

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>República de Colombia<br/>Ministerio de Hacienda y Crédito Público<br/><b>Supersolidaria</b><br/>Superintendencia de la Economía Solidaria</p> | <b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</b> | <b>Código formato:</b><br><b>F-COIN-021</b><br><b>Versión: 00</b> |
|---|--|---|

|                                     |             |    |             |       |             |      |
|-------------------------------------|-------------|----|-------------|-------|-------------|------|
| <b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b> | <b>Día:</b> | 15 | <b>Mes:</b> | Julio | <b>Año:</b> | 2020 |
|-------------------------------------|-------------|----|-------------|-------|-------------|------|

|   |   |
|---|---|
| <b>Unidad Auditada:</b>                             | Proceso de Gestión De Interacción Ciudadana   |
| <b>Dependencia(s):</b>                              | Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria   |
| <b>Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)</b> | Martha Nury Beltrán   |
| <b>Objetivo de la Auditoría:</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar que las actividades para el trámite de quejas y peticiones que se realizan dentro del proceso de Gestión de Interacción Ciudadana de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, cumplen con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.</li> <li>✓ Evaluar el trámite de las quejas y peticiones, realizadas por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.</li> <li>✓ Diagnosticar las debilidades presentes en el desarrollo del proceso de atención a las peticiones, quejas, reclamos y solicitud de información de la Superintendencia de la Economía Solidaria, asignadas al Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.</li> </ul>                  |
| <b>Alcance de la Auditoría:</b>                     | <p>Revisión del trámite de las quejas y peticiones que hacen parte del Proceso de Interacción Ciudadana de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, mediante la verificación de una muestra aleatoria de cincuenta y un (51) radicados de una población total de siete mil doscientos noventa y dos (7292) radicados tomados del archivo en Excel suministrado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas con corte a abril 30 de 2020.</p> <p>El presente informe se rinde con base en la información de las PQRS tramitadas por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, el cual incluye las PQRS recibidas por toda la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa.</p> |
| <b>Criterios de la Auditoría:</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Circular básica Jurídica de 2015, Título IV, Capítulo I, Numeral 5e</li> <li>✓ Ley 1437 de 2011</li> <li>✓ Ley 1757 de 2015</li> <li>✓ R-INCA-010</li> </ul>   |

|                            |                                  |                          |
|----------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| <b>Reunión de Apertura</b> | <b>Ejecución de la Auditoría</b> | <b>Reunión de Cierre</b> |
|----------------------------|----------------------------------|--------------------------|

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
| <b>CONTROL INTERNO</b>            | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|                                   | <b>Aprobó:</b>                                |
|                                   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>República de Colombia<br/>Ministerio de Hacienda y Crédito Público<br/><b>SuperSolidaria</b><br/>Superintendencia de la Economía Solidaria</p> | <b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</b> | <b>Código formato:<br/>F-COIN-021<br/>Versión: 00</b> |
|---|--|---|

| Día | Mes | Año  | Desde | Día | Mes | Año  | Hasta | Día | Mes | Año  | Día | Mes | Año  |
|-----|-----|------|-------|-----|-----|------|-------|-----|-----|------|-----|-----|------|
| 15  | 06  | 2020 |       | 15  | 06  | 2020 |       | 15  | 07  | 2020 | 15  | 07  | 2020 |

|  |                     |
|--|---------------------|
| <b>Jefe oficina de Control Interno</b> | <b>Auditor</b>      |
| MABEL ASTRID NEIRA YEPES               | ANA LARISSA NIÑO C. |

## 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 proceso Gestión de Interacción Ciudadana y teniendo en cuenta el objetivo y alcance mencionados anteriormente, los cuales fueron presentados a la (Dependencia) a través del memorando 20201300006973 del 15 de mayo de 2020, se desarrollaron las siguientes actividades:

a) Entendimiento del proceso:

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

- 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) La apertura de la auditoría se realizó a través del correo del 29 de mayo donde se envió la carta de representación.
- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada la información suficiente, relacionada con el universo de peticiones 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 del proceso de Gestión de Interacción Ciudadana.
- 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 Y CONTROLES**

En reunión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 29 de Mayo de 2020, se aprobó la nueva política y metodología para la gestión de riesgos de la Superintendencia de la Economía Solidaria, ajustada a lo establecido en la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital), no obstante lo anterior a la fecha de ejecución de la presente auditoria la Matriz de Riesgos que se encuentra publicada en Isolución, corresponde a la metodología de Gestión Integral de Riesgos D-MECO-003, instaurada en el año 2014 y cuya última actualización fue en el año 2018, por lo cual el seguimiento que se realizó por parte de esta Oficina se efectuó sobre los riesgos establecidos en dicha matriz: \_

| IDENTIFICACION DEL RIESGO / OPORTUNIDAD     |                                |           |        |                                 |   |  |  |                                |                | RIESGO / OPORTUNIDAD INHERENTE  |  |                  | CONTROLES / FACILITADORES |                    |                           |  |  |
|---|--------------------------------|-----------|--------|---------------------------------|---|--|--|--------------------------------|----------------|---|--|------------------|---------------------------|--------------------|---------------------------|--|--|
| PROCESO                                     | PROCEDIMIENTO                  | ACTIVIDAD | RUTINA | CONDICION ESPECIAL DE OPERACION | RIESGO / VULNERABILIDAD / IMPACTO AMBIENTAL   | DESCRIPCION DEL PELIGRO  | RIESGO   | CODIGO DEL RIESGO (PLANEACION) | TIPO DE RIESGO | CAUSAS  | CONSECUENCIAS / AMENAZAS / IMPACTO AMBIENTAL   | PROBABILIDAD (P) | IMPACTO (I)               | VALORACION INICIAL | FUENTE (equipo, producto) | MEDIO / ADMINISTRATIVO (método y entorno)  | INDIVIDUO  |
| Gestión de Interacción Ciudadana Asociativa | R-INCA-010 Quejas y peticiones | Respuesta | SI     | NO                              | Inadecuad a infraestructura para la atención de derechos de petición. Vencimiento de los contratos de prestación de servicios | No contar con el talento humano disponible para atender adecuadamente los derechos de petición | Responder inoportunamente los derechos de petición | INCA1                          | NORMATIVO      | 1) Alta Carga laboral<br>2) Competencia del personal<br>3) Inadecuad a identificación del documento en correspondencia<br>4) Volumen de PQRS<br>5) Falta de supervisión adecuada a las organizaciones vigiladas.<br>6) Falta de competencia legales frente a las PQRS.<br>7) Falta de sentido de pertenencia por la Entidad | 1) Acciones Judiciales<br>2) Impacto negativo en la imagen de la entidad, con los asociados y las entidades vigiladas.<br>3) Incumplimiento de las funciones de la Superintendencia<br>4) Reprocesos<br>5) Requerimiento por parte de los entes de control | 5                | 5                         | 25                 | Inaceptable               | 1) Reporte y seguimiento por parte de los coordinadores e Intendente.<br>2) Trazabilidad en el sistema de gestión documental.<br>3) Control de entrega de oficios de salida a la secretaria de la delegatura.<br>4) Utilización de plantillas e instrucciones expresadas para la atención de las PQRS.<br>5) Análisis mensual de los reportes de las labores realizadas. | 6) Retroalimentación entre funcionarios con miras a subsanar deficiencias en el proceso. |

Proceso(s) relacionado(s):

CONTROL INTERNO

Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes

Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes

Aprobó:

Fecha de creación: 23 de junio de 2020

| IDENTIFICACION DEL RIESGO / OPORTUNIDAD     |                                |           |        |                                       |  |   |   |                                |                |   | RIESGO / OPORTUNIDAD INHERENTE   |                  |             | CONTROLES / FACILITADORES |                           |  |  |
|---|--------------------------------|-----------|--------|---------------------------------------|--|---|---|--------------------------------|----------------|---|--|------------------|-------------|---------------------------|---------------------------|--|--|
| PROCESO                                     | PROCEDIMIENTO                  | ACTIVIDAD | RUTINA | CONSECUENCIAS ESPECIALES DE OPERACION | VULNERABILIDAD / ASPECTO AMBIENTAL   | DESCRIPCION DEL PELIGRO   | RIESGO  | CODIGO DEL RIESGO (PLANEACION) | TIPO DE RIESGO | CAUSAS  | CONSECUENCIAS AMENAZAS / IMPACTO AMBIENTAL   | PROBABILIDAD (P) | IMPACTO (I) | VALORACION INICIAL        | FUENTE (equipo, producto) | MEDIO / ADMINISTRATIVO (método y entorno)  | INDIVIDUO  |
| Gestión de Interacción Ciudadana Asociativa | R-INCA-010 Quejas y peticiones | Respuesta | SI     | NO                                    | Idoneidad del funcionario designado a dar respuesta a los derechos de petición | Falencias en las competencias de los funcionarios participantes del proceso | No responder con calidad los derechos de petición | INCA2                          | NORMATIVO      | 1) Alta Carga laboral<br>2) Desconocimiento normativo<br>3) Desconocimiento sobre los procesos y procedimientos de la entidad<br>4) Desconocimiento de la entidad<br>6) Inadecuada identificación del documento en correspondencia<br>7) Alto volumen de derechos de petición<br>8) Falta de capacitación | 1) Acciones Judiciales<br>2) Impacto negativo en la imagen de la entidad, con los asociados y las entidades vigiladas.<br>3) Incumplimiento de las funciones asignadas a la Superintendencia<br>4) Ineficiencia e ineficacia administrativa<br>5) Requerimientos por parte de los entes de control | 5                | 5           | 25                        | Inaceptable               | 1) Reparto y seguimiento por parte de los coordinadores e Intendente.<br>2) Trazabilidad en el sistema de gestión documental.<br>3) Control de entrega de oficios de salida a la secretaría de la delegatura.<br>4) Utilización de plantillas e instrucciones expresadas para la atención de las PQRS.<br>5) Análisis mensual de los reportes de los labores realizadas. | 6) Retroalimentación entre funcionarios con miras a subsanar deficiencias en el proceso. |

De conformidad con lo observado en la matriz de riesgos, se tienen establecidos dos (2) riesgos por la no respuesta oportuna y por la falta de calidad en las respuestas dadas a los derechos de petición, teniendo en cuenta lo anterior la Oficina de Control Interno considera que se deberían incluir otros tipos de riesgos de gestión, por ejemplo: Emisión de respuestas erróneas en la atención a los usuarios o la insatisfacción del usuario con la respuesta dada o decisiones amañadas a intereses particulares, por lo cual se recomienda realizar un análisis profundo de las causas que originan los riesgos, de conformidad con los parámetros establecidos en la guía emitida por la Función Pública.

| República de Colombia<br>Ministerio de Hacienda y Crédito Público<br><b>Supersolidaria</b><br>Superintendencia de la Economía Solidaria |   | MATRIZ PUNTOS DE CONTROL  |  |  |  | Código Formato<br>F-MECO-015   |  |
|---|---|---|--|--|--|--|--|
| PROCESO: GESTION DE INTERACCION CIUDADANA   |   |   |  |  |  |  |  |
| ACTIVIDAD   | PRODUCTO GENERADO   | REQUISITOS PARA LIBERACION PRODUCTO   | PRODUCTO NO CONFORME   | DESCRIPCION DEL CONTROL  | REGISTRO DEL CONTROL   | RESPONSABLE DEL CONTROL  |  |
| Oficios de Respuesta al quejoso y traslados de las quejas y peticiones a las organizaciones o entidades competentes.                    | Oficios de respuesta, requerimientos y traslados de conformidad con la norma dentro de los terminos establecidos en la ley. | Respuestas y requerimientos indicando situación de fondo tanto a los quejosos como a las organizaciones supervisadas. Que las respuestas contengan alcance normativo y ámbito de competencia de Supersolidaria. | Respuestas y requerimientos irregulares por vicios de forma y fondo (razón social y sigla, contenido, dirección, ciudad, redacción y presentación, <b>mal uso de las herramientas informáticas "e-mail" por parte de los quejosos y entidades vigiladas</b> ). Se realiza verificación de direcciones físicas y electrónicas verificando la última comunicación enviada a la Superintendencia por la entidad vigilada, se revisa el membrete ya que Orfeo en su base de direcciones y en las mismas. | Evaluar los oficios de respuesta y requerimientos y solicitar el ajuste cuando sea pertinente. Se consulta de forma verbal o a través de Outlook los temas complejos a los supervisores y se pide concepto al Delegado, con lo cual se verifica que la respuesta dada esté acorde con la normatividad y funciones de Supersolidaria. | Oficio de respuesta y requerimiento en aplicativo ORFEO; se radica, tipifica, marca como impreso y se archiva. | Profesional, Coordinador y/o Intendente y/o Superintendente Delegado |  |
| Trámites de consultas de los usuarios   | Respuesta a las solicitudes de consulta   | Oficios de respuesta de acuerdo con las peticiones y de conformidad con la norma.   | Respuestas y requerimientos irregulares por vicios de forma y fondo (razón social y sigla, contenido, dirección, ciudad, redacción y presentación, <b>mal uso de las herramientas informáticas "e-mail" por parte de los quejosos y entidades vigiladas</b> )  | Evaluar los oficios de respuesta y requerimientos y solicitar el ajuste cuando sea pertinente  | Oficio de respuesta y requerimiento en aplicativo ORFEO  | Profesional, Coordinador y/o Intendente y/o Superintendente Delegado |  |

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Proceso(s) relacionado(s): | Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes      |
| CONTROL INTERNO            | Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes       |
|                            | Aprobó:                                |
|                            | Fecha de creación: 23 de junio de 2020 |

De conformidad con el gráfico anterior, la Matriz de puntos de control, que se encuentra publicada en iSolución, se encuentra desactualizada teniendo en cuenta que en ella se menciona que el sistema de gestión documental usado es el Orfeo y no el sistema eSigna, el cual se encuentra en operación en la Superintendencia desde el 10 de diciembre de 2014.

## DESARROLLO DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA

### 1. Descripción del proceso

De manera general las peticiones ya sean verbales o escritas se reciben, se realiza un reparto, se elabora un traslado al órgano de control social y acuse al peticionario, se evalúa la respuesta y en caso de no ser satisfactoria se vuelve a requerir a la entidad vigilada y se procede a realizar el seguimiento y cierre de la petición.

La Delegatura indica que esto sucede en un alto porcentaje de las solicitudes que presentan los diferentes grupos de interés a esta Superintendencia, no obstante, no se puede generalizar ni perder de vista que en muchos casos se da respuesta de fondo pues las solicitudes son de competencia de este Ente de Supervisión y por ende no procede realizar traslado a ninguna organización solidaria.

### 2. Selección de la Muestra

De una población total de siete mil doscientos noventa y dos (7.292) radicados, incluidos en el cuadro en Excel suministrado por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas que contiene las peticiones, quejas y reclamos radicados entre el 1 de julio de 2019 y 30 de abril de 2020, se seleccionaron cincuenta y un (51) radicados, así:

| No. | Fecha de Radicado de entrada | Numero de radicado de entrada | Asunto  |
|-----|------------------------------|-------------------------------|---|
| 1   | 24/12/2019                   | 20194400138102                | SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL FONDO                        |
| 2   | 24/12/2019                   | 20194400151012                | SOLICITUD DE INFORMACIÓN                                  |
| 3   | 24/12/2019                   | 20194400174942                | RESPUESTA A QUEJA DE SUPERSOLIDARIA                       |
| 4   | 12/07/2019                   | 20194400188782                | QUEJA DE Myriam Crisanchó V CONTRA PROYECTANDO WM SAS     |
| 5   | 02/07/2019                   | 20194400190222                | INFORMACION DE CUENTA NO. RADICADO 20193110122841         |
| 6   | 02/07/2019                   | 20194400190862                | SOLICITUD DE INFORMACIÓN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO |

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

| No. | Fecha de Radicado de entrada | Numero de radicado de entrada | Asunto   |
|-----|------------------------------|-------------------------------|--|
| 7   | 03/07/2019                   | 20194400190962                | RESPUESTA PENDIENTE A SOLICITUD 20193700118821 SOBRE INCONFORMIDAD DE TARYN GRASS CONTRA FONEDU CAPITAL SAS  |
| 8   | 03/07/2019                   | 20194400190982                | RECLAMO TRASLADO POR COMPETENCIA   |
| 9   | 03/07/2019                   | 20194400191112                | DERECHO DE PETICIÓN POR MARIA FARAELA LOPEZ LOPEZ CONTRA ASOCIACIÓN MUTUAL LAS AMERICAS  |
| 10  | 03/07/2019                   | 20194400191392                | SOLICITUD DE INFORMACIÓN   |
| 11  | 03/07/2019                   | 20194400191752                | RESPUESTA A QUEJA  |
| 12  | 05/07/2019                   | 20194400192992                | DERECHO DE PETICION INTERPUESTO POR CARLOS HERNANDO SAAVEDRA CONTRA COOMEDIC CTA   |
| 13  | 08/07/2019                   | 20194400196852                | DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO TRASLADO POR COMPETENCIA (COPIA)   |
| 14  | 05/07/2019                   | 20194400196922                | Se ha solicitado en varias ocasiones desde hace aproximadamente 20 días a la línea 3153744294 un certificado del saldo que adeudo de mi crédito de libranza Nro. 246688 y no me lo hacen llegar a pesar de que dicen que sí. |
| 15  | 10/07/2019                   | 20194400197422                | DERECHO DE PETICIÓN INTERPUESTO POR LA SEÑORA MARIA DEISY ABRIL DE BONILLA CONTRA LA COOPERATIVA COEMPRESAR Y SUMAS Y SOLUCIONES.  |
| 16  | 10/07/2019                   | 20194400197832                | DERECHO DE PERICION INTERPUESTA POR GABRIEL ANTONIO SIERRA CONTRA LAS COOPEATIVAS CONTRA COEMPRESAR SUMAS Y SOLUCIONE Y OTROS  |
| 17  | 10/07/2019                   | 20194400199302                | DERECHO DE PETICION RECLAMO INTERPUESTO POR ROSAURA ESTUPIÑAN CONTRA COMULTRASAN / TRASLADO POR COMPETENCIA  |
| 18  | 10/07/2019                   | 20194400200632                | RESPUESTA A RADICADO NO. 20193700128771  |
| 19  | 10/07/2019                   | 20194400201032                | RESPUESTA A RADICADO NO. 20193700138721  |
| 20  | 17/07/2019                   | 20194400201362                | INFORME DE LA SARLAFT  |
| 21  | 15/07/2019                   | 20194400202262                | SOLICITUD ACLARACIÓN FECHA PARA RESPUESTA RAD 20193700134411   |
| 22  | 15/07/2019                   | 20194400204532                | Solicitud de información - correo sospechoso   |
| 23  | 16/07/2019                   | 20194400205392                | RECLAMO DE Luz marina maya Muñoz CONTRA CREDIPROGRESO  |
| 24  | 18/07/2019                   | 20194400206612                | RESPUESTA A QUEJA SUPERSOLIDARIA GIL HERNANDEZ XIOMARA ESTHER - Rad.20193700134101   |

Proceso(s) relacionado(s):

CONTROL INTERNO

Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes

Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes

Aprobó:

Fecha de creación: 23 de junio de 2020

| No. | Fecha de Radicado de entrada | Numero de radicado de entrada | Asunto  |
|-----|------------------------------|-------------------------------|---|
| 25  | 17/07/2019                   | 20194400208132                | RECLAMO DE MARTHA NINO CONTRA SOCOMIR   |
| 26  | 19/07/2019                   | 20194400210682                | RESPUESTA A TRASLADO POR COMPETENCIA A QUEJA DEL SEÑOR GUSTAVO OTALORA.   |
| 27  | 19/07/2019                   | 20194400210722                | RESPUESTA A QUEJA DE LA SEÑORA MARLENY TOVAR TRASLADO POR COMPETENCIA RADICADO NO. 20193700139111   |
| 28  | 19/07/2019                   | 20194400212532                | RECLAMO DE CARLOS WILSON SIERRA, TRASLADO POR COMPETENCIA   |
| 29  | 19/07/2019                   | 20194400212752                | señores buenos tardes me comunico con ustedes con el fin de poner un derecho de petición a la cooperativa mercantil la cual la entidad de serficoop le hizo compra de cartera hace 2 meses no ha sido posible que ellos le den de baja a crédito por tanto foep no ha podido ingresar a nomina el crédito que de serficoop , me están perjudicando ya que ahora entro en mora con serficoop el cual pueden embargar mi pensión, pido que me ayuden a solucionar el problema ya que ellos no atienden mis quejas estoy cansada de pedirle que le den de baja a los créditos. |
| 30  | 24/07/2019                   | 20194400218682                | NOMBRAMIENTO PERSONA RESPONSABLE SARLAFT  |
| 31  | 29/07/2019                   | 20194400219032                | INFORME DE SARLAFT 2019 SEGUNDO TRIMESTRE   |
| 32  | 29/07/2019                   | 20194400219772                | INFORME DE REVISORIA FISCAL SOBRE SARLAFT COOPASAN  |
| 33  | 27/07/2019                   | 20194400224252                | RECLAMO DE EDINSON JAUREGUI BELALCAZAR CONTRA COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A. (NO VIGILADA)   |
| 34  | 27/07/2019                   | 20194400225312                | SOPORTES LEGALES RESPUESTA RAD 20193700144841   |
| 35  | 29/07/2019                   | 20194400225592                | QUEJA   |
| 36  | 01/08/2019                   | 20194400229282                | SOLICITUD RESPUESTA RADICADO 29 DE JULIO  |
| 37  | 01/08/2019                   | 20194400230832                | RESPUESTA REQUERIMIENTO 20193700169861  |
| 38  | 02/08/2019                   | 20194400231322                | RESPUESTA AL SEÑOR GONZALO DE JESUS ARCE PALACIO RAD 20193700139091   |
| 39  | 09/08/2019                   | 20194400239002                | SOLICITUD DE VISITA DE INSPECCIÓN E INTERVENCION ASAMBLEA EXTRAORDINARIA  |
| 40  | 09/08/2019                   | 20194400242042                | RESPUESTA A RADICADO No 20193700145741  |

Proceso(s) relacionado(s):

CONTROL INTERNO

Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes

Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes

Aprobó:

Fecha de creación: 23 de junio de 2020

| No. | Fecha de Radicado de entrada | Numero de radicado de entrada | Asunto  |
|-----|------------------------------|-------------------------------|---|
| 41  | 09/08/2019                   | 20194400244082                | estas cooperativas están demandadas por cultura ilegal falsedad documento público y libranzas engaño a asociados demanda penal 110016000050201328758 fiscal 239 juzgado 2 penal no se ha podido precluir tribunales han dado respuesta de falsedad documento público se niegan presentar documentos legales para esclarecer este delito |
| 42  | 25/08/2019                   | 20194400253442                | RECLAMO DE ALBA ELIZABETH RIVERA TRIVIÑO CONTRA CORVEICA  |
| 43  | 02/09/2019                   | 20194400255802                | RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN   |
| 44  | 04/09/2019                   | 20194400264832                | ACCIÓN DE TUTELA POR JOSE SANCHEZ CONTRA COOPDESOL Y OTROS  |
| 45  | 30/08/2019                   | 20194400266862                | RESPUESTA DE RADICADO A LUIS ERNESTO VILLAFANE MERCHAN  |
| 46  | 30/08/2019                   | 20194400267472                | QUEJA DE LA SEÑORA ARLINA VERDUGO DE ARCHIBOLDO (TRASLADO POR COMPETENCIA)  |
| 47  | 04/09/2019                   | 20194400268182                | DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INTERPUESTA POR DAVID LA PINEDA   |
| 48  | 28/10/2019                   | 20194400293882                | DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE JUAN DE DIOS RENTERÍA RAMÍREZ   |
| 49  | 08/01/2020                   | 20204400004132                | Respetuosamente solicito información sobre los requisitos que como cooperativa debemos cumplir para aperturar dos puntos de atención de nuestra organización en el Departamento de Nariño.  |
| 50  | 24/01/2020                   | 20204400023692                | RESPUESTA QUEJA RAD 20193700327241 FOMEPE   |
| 51  | 05/03/2020                   | 20204400076222                | DERECHO DE PETICIÓN DE MARIA TERESA CALDERON CONTRA FONDO DE EMPLEADOS OLIMPICA - FESOL (TRASLADO POR COMPETENCIA)  |

Fuente: Información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

### 3. Procedimiento de peticiones en contra de las Vigiladas

El procedimiento de quejas y peticiones que se encuentra identificado con el código R-INCA-010, del Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia, fue actualizado el 28 de junio de 2018, y contiene las siguientes etapas:

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |



| Etapa  | Actividad  | Registros que se deben generar   |
|--|--|--|
| a. Recepcionar La Petición Escrita O Verbal  | <p>Recibir la petición escrita, cuyos canales de recepción son: correspondencia, página web, correo electrónico institucional</p> <p>Si la queja es verbal y quien la presenta afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario que lo atienda tomará su queja en el formato F-INCI-AS-001 Trámites Queja y Reclamo y la radicará.</p>      | <p>Sistema de gestión documental</p> <p><u>F-INCI-AS-001 Trámites PQRS</u><br/><u>F-INCI-AS-001</u></p>  |
| b. Realizar Reparto  | <p>Realizar el reparto de las peticiones a los profesionales del Grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano</p>   | <p>Sistema de Gestión Documental</p>   |
| c. Elaborar Traslado A Órgano De Control Social Y Acuse A Peticionario                         | <p>Elaborar y enviar el oficio de traslado a la Organización Vigilada con sus anexos, para que respondan directamente al usuario, con copia a la Superintendencia, o en su defecto trasladar por competencia a la Autoridad Competente.</p> <p>Elaborar y enviar oficio de acuse de recibo informando al usuario el trámite dado a su petición</p>                                     | <p>Oficio de traslado y acuse de recibo, Sistema de gestión documental</p>   |
| d. Evaluar La Respuesta De La Entidad Al Usuario   | <p>Evaluar en forma aleatoria la respuesta que la organización vigilada realiza al peticionario, revisando si la respuesta es clara, completa y coherente con lo solicitado</p>  | <p>Oficio de respuesta de la vigilada</p>  |
| e. En caso de que la respuesta no sea clara, completa o competente: Requerir a la organización | <p>Elaborar oficio con nuevo requerimiento, solicitando explicaciones por la respuesta deficiente.</p>   | <p>Oficio con nuevo requerimiento</p>  |
| f. Evaluar La Respuesta De La Entidad Al Usuario   | <p>Evaluar la respuesta que la organización vigilada realiza al peticionario, revisando si la respuesta es clara, completa y coherente con lo solicitado.</p>  | <p>Oficio de respuesta de la vigilada</p>  |
| g. Realizar Seguimiento Y Cierre   | <p>Evaluar las respuestas con ocasión de los requerimientos.</p> <p>Elaborar oficio dirigido al usuario informando la evaluación realizada a la respuesta y justificando el cierre de queja.</p> <p>En caso que se requiera y analizados los motivos, elaborar memorando dirigido al Grupo Jurídico de la Delegatura para que evalúen la apertura de investigación administrativa,</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de cierre de queja.</li> <li>• Memorando solicitando evaluar apertura de investigación administrativa</li> </ul> |

#### 4. Revisión de la muestra seleccionada

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Proceso(s) relacionado(s): | Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes      |
| CONTROL INTERNO            | Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes       |
|                            | Aprobó:                                |
|                            | Fecha de creación: 23 de junio de 2020 |

A continuación, se muestra el resultado de la verificación de cada uno de los radicados de la muestra seleccionada, para la obtención de la siguiente información, se procedió a revisar en eSigna cada uno de los radicados los cuales fueron seleccionados aleatoriamente, obteniendo el siguiente cuadro:

| a. Fecha radicado | Radicado       | Asunto  | b. Reparto | c. Traslado al órgano de Control Social | c. Informe Petionario | d. Evaluación de la respuesta de la entidad al peticionario | Fecha de Radicado | No. De Radicado | e. Nuevo requerimiento | f. evaluar la respuesta | Días hábiles           | g. Seguimiento de cierre |
|-------------------|----------------|---|------------|---|-----------------------|---|-------------------|-----------------|------------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|
| 17/05/2019        | 20194400138102 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL FONDO  | NO         | NO                                      | SI                    | NO  | 21/01/2020        | 20203700017721  | NO                     | N/A                     | 167                    | NO                       |
| 28/05/2019        | 20194400151012 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN  | NO         | NO                                      | SI                    | NO  | 15/01/2020        | 20203700014531  | NO                     | N/A                     | 155                    | NO                       |
| 17/06/2019        | 20194400174942 | RESPUESTA A QUEJA DE SUPERSOLIDARIA   |            |   |                       |   | #N/D              | #N/D            |                        |                         | SIN RADICADO DE SALIDA |                          |
| 28/06/2019        | 20194400188782 | QUEJA DE Myriam Cristancho V CONTRA PROYECTANDO WM SAS  | NO         | SI                                      | SI                    | NO  | 28/08/2019        | 20193700196491  | NO                     | N/A                     | 40                     | NO                       |
| 28/06/2019        | 20194400190222 | INFORMACION DE CUENTA NO. RADICADO 20193110122841   |            |   |                       |   | #N/D              | #N/D            |                        |                         | SIN RADICADO DE SALIDA |                          |
| 02/07/2019        | 20194400190862 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO   |            |   |                       |   | #N/D              | #N/D            |                        |                         | SIN RADICADO DE SALIDA |                          |
| 02/07/2019        | 20194400190962 | RESPUESTA PENDIENTE A SOLICITUD 20193700118821 SOBRE INCONFORMIDAD DE TARYN GRASS CONTRA FONEDU CAPITAL SAS | NO         | SI                                      | SI                    | SI  | 20/09/2019        | 20193700217861  | NO                     | N/A                     | 56                     | SI                       |
| 02/07/2019        | 20194400190982 | RECLAMO TRASLADO POR COMPETENCIA  | NO         | SI                                      | SI                    | SI  | 30/10/2019        | 20193700273271  | NO                     | N/A                     | 83                     | NO                       |
| 02/07/2019        | 20194400191112 | DERECHO DE PETICIÓN POR MARIA FARAELA LOPEZ CONTRA ASOCIACIÓN MUTUAL LAS AMERICAS                           |            |   |                       |   | #N/D              | #N/D            |                        |                         | SIN RADICADO DE SALIDA |                          |
| 02/07/2019        | 20194400191392 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN  |            |   |                       |   | #N/D              | #N/D            |                        |                         | SIN RADICADO DE SALIDA |                          |
| 02/07/2019        | 20194400191752 | RESPUESTA A QUEJA   | NO         | SI                                      | SI                    | SI  | 9/01/2020         | 20203700007931  | SI                     | NO                      | 129                    | NO                       |

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

| a. Fecha radicado | Radicado       | Asunto   | b. Reparto | c. Traslado al órgano de Control Social | c. Informe Peticionario | d. Evaluación de la respuesta de la entidad al peticionario | Fecha de Radicado | No. De Radicado | e. Nuevo requerimiento | f. evaluar la respuesta | Días hábiles | g. Seguimiento de cierre |
|-------------------|----------------|--|------------|---|-------------------------|---|-------------------|-----------------|------------------------|-------------------------|--------------|--------------------------|
| 03/07/2019        | 20194400192992 | DERECHO DE PETICION INTERPUESTO POR CARLOS HERNANDO SAAVEDRA CONTRA COOMEDIC CTA   | SI         | NO                                      | SI                      | SI  | 1/10/2019         | 20193700238131  | NO                     | N/A                     | 61           | SI                       |
| 05/07/2019        | 20194400196852 | DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO TRASLADO POR COMPETENCIA (COPIA)   | SI         | NO                                      | SI                      | SI  | 3/01/2020         | 20203700001381  | NO                     | N/A                     | 123          | SI                       |
| 05/07/2019        | 20194400196922 | Se ha solicitado en varias ocasiones desde hace aproximadamente 20 días a la línea 3153744294 un certificado del saldo que adeudo de mi crédito de libranza Nro. 246688 y no me lo hacen llegar a pesar de que dicen que sí. | NO         | SI                                      | SI                      | SI  | 3/09/2019         | 20193700201021  | NO                     | N/A                     | 40           | NO                       |
| 08/07/2019        | 20194400197422 | DERECHO DE PETICIÓN INTERPUESTO POR LA SEÑORA MARIA DEISY ABRIL DE BONILLA CONTRA LA COOPERATIVA COEMPRESAR Y SUMAS Y SOLUCIONES.  | SI         | SI                                      | SI                      | SI  | 16/10/2019        | 20193700257221  | NO                     | N/A                     | 67           | NO                       |
| 08/07/2019        | 20194400197832 | DERECHO DE PERICION INTERPUESTA POR GABRIEL ANTONIO SIERRA CONTRA LAS COOPEATIVAS CONTRA COEMPRESAR SUMAS Y SOLUCIONE Y OTROS  | SI         | SI                                      | SI                      | SI  | 16/10/2019        | 20193700256551  | SI                     | NO                      | 69           | NO                       |
| 09/07/2019        | 20194400199302 | DERECHO DE PETICION RECLAMO INTERPUESTO POR ROSAURA ESTUPIÑAN CONTRA COMULTRASAN / TRASLADO  | SI         | SI                                      | SI                      | SI  | 28/08/2019        | 20193700196361  | NO                     | N/A                     | 34           | NO                       |

Proceso(s) relacionado(s):

CONTROL INTERNO

Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes

Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes

Aprobó:

Fecha de creación: 23 de junio de 2020

| a. Fecha radicado | Radicado       | Asunto  | b. Reporto | c. Traslado al órgano de Control Social | c. Informe Peticionario | d. Evaluación de la respuesta de la entidad al peticionario | Fecha de Radicado | No. De Radicado | e. Nuevo requerimiento | f. evaluar la respuesta | Días hábiles | g. Seguimiento de cierre |
|-------------------|----------------|---|------------|---|-------------------------|---|-------------------|-----------------|------------------------|-------------------------|--------------|--------------------------|
|                   |                | POR COMPETENCIA   |            |   |                         |   |                   |                 |                        |                         |              |                          |
| 10/07/2019        | 20194400200632 | RESPUESTA A RADICADO NO. 20193700128771   | SI         | SI                                      | SI                      | SI  | 8/01/2020         | 20203700004551  | SI                     | NO                      | 122          | NO                       |
| 10/07/2019        | 20194400201032 | RESPUESTA A RADICADO NO. 20193700138721   | SI         | NO                                      | SI                      | SI  | 18/09/2019        | 20193700214881  | NO                     | SI                      | 48           | NO                       |
| 10/07/2019        | 20194400201362 | INFORME DE LA SARLAFT   | SI         | N/A                                     | SI                      | SI  | 18/02/2020        | 20203700043111  | NO                     | N/A                     | 133          | N/A                      |
| 11/07/2019        | 20194400202262 | SOLICITUD ACLARACIÓN FECHA PARA RESPUESTA RAD 20193700134411                                      | SI         | N/A                                     | SI                      | SI  | 29/10/2019        | 20193700272691  | NO                     | N/A                     | 75           | N/A                      |
| 12/07/2019        | 20194400204532 | Solicitud de información - correo sospechoso  | SI         | SI                                      | SI                      | NO  | 17/10/2019        | 20193700258801  | NO                     | N/A                     | 65           | NO                       |
| 15/07/2019        | 20194400205392 | RECLAMO DE Luz marina maya Muñoz CONTRA CREDIPROGRESO   | SI         | SI                                      | SI                      | NO  | 3/09/2019         | 20193700201971  | NO                     | N/A                     | 34           | NO                       |
| 16/07/2019        | 20194400206612 | RESPUESTA A QUEJA SUPERSOLIDARIA GIL HERNANDEZ XIOMARA ESTHER - Rad.20193700134101                | SI         | SI                                      | SI                      | SI  | 3/01/2020         | 20203700001531  | SI                     | SI                      | 116          | NO                       |
| 17/07/2019        | 20194400208132 | RECLAMO DE MARTHA NIÑO CONTRA SOCOMIR   | SI         | SI                                      | SI                      | NO  | 16/09/2019        | 20193700209901  | NO                     | N/A                     | 41           | NO                       |
| 18/07/2019        | 20194400210682 | RESPUESTA A TRASLADO POR COMPETENCIA A QUEJA DEL SEÑOR GUSTAVO OTALORA.                           | NO         | SI                                      | SI                      | SI  | 16/09/2019        | 20193700209921  | SI                     | N/A                     | 40           | NO                       |
| 18/07/2019        | 20194400210722 | RESPUESTA A QUEJA DE LA SEÑORA MARLENY TOVAR TRASLADO POR COMPETENCIA RADICADO NO. 20193700139111 | NO         | NO                                      | SI                      | SI  | 26/09/2019        | 20193700233571  | NO                     | N/A                     | 48           | NO                       |

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

| a. Fecha radicado | Radicado       | Asunto  | b. Reparto | c. Traslado al órgano de Control Social | c. Informe Peticionario | d. Evaluación de la respuesta de la entidad al peticionario | Fecha de Radicado | No. De Radicado | e. Nuevo requerimiento | f. evaluar la respuesta | Días hábiles | g. Seguimiento de cierre |
|-------------------|----------------|---|------------|---|-------------------------|---|-------------------|-----------------|------------------------|-------------------------|--------------|--------------------------|
| 19/07/2019        | 20194400212532 | RECLAMO DE CARLOS WILSON SIERRA, TRASLADO POR COMPETENCIA   | SI         | NO                                      | SI                      | SI  | 16/12/2019        | 20193700349331  | NO                     | N/A                     | 101          | NO                       |
| 19/07/2019        | 20194400212752 | señores buenos tardes me comunico con ustedes con el fin de poner un derecho de petición a la cooperativa mercantil la cual la entidad de serficoop le hizo compra de cartera hace 2 meses no ha sido posible que ellos le den de baja a crédito por tanto fopep no ha podido ingresar a nomina el crédito que de serficoop , me están perjudicando ya que ahora entro en mora con serficoop el cual pueden embargar mi pensión , pido que me ayuden a solucionar el problema ya que ellos no atienden mis quejas estoy cansada de pedirle que le den de baja a los créditos. | NO         | SI                                      | SI                      | NO  | 18/09/2019        | 20193700214781  | NO                     | N/A                     | 41           | NO                       |
| 23/07/2019        | 20194400218682 | NOMBRAMIENTO O PERSONA RESPONSABLE SARLAFT  | SI         | NO                                      | SI                      | N/A   | 19/02/2020        | 20203700043721  | NO                     | N/A                     | 143          | NO                       |
| 23/07/2019        | 20194400219032 | INFORME DE SARLAFT 2019 SEGUNDO TRIMESTRE   | SI         | NO                                      | SI                      | N/A   | 10/01/2020        | 20203700010671  | NO                     | N/A                     | 113          | NO                       |
| 23/07/2019        | 20194400219772 | INFORME DE REVISORÍA FISCAL SOBRE SARLAFT COOPASAN  | SI         | NO                                      | SI                      | N/A   | 10/01/2020        | 20203700011391  | NO                     | N/A                     | 115          | NO                       |

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

| a. Fecha radicado | Radicado       | Asunto  | b. Reporto | c. Traslado al órgano de Control Social | c. Informe Peticionario | d. Evaluación de la respuesta de la entidad al peticionario | Fecha de Radicado | No. De Radicado | e. Nuevo requerimiento | f. evaluar la respuesta | Días hábiles | g. Seguimiento de cierre |
|-------------------|----------------|---|------------|---|-------------------------|---|-------------------|-----------------|------------------------|-------------------------|--------------|--------------------------|
| 26/07/2019        | 20194400224252 | RECLAMO DE EDINSON JAUREGUI BELALCAZAR CONTRA COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A. (NO VIGILADA)   | SI         | SI                                      | SI                      | SI  | 23/12/2019        | 20193700362151  | NO                     | N/A                     | 101          | NO                       |
| 26/07/2019        | 20194400225312 | SOPORTES LEGALES RESPUESTA RAD 20193700144841   | SI         | SI                                      | SI                      | SI  | 13/11/2019        | 20193700289441  | SI                     | NO                      | 79           | NO                       |
| 29/07/2019        | 20194400225592 | QUEJA   | NO         | SI                                      | SI                      | SI  | 16/10/2019        | 20193700256961  | NO                     | N/A                     | 54           | NO                       |
| 31/07/2019        | 20194400229282 | SOLICITUD RESPUESTA RADICADO 29 DE JULIO  | SI         | SI                                      | SI                      | SI  | 18/11/2019        | 20193700298721  | NO                     | N/A                     | 73           | NO                       |
| 01/08/2019        | 20194400230832 | RESPUESTA REQUERIMIENTO 20193700169861  | SI         | NO                                      | SI                      | SI  | 29/11/2019        | 20193700318651  | NO                     | N/A                     | 80           | NO                       |
| 01/08/2019        | 20194400231322 | RESPUESTA AL SEÑOR GONZALO DE JESUS ARCE PALACIO RAD 20193700139091   | SI         | NO                                      | SI                      | SI  | 10/01/2020        | 20203700011331  | NO                     | N/A                     | 108          | NO                       |
| 06/08/2019        | 20194400239002 | SOLICITUD DE VISITA DE INSPECCIÓN E INTERVENCION ASAMBLEA EXTRAORDINARIA  | SI         | NO                                      | SI                      | NO  | 15/01/2020        | 20203700014521  | NO                     | N/A                     | 108          | NO                       |
| 09/08/2019        | 20194400242042 | RESPUESTA A RADICADO No 20193700145741  | SI         | NO                                      | SI                      | SI  | 6/12/2019         | 20193700329911  | NO                     | N/A                     | 81           | NO                       |
| 09/08/2019        | 20194400244082 | estas cooperativas están demandadas por cultura ilegal falsedad documento público y libranzas engaño a asociados demanda penal 110016000050201328758 fiscal 239 juzgado 2 penal no se ha podido precluir tribunales han dado respuesta de falsedad documento público se niegan presentar documentos | NO         | SI                                      | SI                      | SI  | 14/11/2019        | 20193700293961  | NO                     | N/A                     | 66           | NO                       |

Proceso(s) relacionado(s):

CONTROL INTERNO

Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes

Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes

Aprobó:

