



*República de Colombia*  
*Ministerio de Hacienda y Crédito Público*

***Supersolidaria***  
***Superintendencia de la Economía Solidaria***

*- Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario -*

# **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2016**

**Mariana Gutiérrez Dueñas**  
**SUPERINTENDENTE DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA**

Bogotá, D.C., Marzo de 2016

**MARIANA GUTIÉRREZ DUEÑAS**  
**Superintendente de la Economía Solidaria**

**MARTHA NURY BELTRÁN MISAS**  
Asesora Superintendente de la Economía Solidaria (E)

**LUIS JAIME JIMÉNEZ MORANTES**  
Superintendente Delegado para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa Solidaria (E)

**LEÓN JAIME HENAO OROZCO**  
Superintendente Delegado para la Supervisión Financiera Solidaria

**DIMAS SAMPAYO HUERTAS**  
Intendente Delegatura para la Supervisión Financiera en el Cooperativismo

**MAGDA YIBER RAMÍREZ RODRÍGUEZ**  
Secretario General (E)

**LUZ JIMENA DUQUE BOTERO**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

**MABEL ASTRID NEIRA YEPES**  
Oficina de Control Interno

**VÍCTOR MANUEL CIRO SILVA**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

**ERIKA XIMENA ANGULO CARDONA**  
Profesional Especializado Oficina Asesora Planeación y Sistemas

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016.....</b>	<b>6</b>
<b>1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....</b>	<b>8</b>
<b>3. RENDICIÓN DE CUENTAS.....</b>	<b>12</b>
<b>4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>15</b>
<b>5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>6. INICIATIVAS ADICIONALES.....</b>	<b>19</b>
<b>7. HISTORIAL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>20</b>

## 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.

Teniendo en cuenta que la economía solidaria es el tercer sector económico del país, en el que los activos de las organizaciones vigiladas por la Superintendencia sobrepasan los 29 billones de pesos, se encuentran asociadas a ellas cerca de seis millones de personas y extienden sus beneficios al 35% de la población nacional, las políticas anticorrupción y de atención ciudadana del Gobierno Nacional cobran especial relevancia en la gestión de la Superintendencia, en su responsabilidad de supervisar las organizaciones del sector.

La formulación de los Planes anuales de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Superintendencia de la Economía Solidaria se formulan con base en la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012 y el documento CONPES 167, que define la Política Pública Integral Anticorrupción del Gobierno Nacional. Para la vigencia 2016, adicionalmente, se han seguido las orientaciones de las nuevas metodologías establecidas en el Decreto 124 de 26 de Enero de 2016.

En el plan se desarrollan tanto la identificación como la valoración de los riesgos de corrupción, se definen los objetivos y las estrategias para cada uno de los componentes, se describen las acciones específicas para lograrlos y los mecanismos e instancias de la entidad responsables de su ejecución, seguimiento y evaluación.

Cada uno de los responsables de las actividades previstas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Superintendencia tiene un alto grado de compromiso en su ejecución, siendo un instrumento que promueve las mejores prácticas dentro de la entidad para prevenir la corrupción, garantizar una gestión transparente y brindar la más eficiente atención a la ciudadanía.

Es importante destacar que desde el año 2012 la Superintendencia ha formulado y ejecutado los planes anticorrupción y de atención al ciudadano a través de los cuales ha logrado:

- Identificar y clasificar los riesgos y mejorar la gestión institucional.
- Reducir los requerimientos documentales y el número de trámites que realizan las organizaciones solidarias ante la Superintendencia.
- Reestructurar la estrategia de rendición de cuentas para lograr mayor participación de las partes interesadas.

- Mejorar la atención a la ciudadanía, en especial la presencial.

