

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 01 de junio de 2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 011
	<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Número de Página 1 de 7

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA No.: 14**

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	28	<b>Mes:</b>	10	<b>Año:</b>	2021
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>1. PROCESO:</b>	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>
<b>2. LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):</b>	<p><b>Líder Estratégico:</b> Secretaria General</p> <p><b>Responsables de la Actualización:</b> Director Administrativo, Coordinadores de los grupos Relación Estado-Ciudadano y Notificaciones Administrativas.</p>
<b>3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:</b>	<p>Evaluar la gestión del proceso de Atención al Ciudadano, conforme a las disposiciones normativas, manuales y procedimientos emitidos por la Entidad, así como el cumplimiento de los requisitos de las Normas Técnicas ISO 9001:2015-Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 27001:2013- Sistema de Seguridad de la Información e ISO 14001:2015 -Sistema de Gestión Ambiental, con el fin de identificar oportunidades de mejora del proceso, en el Sistema de Gestión Integrado, el Sistema de Control Interno y la Gestión Institucional.</p>
<b>4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:</b>	<p>Se realizó auditoría al Proceso de Atención al Ciudadano, mediante prueba selectiva y/o muestreo sobre las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido entre el 01 de noviembre de 2019 al 28 de octubre de 2021., fecha de finalización de esta auditoría.</p> <p>Para su desarrollo se aplicó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, la Guía de Auditoria para Entidades Públicas, Versión 4, de julio de 2020, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Guía Técnica Colombiana ISO 19011 de 2018 - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.</p> <p>No fue necesario incorporar hechos adicionales durante el desarrollo de la auditoría.</p>
<b>5. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:</b>	<p>Para el análisis del proceso se evaluaron y verificaron los siguientes criterios:</p>

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 01 de junio de 2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 011
	<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Número de Página 2 de 7

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La adecuada aplicación de la normatividad vigente (Leyes, Decretos, Resoluciones, Circulares Internas y Externas, Manuales, Guías y Procedimientos propios del proceso).</li> <li>2. La gestión adelantada en el trámite de notificación de los actos administrativos.</li> <li>3. La gestión que se realiza mediante los diferentes canales de atención al ciudadano.</li> <li>4. El cumplimiento de los términos para resolver las diferentes modalidades de petición que se atienden en la entidad.</li> <li>5. El cumplimiento del control de términos de radicaciones que se tramitan y generan en el proceso.</li> <li>6. El diseño y gestión de los riesgos definidos en el proceso, así como el diseño y monitoreo de sus controles, de conformidad con lo dispuesto en la Guía de Administración de Riesgos Institucionales GC-G-002 versión 005, 006, 007 y 008.</li> <li>7. El monitoreo, actualización y cumplimiento de las metas definidas en cada uno de los Indicadores de Gestión establecidos para el proceso, de conformidad con lo dispuesto en los documentos Guía Indicadores de Gestión, Código: GC-G-001 versiones 005, 006 y 007 y las acciones tomadas con base en sus resultados.</li> <li>8. El Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con lo dispuesto en la norma NTC-ISO 9001: 2015 numerales 6.1, 7.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 9.1, 9.1.2, 9.3.2 y 10.</li> <li>9. La conformidad del Sistema de Seguridad de la Información de acuerdo con lo dispuesto en la norma NTC-ISO 27001:2013, numerales 7.3, 8.2, 8.3 y 9.3, así como, los Controles del Anexo A: A.11.2.8, A.13.2.3, A.16.1.2, A.16.1.3, A.18.1.3. y A.18.1.4.</li> <li>10. La conformidad del Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con lo dispuesto en la norma NTC-ISO 14001:2015, numerales 7.3, 7.4.3 y 10.3.</li> <li>11. La efectividad y cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan de Mejoramiento vigencia 2019.</li> </ol>
--	---

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	1	Mes	10	Año	2021	Desde:	1/10/2021	Hasta:	22/10/2021	Día	28	Mes	10	Año	2021
							D / M / A		D / M / A						

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 01 de junio de 2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 011
	<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Número de Página 3 de 7

## 6. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

### 6.1 ASPECTOS FUERTES DEL PROCESO:

1. La adaptación al cambio y las estrategias adoptadas al interior de los grupos de Relación Estado-Ciudadano y Notificaciones Administrativas, para hacer frente a las nuevas funciones asignadas a la Entidad y que recaen sobre el proceso. Adicionalmente, se encontró que la Entidad en la coyuntura de la pandemia de 2020-2021, ha garantizado la atención a los usuarios con el fin de obtener respuesta a los requerimientos de los mismos.

### 6.2 OBSERVACIONES

En el desarrollo de la auditoria el equipo auditor observó lo siguiente:

1. No existe trazabilidad de registros que demuestren la satisfacción del usuario durante el periodo comprendido entre el 1 de junio y el 24 de octubre de 2021, por indisponibilidad del chat en ese lapso de tiempo. La Entidad debe garantizar el funcionamiento de los diferentes canales de atención para los usuarios.
2. El Grupo de Relación Estado-Ciudadano, cuenta con doscientos sesenta y seis (266) radicados de salida pendientes de respuesta vencidos, con corte al 10 de octubre de 2021, según consulta realizada en el aplicativo Postal, los cuales deben ser analizados, con el fin de hacer el respectivo seguimiento.

### 6.3 NO CONFORMIDAD

DESCRIPCIÓN	NORMATIVIDAD INCUMPLIDA
<p><b>1. INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.</b></p> <p>El equipo auditor, realizó pruebas a cuatro canales de atención al ciudadano, evidenciando en el canal telefónico y el chat Institucional, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal Telefónico: La Línea Gratuita Nacional de Atención al Ciudadano: 01-8000-114319, no permite recibir llamadas desde celular, según pruebas realizadas los días 15, 18 y 20 de octubre de 2021.</li> </ul>	<p>NTC-ISO 9001:2015 8.1. Planificación y Control Operacional.</p>

 <p><b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b></p>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 01 de junio de 2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 011
	<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Número de Página 4 de 7

<b>6.3 NO CONFORMIDAD</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>NORMATIVIDAD INCUMPLIDA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Chat institucional: Desde el 1 de junio al 24 de octubre de 2021, el servicio estuvo suspendido, según pruebas realizadas los días 5, 6, 11, 12 y 20 de octubre de 2021, donde aparecía el siguiente mensaje en la página web: “Se están realizando ajustes y actualizaciones en nuestro servicio de CHAT”</li> </ul> <p>En consecuencia, se incumple la Norma NTC-ISO 9001:2015, numeral 8.1. Planificación y Control Operacional.</p>	
<p><b>2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.</b></p> <p>No se evidenció soporte de autorización expresa del Ciudadano, para el tratamiento de los datos personales por parte de la Superintendencia de Sociedades, al momento de radicar Reclamos, Sugerencias y/o Consultas en la Página Web de la Entidad, en el Módulo de PQRS.</p> <p>En consecuencia, se incumple lo dispuesto en el Artículo 9 de la Ley 1581 de 2012 y el control A.18.1.4 - Privacidad y protección de información de los datos personales del Anexo A, de la Norma NTC-ISO 27001:2013.</p>	Ley 1581 de 2012, art 9 y el control A.18.1.4 Privacidad y protección de información de los datos personales del Anexo A, de la Norma NTC-ISO 27001:2013.
<p><b>3. CONOCIMIENTO Y TOMA DE CONCIENCIA SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.</b></p> <p>El equipo auditor evidenció mediante entrevistas realizadas los días 7 y 22 de octubre de 2021, a diez (10) integrantes de los grupos de Relación Estado-Ciudadano y Notificaciones Administrativas, debilidad en el conocimiento en aspectos del Sistema de Gestión Ambiental; como políticas, objetivos, procedimientos con los que cuenta la Entidad, los cuales se encuentran documentados en SGI. Teniendo en cuenta que estos deben ser socializados, conocidos e interiorizados por los servidores públicos y contratistas que laboran en la Superintendencia de Sociedades, cabe resaltar la importancia de la sensibilización que se debe hacer al interior de los grupos de manera que se fortalezca la toma de conciencia y formación al respecto.</p>	NTC - ISO 14001:2015, numeral 7.3 Toma de Conciencia.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 01 de junio de 2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 011
	<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Número de Página 5 de 7

<b>6.3 NO CONFORMIDAD</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>NORMATIVIDAD INCUMPLIDA</b>
En consecuencia, se incumple la Norma NTC - ISO 14001:2015, numeral 7.3 Toma de Conciencia.	

