

 Supersolidaria Superintendencia de la Economía Solidaria	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	29	Mes:	06	Año:	2021
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Unidad Auditada:	Seguimiento Prestación Servicios Virtuales – Servicios Ciudadanos Digitales – COVID-19
Dependencia(s):	Grupo Talento Humano, Superintendencia delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, Superintendencia delegada para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Secretaría General, Despacho Superintendente.
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	Juan Carlos López Gómez - Secretario General (E) y jefe Oficina Asesora Jurídica. Olga Lucia Muñoz Muñoz – Coordinadora Grupo Talento Humano Dependencias colaboradoras: Martha Nury Beltrán Misas - Superintendente delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria Gustavo Serrano Amaya - Superintendente delegado para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo Ingrid Victoria Palacino Pereira - jefe Oficina de Comunicaciones Hilda Cristina Alzate Martínez - jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Liliana Andrea Forero Gómez – Superintendente
Objetivo de la Auditoría:	Llevar a cabo la verificación del cumplimiento a las estrategias implementadas para asegurar la prestación de los servicios virtuales, con ocasión a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19.
Alcance de la Auditoría:	Verificar las actividades de contingencia propuestas en la entidad, con ocasión a la emergencia sanitaria por el COVID-19, para el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2020 y lo corrido de la actual vigencia.
Criterios de la Auditoría:	Ley 1221 del 2008, Decreto 0884 de 2012, Memorando 20214100012793, Decreto 491 de 2020, Resolución 223 de 2021 Resolución 777 de 2021, Plan de Contingencia (PC) Operativa - Entornos virtuales y Presenciales, Directiva Presidencial No. 04 de 2021, Decreto 39 DE 2021, Art. 9, Decreto 206 DE 2021, Art.10, Decreto 580 de 2021, Art. 9, Circulares internas N° 26, 33, 34

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría							Reunión de Cierre			
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
19	05	2021			17	06		2021		29	06	2021	07

Jefe oficina de Control Interno	Auditor
Mabel Astrid Neira Yepes	Jorge Armando Marimón Acosta

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

I. DECLARACION

La auditoría se realiza con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por el auditor y se fundamenta en el siguiente soporte documental: expedientes fuente, procesos y procedimientos del sistema de gestión, reportes de los sistemas de información, cruces y validaciones, página web y normas internas y externas.

En aplicación al Decreto 648 de 2017 Artículo 2.2.21.4.8, la Oficina de Control Interno incorpora los siguientes instrumentos para la Actividad de la Auditoría Interna:

- i. Código de Ética del Auditor Interno que tiene como bases fundamentales, la integridad, objetividad, confidencialidad, conflictos de interés y competencia de esté.
- ii. Estatuto de auditoría, en el cual se establecen y comunican las directrices fundamentales que definen el marco dentro del cual se desarrollan las actividades de la Oficina de Control Interno, según los lineamientos de las normas internacionales de auditoría.

II. COMPROMISO DEL AUDITADO

Carta de representación en la que se establezca la veracidad, calidad y oportunidad de la entrega de la información presentada a las Oficinas de Control Interno.

III. NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

Este documento contiene información de interés exclusivo del auditor y el auditado para surtir los trámites establecidos en la Guía de Auditoría. En ese sentido, hasta tanto no se constituya como informe final y sea publicado en la página Web de la Superintendencia de la Economía Solidaria, no podrá ser distribuido ni utilizado por terceros, ni se podrá hacer referencia a él en ningún otro asunto, sin el consentimiento previo y por escrito del jefe de Control Interno.

IV. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría efectuada al Seguimiento Prestación Servicios Virtuales – Servicios Ciudadanos Digitales – COVID-19 y teniendo en cuenta el objetivo y alcance mencionados anteriormente, los cuales fueron presentados al Grupo de Talento Humano a través del memorando 20211300010963 del 19 de mayo de 2021, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento del proceso: se realizó solicitud de información, en primera instancia al Grupo de Talento Humano, área encargada de líder el Plan de Contingencia PC de la entidad, luego a las demás dependencias, con el fin de recopilar información relacionada a las estrategias implementadas para asegurar la prestación de los servicios virtuales, con ocasión a la

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

emergencia sanitaria causada por el COVID-19, y de paso la continuidad de las funciones que desarrolla la entidad.

- b) Diseño del plan de auditoría: Se estableció la programación del plan de trabajo para el desarrollo de la auditoría, de modo que permitiera lograr el objetivo propuesto.
- c) Reunión de apertura: la apertura de la auditoría se realizó a través del memorando 20211300010963 del 19 de mayo de 2021, donde se describió la metodología a utilizar para esta actividad.
- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada la información suficiente, relacionada con el universo de la auditoría para efectos de seleccionar una muestra.
- e) Ejecución de pruebas: Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, sobre el desarrollo de la unidad auditada Seguimiento Prestación Servicios Virtuales – Servicios Ciudadanos Digitales – COVID-19.
- f) Definición de observaciones y recomendaciones: Surgieron producto de la comparación entre el estado correcto del requisito (criterio) y el estado actual, socializando cada uno de ellos con el líder del proceso y personal a cargo de la gestión.

RIESGOS EVALUADOS (Riesgos evaluados en el proceso de auditoría)

Teniendo en cuenta el documento definido por la Superintendencia de la Economía Solidaria, denominado “Plan de Contingencia (PC) Operativa – Entornos Virtuales y Presenciales”, es posible determinar que el principal riesgo relacionado al citado documento tiene que ver con:

- La implementación del Plan de Contingencia no es efectiva y no asegura la continuidad de los servicios prestados a los ciudadanos, afectando la misión de la entidad.

Cabe señalar, que producto del seguimiento al Plan de Contingencia PC, efectuado en la vigencia 2020, se estableció que no se han determinado los posibles eventos de riesgos que pueden afectar el cumplimiento del plan de contingencia, por lo cual, el Grupo Coordinador del PC suscribió la acción de mejora “Identificar y construir matriz de riesgos para el PC.”, la cual será objeto de seguimiento durante la presente actividad.

En concordancia con lo anterior, se realiza verificación de la implementación de las estrategias definidas en el plan de contingencia, analizando las debilidades y oportunidades de mejora que surjan producto del seguimiento.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

DESARROLLO DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA (Resultados de los Aspectos Evaluados)

1. Descripción del proceso

La situación de emergencia mundial ocasionada por el COVID-19 ha afectado de una u otra manera a todas las entidades del estado y a sus grupos de valor, por lo cual se ha requerido de la implementación de estrategias, orientadas en garantizar que la atención y los servicios prestados a los ciudadanos se sigan efectuando de manera normal, asegurando el acceso a los mismos y haciendo respetar sus derechos.

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno realiza este seguimiento con el fin de validar las estrategias definidas en la entidad, verificando su nivel de implementación y de efectividad.

Para ello se tomó como base el documento “Plan de Contingencia (PC) Operativa – Entornos Virtuales y Presenciales”; así mismo, se solicitó información a las dependencias de la entidad, con el fin de conocer más a fondo acerca de las estrategias implementadas para asegurar la prestación de los servicios virtuales, con ocasión a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19.

2. Detalle de las validaciones realizadas

Durante el desarrollo de la actividad auditora se realizó verificación de la información recopilada, de acuerdo a los memorandos y soportes remitidos por las diferentes áreas de la entidad, correspondientes a las actividades y estrategias definidas para asegurar la prestación de los servicios virtuales, con ocasión a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, para lo cual se relacionan a continuación las respuestas recibidas:

➤ **ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS – MODALIDAD DE TRABAJO EN CASA**

Respecto a este tipo de modalidad de trabajo, implementada para procurar por la continuidad de las funciones misionales de la entidad, cada dependencia adoptó una serie de estrategias, lo cual se resume a continuación:

GRUPO DE TALENTO HUMANO

“Una vez iniciado nuestro período de aislamiento preventivo e implementado la modalidad de trabajo en casa, se dispuso de las siguientes herramientas para mantener una comunicación fluida y permanente y de esta manera garantizar la prestación efectiva de nuestros servicios sin alterar la cotidianidad de los mismos, así:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

- Se informó a los funcionarios y contratistas los medios de contacto, suministrando correos electrónicos y celulares, los cuales se han venido recordando en diferentes misivas.
- También, disponemos de un correo institucional expresamente para temas de Talento Humano con el fin de concentrar las peticiones y edificarlas con mayor prontitud, por el seguimiento que se hace a diario de los correos recibidos.
- Igualmente, las solicitudes externas se han tramitado en los tiempos y términos establecidos garantizando en debida forma la prestación del servicio y además respondiendo en tiempos adecuados los mismos.
- Es oportuno también referir que cuando por las circunstancias especialmente las vividas desde mayo de 2021 se ha informado a todos los funcionarios y contratista los cambios ocasionales de jornada y solicitado expresamente a los líderes de proceso, garantizar en debida forma la prestación del servicio. Se adjunta correos electrónicos.

Para la vigencia 2020 efectuamos reuniones de seguimiento con el equipo, para realizar seguimiento y afinar algunos aspectos propios de nuestra gestión, igualmente se dispuso de una carpeta en Google drive denominada plan de trabajo Talento Humano, donde los funcionarios registran sus actividades y los avances, la cual es de consulta permanente.

Las funciones asignadas a cada uno de los miembros del Grupo de Talento Humano se han podido ejecutar en la modalidad de trabajo en casa de manera ininterrumpida, lo anterior, obedece a que contamos con las herramientas tecnológicas, los equipos y el acceso de manera remota a nuestros archivos y aplicaciones en cualquier tiempo de nuestra actividad laboral”.

Los diferentes grupos de Secretaría General hemos aplicado las siguientes estrategias para verificar y revisar el cumplimiento de las diferentes actividades como parte de la gestión en la nueva modalidad de trabajo en casa:

- Grupos de WhatsApp de la Dependencia, Coordinadores y por Grupo Interno de Trabajo:
- Reunión de seguimiento por la Plataforma MEET.
- Llamadas telefónicas.
- Correos electrónicos indagando sobre los avances de los trámites”.

Por parte de la Oficina de Control Interno, se validaron los soportes allegados, correspondientes a circulares, además de correos electrónicos, con instrucciones a funcionarios y contratistas para adelantar la jornada laboral en modalidad de trabajo en casa.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA

“Es importante indicar que nuestras actividades están ligadas al marco estratégico enfocado en la “Super – Visión” para la transformación; bajo los parámetros de Gobernanza e Innovación, en ese sentido tenemos una hoja de ruta para cada vigencia denominada Plan de Acción, sobre la cual está cimentada cada una de nuestras actividades de inspección, vigilancia y control.

Ahora bien, la prestación de los servicios de esta Superintendencia no se ha visto afectada como consecuencia del estado de emergencia o de los aislamientos preventivos obligatorios o

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

voluntarios, por el contrario, hemos creado y fortalecido canales de atención virtuales con el fin de mejorar la comunicación entre la Superintendencia y los diferentes grupos de interés preservando la vida y salud de nuestros funcionarios, colaboradores y grupos de interés.

Sumado a lo anterior y, basados en nuestro Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fortalecimos el canal telefónico con la nueva solución IP de telefonía, que incluye una serie de mecanismos y herramientas para mejorar la prestación de este canal de comunicación; así mismo, creamos el canal de atención virtual videollamada, para lo cual se adoptó un protocolo de atención con el fin que los ciudadanos en vez de tener que realizar la solicitud de forma presencial lo puedan realizar desde la comodidad de sus hogares.

En el mismo sentido, y atendiendo las directrices del gobierno nacional y distrital, se adoptó el protocolo de atención presencial y virtual, con el fin de garantizar las condiciones de salubridad de nuestros funcionarios, colaboradores y de los grupos de interés, para lo cual se realiza la atención presencial los días lunes y martes a través de cita previa y con las medidas de bioseguridad respectivas, frente a la atención virtual es realizada todos los días en los horarios habituales con cita previa.

Toda esta información de la prestación de nuestros servicios, se ha venido publicando desde el año anterior, a través de los avisos informativos publicados por la Superintendencia en su página web y en sus redes sociales institucionales, se les recordó a los ciudadanos los canales de comunicación a través de los cuales puede interactuar con la Entidad, lo cual aplica para la recepción de documentos propios de cada proceso.

Debemos indicar que, en el año 2020 la superintendencia realizó una encuesta de disponibilidad de recursos tecnológicos de cada uno de los funcionarios y contratistas; esta Delegatura procedió a analizarla y encontró que tan solo un (1) funcionario de la Delegatura no contaba con equipo de cómputo ni de conexión a Internet, y un (1) solo contratista tenía problemas de conexión, pues el ancho de su banda de internet era insuficiente para cargar rápidamente el Sistema de Gestión Documental Esigna. Ante dicha situación procedimos a solicitar respetuosamente a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, si era posible la entrega de un PC al funcionario, para realizar las labores del caso, lo cual no fue posible. Evaluada la situación y ante la inminencia de la prórroga de la medida de aislamiento, el funcionario decidió comprar un PC y adquirir Internet, para realizar su trabajo desde casa.

En atención a ello, podríamos indicar que las funciones de funcionarios y contratistas se realizan al 100% desde trabajo en casa, so pena por ejemplo de las actividades de atención al usuario que se realiza de forma presencial; sin embargo, como se ha mencionado anteriormente, la atención se ha venido realizando de forma telefónica y de manera virtual a través de videollamada y la atención presencial con cita previa y atendiendo el protocolo que se aprobó para el efecto.

Sumado a ello, y en el caso de las Investigaciones Administrativas Sancionatorias tiene una actividad accesoria como la gestión documental y la correspondencia, para lo cual, la funcionaria a cargo asiste a la entidad dos veces por semana. De igual manera en la vigencia 2020 se realizaron jornadas de asistencia de los abogados a la Entidad para incorporar piezas procesales a los expedientes físicos. Para la vigencia 2021 también se tiene previsto realizar estas jornadas.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Así mismo, desde esta Delegatura se ha concientizado a los funcionarios y contratistas a que desarrollemos nuestras labores de la mejor manera, buscando los espacios y el aprovechamiento del tiempo; pues se desarrollan seguimientos constantes a las tareas que debe realizar cada uno de los colaboradores; los coordinadores de los grupos están en contacto permanente con sus equipos con el fin de atender alguna situación especial dentro del marco de las competencias y estar atentos a cualquier necesidad para poderla solucionar o escalar al área indicada, siempre en conjunto y dialogo directo con intendentes y la delegada.

Esta Delegatura, en sus diferentes grupos tiene una herramienta propia para el control de actividades y se denomina FPDA, a través de la cual cada uno de los funcionarios y contratistas diligencian cada una de las actividades que realiza diariamente, con este soporte se realizan actividades de seguimiento y control de las actividades de trabajo en casa. En ese sentido y frente los funcionarios de planta contamos también con los compromisos que se concretan cada semestre, esta es una herramienta que hemos venido utilizando para realizar el seguimiento de cada una de las funciones de nuestros funcionarios. En lo que respecta a los contratistas, esta labor es desempeñada tanto por el supervisor como por la delegada, pues mensualmente se evidencia el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Ahora bien, en alguno de los grupos de la delegatura se han establecido algunos seguimientos adicionales, por ejemplo, en el grupo interno de trabajo y servicio al ciudadano se creó una herramienta para revisar periódicamente los radicados pendientes por cada profesional y contratista, cuales se encuentran oportuno, próximos a vencer y cuales vencidos con el fin de realizar el seguimiento y control respectivo. En el grupo de investigaciones administrativas y en general se cuentan con algunos controles por ejemplo los siguientes:

1. Diligenciamiento de la base de datos para el control y seguimiento de las investigaciones administrativas sancionatorias, compartida en Google drive.
2. Diligenciamiento de la base de datos para el seguimiento de notificaciones, compartida en Google drive.
3. Presentación de informes mensuales de gestión por funcionario.
4. Puntos de control de revisión a través del sistema de gestión documental esigna.
5. Diligenciamiento de la matriz de indicadores de gestión FPDA, compartida en Google drive.
6. Asignación a través del sistema de gestión documental esigna.
7. Reuniones de grupo.

Se realizó el protocolo de atención presencial y virtual, con el fin de atender las diferentes solicitudes de orientación de nuestros grupos de interés, preservado la integridad de funcionarios, contratistas y ciudadanos. Se creó el canal de videollamada virtual, a través de la cual los diferentes grupos de interés solicitan orientación respecto a los trámites y servicios prestados por parte de este Ente de Supervisión, desde la comodidad de sus hogares, es decir, sin la necesidad de desplazarse a la sede física de la entidad. Se adquirió el servicio de telefonía IP con el fin de mejorar la calidad de la prestación de este canal de comunicación con los diferentes grupos de interés. Se creó un correo electrónico exclusivo para las investigaciones administrativas sancionatorias, desde allí se atienden solicitudes que tengan que ver con requerimiento de expedientes, revisión de material probatorio, y demás funciones del grupo.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Por último, el grupo de coordinadores, intendentes y la delegada nos reunimos periódicamente con el fin de hacer seguimiento a cada una de las actividades de los diferentes grupos.

En conclusión, tenemos que, el plan de trabajo se encuentra consignado en los planes de acción 2020 y 2021, en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 y 2021, los cuales se adjuntan para su conocimiento y fines pertinentes, resaltando el cumplimiento de los mismos para la vigencia 2020 y el avance planeado para el plan de acción 2021”.