A continuación se describen los seis componentes del plan que establece la metodología actualizada para el año 2016<sup>1</sup> por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y demás entidades coordinadoras de las estrategias anticorrupción:

- 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos:** Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- 2. Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- 3. Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- 6. Iniciativas adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Finalmente, es importante anotar que para el año 2016 se tienen planteadas actividades en cada uno de los seis componentes establecidos por el Decreto 124 de 2016, teniendo en cuenta las que se han venido desarrollando desde años anteriores, para garantizar continuidad, o aquellas que por su importancia y complejidad trascienden la presente vigencia.

---

<sup>1</sup><http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano.pdf> , versión 2, 2015

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011, artículos 73 y 76, Decreto 2641 de 2012 y del Decreto 124 de 2016, la Superintendencia de Economía Solidaria formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo con la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

### 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Al interior de la Superintendencia de Economía Solidaria la identificación de los riesgos de corrupción se realizó mediante la metodología para la gestión integral de riesgos, que incluye la provista por la Secretaría para la Transparencia de la Presidencia de la República. La entidad analizó cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se podrían presentar en su desarrollo, siguiendo los lineamientos de la cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Ello dio como resultado la identificación, tipificación, análisis, valoración y determinación del tratamiento de los riesgos de corrupción en la matriz de gestión integral de riesgos (Para acceder a la Matriz de Riesgos de Corrupción haga click en el enlace <http://www.supersolidaria.gov.co/es/nuestra-entidad/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano>).

Las acciones definidas para el año 2016 en este componente son:

N°	Subcomponente / Procesos	N°	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
1	Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar la política de gestión integral de riesgos	Política de administración de riesgos revisada y/o actualizada	Comité Directivo	15/11/2016
		1.2	Realizar y aprobar los cambios a la metodología de gestión integral de riesgos en los elementos concordantes de acuerdo con las guías anticorrupción propuestas.	Metodología de gestión integral de riesgos revisada y/o ajustada y aprobada.	Comité de Desarrollo Administrativo	15/11/2016
2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar y aprobar las matrices de riesgos de acuerdo con los cambios metodológicos	Matrices de riesgo actualizadas y aprobadas	Responsables de Procesos y Comité Directivo	30/11/2016
		2.2	Determinar las acciones preventivas y correctivas	Acciones preventivas o correctivas documentadas en ISOLución	Responsables riesgos de corrupción y Comité Directivo	30/11/2016
		2.3	Identificar los riesgos asociados a Participación Social y Atención Ciudadana para su inclusión en la matriz vigente	Actualización de la matriz de Riesgos que incluye los asociados a Participación Social y	Secretaría General	30/09/2016

N°	Subcomponente / Procesos	N°	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
				Atención Ciudadana		
3	Consulta y divulgación	3.1	Consultar a las partes interesadas para la construcción de la matriz de riesgos	* Publicación de la matriz de riesgos para recibir retroalimentación de las partes interesadas. *Retroalimentación recibida	Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones	30/11/2016
		3.2	Divulgar la nueva matriz de riesgos de corrupción a nivel interno y externo	* Publicación de la matriz de riesgos aprobada, en la página web de la Superintendencia * Publicidad a la publicación de la matriz aprobada	Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones	30/11/2016
4	Monitoreo y revisión	4.1	Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción por parte de los responsables	Autocontroles realizados en la gestión de riesgos de acuerdo con metodología	Responsables riesgos de corrupción	31/01/2017
5	Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	3 seguimientos publicados	Oficina de Control Interno	28/02/2017

## 2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

De acuerdo con la normatividad vigente, la Ley 454 de 1998, el Decreto 186 de 2004, la Ley 962 de 2005, el Decreto Ley 019 del 2012 y el Estatuto Orgánico del Estatuto Financiero, los veinte (20) trámites de la entidad, 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
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



TRÁMITES			
No.	NOMBRE TRÁMITE	PRODUCTO / SALIDA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
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, durante 2016 se concluirá el proceso para la eliminación del trámite “Autorización para ejercer la actividad financiera para entidades cooperativas constituidas antes de agosto 4 de 1998 que vienen ejerciendo la actividad”, los usuarios podrán gestionar sus trámites totalmente en línea a través de la Sede Electrónica, se habilitará el uso de la firma electrónica y se generará la ventanilla única institucional. A continuación encontrará las actividades definidas y si requiere mayor información puede acceder al archivo “Estrategia de racionalización por trámites” en el portal web <http://www.supersolidaria.gov.co/es/nuestra-entidad/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano>.

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Autorización para ejercer la actividad financiera a entidades cooperativas constituidas antes de agosto 4 de 1998 que vienen ejerciendo la actividad	Normativas	Eliminación del trámite / OPA	Actualmente solo existe una entidad que utiliza dicho trámite. La decisión que debe tomarse es si se autoriza el ejercicio de la actividad	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 desmonte.	Unificación de criterios en la autorización del ejercicio de la actividad financiera.	Delegatura Financiera	01/01/2016	31/12/2016
2	Autorización para ejercer la actividad financiera para entidades cooperativas constituidas antes de agosto 4 de 1998 que vienen ejerciendo la actividad	Normativas	Eliminación del trámite / OPA	financiera sin tener en cuenta su fecha de constitución, o si se debe liquidar.	Ajustar la circular básica jurídica eliminando el trámite una vez generada la resolución de negación del ejercicio de la actividad financiera a las cooperativas vigentes		Delegatura Financiera	01/01/2016	31/12/2016
3	* Control de legalidad y seguimiento a la disolución y liquidación voluntaria * Autorización para inicio y cierre de las liquidaciones voluntarias	Normativas	Fusión de trámites	Unificar ambos trámites en el SUIT dado el cambio en la Circular Básica Jurídica del 2015, que los fusionó.	Actualización del SUIT con los cambios de fusión de los trámites.	Mayor facilidad para las organizaciones solidarias para realizar el trámite ante la Superintendencia	Delegatura Financiera y Delegatura Asociativa, Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	30/01/2016	31/12/2016
4	* Autorización de transformación de entidades del sector real sometidas a la supervisión de la superintendencia de la economía solidaria. * Autorización para la transformación, incorporación o fusión de las entidades con actividad financiera	Normativas	Fusión de trámites	Unificar ambos trámites en el SUIT dado el cambio en la Circular Básica Jurídica del 2015, que los fusionó.	Actualización del SUIT con los cambios de fusión de los trámites.	Mayor facilidad para las organizaciones solidarias para realizar el trámite ante la Superintendencia	Delegatura Financiera y Delegatura Asociativa, Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	30/01/2016	31/12/2016
5	* Autorización para la transformación, incorporación o fusión de las entidades con actividad financiera * Autorización de fusión por creación o por incorporación-absorción	Normativas	Fusión de trámites	Unificar ambos trámites en el SUIT dado el cambio en la Circular Básica Jurídica del 2015, que los fusionó.	Actualización del SUIT con los cambios de fusión de los trámites.	Mayor facilidad para las organizaciones solidarias para realizar el trámite ante la Superintendencia	Delegatura Financiera y Delegatura Asociativa, Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	30/01/2016	31/12/2016

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
6	* Autorización para la escisión de las entidades con actividad financiera * Autorización de escisión de las organizaciones de economía solidaria que no ejercen actividad financiera	Normativas	Fusión de trámites	Unificar ambos trámites en el SUIT dado el cambio en la Circular Básica Jurídica del 2015, que los fusionó.	Actualización del SUIT con los cambios de fusión de los trámites.	Mayor facilidad para las organizaciones solidarias para realizar el trámite ante la Superintendencia	Delegatura Financiera y Delegatura Asociativa, Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	30/01/2016	31/12/2016
7	Todos los trámites	Tecnológicas	Trámite/OPA total en línea	Se realizan los trámites de manera física en la sede de la entidad ya sea presencialmente o por medio de remisión de correo certificado	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.	Menor consumo de recursos (tiempo y dinero) para realizar los trámites ante la Superintendencia, unificación en un usuario de la historia de los trámites y servicios adelantados por parte de las entidades vigiladas bajo el usuario o firma electrónica con la que acceden.	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Delegatura Financiera y Delegatura Asociativa	30/01/2016	31/12/2016
8	Todos los trámites	Tecnológicas	Firma electrónica	Actualmente algunas de las entidades vigiladas cuentan con firma electrónica pero para realizar los trámites en la entidad no se realiza con esta herramienta	Realizar las entidades vigiladas los trámites con el uso de firma electrónica como acceso a la sede electrónica	Mayor seguridad en el momento de realizar los trámites de manera voluntaria por medio de la Sede Electrónica.	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Delegatura Financiera y Delegatura Asociativa	30/01/2016	31/12/2016
<b>INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)</b>									
9	Todos los trámites y OPAS	Tecnológicas	Ventanilla única institucional	La información de los trámites y OPAS se encuentran en lugares diferentes del portal web de la entidad	Organizar en un solo lugar dentro del portal web el acceso a los trámites y OPAS	Acceso en un solo link del portal web de la Superintendencia a los trámites y OPAS por parte de los ciudadanos y entidades vigiladas	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	30/06/2016	31/12/2016

### 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con lo establecido en el documento CONPES 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos” y acogiendo los lineamientos propuestos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” la Superintendencia de la Economía Solidaria, planteó la estrategia para la rendición de cuentas a la ciudadanía para el 2015, la cual se estructuró dentro de los componentes de información, diálogo e incentivos, continuando así el proceso de mejoramiento de la interacción con la ciudadanía. Asimismo, se propuso posicionar la Entidad como organismo técnico del Estado encargado de supervisar las empresas de la economía solidaria objeto de vigilancia.

Para la vigencia 2016 se ha propuesto el siguiente plan para este componente:

N°	Subcomponente / Procesos	N°	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Consolidar información sobre la gestión de la entidad y emitir informes ejecutivos trimestrales (publicados en página de la Superintendencia y del MHCP)	4 informes ejecutivos trimestrales publicados	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	15/01/2017
		1.2	Consolidar informe de gestión para audiencia pública	1 informe de gestión para la audiencia pública	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	30/09/2016
		1.3	Convocar a las partes interesadas para participar en audiencia pública de rendición de cuentas.	A través de redes y comunicaciones con un mes de anticipación.	Comunicaciones	31/10/2016
		1.4	Actualizar permanentemente la información sobre la gestión de la entidad, nueva normativa y automatización de trámites en nuestra página web.	Según demanda	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Permanente
		1.5	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.	Eventos convocados por entidades del sector	Despacho y comunicaciones	31/12/2016
		1.6	Visibilizar la gestión de la Superintendencia mediante la difusión de información a través del programa de televisión “Supersolidaria Te Ve”.	20 emisiones del programa	Comunicaciones	31/12/2016
		1.7	Realizar un especial en el programa Supersolidaria sobre el informe de gestión de la Superintendencia enero-septiembre 2016 a manera de panel.	1 emisión del programa especial	Comunicaciones	18/10/2016
		1.8	Publicar el informe de gestión en la página web.	1 publicación del informe de gestión en página web	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	30/09/2016
		1.9	Publicar en la revista institucional Enlace Solidario el informe de gestión	1 publicación del informe de gestión en revista institucional	Comunicaciones	31/10/2016

N°	Subcomponente / Procesos	N°	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
		1.10	Recopilar y consolidar la información de Participación Social y de Atención Ciudadana y reportarla para informes de rendición de cuentas	3 reportes consolidados para ser incluidos en los informes de rendición de cuentas	Secretaría General y Comunicaciones	31/12/2016
2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar audiencia de rendición de cuentas y participar en la que realice el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP).	1 Audiencia pública de la Superintendencia realizada 1 participación en audiencia pública del MHCP	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas - Comunicaciones	31/10/2016
		2.2	Fortalecer el componente de diálogo a través del desarrollo y debida documentación de los encuentros Supersolidarios, en los que se atienden las inquietudes de los asistentes y se presentan avances en gestión de la Superintendencia.	6 encuentros solidarios realizados y debidamente documentados	Despacho y delegaturas	31/12/2016
		2.3	Realizar encuesta que permita evaluar el impacto de la información publicada y socializada en los eventos que organiza y en los que participa la Superintendencia.	6 informes de resultados de la evaluación de los encuentros solidarios	Comunicaciones	31/12/2016
		2.4	Acoger los comentarios recibidos a través de redes sociales, página web y buzón de sugerencias para la estructuración de la audiencia de rendición de cuentas y el informe de gestión.	2 informes en donde se evidencien la participación social (1 informe de gestión, 1 informe de rendición de cuentas)	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas - Comunicaciones	31/10/2016
		3.1	Ampliar la base de datos de clientes y partes interesadas como estrategia para incentivar la participación en los temas relevantes de gestión de la Entidad.	Base de datos de contacto ampliada en un 10%	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	31/12/2016
3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.2	Realizar medición de la satisfacción ciudadana con resultados de la rendición de cuentas	1 informe de la satisfacción ciudadana sobre la rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	30/11/2016
		3.3	Divulgar los resultados de la gestión de la entidad a través de las redes sociales para el intercambio de ideas y propuestas.	Permanente	Comunicaciones	permanente
		3.4	Difundir a través de los mecanismos de comunicación interna (Notisolidario, carteleras, intranet) los temas y la legislación relacionada con la rendición de cuentas a la ciudadanía, para incentivar el proceso desde los funcionarios.	Permanente	Comunicaciones	15/01/2017
		3.5	Realizar un encuentro institucional para sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de la Rendición de Cuentas.	1 encuentro institucional sobre la importancia de la rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas - Comunicaciones	31/10/2016

N°	Subcomponente / Procesos	N°	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar una encuesta para medir el impacto de la gestión	Informe de encuesta de la medición del impacto	Comunicaciones	31/01/2017
		4.2	Llevar registro de asistentes	Listado de asistentes por evento	Comunicaciones	31/12/2016
		4.3	Medir la participación ciudadana	Informe de participación ciudadana en la rendición de cuentas de la vigencia 2016	Comunicaciones	15/01/2017

#### 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Superintendencia 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.

Las acciones para mejorar la atención al ciudadano que se han desarrollado al interior de la entidad tales como el mejoramiento de la gestión de trámites a través del portal web, la medición de 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, la identificación de las necesidades y expectativas de las entidades vigiladas y sus usuarios, la permanente publicación de información en el portal web, así como la adecuación de los espacios físicos para optimizar la atención personalizada, la diversificación de los canales de atención y la capacitación a los servidores públicos, son resultados de los planes anticorrupción y atención al ciudadano que se han implementado en cumplimiento de la política nacional.

Para el año 2016 se continuarán las acciones dirigidas al fortalecimiento de la línea de atención telefónica y del Centro de Atención al Usuario. Igualmente se promoverán estrategias y actividades de participación y control ciudadanos.

N°	Subcomponente / Procesos	N°	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Creación del grupo de Participación social y Atención al ciudadano	Resolución de creación del grupo en la entidad	Secretaría General	30/06/2016
		1.2	Consolidar las propuestas que surjan de las veedurías ciudadanas para la determinación del Plan Anual de Supervisión	Informe de propuestas de las veedurías ciudadanas de la vigencia 2016	Secretaría General	31/12/2016
2	Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Reorganizar el Centro de atención al usuario –CAU-	Nueva organización del centro de atención al usuario	Secretaría General	31/12/2016
		2.2	Implementar campañas para que las partes interesadas utilicen los canales virtuales de atención al ciudadano	2 campañas	Secretaría General	31/12/2016
		2.3	Participar en las Ferias nacionales de servicio al ciudadano, entregando información y resolviendo inquietudes.	6 ferias nacionales con participación de la Superintendencia	Comunicaciones con apoyo institucional	31/12/2016
3	Talento Humano	3.1	Capacitación a los funcionarios de la entidad sobre participación social, atención ciudadana y anticorrupción.	1 capacitación a los funcionarios	Secretaría General	31/07/2016

N°	Subcomponente / Procesos	N°	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
4	Normativo y procedimental	4.1	Unificar el proceso de participación social	Establecer el proceso aprobado y publicado en ISOLución	Secretaría General	31/12/2016
		4.2	Realizar un diagnóstico del procedimiento actual para el trámite de los Derechos de Petición	Informe de diagnóstico	Secretaría General	29/04/2016
		4.3	Elaborar el ajuste al procedimiento para el trámite de los Derechos de Petición	Establecer el procedimiento aprobado y publicado en ISOLución	Secretaría General	30/06/2016
		4.4	Implementar y evaluar el procedimiento ajustado para el trámite de los Derechos de Petición	5 informes de seguimiento	Secretaría General	31/12/2016
		4.5	Elaborar propuesta de reglamentación del Derecho de Petición al interior de la Entidad definiendo los parámetros requeridos	Propuesta de reglamentación del derecho de petición	Secretaría General	02/05/2016
		4.6	Consolidar los motivos por los cuales los usuarios presentan Derechos de Petición	Informe de consolidación de los motivos	Secretaría General	30/11/2016
		4.7	Reducir los tiempos de respuesta de las PQRS de los usuarios y ciudadanos	Informe de reducción de los tiempos de respuesta a las PQRS	Secretaría General	31/12/2016
5	Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Establecer el plan de presencia en el marco participación social	Plan de presencia en el marco de la participación social	Secretaría General	29/04/2016
		5.2	Ejecutar el plan de presencia en el marco participación social	Informe de implementación del plan	Secretaría General	31/12/2016
		5.3	Elaborar el contenido para una cartilla sobre deberes y derechos de los asociados y las organizaciones vigiladas	Cartilla sobre deberes y derechos	Secretaría General	30/06/2016
		5.4	Elaborar el libreto para producción de un video sobre deberes y derechos de los asociados y las organizaciones vigiladas	Video sobre deberes y derechos	Secretaría General	31/08/2016
		5.5	Promover la conformación de veedurías ciudadanas durante los "Encuentros Supersolidarios"	Conformación de 6 veedurías ciudadanas	Secretaría General	31/12/2016



## 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Superintendencia ha identificado varias acciones a realizar o mantener en este nuevo componente para el cumplimiento de la Ley 1712 de 06 Marzo 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sus decretos reglamentarios y las guías generadas por las entidades coordinadoras. Por lo tanto se han planteado las siguientes actividades para la presente vigencia:

N°	Subcomponente / Procesos	N°	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
1	Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Mantener los reportes e información estadística del sector vigilado en la página web de la entidad	Publicaciones realizadas periódicamente de las estadísticas de las entidades vigiladas	Delegaturas, Comunicaciones y Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	15/01/2017
		1.2	Informe de gestión de resultados del trabajo de supervisión de la entidad	4 Informes de gestión publicados	Delegaturas	15/01/2017
		1.3	Publicar trimestralmente información de participación social y atención al ciudadano.	4 Informes publicados de participación social y atención al ciudadano	Secretaría General	15/01/2017
		1.4	Realizar revisión y mejoras al link de "Preguntas frecuentes" del portal institucional	Link "Preguntas frecuentes" en la web mejorado	Secretaría General	31/12/2016
2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Realizar un diagnóstico del procedimiento actual para el trámite de los Derechos de Petición	Diagnóstico del trámite actual de los Derechos de Petición	Secretaría General	29/04/2016
		2.2	Elaborar el ajuste al procedimiento para el trámite de los Derechos de Petición	Procedimiento para trámite de Derechos de Petición Ajustado	Secretaría General	30/06/2016
		2.3	Implementar y evaluar el procedimiento ajustado para el trámite de los Derechos de Petición	5 seguimientos a la implementación del procedimiento ajustado	Secretaría General	31/12/2016
3	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Aprobación y publicación del Registro de Activos de Información actual	Registro de activos de información aprobado y publicado en página web	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	30/06/2016
		3.2	Determinación del fondo documental de la entidad	40% de avance en la determinación del fondo documental de la entidad	Secretaría General	31/12/2016
		3.3	Actualización y publicación del Esquema de Publicación de Información	Esquema de publicación de la información aprobado y publicado en página web	Comunicaciones	30/06/2016
		3.4	Construcción y aprobación del Programa de Gestión Documental	Programa de gestión documental aprobado y publicado	Secretaría General	31/12/2016

N°	Subcomponente / Procesos	N°	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Identificar mecanismos y herramientas, e implementación de por lo menos una, para el acceso a la información institucional a las personas con discapacidad	Implementación de un mecanismo o herramienta para el acceso a la información institucional a las personas con discapacidad	Comunicaciones y Secretaría General	31/12/2016
		4.2	Socializar por medio de las entidades vigiladas la información de interés que emite la supersolidaria para que los asociados puedan acceder a dicha información (ejemplo: no todos tienen acceso a internet)	3 informativos remitidos a las entidades vigiladas para comunicar a los asociados	Comunicaciones	31/12/2016
		4.3	Publicar listados o información relevante de los programas y revistas de la Superintendencia para mejorar la información publicada en años anteriores en la página web, y mantenerlo para la vigencia 2016	Al 100% de los programas y revistas que se encuentran publicados en página web	Comunicaciones	31/12/2016
5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar seguimiento trimestral a la publicación de información pública registrada en la página de la entidad	2 seguimientos a la información pública de la página web	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	15/01/2017

## 6. INICIATIVAS ADICIONALES

En este nuevo y último componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Superintendencia ha identificado una excelente oportunidad para generar actividades que fortalezcan los Códigos de Ética y de Buen Gobierno Institucionales, y por ello se ha propuesto desarrollar las siguientes actividades:

N°	Subcomponente / Procesos	N°	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
1	Actualización de los códigos de la entidad	1.1	Registrar los cambios en Código de Ética relacionados con el Plan Estratégico, Políticas institucionales y nacionales, Gestión Integral de Riesgos, entre otros.	Código de Ética actualizado	Comité Directivo	31/07/2016
		1.2	Revisar y ajustar los cambios que se requieren en el Código de Buen Gobierno de la entidad	Código de Buen Gobierno actualizado	Comité Directivo	31/07/2016
2	Conflicto de intereses	2.1	Implementar la guía de conflicto de intereses propuesta por Transparencia por Colombia, identificando los elementos aplicables para la reducción del riesgo misional de corrupción identificado	Informe de elementos implementados	Comité Directivo	31/12/2016
3	Canales de denuncia sobre hechos de corrupción	3.1	Fortalecer los canales de denuncia sobre hechos de corrupción	Informe de las acciones desarrolladas	Comité Directivo	31/12/2016
4	Mecanismos para la protección al denunciante	4.1	Fortalecer los mecanismos de protección al denunciante	Informe de las acciones desarrolladas	Comité Directivo	31/12/2016
5	Procedimiento de denuncia	5.1	Operativizar el procedimiento de denuncias	Informe de las acciones desarrolladas	Comité Directivo	31/12/2016

## 7. 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 los trámites de la Entidad, la actualización del Plan Anti Trámites y la metodología para la realización de la rendición de cuentas.
29-Ene-14	2	Versión en Excel del plan de acción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, que se encontraba dentro del formato establecido para el Plan de acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Sector Hacienda
29-Ene-15	3	Plan de acción del año 2015
31-Mar-16	4	Actualización de los funcionarios del comité directivo, modificación de la introducción, cambio de Plan de acción por el de la vigencia 2016 incluyendo los nuevos componentes: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, e Iniciativas adicionales.