Fecha de creación: 23 de junio de 2020

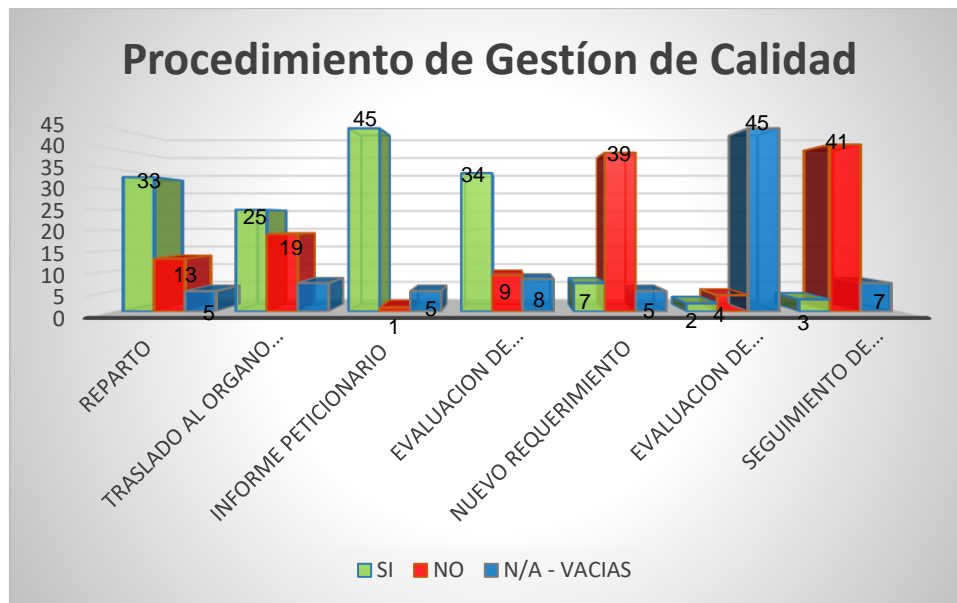
| a. Fecha radicado | Radicado       | Asunto  | b. Reparto | c. Traslado al órgano de Control Social | c. Informe Peticionario | d. Evaluación de la respuesta de la entidad al peticionario | Fecha de Radicado | No. De Radicado | e. Nuevo requerimiento | f. evaluar la respuesta | Días hábiles | g. Seguimiento de cierre |
|-------------------|----------------|---|------------|---|-------------------------|---|-------------------|-----------------|------------------------|-------------------------|--------------|--------------------------|
|                   |                | legales para esclarecer este delito   |            |   |                         |   |                   |                 |                        |                         |              |                          |
| 20/08/2019        | 20194400253442 | RECLAMO DE ALBA ELIZABETH RIVERA TRIVIÑO CONTRA CORVEICA                      | SI         | SI                                      | SI                      | NO  | 7/01/2020         | 20203700002161  | NO                     | N/A                     | 95           | NO                       |
| 22/08/2019        | 20194400255802 | RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN   | SI         | NO                                      | SI                      | SI  | 9/01/2020         | 20203700007811  | SI                     | N/A                     | 94           | NO                       |
| 28/08/2019        | 20194400264832 | ACCIÓN DE TUTELA POR JOSE SANCHEZ CONTRA COOPDESOL Y OTROS                    | SI         | NO                                      | SI                      | SI  | 28/10/2019        | 20193700269971  | NO                     | N/A                     | 42           | NO                       |
| 29/08/2019        | 20194400266862 | RESPUESTA DE RADICADO A LUIS ERNESTO VILLAFANE MERCHAN                        | SI         | SI                                      | SI                      | SI  | 4/12/2019         | 20193700326021  | NO                     | N/A                     | 66           | NO                       |
| 30/08/2019        | 20194400267472 | QUEJA DE LA SEÑORA ARLINA VERDUGO DE ARCHIBOLDO (TRASLADO POR COMPETENCIA)    | SI         | SI                                      | SI                      | SI  | 30/10/2019        | 20193700273721  | NO                     | N/A                     | 42           | NO                       |
| 30/08/2019        | 20194400268182 | DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INTERPUESTA POR DAVID LA PINEDA                 | SI         | SI                                      | NO                      | SI  | 7/01/2020         | 20203700003271  | NO                     | N/A                     | 86           | NO                       |
| 25/09/2019        | 20194400293882 | DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE JUAN DE DIOS RENTERÍA RAMÍREZ | SI         | NO                                      | SI                      | SI  | 25/11/2019        | 20193700311261  | NO                     | N/A                     | 40           | NO                       |

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |



| a. Fecha radicado | Radicado       | Asunto   | b. Reparto | c. Traslado al órgano de Control Social | c. Informe Peticionario | d. Evaluación de la respuesta de la entidad al peticionario | Fecha de Radicado | No. De Radicado | e. Nuevo requerimiento | f. evaluar la respuesta | Días hábiles | g. Seguimiento de cierre |
|-------------------|----------------|--|------------|---|-------------------------|---|-------------------|-----------------|------------------------|-------------------------|--------------|--------------------------|
| 08/01/2020        | 20204400004132 | Respetuosamente solicito información sobre los requisitos que como cooperativa debemos cumplir para aperturar dos puntos de atención de nuestra organización en el Departamento de Nariño. | NO         | NO                                      | SI                      | SI  | 7/05/2020         | 20203700145651  | NO                     | N/A                     | 82           | NO                       |
| 23/01/2020        | 20204400023692 | RESPUESTA QUEJA RAD 20193700327241 FOMEF   | SI         | NO                                      | SI                      | SI  | 29/04/2020        | 20203700135281  | NO                     | N/A                     | 66           | NO                       |
| 04/03/2020        | 20204400076222 | DERECHO DE PETICIÓN DE MARIA TERESA CALDERON CONTRA FONDO DE EMPLEADOS OLIMPICA - FESOL (TRASLADO POR COMPETENCIA)   | SI         | SI                                      | SI                      | SI  | 4/05/2020         | 20203700139711  | NO                     | N/A                     | 39           | NO                       |

Fuente: Información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas



Fuente: Información suministrada por la Delegatura para la supervisión del ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |



La anterior grafica explica el comportamiento de los cincuenta y un (51) radicados en cada uno de los procedimientos de Gestión de Calidad indicando si se hace el procedimiento, no se hace o no aplica, como son:

- b. Reparto
- c. Traslado a la entidad o ente de control
- d. Informe al peticionario
- e. Evaluación de respuesta
- f. Nuevo requerimiento
- g. Evaluación de segunda respuesta
- h. Seguimiento y cierre

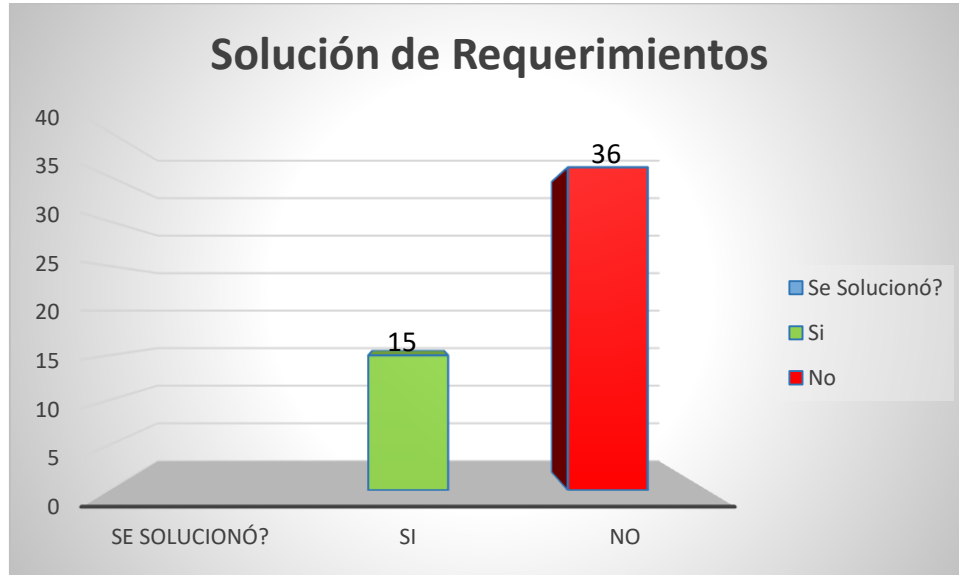
Resumen Análisis del Cuadro:

De conformidad con los radicados seleccionados consultados en el Sistema de Gestión Documental eSigna y el procedimiento establecidos de conformidad con el proceso de Gestión de Interacción Ciudadana de la Delegatura para la Supervisión del ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, consultado en el aplicativo iSolución, se evidenció que:

- a. En los cincuenta y un (51) radicados revisados, no se observó cumplimiento del término legal de quince (15) días de plazo para dar respuesta, establecido en el numeral “5.e. del Capítulo I, Título IV de la Circular Básica Jurídica de 2015, en concordancia con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que:” (...) 5.e. *Las peticiones generales o particulares que no tengan procedimientos especiales, se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recepción en la entidad...*”
- b. En cuarenta y un (41) radicados no hubo seguimiento antes del cierre, generando una falencia aun cuando se ha cerrado la queja. El radicado se traslada al órgano de control, se hace el acuse al peticionario y se cierra la queja.
- c. En trece (13) radicados no fue necesario el reparto, se contestó el radicado desde el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, y que en cinco (5) de ellos se observó que no hay radicado de salida lo que indica que está pendiente de respuesta.
- d. En veinticinco (25) radicados, se le hizo el traslado al órgano de control social respectivo, (19) radicados no tienen dicho traslado, generando oportunidad de mejora en cuanto a la calidad de la respuesta dada al peticionario.
- e. En cuarenta y cinco (45) radicados se hizo acuse al peticionario, realizando en gran parte de estos, el procedimiento adecuado. Solo un (1) radicado quedó sin este informe al peticionario.
- f. En siete (7) radicados se realizó un nuevo requerimiento y solo dos (2) de ellos allegaron segunda respuesta, indicando una oportunidad de mejora en cuanto a crear mecanismos adecuados para obtener respuestas adecuadas y oportunas por parte de las vigiladas a los peticionarios.

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

De este punto se desprende la siguiente gráfica con la pregunta puntual de si se solucionó o no el requerimiento del ciudadano:



Fuente: Información suministrada por la Delegatura para la supervisión del ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

Se observa que, en la muestra de cincuenta y un (51) radicados, realmente se dio una solución a quince (15) de ellos en cuanto a lograr el objetivo de la petición, cifra que puede indicar que se genera baja confianza e insatisfacción de la ciudadanía en cuanto a la solución del requerimiento, y que, aunque se está cumpliendo con el Procedimiento de peticiones en contra de las Vigiladas, no se está generando soluciones oportunas, ágiles y de fondo.

## 5. Análisis Global de la Información Suministrada

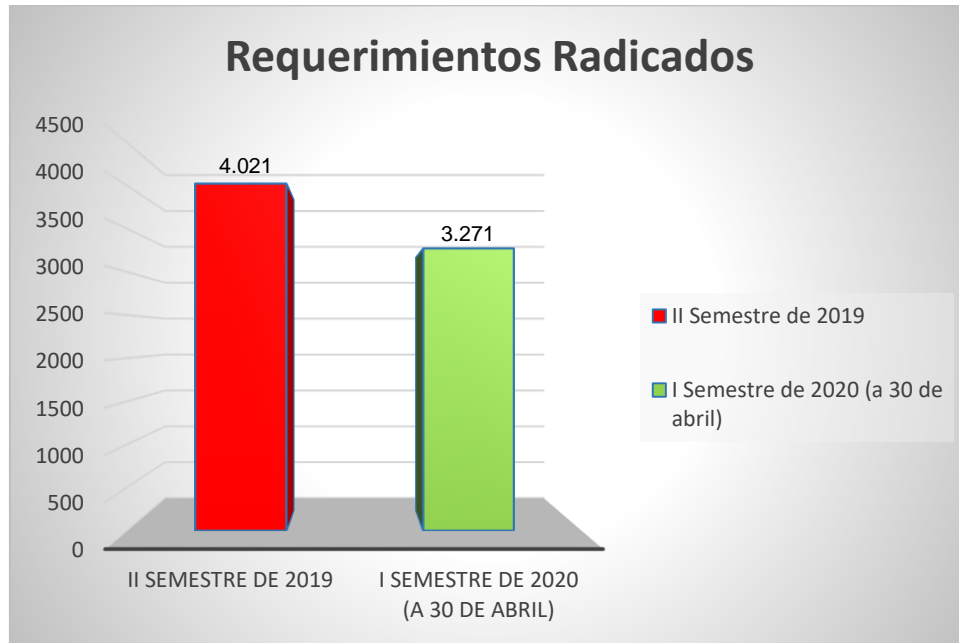
### 5.1. Requerimientos Radicados

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, a continuación, se presenta el cuadro detallado del total de los radicados, los cuales corresponden al período comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de abril de 2020.

| AÑO             | REQUERIMIENTOS RADICADOS |
|-----------------|--------------------------|
| II SEM. DE 2019 | 4.021                    |
| I SEM. DE 2020  | 3.271                    |
| <b>Total</b>    | <b>7.292</b>             |

Fuente: Información generada por esigna y suministrada por Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

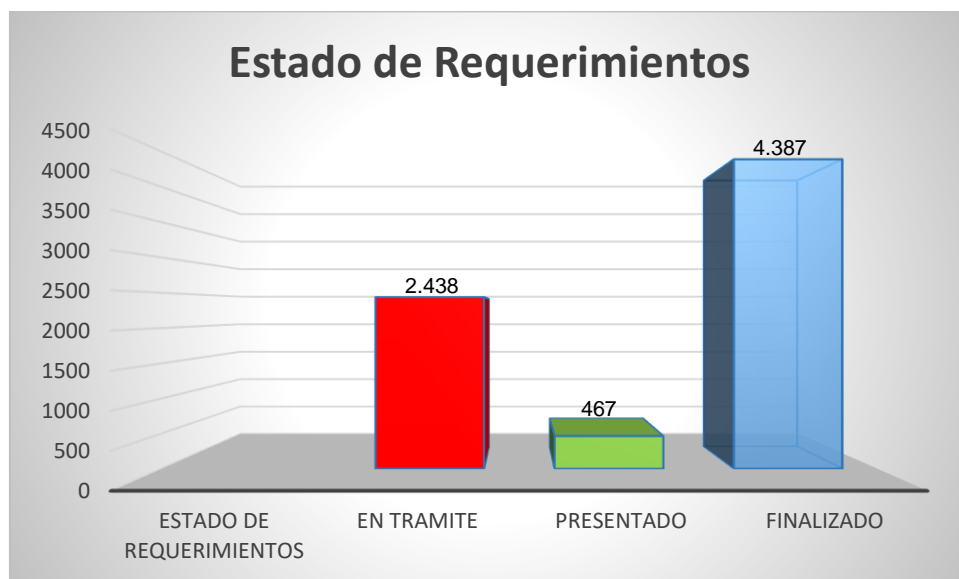
|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |



Fuente: Información generada por esigna y suministrada por Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

## 5.2. Estado de Requerimientos

Los requerimientos radicados son clasificados dentro del sistema en los siguientes estados: En trámite, presentados y finalizados, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Información generada por esigna y suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

- A 30 de abril de 2020, se registran siete mil doscientos noventa y dos (7.292) radicados de los cuales se encuentran dos mil cuatrocientos treinta y ocho (2.438) radicados en trámite, cuatrocientos sesenta y siete (467) presentados y cuatro mil trescientos ochenta y siete (4.387) finalizados.

En el siguiente cuadro se muestra el comportamiento del segundo semestre del año 2019 y lo corrido del primer semestre de 2020:

| AÑO                               | RADICADOS EN TRAMITE | RADICADOS PRESENTADOS | RADICADOS FINALIZADOS | TOTAL RADICADOS | PORCENTAJE DE FINALIZADOS |
|-----------------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|---------------------------|
| II SEM. DE 2019                   | 516                  | 222                   | 3283                  | 4021            | 82%                       |
| I SEM. DE 2020<br>(a 30 de abril) | 1922                 | 245                   | 1104                  | 3271            | 34%                       |

Fuente: Información generada por esigna y suministrada por Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Como se observa en el anterior cuadro, la finalización de los requerimientos por parte del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, en el segundo semestre de 2019 presentó una ejecución del 82%, con tres mil doscientos ochenta y tres (3.283) radicados finalizados, mientras que en lo que va corrido en este primer semestre de 2020 se presenta una ejecución de 34%, con mil cientos cuatro (1.104) radicados finalizados.

Al respecto la Delegatura aclara que el hecho que no se finalice un documento en el sistema de gestión documental no implica por ningún motivo que no se ha respondido la solicitud, pues cuando un documento se encuentra finalizado según el sistema de gestión documental es cuando el gestor finaliza toda su actuación, no cuando da respuesta al trámite, razón por la cual no existe nexo causal entre responder inoportunamente y no tener el finalizado en el sistema de gestión documental

### 5.3. Seguimiento de las PQRSD

Se observa que en cuarenta y un (41) radicados no hubo seguimiento antes del cierre, como se dijo anteriormente, generando una falencia independientemente del cierre de la queja. Es importante mencionar que el radicado se traslada al órgano de control, se hace el acuse al peticionario y se cierra la queja.

La oficina de control interno observó que no se está realizando el debido seguimiento a los oficios de traslado de las quejas a los órganos de control de las cooperativas, ya que no se pudo evidenciar la implementación de medidas tales como la elaboración de requerimientos de carácter improrrogable, para aquellas peticiones en los cuales no se observará la debida respuesta al peticionario.

Sobre el particular, se hace necesario vincular el cierre de las quejas al radicado inicial de la misma, con el fin de visualizar la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental eSigna.

### 5.4. Tiempos de respuesta de las PQRSD

|   |  |
|---|--|
| Proceso(s) relacionado(s):<br><br>CONTROL INTERNO | Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | Aprobó:                                |
|   | Fecha de creación: 23 de junio de 2020 |



De la población seleccionada por esta oficina, cincuenta y un (51) radicados, en el siguiente cuadro se muestra el tiempo promedio que transcurrió en la Superintendencia para darse respuesta al mismo, el cual ha sido establecido sobre las PQRS radicadas durante los meses de julio de 2019 a abril de 2020, resaltándose que el 61% de las PQRS fueron tramitadas entre los 31 y 90 días.

| Proceso   | 0-15         | 16-30        | 31-60         | 61-90         | 91-120        | 120           | SIN RADICADO DE SALIDA |
|---|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------------|
| Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano | 0            | 0            | 15            | 15            | 9             | 7             | 5                      |
| <b>Total %</b>                                    | <b>0,00%</b> | <b>0,00%</b> | <b>29,41%</b> | <b>29,41%</b> | <b>17,65%</b> | <b>13,73%</b> | <b>9,80%</b>           |

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno - Supersolidaria

### 5.5. Tipificación de las PQRS y estadísticas

| TIPIFICACIÓN REPARTO SOLICITUDES PRESENTADAS |  | TERMINOS LEGALES     |
|--|--|----------------------|
| 1  | Presuntas inconsistencias en las condiciones del crédito                                     | 15                   |
| 2  | solicitud devolución de aportes y ahorros  | 15                   |
| 3  | Solicitud expedición de paz y salvos y concerniente a no entrega de los mismos               | 15                   |
| 4  | No aceptación del pago anticipado de la deuda  | 15                   |
| 5  | Cuotas descontadas de manera adicional pese a ya haber realizado el total de cuotas pactadas | 15                   |
| 6  | Presuntas irregularidades en el pago de auxilios de la entidad.                              | 15                   |
| 7  | Traslado por competencia   | 15                   |
| 8  | Denuncias presuntos problemas de gobernabilidad  | 15                   |
| 9  | Problemas en exclusión de asociados  | 15                   |
| 10   | Denuncias en contra de administradores y órganos de vigilancia de las entidades              | 15                   |
| 11   | Denuncias presuntas irregularidades en Asamblea.   | 15                   |
| 12   | Levantamiento de hipoteca  | 15                   |
| 13   | Solicitud estado de la petición  | 10                   |
| 14   | Solicitud estado de la organización solidaria  | 10                   |
| 15   | Solicitudes de entidades de control, rama ejecutiva y judicial                               | 5                    |
| 17   | Inconformidad con la respuesta brindada por la Supersolidaria                                | Sin límite de tiempo |
| 18   | Desistimiento de queja   | Sin límite de tiempo |

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>República de Colombia<br/>Ministerio de Hacienda y Crédito Público<br/><b>Supersolidaria</b><br/>Superintendencia de la Economía Solidaria</p> | <b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</b> | <b>Código formato:<br/>F-COIN-021<br/>Versión: 00</b> |
|---|--|---|

| TIPIFICACIÓN REPARTO SOLICITUDES PRESENTADAS |                          | TERMINOS LEGALES |
|--|--------------------------|------------------|
| 19   | Normatividad del sector  | 30               |
| 20   | Aplazamiento de asamblea | 15               |

Es importante mencionar que tal como se ha venido estableciendo en informes anteriores por parte de esta oficina, la información suministrada y generada a través del sistema documental eSigna, no cuenta con la debida tipificación de las PQRS, por lo cual el grupo interno de trabajo de servicio al ciudadano propone que dicha tipificación se realice por parte del funcionario radicador incluyendo de acuerdo a su criterio en la columna denominada “expone”, una identificación de la PQRS, el cual deberá corresponder a una tipificación previamente establecida de acuerdo con los diferentes tipos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Radicación y entrega de información solicitada, etc.. que deberá ser incluida en un listado determinado en la Superintendencia, lo que permitiría realizar el debido seguimiento y administración de las PQRS.

La Oficina de Control Interno observa tal y como se ha manifestado en informes anteriores que existe una alta probabilidad de materialización del riesgo INCA2- Responder con calidad los PQRS, toda vez que en las respuestas emitidas a los peticionarios se le informa del traslado al órgano de control social (cooperativa), pero no se le ejecuta el adecuado seguimiento a la satisfacción de la respuesta que debe dar el órgano de control al peticionario.

## 5.6. Indicadores

De acuerdo con nuestra revisión observamos que para el proceso de Gestión de Interacción Ciudadana Asociativa se tiene establecido un indicador, el cual se resume a continuación:

- Quejas y Peticiones atendidos dentro del término, El cual corresponde a la siguiente formula:



*(No quejas y peticiones atendidas dentro del término / No. total quejas y peticiones radicadas) \*100*

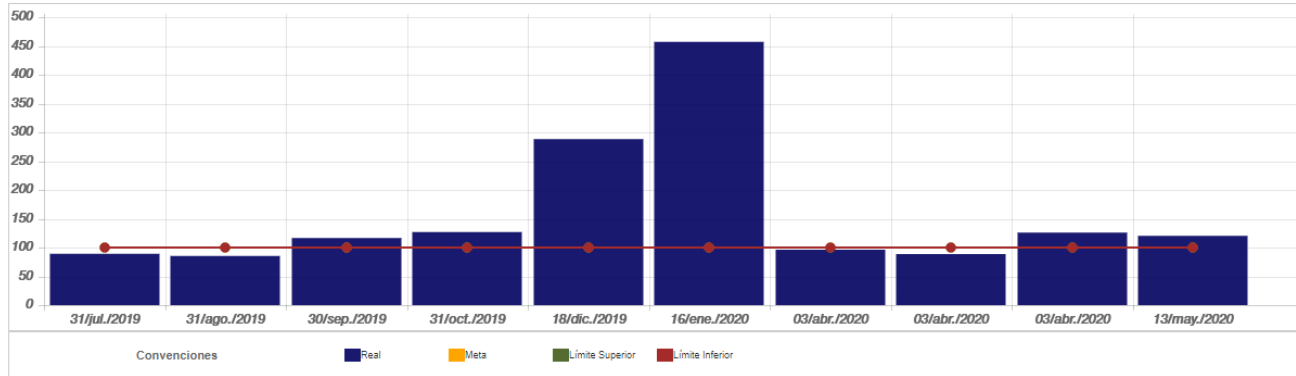
De acuerdo con lo revisado por esta oficina el indicador mensual incluido en el aplicativo iSolución este no se está actualizando con la periodicidad requerida, tal y como se observa en la siguiente gráfica:

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Proceso(s) relacionado(s): | Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes      |
| CONTROL INTERNO            | Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes       |
|                            | Aprobó:                                |
|                            | Fecha de creación: 23 de junio de 2020 |

Quejas y Peticiones Atendidos Dentro del Termino

[Ficha Técnica](#)

 Los valores están desactualizados según su frecuencia
  El indicador cumple con la meta



Quejas y Peticiones Atendidos Dentro del Termino

### 5.7. Cumplimiento de la Ley 1757 de 2015 - sobre Control Social de lo público

De acuerdo con lo señalado en la Ley 1757 de 2015, el control social tiene por objetivo el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas, es un derecho de los ciudadanos frente a la gestión pública, para lo cual las entidades deben contar con la disposición, el respaldo y el recurso que se requiera para atender los requerimientos de los ciudadanos.

La citada ley en su artículo 62 establece instrumentos con los que normativamente cuentan los ciudadanos ya sea forma individual o colectiva para ejercer su derecho al control social ya sea para solicitar la información, entregar observaciones o requerir respuestas específicas a las situaciones denunciadas, en ella se establecen los siguientes instrumentos:

- Solicitar la información pública que se requiera para el desarrollo de su labor, en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Presentar observaciones de la labor desarrollada al ente encargado de la política pública.
- Presentar peticiones, denuncias, quejas y reclamos ante las autoridades competentes.
- Presentar acciones populares en los términos de la Ley 472 de 1998.
- Presentar acciones de cumplimiento en los términos de la Ley 393 de 1997.
- Presentar Acciones de Tutela en los términos del Decreto 2591 de 1991.
- Participar en Audiencias Públicas ante los entes que las convoquen.
- Hacer uso de los recursos y acciones legales que se requieran para el desarrollo del control social.

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>República de Colombia<br/>Ministerio de Hacienda y Crédito Público<br/><b>Supersolidaria</b><br/>Superintendencia de la Economía Solidaria</p> | <b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</b> | <b>Código formato:</b><br><b>F-COIN-021</b><br><b>Versión: 00</b> |
|---|--|---|

Por lo anterior, la Superintendencia debe mantener y/o mejorar las acciones necesarias para que se ejerza debidamente el control social por parte de los ciudadanos, de todas las acciones y gestiones públicas susceptibles de ser vigiladas, salvo aquellas que están sometidas a reserva, por tanto, se requiere una mejora en tiempos de respuesta, en la calidad de las mismas, así como en su oportunidad.

## 5.8. Atención al Ciudadano en Emergencia Sanitaria

Teniendo en cuenta la actual situación de emergencia sanitaria por la que atraviesa el país, ocasionada por la pandemia del Covid 19, la Delegatura para la supervisión del ahorro y la forma asociativa solidaria indica que para la atención al ciudadano tiene implementada la recepción de cada una de las solicitudes a través de dos medios virtuales como son el correo electrónico: [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co) y a través de la sede virtual a la cual pueden acceder a través de la página web institucional: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50003&s=0#no-back-button>.

## 6. Gestión Documental

### 6.1. Tabla de Retención Documental – TRD que emplea para organizar el Archivo de Gestión

Una vez analizada la respuesta remitida con relación requerimiento, en la cual se señala:

*“Ahora bien, para dar respuesta a su solicitud, respecto a los numerales 1 y 2, existe en Isolución una tabla identificada con el código F-GEDO-011, la cual remitimos en el presente correo electrónico; así mismo, ocurre con el formato único de inventario documental, el cual está identificado con el código F-GEDO-005, que también se adjuntan al presente correo electrónico. Documentos que pueden ser descargados a través de Isolución.”*

Se considera pertinente hacer las siguientes precisiones, el archivo remitido y denominado “f-gedo-011 tabla de retención documental10” corresponde al formato en el cual se elabora la TRD, por tanto, este archivo no tiene información registrada de modo que no se constituye en el instrumento a aplicar en la organización de los archivos, toda vez que el formato no ha sido diligenciado.

Por su parte, el art. 24 de la Ley 594 de 2000 establece que es obligatorio para las entidades del Estado elaboren y adopten las TRD, es así como la Superintendencia de la Economía Solidaria a la fecha cuenta con tres (3) versiones de TRD las cuales tienen acto administrativo de aprobación o adopción, dichas TRD corresponden a: versión 1 año 2003, versión 2 año 2005 y versión 3 año 2015.

Con relación al acto administrativo de adopción de las TRD, la entidad da paso a la aplicación de las mismas para la organización de los archivos con base en el Cuadro de Clasificación Documental - CCD, de modo que se conformen expedientes de acuerdo a las series y subseries documentales contenidas en ellas; en este sentido el requerimiento efectuado por la Oficina de Control Interno con relación a remitir información sobre la TRD que emplea para organizar el archivo de gestión, se constituye en insumo para determinar que quienes lideran el proceso tenga claridad sobre la

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |



|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>República de Colombia<br/>Ministerio de Hacienda y Crédito Público<br/><b>SuperSolidaria</b><br/>Superintendencia de la Economía Solidaria</p> | <b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</b> | <b>Código formato:</b><br><b>F-COIN-021</b><br><b>Versión: 00</b> |
|---|--|---|

existencia del instrumento archivístico y lo estén aplicando según corresponda para la organización de los archivos de gestión a su cargo.

Al respecto y teniendo en cuenta que en el archivo de gestión de cada una de las oficinas solo deberá reposar documentación en trámite o aquella que fue tramita pero que aún no cumple su tiempo de retención, la versión de la TRD a emplear para la organización es la última, es decir la del año 2015.

Pese a lo anterior, hay algunos archivos de gestión en los que aún se encuentran documentos que, aunque ya fueron tramitados y se ha cumplido el tiempo de retención establecido, no están organizados, razón por la cual tampoco han sido transferidos al Archivo Central y en este escenario es importante tener en cuenta que para la organización de dichos archivos se empleará la versión de TRD que corresponda al periodo en el que fueron producidos los documentos.

Se presume que no cuentan con inventario de su archivo de gestión, de allí que se haya remitido el formato sin diligenciar.

Adicional la afirmación con relación a:

*“Respecto al proceso de gestión de interacción ciudadana asociativa, esta área no genera ningún documento en físico, dado que las solicitudes son radicadas a través del Sistema de Gestión Documental Esigna y las respuestas las emite a través del mismo sistema a través de correo electrónico en su gran mayoría, los restantes los entrega al área de correspondencia para el envío de documentos de manera física.*

*La documentación con que cuenta el proceso de gestión de interacción ciudadana, es muy poca y hace referencia a las devoluciones de correspondencia física y entregas de correspondencia que no es competencia de la Superintendencia, la cual se debe mantener por el tiempo estipulado en la ley, posteriormente se remite al archivo físico de la entidad.”*

Pone de manifiesto una inconsistencia sobre la afirmación de inexistencia de archivo físico, toda vez que al mismo tiempo se afirma que la documentación es muy poca y es sobre correspondencia física; adicional permite concluir que no se están conformando los expedientes que integran el archivo de gestión.

Con relación a este numeral, es importante señalar que el art. 26 de la Ley 594 de 2000 establece que, *“... Es obligación de las entidades de la Administración Pública elaborar inventarios de los documentos que produzcan en ejercicio de sus funciones, de manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes fases”* y en concordancia con esta y otras normas (Ley 594 del 2000, Artículo 4, literal d), Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario, Artículo 34. Deberes. Numeral 5), Acuerdo AGN 038 de 2002, Artículo Primero y Artículo Cuarto, -Acuerdo AGN 042 del 2002, Artículo 3 y Decreto Único Sector Cultura 1080 del 2015, Artículo 2.8.2.5.3), la Superintendencia documentó la actividad mediante el procedimiento R-GEDO-006 administración de los archivos de gestión y transferencia primaria, cuyo numeral 3 del apartado *Generalidades y/o políticas de operación* se estableció que el jefe es el responsable de la organización de los documentos en gestión de cada una de las dependencias y de la elaboración y actualización de los inventarios documentales.

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

## 6.2. Formato Único de Inventario Documental del Archivo de Gestión diligenciado.

Una vez realizada la revisión de los documentos remitidos, se observa que remiten el archivo denominado “f-gedo-005 fuid- formato inventario doc0” el cual corresponde al formato único de inventario documental, sin embargo, este no está diligenciado y teniendo en cuenta lo señalado en la respuesta frente a:

*“Ahora bien, para dar respuesta a su solicitud, respecto a los numerales 1 y 2, existe en Isolución una tabla identificada con el código F-GEDO-011, la cual remitimos en el presente correo electrónico; así mismo, ocurre con el formato único de inventario documental, el cual está identificado con el código F-GEDO-005, que también se adjuntan al presente correo electrónico. Documentos que pueden ser descargados a través de Isolución.”*

## 6.3 Hojas de control diligenciadas correspondientes a expedientes de series complejas que se conforman en la dependencia.

Frente a la respuesta dada, en la que establece:

*“Frente a la tercera, cuarta, quinta y sexta solicitud, nos permitimos indicar que los responsables del proceso de gestión documental, son las dependencias de Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.”*

Y al no remitir hojas de control diligenciadas, permite evidenciar que no han elaborado las hojas de control para los expedientes que se conforman en la dependencia, adicional a ello pone de manifiesto el desconocimiento del procedimiento R-GEDO-006 administración de los archivos de gestión y transferencia primaria, establecido por la entidad dando cumplimiento al parágrafo del art. 15 del Acuerdo 005 de 2013, el cual señala que *“Es obligación de los responsables de las diferentes oficinas o unidades administrativas en las entidades públicas, impartir las instrucciones para garantizar la elaboración y diligenciamiento de la hoja de control durante la etapa activa del expediente...”*; esto teniendo en cuenta que la elaboración de las hojas de control no es una actividad que dependa de la elaboración de los inventarios documentales.

Lo anterior, hace que como entidad no se dé observancia a lo dispuesto en el parágrafo del art. 12 del Acuerdo 002 de 2014 que señala que *“La persona o dependencia responsable de gestionar el expediente durante su etapa de trámite, está obligada a elaborar la hoja de control por expediente, en la cual se consigne la información básica de cada tipo documental...”*.

## 6.4. Formato de control consulta y/o préstamo documental para archivos de gestión diligenciado.

La respuesta dada frente a este numeral y el no envío del formato diligenciado permite concluir que no se lleva un control de las consultas y/o préstamos documentales.

Sobre el formato de control consulta y/o préstamo documental, es pertinente recordar la importancia del uso del formato, ya que, con ello además de dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 042 de 2002 art. sexto *“préstamo de documentos para trámites internos”*, se ejerce control sobre los documentos y el acceso a la información contenida en ellos.

|   |  |
|---|--|
| Proceso(s) relacionado(s):<br><br>CONTROL INTERNO | Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | Aprobó:                                |
|   | Fecha de creación: 23 de junio de 2020 |

### 6.5. Soportes de la última transferencia documental efectuada.

La respuesta dada frente al requerimiento, respecto a la imposibilidad de acceder a esta información, es un limitante para efectuar la verificación correspondiente, por tanto, no es posible emitir un concepto sobre este numeral.

### 6.6. Actas de eliminación de documentos.

Una vez analizada la respuesta remitida por el delegado del proceso con relación a: *“Frente a la tercera, cuarta, quinta y sexta solicitud, nos permitimos indicar que los responsables del proceso de gestión documentan, son las dependencias de Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.”* es necesario hacer las siguientes precisiones:

- a. La Superintendencia cuenta con procedimientos asociados al proceso de Gestión Documental, los cuales están disponibles para el acceso por parte de los servidores públicos de la entidad y de la ciudadanía en general a través del aplicativo ISolución; entre dichos procedimientos se encuentra el *R-GEDO-006 ADMINISTRACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN Y TRANSFERENCIA PRIMARIA*, el cual contiene directrices para la eliminación de documentos en concordancia con lo establecido en el Decreto 1080 de 2015 cuyo art. 2.8.2.2.5. señala que *“La eliminación de documentos de archivo deberá estar respaldada en las disposiciones legales o reglamentarias que rigen el particular, en las tablas de retención documental o las tablas de valoración documental con la debida sustentación técnica, legal o administrativa, y consignada en conceptos técnicos emitidos por el Comité Interno de Archivo”*.

En este sentido, los únicos documentos que pueden ser eliminados son los de apoyo, definidos como los documentos generados por la misma oficina o por otras oficinas o instituciones, que no hace parte de sus series documentales, pero que son de utilidad para el cumplimiento de sus funciones. Para la eliminación de los documentos de apoyo debe observarse lo contenido en el parágrafo del art. cuarto del Acuerdo 042 de 2002 el cual señala que los documentos de apoyo no se consignaran en la Tabla de Retención Documental de las dependencias y por lo tanto pueden ser eliminados cuando pierdan su utilidad o vigencia, dejando constancia en acta suscrita por el respectivo jefe de dependencia.

En conclusión, es necesario que todos los servidores públicos, funcionarios y contratistas, del proceso accedan a los procedimientos asociados a los procesos transversales, entre ellos el de Gestión Documental, y que de considerarlo necesario soliciten capacitación a la dependencia encargada a fin de conocer las directrices que la entidad ha establecido y que da cumplimiento a la normatividad que regula la materia.

### 6.7. Inventarios documentales de entrega de documentos por desvinculación o retiro de servidores públicos.

Basados en la respuesta frente a este requerimiento, se hace necesario aclarar que el Acuerdo 038 de 2014 respecto a los inventarios documentales de entrega de documentos por desvinculación, en el procedimiento para la entrega y recibo de los documentos y archivos por inventario, señala que el jefe de la dependencia, será el responsable de la custodia de los archivos de la oficina a su cargo;

|   |  |
|---|--|
| Proceso(s) relacionado(s):<br><br>CONTROL INTERNO | Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | Aprobó:                                |
|   | Fecha de creación: 23 de junio de 2020 |

en este sentido y teniendo en cuenta que estos inventarios documentales son el instrumento en el que se describen los expedientes o documentos objeto de entrega y por tanto son los que permitirán que la dependencia que los recibe tener un control sobre estos, es apropiado que estos reposen en primera instancia en la dependencia para garantizar continuidad de la gestión en esta; ahora bien, si reposa una copia en las hojas de vida o en los expedientes de contratos, dicho documento cumple allí la función de constancia y hecho cumplido.

Adicional a lo anterior, en el procedimiento R-TAHU-013 desvinculación de funcionarios, establecido por la Superintendencia, se señala que el funcionario que se desvinculará hace la entrega formal del cargo al jefe inmediato o a quien este designe y especifica que en el acta de entrega de cargo se debe detallar los archivos que se entregan, situación que se ratifica con lo dispuesto en el formato F-TAHU-010 Paz y salvo de desvinculación laboral, el cual debe ser firmado por el jefe inmediato del servidor público que se desvincula por concepto de entrega mediante inventario de expedientes a cargo.

Para el caso de los servidores públicos vinculados a la entidad por medio de contrato de prestación de servicios, se ha establecido el formato F-CONT-018 Paz y salvo por prestación de servicios personales que cumple con las mismas pautas expuestas anteriormente.

Por su parte, con ocasión de la Emergencia y con el fin de hacerlo funcional de aquí en adelante, cada dependencia debe contar con una carpeta electrónica en donde se conserven los soportes de la entrega de los inventarios, por lo cual allí debe reposar, tanto, el Formato Único de Inventario Documental – FUID en formato electrónico Excel como la copia digital del Formato Único de Inventario Documental – FUID firmada por quien elabora, entrega y recibe dicho inventario.

## 7. Resumen Oportunidades de Mejora

- ✓ Se recomienda mantener y/o mejorar las acciones necesarias para que se ejerza debidamente el control social por parte de los ciudadanos, de todas las acciones y gestiones públicas susceptibles de ser vigiladas, salvo aquellas que están sometidas a reserva, por tanto, mejorar en tiempos de respuesta, en calidad de respuesta y en oportunidad.
- ✓ Se recomienda verificar la información solicitada por parte de Gestión documental y la que le fue enviada, en tanto que hay limitaciones para emitir concepto respecto de los soportes de la última transferencia documental efectuada.
- ✓ Se recomienda que todos los servidores públicos, funcionarios y contratistas, del proceso soliciten capacitación y asistencia técnica al Grupo de Gestión Documental, a fin de que conozcan con mayor detalle el proceso, las responsabilidades y las directrices establecidas, tanto en la normatividad como a nivel interno, frente al desarrollo de la política de gestión documental al interior de la entidad.

## OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

|   |  |
|---|--|
| Proceso(s) relacionado(s):<br><br>CONTROL INTERNO | Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | Aprobó:                                |
|   | Fecha de creación: 23 de junio de 2020 |

## 1. Observación #1: Riesgos Proceso de Gestión de Interacción Ciudadana

**Condición:** Se observa dos (2) riesgos identificados en el proceso los cuales están dirigidos a no responder oportunamente y no responder con calidad los derechos de petición, requiriendo la Actualización de Riesgos del Proceso de Gestión de Interacción Ciudadana

**Criterio:** Decreto 1599 de 2005 se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) para todas las entidades del Estado, en el que la “Administración del Riesgo” es uno de los componentes dentro del subsistema de control estratégico

**Causa:** No se realiza la adecuada actualización al mapa de riesgos del proceso, así como de los controles.

**Efecto:** Materialización de Riesgos y falta de controles para el tratamiento de los mismos.

**Recomendación:** En la actualización se podría incluir otro tipo de riesgos como riesgo de gestión, por ejemplo: Emisión de conceptos erróneos en la atención a los usuarios, la insatisfacción del usuario con la respuesta dada o decisiones amañadas a intereses particulares, por lo que se recomienda un análisis de causas de conformidad con los parámetros establecidos en dicha guía para que sean tenidos en cuenta.

## Respuesta Gestión de Interacción Ciudadana – Delegatura Asociativa

En lo que refiere a la matriz de riesgos, es importante destacar que en el año 2020 se viene realizando un estudio, análisis y co creación en conjunto con la oficina asesora de planeación y sistemas de la nueva matriz de gestión de grupos de interés alineada con el marco estratégico vigente, en el cual a la fecha vamos en la fase 4 del proceso y en los que se han identificado una serie de riesgos que afectan directamente el proceso; finalmente recordar que esta es una matriz del 2014 y que en su momento esos fueron los riesgos que se identificaron y que hoy seguramente son otros, lo cual no se podría entrar a juzgar en este momento, razón por la cual sustentamos dicho ajuste en el proceso que adelantamos en este momento.

## Respuesta OCI

La oficina de control interno comprende y reconoce todo el trabajo realizado por la Delegatura, en cuanto a la identificación y actualización de riesgos, así como de la gestión con los grupos de interés alineada al marco estratégico vigente, anteriormente descrito, sin embargo, se reitera la observación ya que es importante que se deje como una actividad descrita en el plan de mejoramiento

## Observación # 2. Matriz de Puntos de Control

**Condición:** Se observa que la Matriz de puntos de control que está en iSolución, se encuentra desactualizada puesto que el sistema de gestión documental eSigna es el que se usa actualmente y no Orfeo.

|   |  |
|---|--|
| Proceso(s) relacionado(s):<br><br>CONTROL INTERNO | Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | Aprobó:                                |
|   | Fecha de creación: 23 de junio de 2020 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</b> | <b>Código formato:<br/>F-COIN-021<br/>Versión: 00</b> |
|---|--|---|

**Criterio:** Desactualización de formato F-MECO-015

**Causa:** No se identifican adecuadamente el sistema de Gestión documental que usa la entidad actualmente ni los controles necesarios en el proceso.

**Efecto:** Falta de control, o confusión en los formatos utilizados en el proceso.

**Recomendación:** Actualización del formato revisando los controles allí establecidos de acuerdo a los parámetros emitidos por la Función Pública en cuanto a la elaboración de controles del proceso.

### **Respuesta Gestión de Interacción Ciudadana – Delegatura Asociativa**

Como Delegatura hemos venido realizando una serie de ajustes a nuestros procesos y procedimiento, sin embargo, como consecuencia de la implementación del marco estratégico, el rediseño institucional el nuevo mapa de procesos se han generado una serie de situaciones de incertidumbre pues nos vemos avocados a revisar lo vigente hoy y a co-crear los procesos y procedimientos que nos regirán a futuro.

En atención a ello han surgido una serie de inconvenientes como el que denotó en su informe de auditoría, no obstante, ello ya fue subsanado en el nuevo marco de procesos y procedimientos que hemos venido trabajando con el acompañamiento de la oficina asesora de planeación y sistemas.

### **Respuesta OCI**

La Oficina de Control Interno considera los cambios y ajustes que se han realizado por parte de la Delegatura, no obstante, se reitera la observación para que haya trazabilidad de la actividad de mejora.

### **Observación # 3: Incumplimiento en los tiempos de respuesta en los requerimientos**

**Condición:** En los cincuenta y un (51) radicados revisados, no se observó cumplimiento del término legal de quince (15) días de plazo para dar respuesta

**Criterio:** Incumplimiento de Término legal establecido en el numeral “5.e. del Capítulo I, Título IV de la Circular Básica Jurídica de 2015, en concordancia con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que:” (...) 5.e. *Las peticiones generales o particulares que no tengan procedimientos especiales, se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recepción en la entidad...*”

**Causa:** Este incumplimiento puede generar sanciones por parte de los entes de control.

**Efecto:** Insatisfacción de los ciudadanos

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

**Recomendación:** Generar alertas ya sea en el sistema de gestión documental eSigna o en el Formato de Peticiones en contra de las vigiladas para lograr el cumplimiento de los tiempos establecidos

### Respuesta Gestión de Interacción Ciudadana – Delegatura Asociativa

Los resultados de la auditoría indican que: *En los cincuenta y un (51) radicados revisados, no se observó cumplimiento del término legal de quince (15) días de plazo para dar respuesta, establecido en el numeral “5.e. del Capítulo I, Título IV de la Circular Básica Jurídica de 2015, en concordancia con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que:” (...) 5.e. Las peticiones generales o particulares que no tengan procedimientos especiales, se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recepción en la entidad...”* Dicha situación fue advertida desde el año pasado por parte de esta Delegatura y emprendimos una serie de acciones tendientes a eliminar las barreras que nos impedían dar respuesta en los términos exigidos en la ley, por ello la necesidad que se hubiese evaluado el 2020, donde hemos arrojado la siguiente información

| ITEM                                 | ENERO    | FEBRERO  | MARZO    | ABRIL    | MAYO     | JUNIO    |
|--------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                                      | 1/01/20  | 1/02/20  | 1/03/20  | 1/04/20  | 1/05/20  | 1/06/20  |
|                                      | 31/01/20 | 29/02/20 | 31/03/20 | 30/04/20 | 31/05/20 | 30/06/20 |
| Entrada                              | 716      | 1149     | 1491     | 1184     | 1456     | 602      |
| Salida                               | 868      | 597      | 1532     | 1379     | 1290     | 1699     |
| Promedio tiempo respuesta 2020       | 27,5     | 22,9     | 18,9     | 15,4     | 15,5     | 10,4     |
| Promedio en tiempo de respuesta 2019 | 96,5     | 63,5     | 37,3     | 33,9     | 38,9     | 36,6     |

### Respuesta OCI

La Oficina de Control Interno reconoce la mejora de los tiempos de respuesta para este año, sin embargo, teniendo en cuenta que el alcance de la auditoría es desde abril del año 2019 hasta mayo de 2020, se reitera la observación y se solicita que las actividades que se hallan instaurado sean mencionadas en el plan de mejora

### Observación # 4: Inadecuado seguimiento de Petición

**Condición:** en cuarenta y un (41) radicados no hubo seguimiento antes del cierre, generando una falencia aun cuando se ha cerrado la queja. El radicado se traslada al órgano de control, se hace el acuse al peticionario y se cierra la queja.

**Criterio:** Fallas en el procedimiento R-INCA-010 Procedimiento de las peticiones en contra de las vigiladas, en el seguimiento antes del cierre, establecido por la Delegatura en iSolución.

**Causa:** No se contesta de manera eficiente la petición y puede haber reprocesos

**Efecto:** Materialización de los riesgos

**Recomendación:** Sistema de alarma de esigna para radicados que requieren respuesta para su seguimiento, requerimientos de carácter improrrogable en segundos comunicados y vincular el cierre de las quejas al radicado inicial de la misma con el fin de visualizar la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental.

|   |  |
|---|--|
| Proceso(s) relacionado(s):<br><br>CONTROL INTERNO | Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | Aprobó:                                |
|   | Fecha de creación: 23 de junio de 2020 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>República de Colombia<br/>Ministerio de Hacienda y Crédito Público<br/><b>Supersolidaria</b><br/>Superintendencia de la Economía Solidaria</p> | <b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</b> | <b>Código formato:<br/>F-COIN-021<br/>Versión: 00</b> |
|---|--|---|

### Observación # 5: Calidad de la respuesta dada al peticionario

**Condición:** en la muestra de 51 radicados, realmente se solucionaron 15 en cuanto a lograr el objetivo de la petición, cifra que puede indicar que se genera baja confianza e insatisfacción de la ciudadanía en cuanto a la solución del requerimiento

**Criterio:** materialización del riesgo R-INCA-O2 responder con calidad los PQRS, para los peticionarios que, aunque ven un proceso, no ven la solución oportuna ágil y de fondo

**Causa:** baja confianza e insatisfacción de la ciudadanía

**Efecto:** sensación de inoperancia de la entidad por parte del peticionario

**Recomendación:** hacer un seguimiento oportuno a las respuestas de las vigiladas, exigiendo tiempos y evaluación de calidad en cada requerimiento.

### Respuesta Gestión de Interacción Ciudadana – Delegatura Asociativa

A nuestro juicio y de manera muy respetuosa esta no puede ser una conclusión a la que se llegue, "...Se observa que, en la muestra de cincuenta y un (51) radicados, realmente se dio una solución a quince (15) de ellos en cuanto a lograr el objetivo de la petición, cifra que puede indicar que se genera baja confianza e insatisfacción de la ciudadanía en cuanto a la solución del requerimiento, y que, aunque se está cumpliendo con el Procedimiento de peticiones en contra de las Vigiladas, no se está generando soluciones oportunas, ágiles y de fondo..." solo por el hecho de contar con un traslado de la solicitud, pues la auditoría debió analizar que solicitaba el peticionario y si ello requería de un traslado a alguna vigilada o si por el contrario la Superintendencia dio respuesta de fondo a su solicitud pues era su competencia y no implicaba el traslado.

### Respuesta OCI

La Oficina de Control Interno reitera la observación en tanto que se refiere a la solución misma de la petición, de 51 peticiones se solucionaron 15 de manera ágil oportuna y de fondo, aunque se realizó el debido procedimiento, se refiere a que trasladar una petición no es una solución para el ciudadano.

### Observación # 6: Indicador de Gestión de iSolución desactualizado

**Condición:** Se observa que en la plataforma iSolución, el indicador: Quejas y Peticiones atendidos dentro del término, que es mensual, se encuentran desactualizado, muestra datos a abril y se encuentran erróneamente dispuestos los meses de 2020.

**Criterio:** Incumplimiento en el reporte obligatorio de los resultados de los indicadores de gestión en iSolución

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |



|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>República de Colombia<br/>Ministerio de Hacienda y Crédito Público<br/><b>Supersolidaria</b><br/>Superintendencia de la Economía Solidaria</p> | <b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</b> | <b>Código formato:</b><br><b>F-COIN-021</b><br><b>Versión: 00</b> |
|---|--|---|

**Causa:** No se realizan oportunamente esos indicadores en el sistema Integrado de Gestión de la entidad

**Efecto:** No hay información de resultados real y oportuna

**Recomendación:** Hacer una revisión de los indicadores, verificar su disposición, eficacia, eficiencia e importancia y mantenerlo actualizado de acuerdo a los datos generados por el proceso de Gestión de Interacción Ciudadana.

## Observaciones Gestión Documental

### Respuesta Gestión de Interacción Ciudadana – Delegatura Asociativa

Frente a cada una de las conclusiones de la auditoría a la gestión documental debemos decir que no están soportadas con la evidencia, pues es necesario advertir que las planillas y muchos de los documentos solicitados son llevados en físico en la sede de la Superintendencia y que no fueron posible suministrarlas por el hecho de estar en las medidas de aislamiento ordenadas por el Gobierno Nacional como consecuencia de la Emergencia Social, Económica y Ecológica que afronta nuestro país, razón por la cual pedimos sean analizadas las conclusiones, pues no se tienen los soportes fácticos, jurídicos y probatorios para llegar a ellas.

#### Respuesta Gestión Documental:

Es pertinente señalar que entre los objetivos de la auditoria se encuentra el de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias, normativas aplicables a la gestión documental y formular recomendaciones para contribuir al fortalecimiento de la gestión pública, por lo cual esta se realiza con base en el análisis de información veraz y de calidad que ha sido aportada por el delegado del proceso auditado.

En este sentido las conclusiones a las que se llegaron en el desarrollo de la auditoria se sustenta y se ratifican en lo contenido en el memorando solicitud de información de Gestión Documental en la Auditoria de Gestión de Interacción Ciudadana, único documento aportado como respuesta ante el requerimiento de información efectuado por la oficina de Control interno en desarrollo de la auditoria al proceso y el cual para efectos de la misma se considera como un soporte factico, jurídico y probatorio

### Observación # 7. Tabla de Retención Documental – TRD que emplea para organizar el archivo de gestión

**Criterio:** Las Tablas de Retención Documental – TRD son un instrumento archivístico dispuesto por la entidad para la clasificación de los documentos de archivo, actividad que hace parte del proceso de organización de archivos.

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

**Condición:** La respuesta dada por el líder del proceso no da cuenta de que se tenga conocimiento sobre la existencia de las distintas versiones de Tabla de Retención Documental – TRD con que cuenta la entidad para clasificar los documentos a fin de lograr su organización.

**Causa:** Desconocimiento sobre la Tabla de Retención Documental – TRD como instrumento archivístico aplicable a la clasificación de documentos y de los procedimientos asociados al proceso de Gestión Documental.

**Descripción del Riesgo:** Incumplimiento de lo establecido en la normatividad archivística.

**Observación:** Lo anterior evidencia que existe una alta probabilidad de que no se tenga conocimiento sobre la existencia de las distintas versiones de las Tablas de Retención Documental – TRD, instrumento archivístico que permite la clasificación de los documentos para lograr la organización de los archivos de gestión, así mismo se evidencia desconocimiento de los procedimientos asociados al proceso de Gestión Documental, lo que conlleva a que la entidad pueda incurrir en incumplimientos frente a la adopción y aplicación del mencionado instrumento, lo que va en contravía a lo establecido en la normatividad archivística y puede generar la posible identificación de hallazgos (reiterados) internamente y por parte de un ente de inspección y vigilancia como lo es el Archivo General de la Nación – AGN, lo que aunado a otras oportunidades de mejora en diferentes procesos, puede repercutir en la imposición de multas a la entidad.

## Respuesta Gestión Documental

### Análisis:

La Oficina de Control Interno solicitó al delgado del proceso auditado remitir la Tabla de Retención Documental – TRD que emplea para organizar el archivo de gestión y en respuesta el delegado del proceso auditado señala:

*“...para dar respuesta a su solicitud, respecto a los numerales 1 y 2, existe en Isolución una tabla identificada con el código F-GEDO-011, la cual remitimos en el presente correo electrónico...”*

Una vez revisado el archivo, se identifica que este corresponde efectivamente al formato *F-GEDO-011*, tal como se muestra en la siguiente imagen:

|   |  |
|---|--|
| Proceso(s) relacionado(s):<br><br>CONTROL INTERNO | Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | Aprobó:                                |
|   | Fecha de creación: 23 de junio de 2020 |



|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>República de Colombia<br/>Ministerio de Hacienda y Crédito Público<br/><b>Supersolidaria</b><br/>Superintendencia de la Economía Solidaria</p> | <b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</b> | <b>Código formato:<br/>F-COIN-021<br/>Versión: 00</b> |
|---|--|---|

**Criterio:** Las dependencias de la entidad deben organizar sus archivos de gestión de conformidad con sus Tablas de Retención Documental - TRD y elaborar inventarios de los documentos que produzcan en ejercicio de sus funciones, de manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes fases.

**Condición:** La remisión del Formato Único de Inventario Documental – FUID sin registro de información permite concluir que no cuentan con inventario documental del archivo de gestión, adicional dicha información genera indicios respecto a que no se están conformando expedientes de acuerdo a la Tabla de Retención Documental – TRD.

**Causa:** Desconocimiento en la aplicación de la Tabla de Retención Documental – TRD e incumplimiento de procedimiento.

**Descripción del Riesgo:** Incumplimiento de lo establecido en la normatividad archivística.

**Observación:** Lo anterior evidencia que existe una alta probabilidad de que no se esté aplicando la Tabla de Retención Documental – TRD para la organización de los archivos de gestión, así mismo no cuenta con inventarios documentales de su archivo de gestión auto controlados y auto gestionados, tal como se establece en la norma, por ende no se hace uso del Formato Único de Inventario Documental – FUID, lo que conlleva a que la entidad pueda incurrir en incumplimientos frente a lo establecido en la normatividad archivística y la posible identificación de hallazgos (reiterados) internamente y por parte de un ente de inspección y vigilancia como lo es el Archivo General de la Nación – AGN, lo que aunado a otras oportunidades de mejora en diferentes procesos, puede repercutir en la imposición de multas a la entidad.

**Análisis:**

La Oficina de Control Interno solicitó al delgado del proceso remitir Formato Único de Inventario Documental del Archivo de Gestión diligenciado y en respuesta el delegado del proceso auditado señala:

*“...para dar respuesta a su solicitud, respecto a los numerales 1 y 2, existe en Isolución una tabla identificada con el código F-GEDO-011, la cual remitimos en el presente correo electrónico; así mismo, ocurre con el formato único de inventario documental, el cual está identificado con el código F-GEDO-005, que también se adjuntan al presente correo electrónico.”*

Revisado el archivo se observa que este efectivamente corresponde al formato *F-GEDO-005* y por ser este un formato no contiene información, tal como se observa en la siguiente imagen:

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |



*sistema a través de correo electrónico en su gran mayoría, los restantes los entrega al área de correspondencia para el envío de documentos de manera física.”*

Hace que se generen dudas respecto al proceso de organización de los documentos que se producen, por su parte, y ante la posibilidad de hacer contradicción al informe preliminar de auditoria, no se evidencia que el delegado del proceso auditado afirme que efectivamente el archivo de gestión está organizado y que se cuenta con los inventarios documentales.

Todo lo expuesto, sustenta la presunción de que los documentos no están siendo organizados técnicamente, por tanto, se ratifica la observación.

**Observación # 9. Elaboración de hojas de control.**

**Criterio:** Las dependencias de la entidad encargadas de gestionar expedientes deben elaborar las hojas de control para cada uno de ellos y en estas deberá consignarse información básica sobre los tipos documentales que lo conforman.

**Condición:** El proceso no cuenta con hojas de control de los expedientes de su archivo de gestión, por tanto, no hace uso del formato Hoja de control documental.

**Causa:** Incumplimiento de procedimiento.

**Descripción del Riesgo:** Incumplimiento de lo establecido en la normatividad archivística.

**Observación:** Lo anterior evidencia que el proceso no cuenta con las hojas de control de los expedientes de su archivo de gestión, por ende no se hace uso del formato Hoja de control documental, lo que conlleva a que la entidad pueda incurrir en incumplimientos frente a lo establecido en la normatividad archivística y la posible identificación de hallazgos (reiterados) internamente por parte de un ente de inspección y vigilancia como lo es el Archivo General de la Nación – AGN, aunado a otras oportunidades de mejora en distintos procesos, puede repercutir en la imposición de sanciones o multas a la entidad.

**Análisis:**

Frente al requerimiento inicial de información por parte de la Oficina de Control Interno, respecto a las hojas de control diligenciadas correspondientes a expedientes de series complejas que se conforman en la dependencia, el delegado del proceso auditado manifestó:

*“Frente a la tercera, cuarta, quinta y sexta solicitud, nos permitimos indicar que los responsables del proceso de gestión documental, son las dependencias de Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.”*

En consecuencia, se observa que hay desconocimiento del procedimiento R-GEDO-006 administración de los archivos de gestión y transferencia primaria establecido por la entidad en concordancia con la normatividad expedida por el Archivo General de la Nación – AGN, así como

|   |  |
|---|--|
| Proceso(s) relacionado(s):<br><br>CONTROL INTERNO | Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | Aprobó:                                |
|   | Fecha de creación: 23 de junio de 2020 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</b> | <b>Código formato:<br/>F-COIN-021<br/>Versión: 00</b> |
|---|--|---|

frente al proceso de gestión documental, que si bien es liderado por la Secretaría General, es un proceso transversal, el cual contempla actividades que deben ser desarrolladas por los integrantes de las demás dependencias, tal es el caso de la elaboración de las hojas de control.

Así las cosas, se procede a revisar los argumentos expuestos por el delegado del proceso auditado, en uso de la oportunidad de contradicción al informe preliminar, en los que se establece: “...es necesario advertir que las planillas y muchos de los documentos solicitados son llevados en físico en la sede de la Superintendencia y que no fueron posible suministrarlas por el hecho de estar en las medidas de aislamiento...”, con lo que se concluye que no hay elementos que permitan determinar que efectivamente las hojas de control están siendo elaboradas, de modo, y en consideración de los argumentos expuestos **se replantea la observación, así:**

**Observación # 9. Interacción entre procesos y responsabilidades frente al proceso de gestión documental.**

**Criterio:** Los procesos del Sistema de Gestión de la Entidad están contruidos bajo un enfoque basado en procesos, lo cual indica que existe interacción entre ellos, en este sentido frente al proceso de gestión documental las dependencias de la entidad encargadas de gestionar expedientes deben elaborar las hojas de control para cada uno de ellos y en estas deberá consignarse información básica sobre los tipos documentales que lo conforman.

**Condición:** El proceso auditado alude la responsabilidad sobre la gestión documental a la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y no remite los soportes que permitan determinar si se están o no elaborando las hojas de control.

**Causa:** Desconocimiento de procedimiento.

**Descripción del Riesgo:** Incumplimiento de lo establecido en la normatividad archivística.

**Observación:** Se observa que en el proceso auditado alude la responsabilidad sobre la gestión documental a la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, lo que genera indicios sobre la probabilidad de que el proceso auditado no cuente con hojas de control de los expedientes de su archivo de gestión, por tanto, que no se esté haciendo uso del formato destinado para ello, lo que de ser así conlleva a que la entidad pueda incurrir en incumplimientos frente a lo establecido en la normatividad archivística y la posible identificación de hallazgos (reiterados) internamente por parte de un ente de inspección y vigilancia como lo es el Archivo General de la Nación – AGN, aunado a otras oportunidades de mejora en distintos procesos, puede repercutir en la imposición de sanciones o multas a la entidad.

**Observación # 10. Diligenciamiento formato control consulta y/o préstamo documental para archivos de gestión diligenciado.**

**Criterio:** Las dependencias de la entidad, deberán llevar un registro en el que se consignen los datos alusivos a la consulta y/o préstamo documental.

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

**Condición:** El proceso no realiza control de las consultas y/o prestamos documentales llevando un registro en el F-GEDO-016 CONTROL CONSULTA Y/O PRESTAMO DOCUMENTAL PARA ARCHIVOS DE GESTION.

**Causa:** Incumplimiento de procedimiento.

**Descripción del Riesgo:** Incumplimiento de lo establecido en la normatividad archivística.

**Observación:** Lo anterior evidencia que el proceso no controla las consultas y/o prestamos documentales dejando registro de información en el formato F-GEDO-016 CONTROL CONSULTA Y/O PRESTAMO DOCUMENTAL PARA ARCHIVOS DE GESTION, lo que conlleva a que la entidad pueda incurrir en incumplimientos frente a lo establecido en la normatividad archivística y la posible identificación de hallazgos (reiterados) internamente por parte de un ente de inspección y vigilancia como lo es el Archivo General de la Nación – AGN, aunado a otras oportunidades de mejora en distintos procesos, puede repercutir en la imposición de sanciones o multas a la entidad.

**Análisis:**

Frente al requerimiento inicial de información por parte de la Oficina de Control Interno, respecto al Formato de control consulta y/o préstamo documental para archivos de gestión diligenciado, el delegado del proceso auditado manifestó:

*“Frente a la tercera, cuarta, quinta y sexta solicitud, nos permitimos indicar que los responsables del proceso de gestión documental, son las dependencias de Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.”*

En consecuencia, se indicó que dada la respuesta frente a este numeral y el no envío del formato diligenciado se concluía que no lleva un control de las consultas y/o prestamos documentales, no obstante, al revisar los argumentos frente a que:

*“...es necesario advertir que las planillas y muchos de los documentos solicitados son llevados en físico en la sede de la Superintendencia y que no fueron posible suministrarlas por el hecho de estar en las medidas de aislamiento...”*

Se considera pertinente dejar en claro que dicha respuesta no da cuenta de que efectivamente se esté llevando un control de las consultas y/o prestamos documentales, con lo que se concluye que no hay elementos que permitan determinar que efectivamente se ejerce control sobre los documentos y el acceso a la información contenida en ellos llevando un registro en el F-GEDO-016 CONTROL CONSULTA Y/O PRESTAMO DOCUMENTAL PARA ARCHIVOS DE GESTION, de este modo, y en consideración de los argumentos expuestos **la observación se replantea así:**

**Observación # 10. Interacción entre procesos y responsabilidades frente al proceso de gestión documental en el diligenciamiento del formato control consulta y/o préstamo documental para archivos de gestión.**

**Criterio:** Los procesos del Sistema de Gestión de la Entidad están contruidos bajo un enfoque basado en procesos, lo cual indica que existe interacción entre ellos, en este sentido frente al

|   |  |
|---|--|
| Proceso(s) relacionado(s):<br><br>CONTROL INTERNO | Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | Aprobó:                                |
|   | Fecha de creación: 23 de junio de 2020 |



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</b> | <b>Código formato:</b><br><b>F-COIN-021</b><br><b>Versión: 00</b> |
|---|--|---|

proceso de gestión documental en los archivos de gestión se ejercerá control de las consultas y/o prestamos documentales llevando un registro en el F-GEDO-016.

**Condición:** El proceso auditado alude la responsabilidad sobre la gestión documental a la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y no remite los soportes que permitan determinar si se esta llevando registro en el F-GEDO-016 CONTROL CONSULTA Y/O PRESTAMO DOCUMENTAL PARA ARCHIVOS DE GESTION.

**Causa:** Desconocimiento de procedimiento.

**Descripción del Riesgo:** Incumplimiento de lo establecido en la normatividad archivística.

**Observación:** Se observa que en el proceso auditado alude la responsabilidad sobre la gestión documental a la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, lo que genera indicios sobre la probabilidad de que el proceso auditado no este controlando la consulta y/o préstamo de documentos mediante el registro de información en el formato establecido para tal fin, lo que de ser así conlleva a que la entidad pueda incurrir en incumplimientos frente a lo establecido en la normatividad archivística, especialmente a lo establecido en el Acuerdo 042 de 2002 art. sexto “*préstamo de documentos para trámites internos*”, y la posible identificación de hallazgos (reiterados) internamente por parte de un ente de inspección y vigilancia como lo es el Archivo General de la Nación – AGN, aunado a otras oportunidades de mejora en distintos procesos, puede repercutir en la imposición de sanciones o multas a la entidad.

**Observación # 11. Inventarios documentales por desvinculación o retiro de servidores públicos.**

**Criterio:** El Jefe de la dependencia, será el responsable de la custodia de los archivos de la oficina a su cargo, por tanto, debe contar con los inventarios documentales toda vez que estos son el instrumento que permite su control.

**Condición:** El proceso no cuenta con los inventarios documentales entregados por desvinculación o retiro de servidores públicos.

- Causa:** - Incumplimiento de procedimiento asociado al proceso de Talento Humano  
 - No se ha documentado procedimiento asociado al proceso de Contratación

**Descripción del Riesgo:** Incumplimiento de lo establecido en la normatividad archivística.

**Observación:** Lo anterior evidencia que el proceso no cuenta con los inventarios documentales entregados por desvinculación o retiro de servidores públicos, lo que conlleva a que la entidad pueda incurrir en incumplimientos frente a lo establecido en la normatividad archivística y la posible identificación de hallazgos (reiterados) internamente por parte de un ente de inspección y vigilancia como lo es el Archivo General de la Nación – AGN, aunado a otras oportunidades de mejora en distintos procesos, puede repercutir en la imposición de sanciones o multas a la entidad.

**Análisis:**

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

Frente al requerimiento inicial de información por parte de la Oficina de Control Interno, respecto Inventarios documentales por desvinculación o retiro de servidores públicos, el delegado del proceso auditado manifestó:

*“Finalmente, respecto al numeral séptimo, de acuerdo con las funciones de cada área es claro que dicha documentación es administrada y custodiada por el grupo de Talento Humano adscrito a la Secretaria General de esta Superintendencia y no por esta Delegatura, razón por la cual, su solicitud, debe ir dirigida a esta área, le sugerimos respetuosamente revisar las funciones descritas en el Decreto 186 de 2004.”*

Dado lo anterior y teniendo en cuenta que hay disposiciones normativas como el Acuerdo 038 de 2014 en el que se señala claramente que el jefe de la dependencia, será el responsable de la custodia de los archivos de la oficina a su cargo y que el inventario documental se constituye en el instrumento de control y de recuperación mediante el cual se registran los datos de cada una de las carpetas o expedientes que conforman el archivo, se indicó que se evidencia que el proceso auditado no cuenta con los inventarios documentales entregados por desvinculación o retiro de servidores públicos, lo que conlleva a que la entidad pueda incurrir en incumplimientos frente a lo establecido en la normatividad archivística.

Por su parte, frente a lo argumentado con relación a:

*“...es necesario advertir que las planillas y muchos de los documentos solicitados son llevados en físico en la sede de la Superintendencia y que no fueron posible suministrarlas por el hecho de estar en las medidas de aislamiento...”*

Se concluye que no es posible con ello determinar si el proceso auditado, cuenta o no con los inventarios documentales entregados por desvinculación o retiro de servidores públicos, así las cosas, se ratifica la observación.

**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  | Riesgos Proceso de Gestión de Interacción Ciudadana | No         |

|   |  |
|---|--|
| Proceso(s) relacionado(s):<br><br>CONTROL INTERNO | Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | Aprobó:                                |
|   | Fecha de creación: 23 de junio de 2020 |

| No | OBSERVACIONES  | REPETITIVO |
|----|--|------------|
| 2  | <b>Matriz de Puntos de Control</b>   | No         |
| 3  | <b>Incumplimiento en los tiempos de respuesta en los requerimientos</b>  | Si         |
| 4  | <b>Inadecuado seguimiento de Petición</b>  | Si         |
| 5  | <b>Calidad de la respuesta dada al peticionario</b>  | Si         |
| 6  | <b>Indicador de Gestión de iSolución desactualizado</b>  | No         |
| 7  | <b>Tabla de Retención Documental – TRD que emplea para organizar el archivo de gestión</b>   | No         |
| 8  | <b>Organización de archivos y diligenciamiento del Formato Único de Inventario Documental - FUID.</b>  | No         |
| 9  | <b>Interacción entre procesos y responsabilidades frente al proceso de gestión documental.</b>   | No         |
| 10 | <b>Interacción entre procesos y responsabilidades frente al proceso de gestión documental en el diligenciamiento del formato control consulta y/o préstamo documental para archivos de gestión</b> | No         |
| 11 | <b>Inventarios documentales por desvinculación o retiro de servidores públicos.</b>  | No         |

**CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA**

La oficina de control interno, invita a evaluar la efectividad de las respuestas emitidas por los funcionarios encargados de atender la PQRS de la Delegatura, y cuando se trate de oficios que deban ser trasladados a las entidades vigiladas, realizar un seguimientos constante y oportuno, que permita dar una adecuada respuesta al peticionario, toda vez que al no darse respuesta por parte de las entidades vigiladas se están generando nuevas PQRS con el mismo asunto, por lo cual no se está cumpliendo con nuestro deber de diseñar e implementar estrategias que nos permitan disminuir el flujo de PQRS recibidas por esta Superintendencia y generar satisfacción al ciudadano al ser atendido.

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |

Finalmente, se solicita coordinar la elaboración de un plan de mejoramiento con el área auditada, en el formato "F-COIN-016 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.

Cordialmente,

*(Original Firmado)*

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

Elaboró: Ana Larissa Niño C.

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso(s) relacionado(s):</b><br><br><b>CONTROL INTERNO</b> | <b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes      |
|   | <b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes       |
|   | <b>Aprobó:</b>                                |
|   | <b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020 |