Por parte de la Oficina de Control Interno, se realizó validación del soporte denominado “FPDA GRUPO SANCIONATORIO 2020-2021”, por medio del cual la Superintendencia delegada para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa Solidaria, adelanta el control de los seguimientos a las organizaciones vigiladas.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA DEL COOPERATIVISMO

“Con el propósito de mantener y asegurar la prestación de los servicios ciudadanos de manera virtual, en época de emergencia sanitaria, la Delegatura Financiera adoptó un plan de actividades en desarrollo de las funciones de vigilancia, inspección y control, así:

Proceso de vigilancia: Los analistas tiene acceso a toda la información que es remitida por parte de las Cooperativas, a través del SICSES o por medio del sistema de gestión documental Esigna, cuya conexión remota facilita el trabajo desde casa al 100%. Para la ejecución de las labores, algunos analistas se apoyaron en sus equipos personales y otros solicitaron el traslado a sus casas de los equipos de escritorio asignados en la Superintendencia.

La comunicación se mantuvo entre funcionarios y/o contratistas, coordinadores y jefes de área a través de correo electrónico, WhatsApp, y herramientas de Google (Meet, calendar, drive, chat, etc.)

El plan consistió, entre otros, en identificar y monitorear el estado de liquidez y la situación financiera de las organizaciones vigiladas, con el objetivo de anticiparnos ante situaciones de posibles dificultades que pudieran haber tenido, para lo cual se tomaron las siguientes medidas:

- a) Mantener comunicación y contacto permanente con las entidades vigiladas, mediante llamadas telefónicas, remisión de correos, envío de requerimientos por Esigna y reuniones con los gerentes y consejos de administración.
- b) Se instruyó a los coordinadores con el fin de mantener contacto permanente con los analistas a efectos de determinar su estado de su salud, los posibles impedimentos para llevar a cabo sus funciones, y controlar el cumplimiento de las labores asignadas.
- c) Mediante el Comité de Coordinación se realiza seguimiento periódico a las actividades a cargo de cada coordinador, funcionarios y contratistas buscando que no se deje de atender alguna solicitud o trámite relevante y seguimiento a cada una de las tareas pendientes.
- d) Se realizaron Comités Primarios para analizar la información financiera mensual y consolidada reportada por las cooperativas de ahorro y crédito y determinar acciones de supervisión.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

- e) Se solicitó el reporte semanal de estado de flujo de caja de cada entidad, por correo electrónico, con el fin de conocer el estado de su liquidez. Este formato fue desarrollado posteriormente en el aplicativo SICSES para facilitar el reporte y la consolidación de información.
- f) Se creó un comité denominado “*observatorio de las entidades en riesgo*”, que consistió en la realización de reuniones con los analistas, coordinadores y asesores de la Delegatura para evaluar el comportamiento financiero de las entidades que presentaban riesgo. En este espacio los analistas compartían la información suministrada por las vigiladas.
- g) Se crearon herramientas de análisis de información financiera, que facilitaron una menor comprensión de la data reportada por las entidades.
- h) Se programaron y ejecutaron reuniones virtuales con los directivos de las organizaciones que presentaban mayor riesgo, con el fin de conocer su análisis sobre la situación financiera de las entidades y las proyecciones sobre los posibles impactos que podrían generar los efectos de la pandemia en su estabilidad financiera.

Proceso de inspección: se implementó la herramienta HighBond que es un software que permite organizar las actividades del proceso de inspección, a través de un flujo de trabajo centralizado, que proporciona seguridad en la recepción de la información suministrada por las organizaciones objeto de visitas de inspección, el registro de los hallazgos evidenciados, la revisión y seguimiento en línea por parte de los diferentes puntos de control, todo ello con conexión remota, permitiendo el desarrollo de visitas virtuales 100% desde casa.

En cuanto a las acciones o procedimientos implementados en la modalidad de trabajo en casa, tenemos:

- a) El reparto se continuó realizando mediante la plataforma Esigna, a cargo de coordinadores que llevan un control de los radicados asignados a cada funcionario y el seguimiento del trámite respectivo.
- b) Se elaboró un cuadro de seguimiento de las actividades realizadas por cada uno de los funcionarios de los grupos de análisis e inspección, por medio de una carpeta compartida en drive, y se impartió instrucción a todos los coordinadores para llevar el control y seguimiento de las actividades realizadas.
- c) Se realizan comités primarios de coordinación, para hacer seguimiento de las labores desarrolladas por los diferentes grupos y de los trámites relevantes a cargo, para poder establecer los planes de mejoramiento por incumplimientos o planes de contingencia según el caso.
- d) Con la implementación del software de inspección, los jefes de Visita, Coordinador y jefes de la Delegatura verifican el desarrollo de las visitas, el cumplimiento del alcance de la visita y el levantamiento de hallazgos en cada uno de los temas verificados.

Conforme a los resultados positivos observados en el seguimiento realizado a la ejecución de los compromisos y actividades establecidas en el plan de acción, acuerdos de gestión y plan de actividades de la Delegatura, consideramos que los funcionarios están cumpliendo con las actividades que le fueron asignadas.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Para la atención de los ciudadanos se realizó una adaptación vía telefónica a la funcionaria Maryori Medina, con el fin de que pudiera recepcionar las llamadas desde su residencia; así mismo, se utiliza el correo institucional, Google Meet para la realización de reuniones con las entidades y la opción de recibir PQRSD por medio del sistema de gestión documental Esigna a través del link que se encuentra en la página web de la Superintendencia. Así mismo, el protocolo de comunicación utilizado para el proceso inspección virtual y la implementación del software HighBond, brinda la posibilidad para el manejo y comprensión de la información suministrada por las entidades que incluye: software, bases de datos, registros, documentación, entre otros, por medio de los cuales es posible realizar verificaciones, entrevistas, pruebas y tareas propias de inspección.

El desarrollo de las actividades de los procesos de vigilancia, inspección, control y grupos de interés lo realiza la Delegatura Financiera utilizando herramientas de Google entre ellas: Meet, Calendar, Gmail, y Drive; HighBond.

El plan consistió en efectuar la revisión de los temas relevantes de las entidades que presentan mayor riesgo, con el apoyo de un procedimiento y protocolo virtual de comunicación entre los funcionarios de las entidades y el personal que integran los diferentes equipos de inspección, para lo cual se impartieron las siguientes instrucciones:

- a) Se elaboro un procedimiento de visitas virtuales; que cubre las etapas de planeación, ejecución, recolección de información, comunicación directa y en tiempo real con las entidades objeto de visita.
- b) Se Incorporó el procedimiento virtual en el manual de supervisión.
- c) Se elaboró un protocolo de comunicación entre las vigiladas y la Superintendencia.
- d) Se ajustaron las comunicaciones de requerimiento de información, carta de presentación que enfatiza en la responsabilidad de los directivos en cuanto a la calidad de la información suministrada.
- e) Se implementaron herramientas tecnológicas para el manejo y control del proceso de inspección.

Proceso de grupos de interés: En materia de quejas y peticiones, la Delegatura se acogió a las directrices impartidas por la Secretaría General para la atención oportuna de estas solicitudes.

Proceso de control: En los temas relacionados con el proceso de investigaciones administrativas, se abrió la posibilidad de que las notificaciones se hicieran por correo electrónico”.

Por parte de la Oficina de Control Interno, se realizó comprobación de los siguientes soportes allegados por la Superintendencia delegada para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo:

- Actas de comité primario de la dependencia (vigencias 2020 y 2021).
- Cuadro de Seguimiento de la Delegatura Financiera de la vigencia 2020.
- Cuadro de Seguimiento de la Delegatura Financiera de la vigencia 2021.
- Documento “Protocolo de Comunicaciones - Proceso de Visita Virtual.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

OFICINA ASESORA JURÍDICA

“La Oficina diseñó e implementó nuevos lineamientos administrativos, con el ánimo de asegurar que los funcionarios consiguieran adecuarse a la virtualidad de una manera progresiva sin generar impacto en el cumplimiento de sus compromisos y obligaciones en relación con la atención de peticiones, consultas y demás solicitudes de los ciudadanos; adicionalmente, se implementó una buena práctica como lo es el seguimiento a los radicados vía WhatsApp y virtual a las tareas y actividades de nuestra oficina, enviando a nuestros funcionarios de planta y contratistas semanalmente correos de “Alerta”, con la trazabilidad de sus tareas, para el cumplimiento de las mismas de manera oportuna.

Aunado a lo anterior, se diseñó una herramienta en formato Excel de control de las actividades al interior del área que permite el seguimiento y cumplimiento a las políticas y objetivos propios de la Supersolidaria.

Consideramos que a la fecha el 100% de los funcionarios de planta y contratistas de esta oficina pueden realizar sus funciones con las herramientas informáticas proporcionadas por la Entidad; adicionalmente, se ha venido haciendo acompañamientos virtuales y de manera continua en la instalación y manejo de nuestros sistemas de información (Esigna e Isolución); cabe mencionar que, algunos inconvenientes presentados tienen que ver con temas de conectividad (baja capacidad de la banda ancha) y equipos de cómputo con un sistema operativo de rendimiento medio.

Frente a todas las fallas e inconvenientes que se presentan en el día a día, hemos escalado y recibido el apoyo de los ingenieros de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

Se diseñó un esquema de alertas semanales con trazabilidad que permitieran a los funcionarios de planta y contratistas llevar un control en sus obligaciones y compromisos; adicionalmente, se diseñó un plan de trabajo que permite relacionar todas las tareas de la Oficina junto con sus responsables y fecha de cumplimiento, por último, se diseñaron grupos internos de seguimiento a las tareas en el programa interno Hangouts.

Para finalizar, la oficina siempre ha contado con bases de datos internas que le permiten generar trazabilidad y registro de todos los radicados asignados para trámite de respuesta y gestión”.

OFICINA DE COMUNICACIONES

“Para cada año, se estableció un plan de Comunicaciones dirigido a satisfacer las necesidades de información y comunicación de nuestros Grupos de Interés. Para garantizar los servicios ciudadanos de manera virtual para 2020 y 2021, desde Comunicaciones hemos venido promocionando nuestros canales virtuales, a través del diseño de piezas de comunicación y su publicación en la página www.supersolidaria.gov.co, las redes sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram) y mailing (Servicio de envío masivo Constant Contact).

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Así mismo, de manera articulada trabajamos con las diferentes áreas cuando se presentan situaciones específicas como la no atención presencial, novedades en la planta telefónica o el mantenimiento o suspensión de servicios de algunas plataformas con las que cuenta la Entidad. Cuando recibimos consultas a través de Redes Sociales, se orienta a los usuarios para que puedan resolverlas, informándoles sobre los diferentes canales de atención y comunicación con que cuenta la Entidad, así:

- CAU – Centro de Atención al Ciudadano: citascau@supersolidaria.gov.co
Cra 7 N° 31 -10 Piso 11 Bogotá
Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm.
- Atención al Ciudadano: atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co
- Denuncias por corrupción: denunciasporcorrupcion@supersolidaria.gov.co
- Notificación o comunicación de los actos administrativos: notificaciones@supersolidaria.gov.co
(24 horas)
- Ventanilla Única de Correspondencia
Cra 7 N° 31 -10 Piso 11 Bogotá
Lunes, martes y viernes de 9:00 am a 2:00 pm.
- Líneas de atención
(+57) (1) 7560557
Ext. 10252 – 10128 – 10129 y 10127
Línea gratuita nacional: 018000180430
Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm.
- Sistema de Captura de Información Financiera (SICSES)
Línea directa: 7469511
Línea Supersolidaria: 7560557
Ext. 10408,10409 y 10410
Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm.
Atención virtual: preguntascapturador@supersolidaria.gov.co y a través de Hangouts
- Ventanilla Única Virtual y Sede Electrónica: <http://www.supersolidaria.gov.co/>
(24 horas)

Igualmente, durante el 2020 y en el 2021 se ha divulgado el Protocolo de Atención para actividades del sector solidario, asociados y ciudadanía en el Centro de Atención al usuario CAU de la Superintendencia de la Economía Solidaria, en época de Aislamiento Selectivo con distanciamiento individual responsable.

Durante 2020, Comunicaciones diseño toda la señalización relacionada con medidas de bioseguridad y distanciamiento para las instalaciones de la Superintendencia (sedes Edificio Bancolombia y Edificio Patria).

En el 2020, Comunicaciones realizó dos audiovisuales para promocionar los siguientes canales:

- Ventanilla Única para la solicitud virtual de trámites en la Entidad que fue publicado en la página web, redes sociales y Canal YouTube: <https://youtu.be/SG4IzAv6fXI>
- Canal de Denuncias de corrupción: <https://youtu.be/X2UFaVIlkMk>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Durante 2020 y 2021, Comunicaciones ha grabado los audios necesarios para actualizar el árbol telefónico de la Supersolidaria.

Cada uno de los funcionarios y contratistas que hacen parte de Comunicaciones realizan el trabajo en casa al 100%. Esto previene el riesgo de contagio por COVID-19. Cada uno cuenta con su computador, servicio de internet, teléfono celular con plan de llamadas y datos y los recursos tecnológicos necesarios para cumplir a cabalidad con sus obligaciones. Por la especialidad de su trabajo, los diseñadores y profesionales de artes visuales deben tener equipos especializados para el trabajo gráfico y de video de alta calidad, cámara profesional y equipo de grabación de sonido; así como espacio de almacenamiento, tanto físico como en la nube, para la disposición de todos los elementos de trabajo y entregables.

Por solicitud de Comunicaciones para el diseño de piezas de comunicación, la Entidad a través del Ingeniero Leonardo Peña, profesional especializado de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas renovó la licencia de la suite de adobe por dos años, contrato que se vence el 26 de noviembre del 2022. La licencia de la Creative Cloud de Adobe, fue instalada en el computador iMac, asignado a Comunicaciones.

El web Master, Gabriel René Gil, desde su computador personal tiene acceso remoto a través de VPN al computador de la oficina para realizar los back ups (copias de seguridad) semanales del portal web.

Desde agosto de 2020, Ingrid Palacino, jefe de Comunicaciones está trabajando desde su casa con el PC asignado por la Entidad puesto que el MAC personal en el cual venía trabajando no es compatible con el Sistema Esigna.

Cada uno de los funcionarios y contratistas utiliza la Suite de Google, específicamente: correo electrónico, drive, Meet, hangouts, el calendario, forms. Además de esto, a través de los teléfonos celulares nos comunicamos por WhatsApp o llamadas.

Todos tienen acceso a otros sistemas como Isolución, Esigna, Mesa de Servicios”.

Por parte de la Oficina de Control Interno, se realizó comprobación de documentos de control que tiene la Oficina de Comunicaciones, para gestionar las actividades de los funcionarios y contratistas del área, como son: Formatos de control de publicaciones en la página web (vigencias 2020 y 2021), cronograma de divulgación de actividades, correos, actas de reuniones de comités primarios, informes del community manager y del web master, informes de cuentas de cobro de contratistas, entre otros.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS

“Se relaciona el plan de trabajo establecido para optimizar la gestión, reporte y racionalización de trámites oficiales de la SES (este solo comprende el servicio de sede electrónica y ventanilla única).

Se socializó los mecanismos para el ingreso a los aplicativos de la Supersolidaria uso externo (documento adjunto), se amplió el canal de internet a 180 Megas, se realizó la adquisición de

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

portátiles a través de la orden de compra 60455, se continuó con soporte presencial y remoto a través de la Mesa de ayuda.

En las plataformas que no se publicaron, es decir que no se pueden consultar desde la casa, se dio acceso vía VPN. Desde eSigna se está enviando un reporte mensual con los radicados pendientes por gestionar.

En los equipos de la entidad está instalado el software PCSECURE, que puede generar un reporte de todo lo que hacen las personas. En el correo electrónico queda el registro del último ingreso. El control de actividades lo realiza cada supervisor de contrato.

Actualmente desde la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas se establecieron proyectos los cuales cuenta con planes de trabajo que se controlan a través de reuniones de seguimiento en equipo. Así mismo se cuenta con los informes de actividades de los contratistas y la respectiva revisión y validación de cumplimiento de obligaciones”.

Por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció documento en Excel denominado “Plan de Trabajo Gestión de Trámites”, el cual contiene la programación de las actividades a realizar durante la actual vigencia por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, en el cual se relacionan las tareas, las fechas programadas para ejecución y los responsables de su realización, así como el avance registrado.

Así mismo, soportes de las gestiones relacionadas por los funcionarios y contratistas de la dependencia, como es el caso del monitoreo de accesos a la VPN de la entidad, entre otros controles.

DESPACHO SUPERINTENDENTE

“Es importante considerar que el Despacho no gestiona, administra o sostiene (técnica y/o funcionalmente) los canales digitales a través de los cuales se prestan servicios a los ciudadanos, y por ende no definió un plan de trabajo específico como área para asegurar la prestación de los servicios ciudadanos digitales de manera virtual, ya que las estrategias, planes, medidas, protocolos, etc., no se ejecutan por dependencia sino a nivel entidad, atendiendo los diferentes servicios que se prestan a través de los Grupos Internos de Trabajo de la entidad, principalmente por el de Servicio al Ciudadano y de Gestión Documental.

Sin embargo, este Despacho genera valor al funcionamiento interno de la entidad, razón por la cual acorde a las directrices tomadas por la entidad en el marco de la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, los contratistas y funcionarios acogieron las medidas para realizar trabajo en casa de forma tal que no se generara riesgo alguno sobre el cumplimiento de las funciones y obligaciones asignadas.

El Despacho cuenta con una planta de personal en cabeza del cargo de Superintendente, único cargo del nivel directivo (funciones de dirección general, de formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos), que cuenta con un equipo de trabajo conformado por funcionarios de diferentes niveles: 4 asesores (asistir, aconsejar y asesorar al

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Superintendente), 2 profesionales (Oficina de Comunicaciones - ejecución y aplicación de conocimientos), y 2 asistenciales correspondientes a la Secretaria Ejecutiva y el Conductor Mecánico (actividades de apoyo y complementarias), además de algunos contratistas de prestación de servicios que apoyan a la Oficina de Comunicaciones y el proyecto de Centro de Analítica.

Es así que la naturaleza funcional de la Dependencia y la asignación propia de funciones y obligaciones en los servidores que la componen ha permitido continuar ejerciéndolas a satisfacción y sin interrupción bajo la modalidad de trabajo en casa, haciendo uso de los recursos tecnológicos con que cuenta la entidad actualmente, entre ellos el Sistema de Gestión Documental ESIGNA, correo electrónico, video llamadas Meet y chat.

Lo anterior a excepción del cargo Conductor Mecánico, ya que el servicio de transporte y el mantenimiento del vehículo asignado, son funciones que por su naturaleza no pueden realizarse de manera virtual o con trabajo en casa, no obstante, se han ejercido conforme las restricciones a la movilidad y el cumplimiento de las medidas de bioseguridad por la situación actual de país lo han permitido.

Como acciones de control para lograr la realización de actividades bajo la modalidad de trabajo en casa, se ha optado por mantener con cada funcionario y/o contratista de este Despacho una comunicación e interacción cercana, asertiva, continua y eficiente por medio de lo cual es posible identificar el estado de los objetivos y/o metas trazadas, haciendo usos de los diferentes canales de comunicación disponibles, tales como el correo electrónico institucional, archivos compartidos Drive, llamadas telefónicas, reuniones virtuales, Chat WhatsApp (Individual y grupos específicos) y similares.

El grupo asesor del Despacho tiene una asignación de actividades específica y adicionalmente debe atender a diario los requerimientos que el Superintendente asigne, lo cual se realiza por el medio más expedito posible y haciendo usos de los canales de comunicación y trabajo antes señalados.

La secretaria ejecutiva del Despacho registra semanalmente en un archivo compartida en Drive las actividades realizadas, con el fin de evidenciar el ejercicio de sus funciones. Por su parte, el Conductor Mecánico ha prestado y continúa prestando sus servicios conforme a la necesidad de desplazamiento de la (del) Superintendente en el marco de la emergencia sanitaria y las restricciones de movida que se han derivado de ella”.

➤ **PLAN DE CONTINGENCIA (PC)**

De la misma manera, la Oficina de Control Interno realizó validación de la estructuración del “Plan de Contingencia (PC) Operativa – Entornos Virtuales y Presenciales”, definido por la entidad para afrontar la situación de pandemia causada por el COVID-19, encontrando las siguientes situaciones:

- Se evidenció soporte del correo electrónico de fecha 5 de mayo de 2020, remitido por el anterior Señor Superintendente, mediante el cual realizó la creación y designación de los

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

miembros del equipo multidisciplinario encargado de liderar la implementación del plan de contingencia, conformado por 7 funcionarios de las dependencias: Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Delegatura Asociativa y Despacho General.

- Se evidenció documento “REGLAMENTO GRUPO COORDINADOR PC”, elaborado en mayo de la vigencia 2020, el cual define la composición del grupo, los deberes y obligaciones, funciones y vigencia del grupo, entre otros aspectos.

En relación con este reglamento, en su numeral 7. REUNIONES, indica: “El Grupo Coordinador sesionará por lo menos una (1) vez cada dos semanas, por convocatoria del Coordinador General. Además, puede reunirse extraordinariamente por solicitud de uno (1) de sus miembros o del Superintendente”. Y en el numeral 10. EVALUACIÓN, señala: “Los miembros del Grupo llevarán a cabo una revisión mensual de su trabajo en forma de autoevaluación y presentarán un informe de los resultados al Superintendente”.

De acuerdo con esto, la Oficina de Control Interno solicitó a la coordinación del Grupo del Plan de Contingencia, evidencias de las reuniones realizadas en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2020 y de los informes de resultados presentados al Superintendente en los mismos periodos, para obtener una muestra del cumplimiento de los numerales 7 y 10 del reglamento.

En consecuencia, el grupo de talento humano dio respuesta al requerimiento a través de correo electrónico, allegando algunos soportes y compartiendo un enlace a la carpeta Seguimiento Plan de Contingencia, la cual contiene una matriz de seguimiento y los documentos que soportan las diferentes actividades.

Sin embargo, la Oficina de Control Interno evidenció que no se encontraba la totalidad de los soportes de las sesiones que se debieron realizar en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre (2 por mes de acuerdo a lo definido en el reglamento). Por lo anterior, se registra este incumplimiento al reglamento en el presente informe, para lo cual será necesaria la suscripción de acciones de mejora que apunten a subsanar la debilidad.

3. Oportunidad de Mejora (Relacionada con la evaluación realizada)

La Oficina de Control Interno, con base en la información recopilada y en los soportes evidenciados, ha podido determinar que la entidad, a pesar de todas circunstancias de calamidad e inconvenientes ocasionados por la emergencia sanitaria, ha logrado implementar estrategias efectivas para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios a sus grupos de interés, a través de medios virtuales y presenciales, con las respectivas medidas de control y de bioseguridad y con el establecimiento y uso de medios tecnológicos, permitiendo asegurar que sus funcionarios y contratistas realicen sus tareas desde casa, logrando mantener la continuidad del negocio.

Sin embargo, se recomienda continuar con el monitoreo constante de las estrategias y medios dispuestos, validando su efectividad en atención a los constantes cambios de normatividad y de lineamientos por parte del Gobierno Nacional, en relación al COVID-19.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

4. Seguimiento al plan de mejoramiento (Verificación de la ejecución de acciones de mejora del plan de mejoramiento del proceso)

Se realizó validación del plan de mejoramiento suscrito, producto de la auditoría al Seguimiento al Plan de Contingencia PC, realizada durante la vigencia 2020, en el cual quedó plasmada la siguiente acción de mejora:

- Identificar y construir matriz de riesgos para el PC.

La acción de mejora no ha sido cumplida en su totalidad, de acuerdo a lo informado por parte del Grupo de Talento Humano a través del memorando 20214100012433 del 9 de junio de 2021, y al soporte evidenciado correspondiente al documento “Riesgos PC”; de acuerdo a esto y teniendo en cuenta que no hay evidencia de la matriz de riesgos para el PC, esta observación queda vencida teniendo en cuenta la fecha fin suscrita, correspondiente a 15 de diciembre de 2020, y se le asigna un avance del 40%. En consecuencia, está observación será registrada nuevamente en el presente informe, teniendo en cuenta que se trata de un factor relevante para orientar la implementación del plan de contingencia y sus implicaciones.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA (Principales Situaciones Detectadas)

1. Observación 1: Ausencia de matriz de riesgos para el Plan de Contingencia (PC)

Condición: No se ha completado la elaboración e implementación de la matriz de riesgos para la gestión del Plan de Contingencia (PC).

Criterio: En el seguimiento realizado en la anterior vigencia se determinó que no se había realizado identificación de los riesgos presentes en la implementación del plan de contingencia, para lo cual fue suscrita la acción de mejora relacionada con la identificación y construcción de la matriz de riesgo; dicha acción fue objeto de seguimiento durante la presente actividad, evidenciando que la misma no ha sido cumplida en su totalidad.

Causa: Posiblemente no se ha contado con los recursos necesarios (tiempo, talento humano, disposición), para realizar la definición de la matriz de riesgos, en concordancia con el documento “RIESGOS PLAN DE CONTINGENCIA – PC”.

Efecto: Posibles debilidades en la implementación y gestión del Plan de Contingencia PC.

Recomendación: Dar prioridad en el diseño de la matriz de riesgos del plan de contingencia PC, en la cual se identifiquen claramente los riesgos relacionados con su implementación, su probabilidad e impacto, y se establezcan controles efectivos que eviten la materialización de

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

hechos que afecten la gestión del proceso, y con ello dar garantías para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad.

Observación 2: Incumplimiento al numeral 7. Reuniones, del documento “Reglamento Grupo Coordinador PC”

Condición: Se realizó requerimiento de soportes que evidenciaran el cumplimiento del reglamento Grupo Coordinador PC, puntualmente a su numeral 7. REUNIONES y 10. EVALUACIÓN, sin embargo, no fue posible obtener la totalidad de evidencias que dieran cuenta de su realización.

Criterio: Reglamento Grupo Coordinador PC.

Causa: Posiblemente se han presentado situaciones que han afectado la realización de las sesiones de trabajo con la periodicidad definida en el reglamento.

Efecto: Posibles debilidades en la implementación y gestión del Plan de Contingencia PC.

Recomendación: Revisar el reglamento definido para el Grupo Coordinador PC y realizar las actualizaciones que sean requeridas al mismo, asegurando que se dé total cumplimiento a lo que se delimite en el mismo.

En la actualización que se lleve a cabo sobre el reglamento, se sugiere evitar la inclusión de nombres propios, por el contrario, que se relacionen únicamente cargos, teniendo en cuenta los movimientos propios de la planta de personal.

RESUMEN DE OBSERVACIONES

Producto de la evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno, fueron evidenciadas las siguientes observaciones las cuales requieren de la formulación de acciones de mejora que permitan subsanar la causa que las generó:

No	OBSERVACIONES	REPETITIVO
1	Ausencia de matriz de riesgos para el Plan de Contingencia (PC).	SI
2	Incumplimiento al numeral 7. Reuniones, del documento “Reglamento Grupo Coordinador PC”.	NO

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

 Supersolidaria <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (Pueden incluir, antecedentes y resúmenes)

De acuerdo a la información recopilada y a lo evidenciado por la Oficina de Control Interno en el presente seguimiento, se puede determinar que se han implementado estrategias efectivas que han coadyuvado a que las distintas áreas que conforman la Superintendencia de la Economía Solidaria, puedan continuar con la realización de sus actividades misionales y satisfacer las necesidades de sus usuarios, a través de los canales para el acceso a trámites y servicios como son los canales virtuales, entre ellos la Ventanilla Única Virtual y Sede Electrónica, el Sistema de Captura de Información Financiera (SICSES), los correos de atención al ciudadano, líneas de atención a usuarios y los canales presenciales como son la Ventanilla Única de Correspondencia y el Centro de Atención al Ciudadano (CAU).

Así mismo, para los funcionarios y contratistas de la entidad se han dispuesto medios como la VPN (Red privada virtual), el préstamo de equipos informáticos, el apoyo de los integrantes del grupo de Mesa de Ayuda, con su respectivo software de mesa de servicio y las respectivas extensiones y correos de sus integrantes.

Finalmente, se solicita coordinar la elaboración de un plan de mejoramiento con el área auditada, en el formato “F-COIN-008 Seguimiento Cumplimiento Planes de mejoramiento” adjunto al presente informe, que permita subsanar las debilidades identificadas, el cual deberá ser presentado a la Oficina de Control Interno dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de remisión del presente informe.

(Original Firmado)

MABEL ASTRID NEIRA YEPES

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Jorge Armando Marimón Acosta

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno