

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
 SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA SOLIDARIA
 CORTE: Agosto 31 de 2015



Estrategia, Mecanismo, medida	Actividades	Estrategias incluidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Vigencia 2015.	Observaciones	Responsable
Publicación Plan Anticorrupción y atención al ciudadano	La Superintendencia de Economía Solidaria formuló y publicó su plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2015 el 30 de enero del presente año, dicho plan fue actualizado el 12 de junio de 2015, presentándose ajustes al mismo en los cuatro componentes establecidos inicialmente buscando con estos cambios una mejor resultado y claridad en las estrategias formuladas.	Resolución publicada en la página web de la Entidad • Enlace http://192.127.28.41/sites/default/files/public/data/plan_anticorrupcion_y_atencion_al_ciudadano_2015v3_1.pdf Sin embargo tal como se ha venido sugiriendo anteriormente recomendamos adoptar dicho plan mediante la expedición de Resolución interna por parte de la Superintendencia. Así mismo de conformidad con las recomendaciones realizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, en el encuentro sobre "Política de racionalización de trámites", se recomienda a la administración reubicar el vínculo del "Plan anticorrupción y atención al ciudadano" dentro de su página web (página principal) de forma tal que este pueda ser visible y de fácil acceso al ciudadano.	Resolución publicada en la página web de la Entidad • Enlace http://192.127.28.41/sites/default/files/public/data/plan_anticorrupcion_y_atencion_al_ciudadano_2015v3_1.pdf Sin embargo tal como se ha venido sugiriendo anteriormente recomendamos adoptar dicho plan mediante la expedición de Resolución interna por parte de la Superintendencia. Así mismo de conformidad con las recomendaciones realizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, en el encuentro sobre "Política de racionalización de trámites", se recomienda a la administración reubicar el vínculo del "Plan anticorrupción y atención al ciudadano" dentro de su página web (página principal) de forma tal que este pueda ser visible y de fácil acceso al ciudadano.	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
Mapa de riesgo de corrupción	No se observan las actividades a realizar en el año 2015 en el plan estratégico, sin embargo en la metodología (D-MECO-003) encontramos los siguientes numerales relacionados con el tema: Numeral 4.5 contiene: monitoreo y revisión de los riesgos, el cual indica: "... De acuerdo al monitoreo realizado se verifican la necesidad de ajustes en los planes de tratamiento y controles establecidos para los riesgos, los cuales deben quedar documentados en dichos seguimientos. En caso de materializarse los riesgos evidenciándose en los seguimientos, se deben generar acciones correctivas por parte de los procesos para atacar las causas y si es necesario replantear las acciones preventivas y/o controles establecidos. Semestralmente los responsables de los procesos en comité directivo con el Profesional Especializado de Planeación retroalimentan el resultado del monitoreo de los riesgos de los procesos, así mismo se evaluarán los institucionales o estratégicos, evidenciando los avances en los planes de tratamiento, las mejoras evidenciadas y aprendizaje organizacional por medio de la Gestión de Riesgos". Numeral 4.6: "Comunicar el desempeño de la Gestión de Riesgos El profesional Especializado de Planeación diseñara herramientas comunicativas e informes en donde se informará a las partes interesadas (internas y externas) los resultados en cuanto a la implementación de planes de tratamiento, mejoras y aprendizaje organizacional como fruto de la Gestión de Riesgos de la Superintendencia. Las herramientas comunicativas e informes serán guardadas como evidencia en la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas. Así mismo, es responsabilidad de los dueños de proceso comunicar los resultados en sus equipos de trabajo".	Los riesgos plasmados en la Plan Anticorrupción y atención al ciudadano son: 1. Publicar información de terceros en los medios de comunicación de la Superintendencia 2. Decisiones amañadas a intereses particulares. 3. Desarrollar, Adjudicar o declarar desierto un proceso de contratación sin cumplimiento de los requisitos. 4. Ejecución indebida de recursos de gastos. 5. Sistemas de información susceptibles de consulta y manipulación indebida, y/o adulteración. Al respecto, consideramos que se debe verificar la efectividad de los controles, pues si bien es cierto existen procedimientos y controles que ayudan a mitigar el riesgo, en algunos procesos estos procedimientos no se cumplen o no desarrollan en su totalidad, además no se cuenta con una herramienta de monitoreo que permita realmente evaluar la efectividad de los mismos. También es necesario revisar si los controles que están documentados se están aplicando en la actualidad. De otro lado consideramos evaluar la totalidad de los procesos de inspección, vigilancia y control de las áreas misionales con el fin de detectar otros riesgos de corrupción y establecer los controles necesarios para mitigarlos.	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.	
Estrategia Anti trámites	De acuerdo a la estrategia anti trámites teniendo en cuenta que la Superintendencia a noviembre de 2013 tenía aprobados 20 trámites, estableció dentro de su política de racionalización de trámites para el año 2015 lo siguiente: 1. "Eliminación del trámite / OPA" (Tipo de Racionalización), en dos (2) de los trámites relacionados, 2. "Eliminación o reducción de requisitos" (Tipo de Racionalización), en cinco (5) de los trámites relacionados y 3. "Trámite / OPA total en línea" (Tipo de Racionalización) para uno (1) de los trámites relacionados".	En cuanto a los numerales 1 y 2 del formato denominado "PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN" incluido en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de la Superintendencia, en el campo de la descripción de la mejora o proyecto se contempla la eliminación del trámite, sin embargo en la modificación de la Circular Básica Jurídica de año 2015, observamos que la entidad no realizó el ajuste o eliminación correspondiente a los dos (2) trámites mencionados. Se observa en la página web de la Superintendencia en el link trámites/tramites_vigentes_2013.xls , registrados 22 trámites y 3 servicios; así mismo en el link sujit final 2013 , se encuentra en el numeral 20 el trámite "Reconocimiento de cooperativas y precooperativas de trabajo asociado", sin embargo mediante sentencia del Consejo de Estado Expediente 11001032400020080022700 del 08/05/2014 y ratificado con concepto N° 2272014 de la Superintendencia se eliminó el reconocimiento del trámite de reconocimiento de las Cooperativas de Trabajo asociado ante la Superintendencia de la Economía Solidaria. Por lo anterior se recomienda la revisión de los trámites publicados en la página web de la Superintendencia y actualizar la información de los mismos. De conformidad con lo indagado a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas sobre si las políticas se encontraban armonizadas con el Plan Nacional de Desarrollo, se nos informó que: "El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, siempre se ha encontrado acorde al Plan Nacional de Desarrollo en lo correspondiente, aunque dentro del Plan no existían acciones directas de desarrollo por parte de la entidad de respuesta al requisito normativo y tiene en cuenta la guía dada para tal fin. Por ejemplo, para el plan de desarrollo 2014-2018 existen recursos para trabajar en estos lineamientos, aun así esta enfocado en el fortalecimiento de la rama judicial y del nivel territorial". No obstante de acuerdo a la capacitación realizada en el mes de julio sobre "Política de racionalización de trámites" por el Departamento Administrativo de la Función Pública, los trámites de la Superintendencia se deberán armonizar con el Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno Nacional, pues los mismos no se encuentran alineados.	Oficina asesora de planeación y sistema	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA SOLIDARIA CORTE: Agosto 31 de 2015



Estrategia, Mecanismo, medida	Actividades	Estrategias incluidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Vigencia 2015.	Observaciones	Responsable
<p>Rendición de cuentas</p>	<p>La estrategia de rendición de cuentas planteada para el año 2015 comprende 3 componentes</p> <ol style="list-style-type: none"> Componente 1: información. Componente 2: Diálogo Componente 3, Incentivos. <p>Al respecto consideramos pertinente mencionar las actividades descritas en el componente 1: Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Actualizar permanentemente la información sobre la gestión de la entidad, nueva normativa y automatización de trámites en nuestra página web. * 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. * Visibilizar la gestión de la Superintendencia mediante la difusión de información a través del programa de televisión "Supersolidaria Te Ve". * Realizar un especial en el programa Supersolidaria sobre el informe de gestión de la Superintendencia enero - noviembre 2015 a manera de panel * Publicar el informe de gestión en la página web. 	<p>Con respecto a la estrategia de cuentas consideramos que la administración de la Superintendencia debe evaluar lo emanado en la respecto al cumplimiento de la Directiva Presidencial 06 del 02 de Diciembre del 2014, la cual establece: "Las medidas del Plan de Austeridad buscan generar ahorros adicionales al recorte del 10% en gastos generales aprobado en la Ley de Presupuesto 2015. Para ello, las entidades a las que se dirige la presente Directiva, además de atender las instrucciones que en ella se imparten, deben emprender acciones innovadoras para alcanzar ahorros significativos en los gastos de funcionamiento del Estado. Adicionalmente, deben identificar y replicar iniciativas de austeridad que hayan sido consideradas exitosas al interior de su sector. Se trata de ahorrarse para hacer más y mejor, o lograr mayores resultados con los mismos recursos. Además se dan lineamientos sobre las reestructuraciones administrativas."</p> <p>De otro lado indica: "1. Gastos en publicaciones: reducir en un 40% el gasto, en particular en impresiones de lujo, policromías, pendones y stand".</p> <p>Por lo anterior consideramos se debe revisar las actividades descritas a continuación: a) Realización del programa "Supersolidaria TV, b) realizar un especial en el programa Supersolidaria sobre el informe de gestión de la Superintendencia enero - noviembre 2015 a manera de panel y c) Publicar en la revista institucional Enlace Solidario el informe de gestión. Lo anterior con el fin de establecer si su realización no afecta las medidas de Austeridad decretadas en la Directiva Presidencial citada.</p> <p>En cuanto a las actividades realizadas por cada componente, al 31 de agosto de 2015, se relacionan las siguientes de acuerdo a informes de las áreas de Planeación y Comunicaciones:</p> <p>Componente I: Información</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se han realizado tres (3) jornadas descentralizadas en Nariño, Meta y Putumayo, en donde se presento información de las entidades vigiladas. - Se han realizado trece (13) emisiones del programa, las cuales también se han comunicado por medio del boletín institucional que se remite a las personas que se inscriben en la página web. <p>Componente II: Diálogo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se han realizado (7) jornadas descentralizadas en Nariño, Putumayo, Meta, Antioquia, Facatativá, Santa Marta y Caldas, a las cuales asiste el Superintendente para recibir retroalimentación de las entidades y asociados. <p>Componente III: Incentivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se encontraban registradas 8168 suscripciones en la base de datos al 30 de abril del 2015 - En Redes Sociales la Satisfacción Ciudadana en general es buena, pero continua presentándose un grupo pequeño de casos aislados que manifiestan sus requerimientos y quejas por redes sociales por la no respuesta oportuna de sus inquietudes vía telefónica, el cual es reiterativo mes a mes. - Todos los días con intervalos de una o dos horas, se alimentan con la ciudadanía las redes sociales como Twitter, Facebook, Video y YouTube en forma interactiva. - Periódicamente se suministra información, relacionada con logros, objetivos, avances, servicios y trámites en estas redes. - Boletines internos, cartelera virtuales, actualizaciones página web a diario. <p>De conformidad con lo informado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en la capacitación sobre "Políticas de racionalización de trámites", se recomienda a la administración incluir en su informe de Rendición de Cuentas las políticas de racionalización de trámites".</p> <p>Si bien en el año 2012 se capacitaron a los servidores públicos, no se evidencian en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano del año 2015 actividades definidas y concretas que permita brindar, retroalimentar o fortalecer el proceso de capacitación a los funcionarios con el fin de mejorar la atención a los Ciudadanos, por lo tanto se recomienda definir de una forma concreta cuales serán estas actividades.</p> <p>La entidad destina bajos recursos dentro de su presupuesto para el desarrollo de actividades propias para la capacitación de los funcionarios orientada a mejorar la atención al ciudadano, por lo tanto se recomienda incluir dentro del presupuesto el rubro correspondiente.</p> <p>Igualmente se debe incluir en las capacitaciones sobre servicio al cliente todas las capacitaciones públicas que interactúan de forma activa en la atención a los ciudadanos, lo anterior con el fin de un adecuado desarrollo en sus funciones.</p> <p>Al igual que la asistencia sea obligatoria para los funcionarios del CAU en las diferentes capacitaciones de servicio al cliente.</p> <p>Información actualizada: Aún cuando la Superintendencia en la página web y SUIT registra la información de los trámites y servicios que brinda la entidad a los ciudadanos, se recomienda revisarlos retomando lo mencionado en las observaciones de la estrategia anti trámites.</p>	<p>Superintendente</p>	
<p>Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano</p>	<p>De acuerdo a la información publicada en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2015 se indica:</p> <p>"Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos: En el año 2012, se capacitaron a los servidores públicos de la entidad en especial los funcionarios que atienden a entidades vigiladas y usuarios, y adscritos al grupo de atención al ciudadano en el tema de Atención y Servicio al Cliente, con el apoyo del SENA".</p> <p>*Capacitación a funcionarios en atención al ciudadano.</p> <p>*Información actualizada.</p>	<p>Si bien en el año 2012 se capacitaron a los servidores públicos, no se evidencian en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano del año 2015 actividades definidas y concretas que permita brindar, retroalimentar o fortalecer el proceso de capacitación a los funcionarios con el fin de mejorar la atención a los Ciudadanos, por lo tanto se recomienda definir de una forma concreta cuales serán estas actividades.</p> <p>La entidad destina bajos recursos dentro de su presupuesto para el desarrollo de actividades propias para la capacitación de los funcionarios orientada a mejorar la atención al ciudadano, por lo tanto se recomienda incluir dentro del presupuesto el rubro correspondiente.</p> <p>Igualmente se debe incluir en las capacitaciones sobre servicio al cliente todas las capacitaciones públicas que interactúan de forma activa en la atención a los ciudadanos, lo anterior con el fin de un adecuado desarrollo en sus funciones.</p> <p>Al igual que la asistencia sea obligatoria para los funcionarios del CAU en las diferentes capacitaciones de servicio al cliente.</p> <p>Información actualizada: Aún cuando la Superintendencia en la página web y SUIT registra la información de los trámites y servicios que brinda la entidad a los ciudadanos, se recomienda revisarlos retomando lo mencionado en las observaciones de la estrategia anti trámites.</p>	<p>Superintendente</p>	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA SOLIDARIA
CORTE: Agosto 31 de 2015



Estrategia, Mecanismo, medida	Actividades	Estrategias incluidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Vigencia 2015.	Observaciones	Responsable
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Atención de PQR y Otros	En el siguiente link se encuentra publicadas las consultas, quejas y reclamos del primer trimestre del año 2015 http://www.supersolidaria.gov.co/es/Transparencia-y-acceso-a-informacion-publica el plan anticorrupción se indica: "Para el año 2015 se va a trabajar en el fortalecimiento de la línea de primera atención del CAU, que implica en el medio de atención presencial al ciudadano o cliente de la entidad".	Una vez revisado el Plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2015, se va a trabajar en el fortalecimiento de la línea de primera atención del CAU, que impacta en el medio de atención presencial al ciudadano o cliente de la entidad. Acciones: 1. Definir los temas y medios que serán gestionados por el CAU - (24 de Julio de 2015) (*) 2. Cronograma de capacitación tanto para funcionarios de la entidad como para los auxiliares del outsourcing de correspondencia en los temas aprobados. Para ello se requerirá el apoyo de las diferentes dependencias que tramitan dichos procesos actualmente. (30 de Septiembre de 2015) 3. Implementación de la gestión de primer y segundo nivel aprobados. (2 de Noviembre de 2015) 4. Evaluación de la gestión del primer y segundo nivel. (31 de Diciembre de 2015) (*) A la fecha del presente informe no se ha dado cumplimiento a esta acción. Aun cuando se han establecido ya algunas acciones por parte de la Superintendencia que permitan mejorar la atención al ciudadano en PQR, se sugiere continuar con la implementación de acciones adicionales que se encuentren alineadas con las políticas del Gobierno Nacional, las cuales se encuentran encaminadas a implementar mecanismos y mejorar los ya existentes en cuanto a la atención, control, evaluación y seguimiento a los diferentes trámites que requiere el ciudadano (PQRS y denuncias) con el mejoramiento y optimización de los procesos en procura de mejorar la atención al ciudadano, ya que de acuerdo a nuestro seguimiento realizado al 30 de junio de 2015 (publicado en la página web), la atención de PQRS por parte de la Superintendencia continúa presentando un permanente incumplimiento a los tiempos establecidos por la legislación, así mismo no se cuenta con una herramienta de control que permita realizar evaluaciones y mejorar los procesos existentes.	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

Consolidación de documento

Cargo: Profesional Especializado
Nombre: Quenia Janneth Villamy-Gutiérrez
Firma:

Seguimiento de la Estrategia

Cargo: Jefe de Control Interno
Nombre: Mabel Astrid Keira Lopez
Firma: