

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	15	Mes:	julio	Año:	2020
-------------------------------------	-------------	----	-------------	-------	-------------	------

Unidad Auditada:	Proceso de Gestión de Interacción Ciudadana
Dependencia(s):	Delegatura para la supervisión de la actividad Financiera del Cooperativismo
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	Gustavo Serrano – Superintendente Delegado Financiero
Objetivo de la Auditoría:	Verificar y evaluar el adecuado proceso de atención de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias asignados a la Delegatura para la supervisión de la actividad financiera del cooperativismo y su cumplimiento con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia de la economía solidaria
Alcance de la Auditoría:	Realizar una evaluación del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que hacen parte del proceso de Gestión de Interacción Ciudadana de la Delegatura, mediante la verificación de una muestra aleatoria de la información suministrada por el periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2019 y el 30 de mayo de 2020
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Circular básica Jurídica de 2015, Título IV, Capítulo I, Numeral 5e ✓ Ley 1437 de 2011 ✓ Ley 1757 de 2015 ✓ Proceso F-INCI-001

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría								Reunión de Cierre		
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
3	07	2020		3	07	2020		15	07	2020	15	07	2020

Jefe oficina de Control Interno	Auditor
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.

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

- 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 de 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 20201300007373 de 27 de mayo, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento del proceso:
- 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 3 de julio de 2020 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.

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

RIESGOS EVALUADOS Y CONTROLES

La Oficina de Control Interno tiene conocimiento de la actualización a nivel global de la entidad de la Gestión basada en riesgos según la Guía de Administración de Riesgo y el diseño de controles en entidades del Departamento Administrativo de la Función Pública, sin embargo, analiza la metodología de Gestión Integral de Riesgos D-MECO-003 ya que se encuentra vigente y por tanto se debe hacer un seguimiento al mismo. En la Matriz de riesgos:

PROCESO	PROCEDIMIENTO	ACTIVIDAD	RUTINA	CONDICION ESPECIAL DE OPERACION	IDENTIFICACION DEL RIESGO / OPORTUNIDAD					RIESGO / OPORTUNIDAD		CONTROLES / FACILITADORES				
					PELIGRO / VULNERABILIDAD / ESPECTO AMBIENTAL	DESCRIPCION DEL PELIGRO	RIESGO	CODIGO DEL RIESGO (PLANEACION)	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS / AMENAZAS / IMPACTO AMBIENTAL	VALORACION INICIAL	FUENTE (equipo, producto)	MEDIO / ADMINISTRATIVO (método y entorno)	INDIVIDUO	
Gestión de Interacción Ciudadana Financiera	R-INCF-001 Derecho de Petición R-INCF-002 Quejas por deficiente prestación de los servicios de las cooperativas vigiladas ó por violación de las normas que rigen su actividad	Todas	Si	No	Carga laboral	Las diferentes causas generan en los responsables del proceso una alta carga laboral que impacta en la respuesta a las PQRS	No atender dentro de los términos previstos en la ley las quejas, peticiones y reclamos presentados por los usuarios contra las entidades supervisadas.	INCF2	NORMATIVO	1. Falta de personal 2. Distribución del trabajo 3. Alto volumen de PQR 4. Alto volumen de solicitud de trámites 4. Desconocimiento del trámite por parte de los usuarios 5. Falta de atención en debida forma por parte de las cooperativas 6. Mala tipificación de los radicados 7. Falencias en las competencias	1. Mala imagen de la SES 2. Reprocesos a funcionario. 4. Tutelas a la superintendencia	15	Importante	1. Reparto	1. F-INCI-001 Control de Quejas y Derechos de Petición.	

Se observa un (1) riesgo identificado en el proceso, el cual está enfocado en los términos previstos en la ley para responder las peticiones, 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.

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

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

	MATRIZ PUNTOS DE CONTROL	Código Formato F-MECO-015
--	---------------------------------	--------------------------------------

PROCESO: INTERACCION CIUDADANA						
ACTIVIDAD	PRODUCTO GENERADO	REQUISITOS PARA LIBERACION PRODUCTO	PRODUCTO NO CONFORME	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	REGISTRO DEL CONTROL	RESPONSABLE DEL CONTROL
Quejas por deficiente prestación de servicios de las entidades vigiladas, y quejas y derechos de petición de las entidades intervenidas	Oficio de traslado a la cooperativa de la queja, respuesta al quejoso y cierre de queja	Que el traslado de la queja, la respuesta al peticionario y el cierre de queja se haya realizado previa evaluación de la complejidad de la misma	Trasladar la queja o la petición sin evaluación previa de la complejidad o si es reiterativa y que el cierre de quejas no se haga con fundamentado en la normatividad vigente	La revisión previa a la salida del oficio por parte del Coordinador del Grupo Jurídico y Asesora del Despacho	Se deja la trazabilidad en el histórico de ORFEO	Coordinador del Grupo Jurídico y Asesor del Despacho
Consultas	Oficio de respuesta a la consulta	Que la consulta sea acorde a lo solicitado y que esté fundamentada en la normatividad legal aplicable	Que la respuesta a la consulta sea contraria a la normatividad que rige el sector y/o que no se responda lo que se está preguntando	La revisión previa a la salida del oficio por parte de los Coordinadores, Intendente y Asesora del Despacho	Se deja la trazabilidad en el histórico de ORFEO	Coordinadores, Intendente y Asesor del Despacho

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.

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

1. Descripción del proceso

De manera general las peticiones, quejas o consultas presentan una recepción, evaluación, oficio, acuse de recibido y/o traslado a la cooperativa, recepción de respuesta, se evalúa si la respuesta es acorde y se procede a cerrar y archivar la petición.

2. Selección de la Muestra:

Se realiza una evaluación del trámite de las quejas y peticiones que hacen parte del Proceso de Gestión de Interacción Ciudadana de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, mediante la verificación de una muestra aleatoria sobre un total de mil seiscientos treinta (1.630) radicados registrados en el Formato F-INCI-001 "Control de quejas y derechos de petición", suministrado por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano por el periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2019 y el 30 de mayo de 2020, el cual de conformidad con la aplicación del formato F-COIN-019 Determinación Muestra de Auditoría arrojó como resultado una muestra de cincuenta (50) radicados .

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

ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA	TIPO DE TRAMITE	ASUNTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE RADICADO	DIAS HABLES
293	20194400151762	28/05/2019	PQR'S	DILIGENCIAMIENTO DE CDT	20192200120361	11/06/2019	9
310	20194400335852	01/11/2019	PQR'S	REDUCCION DE EMBARGO	20192200328751	02/12/2019	19
322	20194400162612	06/06/2019	PQR'S	DEVOLUCION DE DINERO	20192200134841	26/06/2019	13
329	20194400302942	03/10/2019	PQR'S	PAZ Y SALVO	20192200351551	17/12/2019	50
335	20194400166242	10/06/2019	PQR'S	SOLICITUD DE SOPORTES CREDITICIOS	20192200142381	5/07/2019	17
336	20194400168632	10/06/2019	PQR'S	DENUNCIA	20192200134901	26/06/2019	11
347	20194400168712	12/06/2019	PQR'S	COPIA DE POLIZA DE SEGURO	20192200149321	11/07/2019	19
376	20194400176292	18/06/2019	PQR'S	FALTA DE RESPUESTA	20192200159531	19/07/2019	21
386	20194400181982	21/06/2019	PQR'S	REPORTE NEGATIVO EN CENTRALES DE RIESGO	20192200161021	22/07/2019	19
387	20194400330162	25/10/2019	PQR'S	FALTA DE INFORMACION SOBRE AVAL	20192200314021	25/11/2019	19
398	20194400189612	28/06/2019	PQR'S	DENUNCIA	20192200160891	22/07/2019	15
433	20194400199602	09/07/2019	PQR'S	ACOSO PARA PAGO	20192200171861	1/08/2019	17
450	20194400207842	16/07/2019	PQR'S	LIQUIDACION DE INTERESES	20192200182281	12/08/2019	18
508	20194400235752	05/08/2019	PQR'S	FALTA DE RESPUESTA	20192200199661	30/08/2019	17
525	20194400242582	09/08/2019	PQR'S	SUSPENSION DE COBRO POR NOMINA	20192200217021	9/09/2019	20
545	20194400259112	22/08/2019	PQR'S	ACUSE INFORMATIVO	20192200216351	18/09/2019	19
549	20194400257632	22/08/2019	PQR'S	IRREGULARIDADES REPORTE CENTRALES DE RIESGO	20192200217041	19/09/2019	20
566	20194400261232	23/08/2019	PQR'S	NO HAN RESPONDIDO	20192200213641	17/09/2019	17
583	20194400267442	30/08/2019	PQR'S	CANCELACION TOTAL DE LA DEUDA	201922003131	23/09/2019	16
607	20194400155832	31/05/2019	PQR'S	LEVANTAMIENTO DE GRAVAMEN	20192200130481	19/06/2019	12
609	20194400274112	06/09/2019	PQR'S	REITERA DERECHO DE PETICION	20192200240381	2/10/2019	18
766	20194400316702	18/10/2019	PQR'S	SIN PETICION LEGIBLE	20192200260931	18/10/2019	1
781	20194400332862	29/10/2019	PQR'S	CANCELACION CDAT	20192200314211	26/11/2019	20
788	20194400335482	31/10/2019	PQR'S	IRREGULARIDADES REPORTE CENTRALES DE RIESGO	20192200314321	26/11/2019	16
818	20194400312942	15/10/2019	PQR'S	REALIZAN DESCUENTOS NO AUTORIZADOS POR EL ASOCIADO.	20192200319191	29/11/2019	31
1	20204400028882	28/01/2020	QUEJA	INCONFORMIDAD CON DESCUENTOS DE NÓMINA	20202200047561	25/02/2020	20
12	20204400057032	18/02/2020	QUEJA	INCONFORMIDAD CON DESCUENTOS DE NÓMINA	Finalizado		
19	20204400013762	16/01/2020	QUEJA	SOLICITA ESTADO DE CUENTA	20202200073071	16/03/2020	42
21	20204400016722	20/01/2020	DERECHO DE PETICIÓN	RETIRO VOLUNTARIO	20202200078941	18/03/2020	42
31	20204400058522	18/02/2020	DERECHO DE PETICIÓN	SIN INFORMACIÓN	Finalizado		
93	20204400069352	27/02/2020	DERECHO DE PETICIÓN	REPORTE CENTRALES DE RIESGO	20202200078881	18/03/2020	14
240	20204400122922	8/04/2020	QUEJA	INCONFORMIDAD CON ALIVIOS APLICADOS	Finalizado		
243	20204400125212	13/04/2020	DERECHO DE PETICIÓN	ACOGERSE A MEDIDAS DE ALIVIO	20202300145261	6/05/2020	16
247	20204400124892	13/04/2020	DERECHO DE PETICIÓN	ACOGERSE A MEDIDAS DE ALIVIO	20202300156971	14/05/2020	22
333	20204400114462	03/04/2020	DERECHO DE PETICIÓN	INFORMACIÓN ALIVIOS FINANCIEROS	20202200141301	4/05/2020	18
335	20204400070532	28/02/2020	DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD RETIRO DE COOPERATIVA Y APORTES	20202200134841	28/04/2020	39
378	20204400155392	05/05/2020	QUEJA	INCOVENIENTE RETIRO DE APORTES Y CRUCE DE CUENTAS	Finalizado		
381	20204400154392	05/05/2020	QUEJA	INCONVENIENTE RETIRO AHORROS	20202200175621	1/06/2020	18
400	20204400160482	08/05/2020	DERECHO DE PETICIÓN	INCONVENIENTES ACCESO A PLATAFORMA DE LA COOPERATIVA	20202200179301	8/06/2020	20
444	20204400019602	21/01/2020	QUEJA	INCONFORMIDAD CON COBROS	20202200042231	18/02/2020	20
504	20204400016422	20/01/2020	DERECHO DE PETICIÓN	INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE INTERESES	20202200043551	19/02/2020	22

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

ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA	TIPO DE TRAMITE	ASUNTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE RADICADO	DIAS HABLES
505	20204400024932	24/01/2020	DERECHO DE PETICIÓN	ASOCIACIÓN SIN CONSENTIMIENTO	20202200043571	19/02/2020	18
529	20204400150992	30/04/2020	DERECHO DE PETICIÓN	INCONVENIENTE APLICACIÓN DE ALIVIOS	20202200160451	18/05/2020	11
580	20204400166872	13/05/2020	QUEJA	SOLICITUD CONGELAMIENTO PAGO CUOTAS	20202200182431	9/06/2020	18
591	20204400161572	08/05/2020	DERECHO DE PETICIÓN	INCONVENIENTE APLICACIÓN DE ALIVIOS	20202200175631	1/06/2020	15
606	20204400168652	14/05/2020	QUEJA	NEGACIÓN AL DERECHO DE SER CANDIDATO	En tramite		
613	20204400167292	13/05/2020	DERECHO DE PETICIÓN	APLICACIÓN ALIVIOS FINANCIEROS	20202200180911	8/06/2020	17
669	20204400174192	19/05/2020	DERECHO DE PETICIÓN	APLICACIÓN ALIVIOS FINANCIEROS	20203700182591	10/06/2020	15
714	20204400173892	18/05/2020	DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD CONGELAMIENTO PAGO CUOTAS	20202200179271	8/06/2020	14
768	20204400186082	29/05/2020	DERECHO DE PETICIÓN	INCONVENIENTE CON CRUCE DE CUENTAS	20202200208291	23/06/2020	15

3. Procedimiento de Quejas y Peticiones:

La revisión de la muestra aleatoria se realizó verificando los diferentes procedimientos establecidos en el proceso de Gestión de Interacción Ciudadana de la Delegatura Financiera que se encuentra establecido en el aplicativo iSolucion, diseñada dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia el cual contiene los siguientes formatos:

- ✓ R-INCF-001 Derecho de Petición (a)
- ✓ R-INCF-002 Quejas por deficiente prestación de los servicios de las cooperativas vigiladas o por violación de las normas que rigen su actividad. (a)
- ✓ R-INCF-004 Trámite de Consultas escritas de cooperativas intervenidas. (b)
- ✓ R-INCF-005 Trámite de Quejas y derechos de petición de cooperativas intervenidas y en liquidación voluntaria (b)
- ✓ F-INCI- 002 Control de Consultas: Formato que no se utiliza

(a) Procedimiento que no se ha actualizado desde el año 2014

(b) Procedimiento no actualizado desde el año 2009

Teniendo en cuenta lo anterior se recomienda hacer una revisión y análisis de los procedimientos mencionados ya sea para mejorarlos o en caso de no ser utilizados, sean transformados o eliminados.

4. Revisión de la Muestra Seleccionada

ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA	TIPO DE TRAMITE	ASUNTO	RAD. DE SALIDA	FECHA DE RAD.	DIAS HABLES CONSUMIDOS	Tipo de envío	Verificación de la Auditoría	Satisfacción de Peticionario
293	20194400151762	28/05/2019	PQR'S	DILIGENCIAMIENTO DE CDT	20192200120361	11/06/2019	9	Acta de comunicación	No requiere traslado	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

ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA	TIPO DE TRAMITE	ASUNTO	RAD. DE SALIDA	FECHA DE RAD.	DIAS HABILES CONSUMIDOS	Tipo de envío	Verificación de la Auditoría	Satisfacción de Peticionario
310	201944003 35852	01/11/2 019	PQR'S	REDUCCION DE EMBARGO	201922003 28751	02/12/2 019	19	No hay acta de envío de acuse a peticionario	Traslado a COOP. Educadores de Boyacá, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a Coopeducadores de Boyacá para dar respuesta...	NO
322	201944001 62612	06/06/2 019	PQR'S	DEVOLUCION DE DINERO	201922001 34841	26/06/2 019	13	Acta de comunicación	Traslado a Coop. Judicial del Tolima, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a Coop judicial del Tolima para dar respuesta...	NO
329	201944003 02942	03/10/2 019	PQR'S	PAZ Y SALVO	201922003 51551	17/12/2 019	50	Acta de comunicación	Traslado a Coomuldesa, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a Coomuldesa para dar respuesta...	NO
335	201944001 66242	10/06/2 019	PQR'S	SOLICITUD DE SOPORTES CREDITICIOS	201922001 42381	5/07/20 19	17	Acta de comunicación	No hay traslado, deber esperar respuesta de coopindumil	NO
336	201944001 68632	10/06/2 019	PQR'S	DENUNCIA	201922001 34901	26/06/2 019	11	Acta de comunicación	Traslado a Fincomercio, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a Fincomercio para dar respuesta...	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

ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA	TIPO DE TRAMITE	ASUNTO	RAD. DE SALIDA	FECHA DE RAD.	DIAS HABILES CONSUMIDOS	Tipo de envío	Verificación de la Auditoría	Satisfacción de Peticionario
347	201944001 68712	12/06/2 019	PQR'S	COPIA DE POLIZA DE SEGURO	201922001 49321	11/07/2 019	19	Acta de comunicación	Traslado a Superfinanciera por caso confiar coop. no se observa el seguimiento a ese traslado.	no
376	201944001 76292	18/06/2 019	PQR'S	FALTA DE RESPUESTA	201922001 59531	19/07/2 019	21	Acta de comunicación	Traslado a Credifuturo, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a Credifuturo para dar respuesta...	no
386	201944001 81982	21/06/2 019	PQR'S	REPORTE NEGATIVO EN CENTRALES DE RIESGO	201922001 61021	22/07/2 019	19	Acta de comunicación	Traslado a Cooprocenva, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a Cooprocenva para dar respuesta...	no
387	201944003 30162	25/10/2 019	PQR'S	FALTA DE INFORMACION SOBRE AVAL	201922003 14021	27/11/2 019	21	No hay acuse a peticionario	Traslado a Coolac Ltda., sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a Coolac Ltda. para dar respuesta...	no
398	201944001 89612	28/06/2 019	PQR'S	DENUNCIA	201922001 60891	22/07/2 019	15	Acta de comunicación	Traslado a Credifuturo, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a Credifuturo para dar respuesta...	no
433	201944001 99602	09/07/2 019	PQR'S	ACOSO PARA PAGO	201922001 71861	1/08/20 19	17	dos radicados de respuesta, acta de comunicación	Coasmedas ya respondió	si se contestó

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



ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA	TIPO DE TRAMITE	ASUNTO	RAD. DE SALIDA	FECHA DE RAD.	DIAS HABILES CONSUMIDOS	Tipo de envío	Verificación de la Auditoría	Satisfacción de Peticionario
450	201944002 07842	16/07/2 019	PQR'S	LIQUIDACION DE INTERESES	201922001 82281	12/08/2 019	18	Acta de comunicación	Ya se respondió, pendiente otra respuesta por firma	no
508	201944002 35752	05/08/2 019	PQR'S	FALTA DE RESPUESTA	201922001 99661	30/08/2 019	17	No hay acta de envío de acuse a peticionario	No hay traslado, deber esperar respuesta de cobelen	no
525	201944002 42582	09/08/2 019	PQR'S	SUSPENSION DE COBRO POR NOMINA	201922002 17021	9/09/20 19	20	Acta de comunicación	No hay traslado, deber esperar respuesta de cooindegabo	no
545	201944002 59112	22/08/2 019	PQR'S	ACUSE INFORMATIVO	201922002 16351	18/09/2 019	19	Acta de comunicación	Traslado a Multiacop, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 15 días a Multiacop para dar respuesta...	no
549	201944002 57632	21/08/2 019	PQR'S	IRREGULARIDADES REPORTE CENTRALES DE RIESGO	201922002 17041	19/09/2 019	20	Acta de comunicación	No hay traslado, deber esperar respuesta de coop. De empleados de SaludCoop	no
566	201944002 61232	23/08/2 019	PQR'S	NO HAN RESPONDIDO	201922002 13641	17/09/2 019	17	Acta de comunicación	Segundo traslado a Cesca, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 5 días a Cesca para dar respuesta...	no
583	201944002 67442	30/08/2 019	PQR'S	CANCELACION TOTAL DE LA DEUDA	201922003 131	23/09/2 019	16	Acta de comunicación	Traslado a Coomultrasan, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 15 días a Coomultrasan para dar respuesta...	no
607	201944001 55832	31/05/2 019	PQR'S	LEVANTAMIENTO DE GRAVAMEN	201922001 30481	19/06/2 019	12	No hay Actas de envío, No hay acuse a peticionario, solo hay traslado	Traslado a mandatario de extinta Cooperadores, no hay seguimiento	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



ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA	TIPO DE TRAMITE	ASUNTO	RAD. DE SALIDA	FECHA DE RAD.	DIAS HABILES CONSUMIDOS	Tipo de envío	Verificación de la Auditoría	Satisfacción de Peticionario
								aunque no es evidente desde el Numero de tramite inicial		
609	201944002 74112	06/09/2 019	PQR'S	REITERA DERECHO DE PETICION	201922002 40381	2/10/20 19	18	Acta de comunicación	No hay traslado, deber esperar respuesta de progreso	no
766	201944003 16702	16/10/2 019	PQR'S	SIN PETICION LEGIBLE	201922002 60931	21/10/2 019	3	Acta de comunicación	Traslado a Coopetrol, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 15 días a Coopetrol para dar respuesta...	no
781	201944003 32862	29/10/2 019	PQR'S	CANCELACION CDAT	201922003 14211	26/11/2 019	20	Acta de comunicación	Traslado a Cidesa, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 15 días a Cidesa para dar respuesta...	no
788	201944003 35482	31/10/2 019	PQR'S	IRREGULARIDADES REPORTE CENTRALES DE RIESGO	201922003 14321	27/11/2 019 6/12/20 19	17	No hay acta de envío de acuse a peticionario, no hay acuse a peticionario	2 trasladados a Fincomercio, no se observa seguimiento	no
818	201944003 12942	11/10/2 019	PQR'S	REALIZAN DESCUENTOS NO AUTORIZADOS POR EL ASOCIADO.	201922003 19191	29/11/2 019	31	Acta de comunicación	Traslado a Coomultrasan, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 15 días a Coomultrasan para dar respuesta...	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

ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA	TIPO DE TRAMITE	ASUNTO	RAD. DE SALIDA	FECHA DE RAD.	DIAS HABILES CONSUMIDOS	Tipo de envío	Verificación de la Auditoría	Satisfacción de Peticionario
1	202044000 28882	28/01/2020	QUEJA	INCONFORMIDAD CON DESCUENTOS DE NÓMINA	202022000 47561	25/02/2020	20	No hay Acta de comunicación a peticionario ni a Procuraduría	Traslado a Beneficiar, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 15 días a Beneficiar para dar respuesta...	no
12	202044000 57032	5/02/2020	QUEJA	INCONFORMIDAD CON DESCUENTOS DE NÓMINA	Finalizado			No presenta actas de comunicación	Se finalizó la queja sin traslado ni acuse a peticionario. No muestra realización de procedimientos	no
19	202044000 13762	16/01/2020	QUEJA	SOLICITA ESTADO DE CUENTA	202022000 73071	16/03/2020	42	Acta de comunicación	Traslado a Coovitel y a SuperSociedades, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 15 días a Coovitel para dar respuesta...	no
21	202044000 16722	20/01/2020	DERECHO DE PETICIÓN	RETIRO VOLUNTARIO	202022000 78941	18/03/2020	42	Acta de comunicación	Traslado a Progreasa, sin embargo, se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 5 días a Progreasa para dar 2da respuesta...	no
31	202044000 58522	18/02/2020	DERECHO DE PETICIÓN	SIN INFORMACIÓN	Finalizado			No presenta actas de comunicación	Se finalizó la queja sin traslado ni acuse a peticionario. No muestra realización de procedimientos	no
93	202044000 69352	27/02/2020	DERECHO DE PETICIÓN	REPORTE CENTRALES DE RIESGO	202022000 78881	18/03/2020	14	Acta de comunicación	Traslado a Fincomercio, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 15 días a Fincomercio	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

ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA	TIPO DE TRAMITE	ASUNTO	RAD. DE SALIDA	FECHA DE RAD.	DIAS HABILES CONSUMIDOS	Tipo de envío	Verificación de la Auditoría	Satisfacción de Peticionario
									para dar respuesta...	
240	202044001 22922	8/04/20 20	QUEJA	INCONFORMIDAD CON ALIVIOS APLICADOS	Finalizado			No presenta actas de comunicación	Se finalizó la queja sin traslado ni acuse a peticionario. No muestra realización de procedimientos	no
243	202044001 25212	9/04/20 20	DERECHO DE PETICIÓN	ACOGERSE A MEDIDAS DE ALIVIO	202023001 45261	6/05/20 20	17	Acta de comunicación	Traslado a Confie, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 15 días a Confie para dar respuesta...	no
247	202044001 24892	13/04/20 20	DERECHO DE PETICIÓN	ACOGERSE A MEDIDAS DE ALIVIO	202023001 56971	14/05/20 20	22	Acta de comunicación	Traslado a Cooperudea, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 15 días a Cooperudea para dar respuesta...	no
333	202044001 14462	03/04/20 20	DERECHO DE PETICIÓN	INFORMACIÓN ALIVIOS FINANCIEROS	202022001 41301	4/05/20 20	18	Acta de comunicación	Acuse de recibido a Superfinanciera, sin solución por no poder abrir los archivos	no
335	202044000 70532	28/02/20 20	DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD RETIRO DE COOPERATIVA Y APORTES	202022001 34841	28/04/20 20	39	Acta de comunicación	Traslado a Crearcoop, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 15 días a Crearcoop para dar respuesta...	no
378	202044001 55392	05/05/20 20	QUEJA	INCOVENIENTE RETIRO DE APORTES Y CRUCE DE CUENTAS	Finalizado			No presenta actas de comunicación	Se finalizó la queja sin traslado ni acuse a peticionario. No muestra realización de procedimientos	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



ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA	TIPO DE TRAMITE	ASUNTO	RAD. DE SALIDA	FECHA DE RAD.	DIAS HABILDES CONSUMIDOS	Tipo de envío	Verificación de la Auditoría	Satisfacción de Peticionario
381	202044001 54392	09/04/2 020	QUEJA	INCONVENIENTE RETIRO AHORROS	202022001 75621	5/06/20 20	41	Acta de comunicación	Traslado a Confie, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 15 días a Confie para dar respuesta...	no
400	202044001 60482	08/05/2 020	DERECHO DE PETICIÓN	INCONVENIENTES ACCESO A PLATAFORMA DE LA COOPERATIVA	202022001 79301	8/06/20 20	20	Acta de comunicación	Traslado a Codema, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 15 días a Codema para dar respuesta...	no
444	202044000 19602	21/01/2 020	QUEJA	INCONFORMIDAD CON COBROS	202022000 42231	18/02/2 020	20	Acta de comunicación	Traslado a Pio XII, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 15 días a Pio XII para dar respuesta...	no
504	202044000 16422	18/01/2 020	DERECHO DE PETICIÓN	INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE INTERESES	202022000 43551	19/02/2 020	24	Acta de comunicación	Traslado a Coobelen, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual no se especificó plazo de 15 días a cooperativa para dar respuesta...	no
505	202044000 24932	24/01/2 020	DERECHO DE PETICIÓN	ASOCIACIÓN SIN CONSENTIMIENTO	202022000 43571	19/02/2 020	18	Acta de comunicación	Traslado a Coomultrasan, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual no se especificó plazo de 15 días a cooperativa para dar respuesta...	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

ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA	TIPO DE TRAMITE	ASUNTO	RAD. DE SALIDA	FECHA DE RAD.	DIAS HABILES CONSUMIDOS	Tipo de envío	Verificación de la Auditoría	Satisfacción de Peticionario
529	202044001 50992	30/04/2 020	DERECHO DE PETICIÓN	INCONVENIENTE APLICACIÓN DE ALIVIOS	202022001 60451	18/05/2 020	11	Acta de comunicación	Traslado a Coomultrasan , sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban plazo de 15 días a Coomultrasan para dar respuesta...	no
580	202044001 66872	13/05/2 020	QUEJA	SOLICITUD CONGELAMIENTO PAGO CUOTAS	202022001 82431	9/06/20 20	18	Acta de comunicación	Traslado a Coopeldar, sin embargo, se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 5 días a Coopeldar para dar 2da respuesta...	no
591	202044001 61572	08/05/2 020	DERECHO DE PETICIÓN	INCONVENIENTE APLICACIÓN DE ALIVIOS	202022001 75631	9/06/20 20	20	Acta de comunicación	Traslado a Cooservunion , sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado que no indica plazo de respuesta a Cooservunion . 2 acuses a peticionario	no
606	202044001 66652	14/05/2 020	QUEJA	NEGACIÓN AL DERECHO DE SER CANDIDATO	En tramite			No presenta actas de comunicación	La petición no se ha contestado, sin traslado ni acuse a peticionario. No muestra realización de procedimientos	no
613	202044001 67292	13/05/2 020	DERECHO DE PETICIÓN	APLICACIÓN ALIVIOS FINANCIEROS	202022001 80911	8/06/20 20	17	Acta de comunicación	Acuse de recibido a Superfinanciera, sin solución por no poder abrir los archivos	no
669	202044001 74192	19/05/2 020	DERECHO DE PETICIÓN	APLICACIÓN ALIVIOS FINANCIEROS	202037001 82591	10/06/2 020	15	Acta de comunicación	Traslado a Coomultrasan , sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban plazo de 15 días a Coomultrasan para dar respuesta...	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

ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA	TIPO DE TRAMITE	ASUNTO	RAD. DE SALIDA	FECHA DE RAD.	DIAS HABILES CONSUMIDOS	Tipo de envío	Verificación de la Auditoría	Satisfacción de Peticionario
714	202044001 73892	18/05/2020	DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD CONGELAMIENTO PAGO CUOTAS	202022001 79271	8/06/2020	14	Acta de comunicación	Traslado a Coomultrasan, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban plazo de 15 días a Coomultrasan para dar respuesta...	no
768	202044001 86082	29/05/2020	DERECHO DE PETICIÓN	INCONVENIENTE CON CRUCE DE CUENTAS	202022002 08291	23/06/2020	15	Acta de comunicación	Traslado a Cooptraiss, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban plazo de 15 días a Cooptraiss para dar respuesta...	no

Resumen Análisis del Cuadro:

Teniendo en cuenta los radicados seleccionados consultados en el Sistema de Gestión Documental eSigna y los procedimientos establecidos de conformidad con el proceso de Gestión de Interacción Ciudadana de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, consultado en el aplicativo iSolución:

- En treinta y cuatro (34) de los 50 radicados revisados, es decir en el 68% de la muestra seleccionada no se observó el 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...*"
- En treinta y cuatro (34) de los 50 radicados revisados, es decir en el 68% de la muestra seleccionada se realizó traslado del mismo a la entidad vigilada, sin lograr evidenciarse que sobre el mismo se realice un oportuno y adecuado seguimiento con el fin de verificar que se esté dando una respuesta clara y oportuna por parte de la entidad vigilada al peticionario, lo que podría generar nuevos radicados de PQRS por la insatisfacción de la respuesta emitida al peticionario.

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

- c. En ocho (8) radicados es decir en el 16% de la muestra, no requirió traslado, porque está a la espera de respuesta de la entidad vigilada (5 casos) y en (3 casos) se emitió una respuesta directa y de fondo al peticionario.
- d. En cinco (5) radicados, es decir en el 10% de la muestra, se finalizó la petición sin demostrar traslado, acuse a peticionario, ni la realización de los procedimientos como actas de comunicación y sin demostrar los días consumidos para dar la respuesta.
- e. En tres (3) solicitudes, es decir en el 6% de la muestra, la Supersolidaria generó el segundo comunicado a la entidad vigilada solicitando respuesta a las vigiladas en 5 días hábiles, evidenciando el seguimiento adecuado por parte de la Superintendencia.
- f. En dos (2) solicitudes, es decir el 4% de la muestra presenta dos traslados a la entidad vigilada, con diferente número de radicado y un trámite presenta dos (2) acuses al mismo peticionario con diferente radicado, lo cual constituye un desgaste administrativo por parte de los funcionarios de la entidad.
- g. Solo en un (1) trámite es decir en el 2% de la muestra presenta la efectividad real de la respuesta emitida al peticionario y la satisfacción del ciudadano al obtener una respuesta adecuada, oportuna y efectiva.

Al respecto la Delegatura Financiera informa que es preciso recordar que dentro de las competencias asignadas a esta Superintendencia y de conformidad con lo establecido por la Circular Básica Jurídica, los casos que derivan directamente de los actos cooperativos celebrados entre los asociados y la organización solidaria, dentro de los cuales se encuentran el otorgamiento de créditos, devolución de ahorros, prestación de servicios, auxilios, cobro de intereses, entre otros, las cuales corresponden a casi al 95% del total de PQRs recibidas por esta Delegatura, se trasladan a la Junta de Vigilancia o al revisor fiscal, cuando así se requiera, con el fin de que suministren respuesta a las quejas de los asociados.

De conformidad con lo anterior, esta Superintendencia conforme a sus funciones en estos casos, tiene el deber de velar porque el peticionario reciba una respuesta clara, de fondo y oportuna, pero no le está dado a este Ente de Supervisión interferir en el manejo de los referidos actos cooperativos o en sus transacciones, siempre y cuando no se trasgreden normas de carácter legal, o cuando se considere que no es pertinente emitir observaciones sobre procesos internos que afecten el principio de autonomía y autodeterminación que rige a este tipo de organizaciones; por lo que, solo le es permitido efectuar el seguimiento a la Cooperativa para que ésta suministre una respuesta de fondo, valorando que el contenido de la misma sea adecuada, oportuna y efectiva. Esto teniendo en cuenta que la Superintendencia de la Economía Solidaria no cuenta con facultades jurisdiccionales que le permitan entrar a dirimir conflictos de este tipo entre los asociados y sus vigiladas.

Por tanto, el punto g anterior no genera observación alguna.

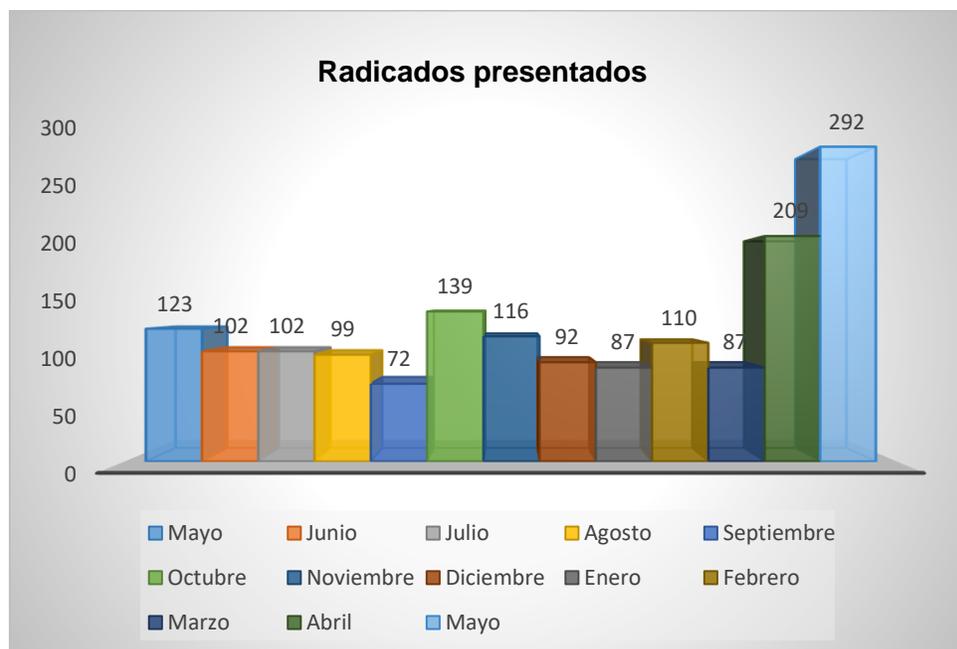
5. Análisis Global de la Información Suministrada

5.1. Radicados presentados:

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

De acuerdo con la información suministrada por la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, a continuación, se presenta el cuadro detallado del total de los radicados que fueron clasificados como PQRS por la Delegatura, los cuales corresponden al período comprendido entre el 1 de mayo de 2019 y 30 de mayo de 2020:

Radicados Presentados	
Mes	Cantidad
Mayo	123
Junio	102
Julio	102
Agosto	99
Septiembre	72
Octubre	139
Noviembre	116
Diciembre	92
Enero	87
Febrero	110
Marzo	87
Abril	209
Mayo	292
Totales	1.630



Fuente: Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo

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

De acuerdo a la gráfica anterior en el año 2019 de mayo a diciembre tuvo un comportamiento constante de ingreso de peticiones, con (845) en ocho (8) meses, solo en los meses de septiembre bajo a 72 radicados y en diciembre con 92 radicados, en tanto que en los meses de enero a mayo de 2020, con (785) peticiones en cinco (5) meses, inicio con un comportamiento contante y en los meses de abril y mayo aunque no había atención presencial a la ciudadanía, por motivos de la emergencia sanitaria, se duplico y triplicó respectivamente, el número de peticiones presentadas.

5.2. Radicados finalizados

- Durante el segundo semestre del año 2019, de mayo a diciembre se registraron un total de (845) radicados, de los cuales (18) radicados no se diligenciaron en el formato F-INCI-001, (827) radicados fueron finalizados, de los cuales (36) se finalizaron sin seguir el debido procedimiento. De los (791) radicados finalizados y con todo su procedimiento, es importante mencionar que (648) fueron trasladados por la Delegatura a los entes de control de las cooperativas y (760) presentan el acuse al peticionario respectivo.

Año	Radicados sin diligenciar en F-INCI-001	Radicados Finalizados	Radicados finalizados sin procedimiento	Radicados con traslado a Cooperativa	Radicados con Acuse a peticionario
2019	18	791	36	648	760

Fuente: Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo

- Durante el año 2020, de enero a mayo, se registraron un total de (785) radicados de los cuales (227) radicados no se diligenciaron en el formato F-INCI-001, (558) radicados fueron finalizados, todos con el debido procedimiento, es importante mencionar que (467) fueron trasladados por la Delegatura a los entes de control de las cooperativas y (550) presentan el acuse al peticionario respectivo.

Año	Radicados sin diligenciar en F-INCI-001	Radicados Finalizados	Radicados finalizados sin procedimiento	Radicados con traslado a Cooperativa	Radicados con Acuse a peticionario
2020	227	558	0	467	550

Fuente: Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo

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

Se observa que el formato F-INCI-001 no ha sido diligenciado en la totalidad de las casillas, dejando doscientos ochenta y un (281) filas sin diligenciar en su totalidad. En el cuadro hay 245 radicados de los que no se tiene información y no se sabe a ciencia cierta si fueron contestados o no, y si fueron contestados, el tiempo del trámite.

De igual manera se recomienda tener controles de verificación que garanticen la oportuna respuesta, así como la calidad de las respuestas emitidas por parte de la entidad vigilada al peticionario ya que como se mencionó (1.115) es decir el 82% de los tramites se trasladan al ente de control de las vigiladas.

Teniendo en cuenta lo anterior de 1.349 datos se obtiene la siguiente información:

5.3. Seguimiento de las PQRS con segundo comunicado

Revisada la información suministrada por el Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, se pudo establecer que no se está realizando un seguimiento oportuno y adecuado a los oficios que son trasladados a los entes vigilados y a las respuestas emitidas por parte de la entidad vigilada al peticionario

Año	Radicados Finalizados	Radicados Finalizados con segundo comunicado	Porcentaje
2019	827	61	7,38%
2020	558	248	44,44%

Fuente: Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo

Tal y como se puede evidenciar en el cuadro anterior, solamente 61 radicados presentan un primer y segundo comunicado de seguimiento en el año 2019, es decir un 7,38% sobre un total de 827 radicados y 248 radicados presentan primer y segundo comunicado de seguimiento en el año 2020, es decir con el 44,44% sobre un total de 558 radicados.

5.4. Tiempos de Respuesta de la PQRS

En el siguiente cuadro se muestra el tiempo que transcurrió en la Superintendencia para dar respuesta, sobre las PQRS radicadas durante los meses de mayo a diciembre de 2019, observando que el 53% de las PQRS fueron tramitadas por la Delegatura en un plazo superior a los 15 días hábiles.

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

Mes/ Días	ene-15	16-30	31-60	61-90	91-120	121-150	más de 151	Total
Mayo	102	9	4	1	1	1	2	120
Junio	33	44	22	1	1	0	0	101
Julio	42	52	3	1	0	0	1	99
Agosto	40	34	17	2	0	4	1	98
Septiembre	42	22	1	1	4	0	0	70
Octubre	39	28	51	8	0	0	0	126
Noviembre	26	71	10	1	0	0	0	108
Diciembre	46	21	1	0	0	0	1	69
Total	370	281	109	15	6	5	5	791
Participación	47%	36%	14%	2%	1%	1%	1%	100%

Fuente: Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo

De igual manera tal como podemos observar en el siguiente cuadro sobre las PQRS radicadas durante los meses de enero a mayo de 2020, se presenta una respuesta superior a 15 días en el 35% de las respuestas emitidas por la Delegatura.

Mes/ Días	ene-15	16-30	31-60	61-90	91-120	121-150	más de 151	Total
Enero	37	12	22	3	0	0	0	74
Febrero	58	33	8	1	0	0	0	100
Marzo	54	17	4	1	0	0	0	76
Abril	166	17	6	0	0	0	0	189
Mayo	49	68	2	0	0	0	0	119
Total	364	147	42	5	0	0	0	558
Participación	65%	26%	8%	1%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo

5.5. Tipificación de las PQRS

De conformidad con la información suministrada y generada a través del sistema de gestión documental eSigna, la totalidad de los radicados seleccionados se encuentran tipificados como PQRS para el año 2019, mientras que para el año 2020 la tipificación solo muestra Derechos de petición y Quejas, hasta mayo, no obstante, es importante mencionar que esto realmente se origina en la parametrización realizada a la plataforma desde su implementación, en el sistema de Gestión eSigna.

Tipo de trámite	PQRS	Derecho de Petición	Queja	Total
2019	845	0	0	845
2020		520	265	785
Total Radicados				1630

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

Fuente: Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo

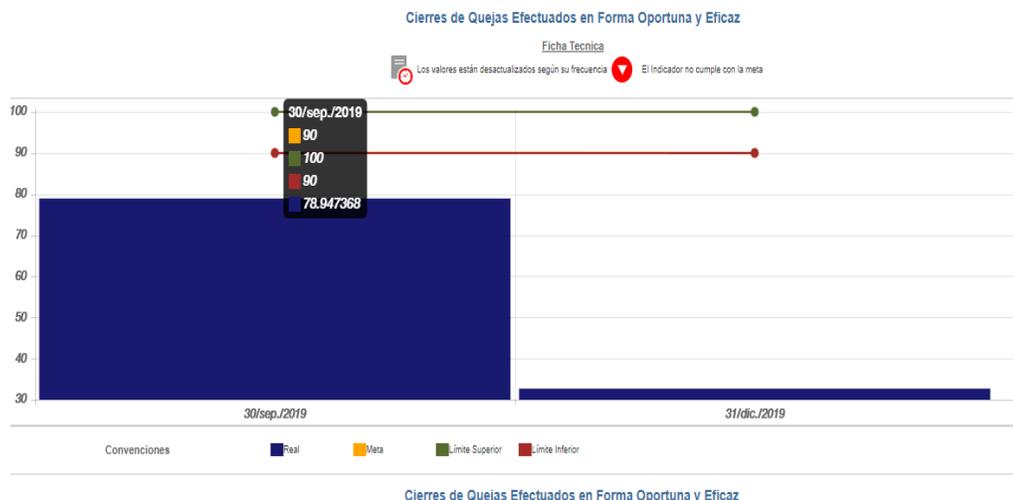
5.6. Indicadores

De acuerdo con nuestra revisión observamos que para el proceso de Gestión de Interacción Ciudadana Financiera se tienen establecidos tres (3) indicadores, los cuales se resumen a continuación:

- Cierres de Quejas Efectuados en Forma Oportuna y Eficaz: El cual corresponde a la siguiente formula:

*(No. cierres de quejas efectuados en forma oportuna y eficaz/ No. de quejas que se debían cerrar en el periodo evaluado) *100*

Observamos que, de acuerdo con lo revisado en iSolución a 30 de mayo de 2020 este indicador trimestral esta desactualizado, muestra datos a diciembre de 2019.



Fuente: Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo

- Efectividad en Disminución de Quejas por Actuaciones de la SES.

El cual corresponde a la siguiente formula:

((# de quejas recibidas en el año anterior sobre un mismo tema de una cooperativa - # de quejas recibidas en el año actual sobre un mismo tema de una cooperativa) / # de quejas recibidas en el año anterior sobre un mismo tema de una cooperativa)

Observamos que, de acuerdo con lo revisado en iSolución, a 30 de mayo de 2020 este indicador anual esta actualizado. Sin embargo, si no es entendible o claro, se recomienda replantearlo:

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

Observaciones del Indicador

Fecha	Meta	Medición	Numerador	Denominador	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición
31/dic./2019	10	-97	-97	978	-0,0992	10	10	Durante 2018 el número de quejas fue de 978, mientras que en 2019 el número de quejas fue de 1075. No es claro el indicador ya que al ejecutar la formula se observa un aumento del 9.91% con relación al año anterior. Formula: $(978 - 1075) / 978$.

Medición mayor que la Tol. Inferior

Medición menor o igual que la Tol. Superior

Medición entre la Tol. Superior e Inferior

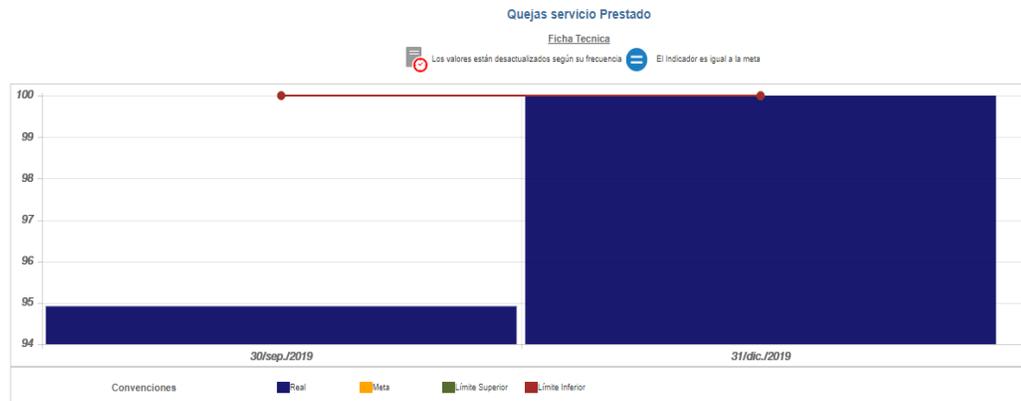
Fuente: Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo

• **Quejas servicio Prestado**

Este indicador se obtiene aplicando la siguiente formula:

*(No. quejas contra entidades vigiladas resueltas/No. quejas recibidas) *100*

De acuerdo con lo revisado en iSolución a 30 de mayo de 2020 este indicador trimestral esta desactualizado. Muestra datos a diciembre de 2019.



Fuente: Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo

Se observa que en la plataforma iSolución, dos indicadores: Cierres de Quejas Efectuados en Forma Oportuna y Eficaz y Quejas servicio Prestado, que son trimestrales, se encuentran desactualizados, mostrando indicadores a 31 de diciembre, a la fecha de elaboración de esta auditoría, mientras que el indicador Efectividad en Disminución de Quejas por Actuaciones de la SES, no es lo suficientemente claro.

5.7. Ranking de Cooperativas que generan más PQRSD

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



Fuente: Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo

6. Gestión Documental

6.1. Tabla de Retención Documental – TRD que emplea para organizar el archivo de gestión

Se realizó el análisis de la respuesta dada frente al requerimiento y los documentos aportados, con lo cual se evidencia que se tiene claridad sobre la existencia del instrumento archivístico TRD, lo que contribuye al cumplimiento de lo establecido por el art. 24 de la Ley 594 de 2000 frente a la obligatoriedad de la adopción de las TRD por parte de las entidades del Estado.

No obstante, es necesario precisar que la Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta con tres (3) versiones de TRD las cuales tiene acto administrativo de aprobación o adopción, estas son: versión 1 año 2003, versión 2 año 2005 y versión 3 año 2015 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 tramitada 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.

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

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

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

Una vez realizada la revisión de los documentos remitidos, se identifica que no hay ningún documento que corresponda al inventario Archivo de Gestión, esto a pesar que en el memorando de respuesta se establece lo siguiente:

“2. “Formato Único de Inventario Documental del Archivo de Gestión diligenciado”

El FUID que se está manejando para remitir los archivos desde la Delegatura Financiera a la Oficina de Archivo y Correspondencia, es el último aprobado Código F-GEDO-005 - Versión 02 (se anexa documento diligenciado)”

En este sentido, es un limitante para efectuar la verificación correspondiente, por tanto, no es posible emitir un concepto sobre este numeral.

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

La respuesta dada frente al requerimiento, respecto a que las hojas de control se incluyen en las carpetas y que no se cuenta con copia de estas, es un limitante para efectuar la verificación correspondiente, por tanto, no es posible emitir un concepto sobre este numeral.

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

La respuesta dada frente a este numeral se considera consecuente con las dinámicas propias de cada proceso, por lo que no procede análisis alguno frente a la misma, no obstante, 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.

6.5. Soportes de la última transferencia documental efectuada.

Frente a la respuesta dada con relación a este numeral, en la que se afirma:

“La última transferencia documental realizada, se efectuó el día 17 de octubre de 2019 de acuerdo con el FUID que se anexa, correspondiente a la Cooperativa FEBOR, ...”

Vale la pena señalar, que una vez revisados los documentos que fueron remitidos en respuesta, se identifica que la fecha 17 de octubre de 2019 hace referencia a la solicitud realizada por la Delegatura Financiera al proceso de Gestión Documental para que se llevará a cabo la revisión de la transferencia, actividad que se realizó el día 24 de octubre 2019, fecha en la que también se informa que los documentos serían recibidos, situación que pone de manifiesto que para el 17 de octubre de 2019 aún no se había realizado la transferencia, tal como se afirma.

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

Debido a lo anterior, se procede a confirmar con la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental la fecha del año 2019 en que la Delegatura Financiera realizó la transferencia documental, con lo cual se establece que esta fue efectuada el día 28 de octubre 2019, tal como consta en el *Acta de entrega/recibo de documentos*, acta que se encuentra firmada y reposa en original en el archivo del Grupo de Gestión Documental.

Así, es pertinente recordar la importancia que reviste dar respuesta en términos de claridad y congruencia a las solicitudes efectuadas en auditorías internas y más aún en las llevadas a cabo por entes externos, esto en aras de evitar posibles observaciones o hallazgos.

6.6. Actas de eliminación de documentos.

Una vez analizada la respuesta remitida por el delegado del proceso con relación a la afirmación "... desde la Delegatura Financiera, no se ha procedido a efectuar la eliminación de documentos, ya que, hasta el momento no se ha recibido por parte del área encargada protocolo alguno, en el que se establezca el procedimiento adecuado que se debe adelantar para llevar a cabo dicha actividad..." es necesario hacer las siguientes precisiones:

- a. El que una dependencia, grupo u oficina no realice eliminación documental es consecuente con las dinámicas propias de cada proceso, por lo que en este sentido no procede análisis alguno.
- b. 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.

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

En conclusión, es necesario que todos los servidores públicos, funcionarios y contratistas, de la Delegatura Financiera 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

Realiza la verificación del inventario documental denominado “*f-gedo-005 fuid- formato inventario doc 2020.xlsx*”, se identifica que la configuración del archivo hace que la información este dividida en varias hojas lo que dificulta su revisión, sin embargo, se observa que dicho inventario no contiene firmas de quien elabora, entrega y recibe, así como tampoco se establece que este sea un inventario que corresponda a la entrega por desvinculación, lo que se considera una limitante para emitir un concepto sobre este numeral.

Al respecto es importante señalar que cada uno de los grupos, que hacen parte del proceso con ocasión de la Emergencia y con el fin de hacerlo funcional de aquí en adelante, deben 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 hacer una revisión y análisis de los procedimientos R-INCF-001 Derechos de Petición, R-INCF-002 Quejas por deficiente prestación de los servicios de las cooperativas vigiladas o por violación de las normas que rigen su actividad, R-INCF-004 Trámite de Consultas escritas de cooperativas intervenidas, R-INCF-005 Trámite de Quejas y derechos de petición de cooperativas intervenidas y en liquidación voluntaria y F-INCI- 002 Control de Consultas: Formato que no se utiliza, que no han sido actualizados desde el año 2014 y 2009 respectivamente, ya sea para mejorarlos o en caso de no ser utilizados para ser transformados o eliminados.

✓ Se recomienda tener controles de verificación y alarmas en la Hoja de control, Formato F-INCI-001, que garanticen la oportuna respuesta, así como la calidad de las respuestas emitidas por parte de la entidad vigilada al peticionario ya que como se mencionó de (1630) radicados, (1.115) es decir el 82% de los tramites se trasladan al ente de control de las vigiladas, se finaliza el trámite y aun no hay una satisfacción real del peticionario.

✓ Se recomienda replantear el indicador: Efectividad en Disminución de Quejas por Actuaciones de la SES, ((# de quejas recibidas en el año anterior sobre un mismo tema de una cooperativa - # de quejas recibidas en el año actual sobre un mismo tema de una cooperativa) / #

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

de quejas recibidas en el año anterior sobre un mismo tema de una cooperativa), si no es lo suficientemente entendible o claro en su resultado.

✓ 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:

- a. Formato Único de Inventario Documental – FUID ya que no hay ningún documento que corresponda al inventario Archivo de Gestión, esto a pesar que en el memorando de respuesta indica que está anexo.
- b. En las Hojas de control diligenciadas correspondientes a expedientes de series complejas que se conforman en la dependencia que se incluyen en las carpetas y no se cuenta con copia de estas.
- c. En los Inventarios documentales de entrega de documentos por desvinculación o retiro de servidores públicos la configuración del archivo hace que la información este dividida en varias hojas lo que dificulta su revisión, sin embargo, se observa que dicho inventario no contiene firmas de quien elabora, entrega y recibe, así como tampoco se establece que este sea un inventario que corresponda a la entrega por desvinculación.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

Observación # 1. Riesgos Proceso de Gestión de Interacción Ciudadana

Condición: Se observa un (1) riesgo identificado en el proceso, el cual está enfocado en los términos previstos en la ley para responder las peticiones, 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”

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 Financiera:

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

Validados los riesgos establecidos dentro del proceso de Gestión de interacción ciudadana de la Delegatura Financiera, en la herramienta iSolución, se pudo establecer que el mismo cuenta con tres riesgos asociados, los cuales fueron actualizados según el historial de cambios el 05 de enero de 2018, dentro de los cuales se encuentran:

- Emisión verbal de conceptos erróneos en la atención personalizada a los usuarios.
- No atender dentro de los términos previstos en la ley las quejas, peticiones y reclamos presentadas por los usuarios contra las entidades supervisadas.
- Decisiones amañadas a intereses particulares.

De conformidad con lo anterior, esta Delegatura está actualizado en los riesgos relativos a este proceso, Adicionalmente, es pertinente informar que actualmente esta Delegatura se encuentra participando en la actualización de los procedimientos y riesgos que se encuentra adelantando el área de planeación de la Supersolidaria.

Respuesta OCI:

La oficina de control interno comprende y reconoce la actualización que ha hecho la delegatura, en el año 2018, sin embargo, se reitera la observación ya que es importante que se deje como una actividad descrita en el plan de mejoramiento, indicando la identificación y actualización de riesgos, así como de la gestión con los grupos de interés alineada al marco estratégico vigente.

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.

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 Financiera:

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

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código formato: F-COIN-021 Versión: 00
---	--	---

Conforme a su observación, nos permitimos informarle que como parte del proceso de actualización de procesos y procedimientos, así como registros asociados, se procederá a actualizar la matriz de puntos de control establecida en el formato F-MECO-015, incluyendo como herramienta de gestión documental la plataforma Esigna.

Respuesta OCI

La Oficina de Control Interno reitera la observación para que haya trazabilidad de la actividad de mejora.

Observación # 3: Incumplimiento Términos para Contestación de Radicados

Condición: En treinta y cuatro (34) de los 50 radicados revisados, es decir en el 68% de la muestra seleccionada no se observó el cumplimiento del término legal de quince (15) días de plazo para dar respuesta.

Criterio: Incumplimiento de Termino 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

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

Respuesta Gestión de Interacción Ciudadana – Delegatura Financiera:

Una vez evaluada su observación, revisamos los casos relacionados, encontrando que algunos de ellos corresponden a peticiones presentadas por un quejoso de manera reiterada, es decir sobre el mismo asunto y contra la misma organización de economía solidaria, por lo que de conformidad con la Circular Básica Jurídica, procedimos a remitir la respuesta dada a la queja inicial, advirtiendo que ya había sido contestada de conformidad con las disposiciones legales, tal como se observa a continuación:

- El radicado No. 20204400168652 del 13 de mayo, objeto de muestra tiene una observación referente a que la petición no fue contestada, ni trasladada al peticionario, situación que no corresponde a la realidad, pues el radicado fue asociado al expediente con ciclo 12858/2020/SG, el cual cuenta con los radicados de salida Nos. 20202200167191 del 26 de mayo de 2020 y 20202200163811 del 19 de mayo de 2020, mediante los cuales se respondió la petición con el mismo asunto y contra la misma entidad...

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

- El radicado No. 20204400057032 del 18 de febrero de 2020, objeto de muestra tiene una observación referente a que la petición no fue contestada, ni trasladada al peticionario, el cual fue finalizado en razón a que correspondió a una queja reiterada, pues con anterioridad la misma fue radicada con los Nos. 20204400031182 de 29 de enero de 2020, 20204400031182 del 29 de enero de 2020 y 20204400044702 del 5 de febrero de 2020. La atención al peticionario se efectuó mediante radicado No. 202022000320001 del 11 de febrero de 2020.

De otra parte, se hace necesario indicar que los radicados Nos. 20204400016422 del 18 de enero de 2020, 20204400019602 del 21 de enero de 2020, 20204400016722 del 20 de enero de 2020, 20204400013762 del 16 de enero de 2020, 20204400028882 del 28 de enero de 2020, fueron atendidos extemporáneamente, teniendo como causa atribuible la falta de personal para dicho mes, dado que el grupo jurídico de la Delegatura Financiera, tan solo contaba para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2020 y el 20 de febrero de 2020, con cuatro abogados de planta, de los cuales uno de ellos se encontraba incapacitado durante todo el mes de enero y algunos días de febrero, así que, la reducción de la capacidad operativa de la Delegatura afectó la atención en las PQRs, pues esta actividad, es solo una de las actividades que se encuentran a cargo de este grupo, el cual debe dar trámite a temas tales como: Controles de legalidad, atención de recursos de reposición, posesión de directivos. toma de posesión de entidades vigiladas, entre otros.

En ese mismo sentido, es pertinente mencionar que otra de las causas que afecta la atención oportuna de las peticiones, como es el caso de los radicados Nos. 20194400335852 del 1 de noviembre de 2019 y 20204400070532 del 28 de febrero de 2020, se encuentra directamente relacionada con la labor defectuosa en la radicación de las PQRs, pues una vez se radican, están son direccionadas incorrectamente a otras áreas de la Superintendencia, las cuales las remiten a la Delegatura sobre el tiempo límite para efectuar el trámite o las envían ya vencidos los plazos para dar respuesta.

Adicionalmente, es necesario recordar que a partir del 28 de marzo de 2020, con la expedición del Decreto 491 de 2020, en su artículo 5° estableció la ampliación de los términos para atender las peticiones, en el sentido de indicar que los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, se amplían, esto es que las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Situación que automáticamente acoge quince (15) radicados de la muestra, que bajo el amparo de la norma citada tenían un plazo para dar respuesta de treinta (30) días.

Finalmente, y respecto de las otras solicitudes que no fueron tramitadas oportunamente por parte de esta Delegatura, nos permitimos informarle que se están adoptando las medidas de control y correctivos pertinentes para efectuar una correcta y oportuna atención a la PQRs que son de competencia de esta Delegatura.

Respuesta OCI

La Oficina de Control Interno reconoce la mejora de los tiempos de respuesta para este año, y el cambio de normatividad en cuanto a la ampliación de plazos, sin embargo, teniendo en cuenta que el alcance de la auditoria es desde mayo del año 2019 hasta mayo de 2020, se reitera la observación y se solicita que las actividades adoptadas y correctivos pertinentes sean mencionados en el plan de mejora

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

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código formato: F-COIN-021 Versión: 00
---	--	---

Observación # 4: Inadecuado diligenciamiento Hoja de Control F-INCI-001

Condición: Se observa que el formato F-INCI-001 no ha sido diligenciado en la totalidad de las casillas, dejando doscientos ochenta y un (281) filas sin diligenciar en su totalidad.

Criterio: Inadecuado diligenciamiento formato F-INCI-001, establecido por la Delegatura en iSolución.

Causa: No se obtiene información real, necesarios para estadísticas como tampoco control de fechas

Efecto: Desconocimiento de radicados y su contestación importante o urgente

Recomendación: Diligenciar de manera total el formato para demostrar la realización de todos los procedimientos teniendo en cuenta sus fechas y unificando criterios para que después puedan realizar las estadísticas necesarias del proceso.

Respuesta Gestión de Interacción Ciudadana – Delegatura Financiera:

Se procederá a dar cabal cumplimiento en lo relacionado con el diligenciamiento de manera completa al formato F-INCI-001 o en el formato que de acuerdo con la mejora continua se cree para tal fin, el cual permita contar con información básica para hacer seguimiento al proceso de Gestión de Interacción Ciudadana. No obstante, es preciso indicar que esta Delegatura, ha venido cumpliendo con este requisito y continuará con tal empeño, mejorando sus herramientas de alertas y controles.

Respuesta OCI

La Oficina de Control Interno considera el empeño en la mejora del diligenciamiento del formato, sin embargo, reitera la observación para que haya trazabilidad de la actividad de mejora.

Observación # 5: Indicadores de Gestión de iSolución desactualizados

Condición: Se observa que en la plataforma iSolución, dos indicadores: Cierres de Quejas Efectuados en Forma Oportuna y Eficaz y Quejas servicio Prestado, que son trimestrales, se encuentran desactualizados

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

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

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

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 eficacia, eficiencia e importancia y mantenerlos actualizados de acuerdo a los datos generados por el proceso de Gestión de Interacción Ciudadana

Respuesta Gestión de Interacción Ciudadana – Delegatura Financiera:

Sobre el particular, nos permitimos informar que a la fecha se encuentran actualizados los indicadores del proceso, los cuales fueron cargados en la herramienta Isolución, el día 17 de julio de 2020.

Respuesta OCI

La Oficina de control Interno considera la actualización de los indicadores sin embargo le recuerda a la Delegatura financiera que la Auditoria es una captura de datos a la fecha del alcance por tanto se reitera la observación con el ánimo de que la acción de mejora proporcione controles necesarios que eviten que se vuelva a tener indicadores desactualizados a futuro.

Observación # 6: Organización de Archivos y diligenciamiento de Tabla de Retención Documental – TRD

Condición: En las Tablas de Retención Documental – TRD 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

Criterio: Archivos de gestión que incumplen con lo establecido por el art. 24 de la Ley 594 de 2000 frente a la obligatoriedad de la adopción de las TRD por parte de las entidades del Estado

Causa: Archivos que no están organizados, razón por la cual tampoco han sido transferidos al Archivo Central

Efecto: Incumplimiento de lo establecido en la normatividad archivística

Recomendación: Organización de dichos archivos, teniendo en cuenta que se empleará la versión de TRD que corresponda al periodo en el que fueron producidos los documentos.

Respuesta Gestión de Interacción Ciudadana – Delegatura Financiera:

A efectos de dar cabal cumplimiento con lo establecido por la Ley 594 de 2000, la Delegatura verificará las versiones de las tablas de retención documental adoptadas por esta Superintendencia desde 2015, con el fin de establecer los documentos que se encuentran en el archivo físico de la

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

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

Delegatura Financiera y que corresponden al proceso de Gestión de Interacción Ciudadana, que deben ser transferidos al Archivo Central, de conformidad con la TRD correspondiente.

Respuesta Gestión Documental:

Una vez analizada la respuesta por parte del delegado del proceso auditado, es pertinente señalar, que los documentos en los archivos de gestión deben ser organizados desarrollando de manera integral los procesos de clasificación, ordenación y descripción, y en este sentido las Tablas de Retención Documental – TRD en sus correspondientes versiones o el Cuadro de Clasificación Documental se constituyen en instrumentos a emplear en el proceso de clasificación.

Por lo anterior, se replantea la observación de la siguiente forma:

Observación # 6: Organización de Archivos y aplicación de Tabla de Retención Documental – TRD

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.

Condición: De acuerdo a la información aportada por el delegado del proceso auditado no se está aplicando la Tabla de Retención Documental – TRD versión 2015 para el proceso de clasificación que hace parte de la organización de los archivos y por tanto no se da cumplimiento a los tiempos de retención establecidos en esta.

Causa: Desconocimiento sobre la versión más reciente de la Tabla de Retención Documental – TRD como instrumento archivístico aplicable a la clasificación de documentos.

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

Recomendación: Organización del archivo de gestión, teniendo en cuenta emplear para su clasificación la versión de TRD que corresponda al periodo en el que fueron producidos los documentos.

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:

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	OBSERVACIONES	REPETITIVO
1	Actualización de Riesgos Proceso de Gestión de Interacción Ciudadana	No
2	Actualización Matriz de Puntos de Control	No
3	Incumplimiento Términos para Contestación de Radicados	No
4	Inadecuado diligenciamiento Hoja de Control F-INCI-001	No
5	Indicadores de Gestión de iSolución desactualizados	No
6	Organización de Archivos y diligenciamiento de Tabla de Retención Documental – TRD	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 seguimiento constante y oportuno, que permita que se dé 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.

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.

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