra este flagelo, que recoja los distintos aportes que se han hecho al respecto hasta la fecha, con miras a desarrollar un plan de consenso y, sobre todo, eficaz, siempre respetuoso de los derechos humanos y de lo que dicta nuestra Constitución.

La Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión de la entidad, que busca fortalecer la gestión de anticorrupción y atención al ciudadano, reglamentado mediante la Ley 1474 de 2011 Artículos 73 y 76, Decreto 2641 de 2012.

La metodología contempla cuatro componentes, los cuales se han desarrollado al interior de la entidad:¹

1. **Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo:** Este componente establece los criterios generales para la elaboración del Mapa de riesgos de corrupción el cual identifica los riesgos y las estrategias de prevención en la entidad, permitiendo crear alertas y la formulación de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos de manera efectiva.
2. **Estrategia Antitrámites:** busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, en nuestro caso, en cabeza de la Superintendencia de Economía Solidaria. En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.
3. **Rendición de Cuentas:** La rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano y por lo tanto al mejoramiento permanente de la gestión pública.

4. **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:** Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como un rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámite y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN

1.1 OBJETIVO GENERAL

Adoptar la Superintendencia de Economía Solidaria el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 Artículos 73 y 76, Decreto 2641 de 2012.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Construir el mapa de riesgos de corrupción de la Superintendencia de Economía Solidaria y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- Definir la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano en la Unidad.

1.3 ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deben ser aplicadas por todas las áreas de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

1.4 MARCO LEGAL

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Economía Solidaria tiene fundamento legal en las siguientes normas:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).

- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2011, por el cual se reglamenta la elaboración y publicación de los Planes Anticorrupción de todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública)
- Decreto 2482 de 2012, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Código de Ética de la Superintendencia de Economía Solidaria. Resolución 20084210007035 de junio 10 de 2008
- Código de Buen Gobierno de la Superintendencia de Economía Solidaria. Resolución 200741000076350 de septiembre 25 de 2007
- Comité de Gobierno en Línea y Antitrámites

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERSOLIDARIAⁱⁱ

2.1 MISIÓN

Somos un organismo técnico del Estado encargado de supervisar la naturaleza jurídica y la actividad de las empresas de la economía solidaria bajo nuestra competencia. Trabajamos con estándares de calidad para proteger los intereses de los asociados y de la comunidad, generar confianza y fortalecer al sector como alternativa de desarrollo social y económico de Colombia.

2.2 VISIÓN

Ser reconocidos en el 2014 como una autoridad de supervisión que aplica criterios técnicos estandarizados acordes con la naturaleza de las entidades vigiladas, que permita fortalecer la confianza en el sector y su posicionamiento en la economía de Colombia.

2.3 VALORES

- Respeto: Consideración debida a las personas y a las cosas.
- Honestidad: Cualidad que hace que una persona sea incapaz de engañar o defraudar, ya sea en su propio beneficio o en el de otro.
- Lealtad: Fidelidad frente a las personas y a las ideas.
- Compromiso: Actitud de cooperación por convicción, que sobrepasa lo impuesto, pactado y/o acordado.
- Responsabilidad: Capacidad de dar respuesta adecuada a lo encomendado y de asumir las consecuencias.
- Tolerancia: Respeto y comprensión a los proyectos ajenos aunque no los compartamos, en busca del bienestar común.
- Solidaridad: Actitud que implica dirigir las ideas y los actos pensando en el interés del grupo incluyendo el propio.
- Justicia: Actitud que consiste en dar a cada quien lo que le corresponde corrigiendo desequilibrios y observando diferencias.
- Equidad: Capacidad de reconocer a las personas los mismos derechos y oportunidades.

- Disciplina: Actitud de autocontrol en la observancia a normas y cumplimiento de deberes dirigida a la obtención de objetivos y resultados programados.

Principios y valores del sector solidario

Estos principios definen universalmente los fundamentos de la economía solidaria. Su ejercicio constante permite compartir, colaborar, trabajar en grupo, respetar y lograr que la iniciativa de un colectivo sea viable.

- El ser humano, su trabajo y mecanismos de cooperación tienen primacía.
- Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua.
- Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora.
- Adhesión voluntaria, responsable y abierta.
- Propiedad asociativa y solidaria sobre los medios de producción.
- Participación económica de los asociados, en justicia y equidad.
- Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva.
- Autonomía, autodeterminación y autogobierno.
- Servicio a la comunidad.
- Integración con otras organizaciones del mismo sector.
- Promoción de la cultura ecológica.

2. COMPONENTES DEL PLAN

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Artículos 73 y 76, Decreto 2641 de 2012, la Superintendencia de Economía Solidaria formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

2.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

La metodología provista por la Secretaría para la Transparencia de la Presidencia de la República nos da los siguientes ejemplos como guía para la determinación de los riesgos de corrupción, por grandes componentes:ⁱⁱⁱ

- **Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).**
 - Concentración de autoridad o exceso de poder.
 - Extralimitación de funciones.
 - Ausencia de canales de comunicación.
 - Amiguismo y clientelismo.
- **Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto).**
 - Inclusión de gastos no autorizados.
 - Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
 - Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
 - Archivos contables con vacíos de información.
 - Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
- **De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).**
 - Estudios previos o de factibilidad superficiales.
 - Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).
 - Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
 - Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
 - Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
 - Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
 - Urgencia manifiesta inexistente.
 - Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.

- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero.

• **De información y documentación.**

- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.

• **De investigación y sanción.**

- Fallos amañados.
- Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
- Exceder las facultades legales en los fallos.
- Soborno (Cohecho).

• **De actividades regulatorias.**

- Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- Soborno (Cohecho).

• **De trámites y/o servicios internos y externos.**

- Cobro por realización del trámite, (Concusión).
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

• **De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos.**

- Cobrar por el trámite, (Concusión).
- Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
- Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).

Al interior de la Superintendencia de Economía Solidaria la identificación de los Riesgos de Corrupción se realizó mediante la Metodología para la Administración del Riesgos 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.

En la Matriz de Riesgos Operativos por Procesos se encuentran definidos los Riesgos de Corrupción, con sus causas, consecuencias, análisis del riesgo inherente, controles, análisis del riesgo residual, acciones prioritarias e indicadores, como se observa a continuación:

N°	TIPO DE PROCESO	PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANÁLISIS RIESGO INHERENTE			CONTROL EXISTENTE	TRATAMIENTO		VALORACIÓN RIESGO RESIDUAL			ACCIONES PRIORITARIAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
						PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL RIESGO		ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL RIESGO				
7	PROCESOS ESTRATEGICOS	GESTION DE COMUNICACIONES	No divulgar en forma oportuna la información institucional hacia los diferentes públicos	1. Demora en el procesamiento de la información por parte del área de comunicaciones. 2. Fallas en la plataforma tecnológica (hardware y software). 3. No envío oportuno de la información que deben entregar otras áreas	1. Desorientación de los públicos 2. Insatisfacción del público interno y externo 3. Incumplimiento de los indicadores del proceso.	3 (Ocasional)	15 (Severo)	45 (Moderado)	1. Indicadores del proceso comunicaciones. 2. Implementar el control de publicación de la información con el formato F-GECO 001 3. Implementar el control de publicación de la información con el formato F-GECO 002 4. Seguimiento al cronograma del Plan de comunicaciones.	REDUCIR / COMPARTIR	Establecer controles y seguimientos	2 (Remoto)	15 (Severo)	30 (MODERADO)	1. Revisión mensual del cronograma de ejecución del Plan de Comunicaciones para garantizar cumplimiento. 2. Revisión quincenal de los formatos de actualización de la Web e intranet 3. Requerimiento al área que no haya entregado la información	Área de Comunicaciones. Oficina de Planeación y Sistemas. Todos los procesos	1. Mensual 2. Quincenal 3. Mensual	1. (No. de actividades de comunicación realizadas/No. de actividades de comunicación programadas en el Plan anual de comunicaciones)*100 2 y 3 (No. de actualizaciones realizadas/No. de
8			Divulgación de información incorrecta o en contra de la entidad.	1. Suministro de información incorrecta por parte de funcionarios. 2. Interpretación incorrecta de los agentes externos que reciben información de la entidad. 3. Suministro de información mal intencionada por parte de funcionarios o agentes externos.	1. Deterioro de la imagen institucional de la entidad. 2. Desconfianza pública	2 (Remoto)	15 (Severo)	30 (Moderado)	1. Indicadores del proceso. 2. Monitoreo de la información publicada por los principales medios de comunicación.	REDUCIR	Implementación de seguimientos a la información divulgada sobre la Entidad en los medios de comunicación	1 (Improbable)	15 (Severo)	15 (ACEPTABLE)	1. Atención de requerimientos y entrega oportuna de información a los medios de comunicación y otros agentes externos. 2. Divulgación oportuna de información de la gestión y novedades de la entidad a los funcionarios. 3. Elaboración del manual para el manejo de la información crítica para la Entidad	Despacho. Área de Comunicaciones	1 y 2 Cada vez que se presente	1. No. De requerimientos atendidos 2. Indicadores del riesgo anterior 3. Manual elaborado e implementado
11		INSPECCIÓN FINANCIERA	No detectar en visita in situ los riesgos que afecten la estructura administrativa y financiera de las Cooperativas	1. Que el funcionario no organice adecuadamente el tiempo que se tiene para la visita 2. Que se deje sin evaluar temas que se tenían planeados desarrollar. 3. Que se recorte el tiempo que se tiene estipulado para la realización de la visita 4. Que se presente una contingencia que no permita llegar a tiempo a la Cooperativa que se va a visitar	1. Pérdida de recursos de la entidad. 2. Incumplimiento en los objetivos y metas de supervisión 3. Pérdida de credibilidad y confianza en la Superintendencia	3 (Ocasional)	20 (Catastrófico)	60 (Importante)	1. El Comité de evaluación de las visitas el cual verifica los resultados y alcances de la visita integrado por Delegado, intendente, coordinadores y supervisor.	REDUCIR - R	Implementar controles	2 (Remoto)	20 (Catastrófico)	40 (moderado)	Realizar una nueva visita por un grupo de la delegatura en dos días para revisar los riesgos que no fueron evaluados con la profundidad requerida por el inspector.	Delegatura Financiera	Cuando se presente el caso.	Resultados de la nueva visita in situ
12		CONTROL FINANCIERA	Gestión deficiente de los agentes especiales o liquidadores	1. El agente especial o liquidador que se nombra no cuenta con las competencias necesarias 2. Interpretación o aplicación en forma inadecuada de la regulación aplicable a los procesos de intervención forzosa administrativa	1. Expedición de actos administrativos que vulneran los derechos de los asociados o acreedores dentro del proceso. 2. Posibles demandas a la Superintendencia	3 (Ocasional)	10 (Moderado)	30 (Moderado)	1. Documento guía (instructivo) para el desarrollo del proceso. 2. Seguimiento oportuno a las actuaciones de los agentes especiales o liquidadores por parte de la misión encargada. .	REDUCIR - R	Implementación de controles	2 (Remoto)	10 (Moderado)	20 (Tolerable)				
13			Inadecuada fundamentación de las causas de las investigaciones administrativas	1. Los funcionarios que elaboran los pliegos de cargos no tienen perfil jurídico 2. Desconocimiento de la normalidad que pueda soportar una sanción 3. Desconocimiento o incumplimiento del procedimiento de régimen sancionatorio 4. Se exceda el plazo para iniciar una investigación administrativa	1. Caducidad, nulidad y revocatoria. 2. Generación de responsabilidades administrativas.	4 (Frecuente)	20 (Catastrófico)	60 (Inaceptable)	Matriz de puntos de control. (Coordinador Jurídico)	REDUCIR - R y COMPARTIR - C	Implementar controles y contratar abogados	2 (Remoto)	20 (Catastrófico)	40 (moderado)	1. Realizar una inducción por parte de los jurídicos al Grupo de Supervisión para indicar las razones por las cuales un pliego de cargos puede quedar mal formulado. 2. Contratación de abogados para la elaboración de los pliegos de cargos 3. Realizar cronograma de apertura de investigación después de evaluado por el Comité de visitas, los resultados de los informes de visita, donde la evidencia quede dentro del cuadro de seguimiento de visitas.	Delegatura Financiera	1. 30/09/2010 2 y 3. 31/12/2010	1. La realización de la inducción. 2. Contratación nuevos abogados 3. Cronograma realizado y en ejecución
15		VIGILANCIA ASOCIATIVA	Omisión por parte de los supervisados en el reporte de información específica (financiera y jurídica) y/o de carácter general (datos básicos y de domicilio).	1. Desconocimiento de la norma y/o de las instrucciones de la Superintendencia. 2. Interpretación errónea de la norma y/o de las instrucciones de la Superintendencia. 3. Incumplimiento de las obligaciones de reporte 4. Ilegalidad en la gestión de los administradores	1. Imposibilidad de desarrollar las funciones de vigilancia de conformidad con el artículo 36 de la Ley 454	4 (Frecuente)	15 (Severo)	60 (Importante)	1. Identificar las organizaciones que no reportan información financiera con la colaboración de Confecoop	REDUCIR (R)	Establecer controles	3 (Ocasional)	15 (Severo)	45 (MODERADO)	1. Requerimientos masivos y/o individuales por no reporte de información 2. Sanciones por no reporte 3. Expedición de circulares con fechas de reports. 4. Publicidad de las fechas de reporte por vía web y televisión	Grupo de Supervisión y Grupo Jurídico de la Delegatura Asociativa y Área de Comunicaciones	1 y 2 Permanente 3 y 4 Al inicio del año	1. No. de requerimientos por no reporte/No. organizaciones que no reportan información financiera 2. No. de sanciones por no reporte/No. de requerimientos por no reporte

N°	TIPO DE PROCESO	PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANÁLISIS RIESGO INHERENTE			CONTROL EXISTENTE	TRATAMIENTO		VALORACIÓN RIESGO RESIDUAL			ACCIONES PRIORITARIAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
						PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL RIESGO		ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL RIESGO				
16		INSPECCIÓN ASOCIATIVA	Imposibilidad de desarrollar inspecciones de conformidad con las facultades legales otorgadas a la Superintendencia.	1. Falta de disposición de los administradores para atender la visita 2. No suministro por parte del vigilado de la información requerida en desarrollo del procedimiento de la inspección. 3. No actualización de datos de domicilio por parte de las supervisadas 4. Reducción del presupuesto asignado	1. Pérdida de recursos de la entidad al no poder desarrollar la labor de inspección. 2. Imposibilidad de realizar el procedimiento de inspección	4 (Frecuente)	15 (Severo)	60 (Importante)	1. Recordar a los supervisados la obligación de actualizar los datos básicos de domicilio 2. Actualización de la base de datos reportada por el supervisado 3. Divulgación al supervisado de la obligación de recibir la visita en la carta de presentación de la inspección	REDUCIR (R)	Implementar controles	3 (Ocasional)	15 (Severo)	45 (MODERADO)	1. Adelantar investigación administrativa por hechos reiterativos	Grupo de Supervisión y Grupo Jurídico de la Delegatura Asociativa	Cada vez que se presente el incumplimiento	No. investigaciones administrativas adelantadas por la no atención de visitas/No. visitas programadas
17		CONTROL ASOCIATIVA	Sanción a la Superintendencia por inadecuada gestión en las intervenciones forzadas	Inadecuada gestión de los designados (agentes especiales, liquidadores, revisores fiscales y contralores) Fallas en el proceso de selección de los designados Falta de competencia de los designados Falta de responsabilidad en el ejercicio de sus funciones	1. Perjuicios para la organización intervenida (costos y dilatación en la intervención) 2. Pérdida de confianza hacia la Superintendencia	4 (Frecuente)	15 (Severo)	60 (Importante)	1. Realizar seguimiento a la gestión de los designados 2. Realizar evaluación del desempeño	REDUCIR (R)	Implementar controles para el seguimiento de la Gestión de los Agentes Especiales	2 (Remoto)	15 (Severo)	30 (MODERADO)	1. Remoción de Agentes Especiales o liquidadores 2. Sanciones a que hubiere lugar	Grupo de Asuntos Especiales	Semestral	Acto administrativo correspondiente
26		GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Pérdida de información de la Entidad	1. No realización periódica de los back up. 2. No realizar un monitoreo permanente de los servidores. 3. No generar copias de respaldo. 4. Falta de mantenimiento preventivo. 5. Ataques de virus informáticos.	1. No dar respuesta oportuna a los requerimientos de los clientes internos y externos 2. Reprocesos	3 (Ocasional)	20 (Catastrófico)	60 (Importante)	1. Realización periódica de la información de los back up. 2. Generación de copias de respaldo 3. Custodia de medios magnéticos 4. Mantenimiento preventivo trimestral	REDUCIR	Implementar procedimientos	2 (Remoto)	20 (Catastrófico)	40 (Moderado)	1. Elaborar e implementar un Plan de Contingencia 2. Contar con un servidor de imágenes 3. Servicios de hosting en centro de datos externo	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1. Junio - Diciembre/2010 2. Abril 2010 3. Junio 2011	1. Plan de contingencia implementado 2. Servidores en funcionamiento
27			Acceso no autorizado a la Plataforma Tecnológica	Deficiencia en los controles de seguridad	1. Pérdida y deterioro de los equipos 2. Fallas en los aplicativos 3. Inconformidad de los usuarios. 3. Crecimiento exponencial de solicitud de soportes técnicos.	1. Perfiles y roles de usuario con permisos y restricciones 2. Concentración del manejo de las claves de seguridad 3. Registro electrónico de huella del personal autorizado	5 (Inminente)	20 (Catastrófico)	100 (Inaceptable)	REDUCIR	Implementar procedimientos y Políticas de seguridad	3 (Ocasional)	20 (Catastrófico)	60 (Importante)	1. Definir una Política de Seguridad 2. Instalación del CCTV (Circuito Cerrado de TV)	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1. Junio de 2010 2. Junio de 2011	1. Política definida y divulgada 2. CCTV en funcionamiento
28			Fallas en el Hardware y Software de la entidad.	1. Ataques de Virus informático. 2. Falta de mantenimiento preventivo. 3. Equipos desactualizados. 4. Mal manejo de los equipos. 5. Falta de entrenamiento en el manejo de las herramientas tecnológicas.	1. Crecimiento exponencial de solicitud de soportes técnicos. 2. Pérdida de información. 3. Inconformidad de los usuarios. 4. Retraso en la ejecución de las actividades de los procesos de la entidad.	1. Mantenimientos correctivo 2. HelpDesk para todos los usuarios informáticos 3. Solicitud de garantía de los equipos	3 (Ocasional)	15 (Severo)	45 (Moderado)	COMPARTIR	Contratación de un outsourcing	2 (Remoto)	15 (Severo)	30 (Moderado)	1. Contratación de una empresa en la modalidad de outsourcing para el servicio de mantenimiento y soporte a equipos y usuarios 2. Actualizar SW con el último Service Pack en TODOS los equipos periódicamente. 3. Actualizar periódicamente el Software de Antivirus. 4. Capacitar, entrenar y sensibilizar a los funcionarios responsables de la administración y utilización de aplicativos de la plataforma tecnológica	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y Secretaría General	1. Abril 2010 2. Mensual 3. Cada 6 horas 4. De acuerdo con el PIC y con el ingreso de personal nuevo a la Entidad	1. Celebración de contrato 2. y 3 Softwares actualizados 4. Personal capacitado y sensibilizado
30			CONTRATACIÓN	Adjudicar un procedimiento de selección sin cumplimiento de los requisitos del pliego de condiciones o declarar desierto el procedimiento sin fundamentación	1. Falta de definición de la necesidad (técnica, económica, humana). 2. Falta de motivación de la contratación. 3. Modalidad de contratación equivocada. 4. Pretermitir etapas precontractuales y contractuales.	1. Quejas contra la Entidad antes los organismos de control 2. Sanciones e investigaciones disciplinarias en contra de los funcionarios de la Entidad 3. Detrimiento Patrimonial 4. No cumplimiento de los fines de la contratación 5. Disminución de las asignaciones presupuestales	4 (Frecuente)	20 (Catastrófico)	80 (Inaceptable)	REDUCIR y COMPARTIR	Implementar controles	2 (Remoto)	20 (Catastrófico)	40 (moderado)	1. Capacitar a los funcionarios involucrados en los procesos contractuales cada vez que se requiera. 2. Sensibilizar a los funcionarios acerca del manejo de la contratación pública	Servicios Generales - Secretaría General, Oficina Asesora Jurídica, Área que solicita el servicio.	Cada vez que se requiera	Asistencia a la capacitación de los funcionarios involucrados
31			Incumplimiento Contractual	1. Inadecuada escogencia del perfil del contratista. 2. Falta de seguimiento y control por parte del supervisor del contrato.	1. Traumatismos en el cumplimiento de los objetivos de la entidad 2. Reprocesos de actividades 3. Detrimiento Patrimonial 4. Observaciones de los entes de control 5. Sanciones en la asignación presupuestal 6. Adelantar trámites para hacer efectivos las pólizas	4 (Frecuente)	20 (Catastrófico)	80 (Inaceptable)	REDUCIR y COMPARTIR	Implementar controles	2 (Remoto)	20 (Catastrófico)	40 (moderado)	1. Realizar una efectiva supervisión en la ejecución del objeto contractual y documentarla. 2. Informar oportunamente a la Oficina Jurídica del incumplimiento total o parcial por parte del contratista.	Supervisor del Contrato	Cada vez que se requiera	Cumplimiento del Manual de supervisión	
32		RECURSOS FINANCIEROS	Ejecución indebida de recursos de ingresos y gastos.	1. Desconocimiento de la norma o acto administrativo que regula el presupuesto de la Entidad 2. Falta de entrenamiento en el manejo de los aplicativos contables	1. Sanciones legales, administrativas y disciplinarias	4 (Frecuente)	20 (Catastrófico)	80 (Inaceptable)	Reducir	Implementar controles de tipo legal y administrativos	2 (Remoto)	15 (Severo)	30 (MODERADO)	Verificación y control del presupuesto	Grupo Administrativo y Financiero	Diario	% de cumplimiento del presupuesto (Ver proceso)	
34			Fondos insuficientes para la adquisición de bienes y servicios por caja menor	1. Inadecuado manejo de los recursos de caja menor 2. No tramitar el reembolso a tiempo	1. Sanciones legales, administrativas y disciplinarias 2. Incumplimiento a las actividades que dependen de la asignación de este recurso	3 (Ocasional)	5 (Leve)	15 (Aceptable)	R - Reducir	Aplicar controles	2 (Remoto)	5 (Leve)	10 (Aceptable)					

N°	TIPO DE PROCESO	PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANÁLISIS RIESGO INHERENTE			CONTROL EXISTENTE	TRATAMIENTO		VALORACIÓN RIESGO RESIDUAL			ACCIONES PRIORITARIAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
						PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL RIESGO		ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL RIESGO				
38		TALENTO HUMANO	Vincular funcionarios y contratistas que no cumplan con las metas establecidas por las diferentes áreas de la Entidad	1. Omisión de una actividad dentro del procedimiento de selección 2. Personal no competente durante la ejecución de la actividad laboral 3. Falta de inducción al cargo 4. Falta de entrenamiento 5. Falta de empalme	1. No cumplimiento de las metas institucionales 2. Baja productividad 3. Reprocesos 4. Clima laboral negativo	3 (Ocasional)	15 (Severo)	45 (Moderado)	1. Implementación del procedimiento de selección de personal 2. Realización de inducción 3. Entrenamiento en el puesto de trabajo 4. Acta de entrega del cargo vacante 5. Reinducción de personal	Reducir	Aplicar controles	2 (Remoto)	15 (Severo)	30 (Moderado)	1. Implementar el proceso de carrera administrativa	Secretaría General	Depende de la Comisión Nacional del Servicio Civil (Inscripciones iniciadas en Noviembre de 2009)	Cargos cubiertos por carrera administrativa
42		GESTIÓN DOCUMENTAL	Pérdida, daño o deterioro de soportes de información	1. Inadecuada manipulación. 2. Ingreso de personas no autorizadas. 3. Incorrecta ubicación de documentos 4. Falta de entrenamiento del personal del outsourcing 5. Condiciones ambientales inadecuadas 6. Falta de back up periodicos de información	1. Sanciones legales, jurídicas y administrativas 2. Incumplimiento de la misión institucional 3. Deterioro de la imagen de la Entidad 4. Reprocesos	4 (Frecuente)	20 (Catastrófico)	60 (Inaceptable)	1. Acceso a personal no autorizado 2. Digitalización de la documentación 3. Conservación de la documentación en unidades documentales 4. Mejoras y mantenimiento a las instalaciones locativas 5. Fumigación periódica a las áreas de almacenamiento	Compartir	Implementar controles / Contratación del outsourcing	3 (Ocasional)	15 (Severo)	45 (moderado)	1. Aplicar cláusula contractual de cumplimiento al outsourcing de correspondencia y al outsourcing de custodia de medios magnéticos	Secretaría General	Cada vez que se requiera	Aplicación de Clausulas contractuales
43		GESTIÓN DOCUMENTAL	Pérdida de Resoluciones físicas y base de datos de notificaciones	1. Mal manejo de los documentos físicos 2. No realización periódica de back up de la información (Bases de datos)	1. Sanciones legales, jurídicas y administrativas 2. Reprocesos 3. Deterioro de la imagen institucional	4 (Frecuente)	15 (Severo)	60 (Importante)	1. Base de datos en excel 2. Realización manual de backup de la base de datos de excel 3. Imágenes en Orfeo 4. Archivo consecutivo de los documentos físicos en carpetas	Compartir	Contratar outsourcing	2 (Remoto)	15 (Severo)	30 (MODERADO)	1. Custodia de los documentos físicos por parte del outsourcing de archivo y correspondencia 2. Aplicación de las Tablas de Retención Documental - TRD	Secretaría General	Junio de 2010	Resoluciones custodiadas por el Outsourcing

3.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

De acuerdo a la Ley 454 de 1998, al Decreto 186 de 2004, a la Ley 962 de 2005, al Decreto Ley 019 del 2012 y al Estatuto Orgánico del Estatuto Financiero; los veinte (20) trámites de la entidad aprobados a noviembre de 2013, son los siguientes:

TRÁMITES			
No.	NOMBRE TRÁMITE	PRODUCTO / SALIDA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1	Autorización para constitución de cooperativas especializadas de ahorro y crédito y multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito	Resolución para constitución de cooperativas especializadas de ahorro y crédito y multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito	Delegatura Financiera
2	Autorización para ejercer la actividad financiera para entidades cooperativas constituidas antes de agosto 4 de 1998 que vienen ejerciendo la actividad	Autorización para ejercer la actividad financiera para entidades cooperativas constituidas antes de agosto 4 de 1998 que vienen ejerciendo la actividad	Delegatura Financiera
3	Autorización previa para cesión de activos y pasivos	Resolución de autorización de cesión de activos y pasivos	Delegatura Financiera
4	Autorización para el desmonte del ejercicio de la actividad financiera	Resolución de autorización para el desmonte de la actividad financiera	Delegatura Financiera
5	Posesión de administradores, revisores fiscales y oficiales de cumplimiento de las entidades cooperativas que ejercen actividad financiera	Oficio de autorización de posesión	Delegatura Financiera
6	Autorización de conversión de precooperativa a cooperativa	Resolución de autorización de conversión	Delegatura Asociativa
7	Autorización para la transformación, incorporación o fusión de las entidades con actividad financiera	Resolución que autoriza la transformación, incorporación o fusión de las entidades con actividad financiera	Delegatura Financiera
8	Autorización de asociación de personas naturales en organismos de segundo grado de carácter económico	Resolución de autorización de asociación de personas naturales en organismos de segundo grado de carácter económico	Delegatura Asociativa
9	Autorización de fusión por creación o por incorporación-absorción	Resolución de autorización de fusión por creación o por incorporación	Delegatura Asociativa
10	Autorización de transformación de entidades del sector real sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria	Resolución de autorización de transformación	Delegatura Asociativa
11	Prórroga a la conversión de precooperativa a cooperativa	Resolución de autorización de prórroga	Delegatura Asociativa

TRÁMITES			
No.	NOMBRE TRÁMITE	PRODUCTO / SALIDA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
12	Autorización de escisión de las organizaciones de economía solidaria que no ejercen actividad financiera	Resolución de autorización de escisión de las entidades que no ejercen actividad financiera	Delegatura Asociativa
13	Autorización para la apertura, traslado y cierre de oficinas de las entidades con actividad financiera sometidas al régimen de autorización individual	Oficio de autorización de apertura, traslado o cierre	Delegatura Financiera
14	Autorización para la escisión de las entidades con actividad financiera	Resolución de autorización de escisión	Delegatura Financiera
15	Control de legalidad y seguimiento a la disolución y liquidación voluntaria	Oficio respuesta del Control de legalidad y seguimiento a la disolución y liquidación voluntaria	Delegatura Asociativa
16	Control de legalidad de asambleas, nombramientos y reformas estatutarias de entidades del sector real sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria	Oficio de respuesta del control de legalidad de reformas estatutarias	Delegatura Asociativa
17	Control de legalidad de la constitución de entidades del sector real sometidas a supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria	Oficio de conformidad o requerimiento	Delegatura Asociativa
18	Control de legalidad de reformas estatutarias que no requieren de autorización previa por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria	Oficio de respuesta del control de legalidad de reformas estatutarias	Delegatura Financiera
19	Solicitud de autorización para inicio y cierre de las liquidaciones voluntarias	Resolución de autorización para inicio y cierre de las liquidaciones voluntarias	Delegatura Financiera
20	Reconocimiento de cooperativas y precooperativas de trabajo asociado	Resolución de reconocimiento	Delegatura Asociativa

Dentro de la Política de Racionalización de Trámites la Supersolidaria definió el siguiente plan para el año 2013:

1. No.	2. NOMBRE TRÁMITE PROCEDIMIENTO O REGULACION	3. TIPO PROCEDIMIENTO	4. NIVEL DE INTERVENCIÓN	5. TIPO DE RACIONALIZACIÓN	6. DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	7. PRODUCTO	8. DEPENDENCIA RESPONSABLE	9. FINANCIACION PROYECTO	10. FECHA REALIZA	
									INICIO Dia/Mes/Año	FIN Dia/Mes/Año
1	Autorización para ejercer la actividad financiera para entidades cooperativas constituidas antes de agosto 4 de 1998 que vienen ejerciendo la actividad	Trámite	Norma	11. Eliminación del trámite	Eliminar toda vez que desde de la expedición de la ley hasta la fecha ya se surtió el trámite para todas las entidades y fueron autorizadas para ejercer actividad financiera o se les ordenó el desmante.	Resolución de autorización u oficio de negación de actividad financiera	Delegatura Financiera	1. Interno	01-mar-13	31-dic-13
2	Posesión de administradores, revisores fiscales y oficiales de cumplimiento de las entidades cooperativas que ejercen actividad financiera	Trámite	Norma	9. Reducción de requisitos	Revisar en el trámite la documentación exigida y ajustar los documentos pertinentes, de acuerdo al Decreto Ley 019 de 2012	Oficio de autorización de posesión	Delegatura Financiera	1. Interno	01-feb-13	31-dic-13
3	Autorización de fusión por creación o por incorporación-absorción	Trámite	Simplificación	7. Reducción de pasos	Actualización de normas, reducción de fases posibles de automatizar	Resolución de autorización de fusión por creación o por incorporación	Delegatura Asociativa	1. Interno	01-abr-13	31-dic-13
4	Autorización de transformación de entidades del sector real sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria	Trámite	Simplificación	7. Reducción de pasos	Actualización de requisitos, reducción de pasos y fases posibles de automatizar	Resolución de autorización de transformación	Delegatura Asociativa	1. Interno	01-abr-13	31-dic-13
5	Reconocimiento de cooperativas y precooperativas de trabajo asociado	Trámite	Norma	9. Reducción de requisitos	Revisar en el trámite la documentación exigida y ajustar los documentos pertinentes, de acuerdo al Decreto Ley 019 de 2012	Resolución de reconocimiento	Delegatura Asociativa	1. Interno	01-jun-13	31-dic-13
6	Control de legalidad de asambleas, nombramientos y reformas estatutarias de entidades del sector real sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria	Trámite	Simplificación	8. Reducción de pasos en procedimientos internos	Actualización de fases y requisitos legales	Oficio control de legalidad	Delegatura Asociativa	1. Interno	01-abr-13	31-dic-13

3.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. En este sentido se deberán poner en marcha todas las estrategias, actividades y tareas necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos, entidades públicas y de control, organizaciones de la sociedad civil, entre otras, en la formulación, ejecución, control y evaluación de nuestra gestión pública. Debe ser un proceso bidireccional que retroalimenta a la Supersolidaria para el mejoramiento de su gestión de forma permanente y continua.

De esta manera, de acuerdo a los objetivos contemplados en el Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP, que busca incrementar la transparencia y eficiencia del Estado, y al permanente crecimiento del sector solidario, la Superintendencia definió las “Jornadas de Supervisión Descentralizadas” como estrategia contundente que le permite desarrollar su función de supervisión con mayor calidad y cobertura; desarrollando un proyecto de visitas descentralizadas a nivel nacional, a través de una supervisión integral que busca satisfacer las expectativas y exigencias de las entidades bajo su vigilancia.

En la misma línea el documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es el conjunto de **estructuras** (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), **prácticas** (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y **resultados** (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos (Schedler 2004; Grant y Keohane 2005).^{iv}

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos.

Los componentes de la Rendición de Cuentas son la Información, el Diálogo y los Incentivos o Sanciones:^v

Información: Las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno Nacional, así: SUIFP, SIIF, BPIN, PORTAL ÚNICO DE CONTRATACIÓN, entre otros. Al ser el aplicativo SIIF de acceso restringido la información financiera y el análisis de la misma, puede ser consultada por el ciudadano en el Portal de Transparencia Económica.

Diálogo: Para el desarrollo de este componente, se cuentan con los siguientes elementos:

- a) Las Jornadas de Supervisión Descentralizadas propone ampliar la cobertura de supervisión y asegurar una adecuada administración de las cooperativas, fondos de empleados y mutuales, mediante un modelo de acercamiento al sector solidario, donde directivos y funcionarios se desplazan a las diferentes regiones del país para realizar un completo programa de inspección, atención ciudadana e instrucción a organizaciones solidarias. Allí el(la) Superintendente de la Economía Solidaria, rinden un informe detallado de la gestión de la Superintendencia y responden las inquietudes de los asistentes al evento, llegando así a la ciudadanía representada en representantes y asociados de cooperativas fondos de empleados y asociaciones mutuales del país, además de particulares interesados en conocer más sobre el funcionamiento de las entidades de economía solidaria. De acuerdo a la siguiente programación:

DEPARTAMENTO	CIUDAD	FECHA
Boyacá	Tunja	Febrero
Nariño	Pasto	Marzo
Córdoba	Montería	
Guaviare	San José Del Guaviare	Abril
Huila	Neiva	
Cauca	Popayán	Mayo
Cundinamarca	Bogotá D.C.	Junio
Antioquia	Apartadó	
Valle del Cauca	Cali	Julio
Atlántico	Barranquilla	
Tolima	Ibagué	Agosto
Santander	Bucaramanga	Septiembre
Risaralda	Pereira	Octubre
Antioquia	Medellín	
Huila	Neiva	Noviembre
Meta	Villavicencio	
Norte de Santander	Cúcuta	Diciembre

- b) Supersolidaria te ve, es el programa institucional implementado desde el 2005 como una estrategia para incrementar la presencia institucional de la Superintendencia a través de un espacio de televisión de cubrimiento masivo, dirigido a las entidades solidarias supervisadas, organismos del sistema solidario y del Estado, público interesado en el sector y la comunidad en general. Medio por el cual se han divulgado temas de interés incluyendo las Jornadas de Supervisión Descentralizadas, y en este año se programa para diciembre una emisión especial tipo panel en donde se presentara el balance de la

Superintendencia contando con la asistencia de la Superintendente y de los responsables de los procesos misionales y de apoyo.

- c) La Revista Institucional Enlace Solidario, es la publicación de la Superintendencia de la Economía Solidaria, con temas de interés y actualidad para el sector y el público interesado. La edición número 3, tendrá como tema central: Rendición de Cuenta Supersolidaria. Allí se expondrá un resumen del balance de la Superintendencia durante la vigencia 2013. Esta revista estará a disposición de los lectores la segunda semana de diciembre.

La documentación asociada a los mecanismos de Rendición de Cuentas de la Entidad incluyendo el informe de gestión del año 2013, se publica en la página web www.supersolidaria.gov.co, encontrándose también las de años anteriores.

De igual manera, se formulan y se hace seguimiento a los Acuerdos de Gestión de los Directivos de acuerdo lo establecido en la Ley 909 de 2004 y Decreto 1227 del 2005, con el ciclo de planeación de la entidad.

Así mismo, se elaboran Informes de Gestión presentados a los entes rectores, de vigilancia y de control.

Incentivos o Sanciones: El grupo de Control Interno Disciplinario de la entidad es el encargado de imponer las sanciones disciplinarias a que haya lugar.

3.3 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

La entidad ha realizado grandes esfuerzos por cumplir con la normatividad asociada a la Atención al Ciudadano, por esa razón este tema está inmerso en los planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento.

Los componentes para mejorar la atención al ciudadano que se han desarrollado al interior de la entidad son los siguientes:

- 1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano: "Portafolio de Servicios:**
En la página web de la entidad www.supersolidaria.gov.co, icono "Tramites" se encuentran relacionados los trámites y servicios.
- 2. Implementar y Optimizar:**
La entidad cuenta con procesos dirigidos a dar cumplimiento con las actividades de Supervisión, como son los procesos de Vigilancia Asociativa, Vigilancia Financiera,

Inspección Asociativa, Inspección Financiera, Control Asociativa y Control Financiera. De igual manera, cuenta con procesos dirigidos a la Atención del Ciudadano, como lo son los procesos de Gestión de Interacción Ciudadana Asociativa y Gestión de Interacción Ciudadana Financiera. Cada uno de estos procesos cuenta con procedimientos que describen detalladamente las actividades a realizar.

- 3. Medir la Satisfacción del Ciudadano:** La entidad mide la satisfacción del cliente por medio de encuestas que se realizan en el CAU – Centro de Atención al Usuario y en las Jornadas de Supervisión Descentralizadas. Como resultado del análisis de la medición se generan acciones de mejora orientadas al mejoramiento de la atención a los usuarios.

- 4. Identificar necesidades:**

En la construcción de la Plataforma Estratégica de la entidad y específicamente en la caracterización de los procesos, se están identificando las necesidades y expectativas de las entidades vigiladas y usuarios. Esta labor permite definir la estrategia para gestionar una atención adecuada y oportuna.

- 5. Información actualizada:**

En la página web de la entidad www.supersolidaria.gov.co se encuentra toda la información actualizada respecto de la Supersolidaria, de los trámites y servicios que brinda y demás aspectos que debe conocer el ciudadano.

- 6. Adecuación de espacios físicos:**

La entidad dispone de un espacio físico e infraestructura para la atención personalizada CAU – Centro de Atención al Usuario, que se encuentra ubicado en la Carrera 7 No. 31 – 10 Piso 11.

Para la atención prioritaria o de personas con situación de discapacidad, se cuenta con unas sillas para que los usuarios puedan descansar mientras esperan su turno.

- 7. 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.

Esta jornada se efectuó con el fin de fortalecer la gestión del servidor que se encuentra en contacto permanente con el ciudadano, preparándolo para la ejecución eficiente de sus responsabilidades y ante la necesidad de alcanzar los mejores estándares de calidad.

- 8. Fortalecimiento de los Canales de Atención:**

La entidad cuenta con los siguientes canales de atención con el fin de aumentar la participación de la ciudadanía:

- En la Página web se encuentran los siguientes vínculos: chat, foro, recepción de quejas, consulta de radicados.
- Correo electrónico institucional cau@supersolidaria.gov.co.
- Línea de atención nacional 01 8000 511 737
- Conmutador 1-489 5009, fax 1-489 5009 Ext.: 125#
- CAU – Centro de Atención al Usuario (atención personalizada): Carrera 7 No. 31 – 10 Piso 11

Para el año 2013 se tienen definidas las siguientes actividades para mejorar la atención al ciudadano:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
1	Realizar encuestas de satisfacción	Delegatura Asociativa y Delegatura Financiera	01-Feb-13	15-Dic-13
2	Capacitación a funcionarios en Atención al Ciudadano	Talento Humano	01-Jun-13	15-Dic-13
3	Realizar diagnóstico de atención al ciudadano de acuerdo a la normatividad vigente	Planeación y Sistemas	01-Jun-13	30-Sep-13
4	Definición de actividades a ejecutar	Planeación y Sistemas	01-Oct-13	10-Dic-13

3. HISTORIAL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
30-Abr-13	0	Versión 1
29-Nov-13	1	Actualización de acuerdo a los cambios en cuanto a los trámites de la Entidad, la actualización del Plan Anti Tramites y la metodología para la realización de la Rendición de cuentas.

ⁱ <http://wsp.presidencia.gov.co/secretaria-transparencia/Documents/Metodologia-Plan-Anticorrupcion.pdf> Abril 30 de 2013

ⁱⁱ Superintendencia de la Economía Solidaria de Colombia. Plan Estratégico 2011-2014 pg.12-13

ⁱⁱⁱ <http://wsp.presidencia.gov.co/secretaria-transparencia/Documents/Metodologia-Plan-Anticorrupcion.pdf> Abril 30 de 2013

^{iv} Citado por el Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010

^v <http://wsp.presidencia.gov.co/secretaria-transparencia/Documents/Metodologia-Plan-Anticorrupcion.pdf> Abril 30 de 2013