<b>7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA</b>
<p>De la evaluación y verificación realizada a la gestión del Proceso de Atención al Ciudadano y los criterios definidos dentro del alcance de la auditoria, el equipo auditor concluye lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el periodo de desarrollo de la auditoria la Entidad está implementando, mediante la resolución 100-004238 del 9 de agosto de 2021, diversas actuaciones estratégicas encaminadas a dar cumplimiento al artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, entre las que se encuentra el cambio de denominación del grupo de Atención al Ciudadano por el de grupo de Relación Estado-Ciudadano, el cual quedó adscrito al despacho de la Secretaria General.</li> <li>2. Con relación al cumplimiento de los términos para resolver las diferentes modalidades de petición que se atienden en la Entidad, se verificó, mediante muestreo de los códigos de trámite definidos para las peticiones en el aplicativo Postal, que esta actividad se tiene controlada, y atiende las disposiciones descritas en el decreto legislativo 491 de 2020, sobre la ampliación de términos para atender peticiones en el marco del estado de emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.</li> <li>3. Respecto de las notificaciones administrativas, según la muestra analizada, el procedimiento se encuentra asegurado, sin embargo, en lo referente a las resoluciones de acuerdos de pago, para las vigencias 2019 y 2020, se encontraron radicados bajo el código de trámite 69009, los cuales corresponden a la constancia de ejecutoria de multas, situación que fue subsanada en el año 2021.</li> <li>4. Los riesgos de gestión del proceso y los controles diseñados son adecuados y coherentes con las guías de Administración de Riesgos Institucionales versiones 005, 006, 007 y 008, los cuales se encuentran documentados en el aplicativo de Riesgos y Auditoria.</li> <li>5. El proceso de Atención al Ciudadano cuenta con indicadores de gestión, los cuales cumplen con los criterios auditados. Se recomienda analizar la pertinencia de diseñar un indicador que involucre a todos los grupos de interés que interactúan con la Superintendencia de Sociedades.</li> <li>6. Se validó el cumplimiento de los numerales 6.1, 7.5, 8.2, 8.2.1, 9.1, 9.1.2, 9.3.2 y 10. de la Norma NTC-ISO 9001:2015, encontrándose conformes. No obstante, se identificó una (1) no conformidad respecto del numeral 8.1. Planificación y Control Operacional, el cual requiere una acción de mejora encaminada a ajustar la planeación de la contratación de herramientas que soporta la operación que adelantan agentes del centro de contacto, en la atención a los</li> </ol>

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 01 de junio de 2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 011
	<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Número de Página 6 de 7

## 7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

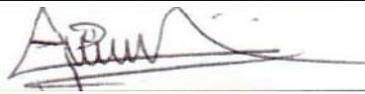
ciudadanos, vía telefónica y chat. Así mismo, se considera conveniente habilitar una contingencia para mantener su continuidad, integrando otras opciones o alternativas adicionales de chat, como chat por Teams, Whatsapp, Facebook, Messenger y Telegram, indistintamente del chat que se utilice, se hace necesario mantener copias de respaldo de las charlas, para así poder enviar estas al ciudadano que lo requiera.

7. Se validó el cumplimiento de los numerales 7.3, 7.4.3 y 10.3. de la Norma NTC-ISO 14001:2015, encontrándose conforme los numerales 7.4.3 y 10.3, y no conforme el numeral 7.3, el cual requiere una acción de mejora encaminada a sensibilizar e interiorizar los aspectos ambientales adoptados en la Entidad.
8. Se validó el cumplimiento de los numerales 7.3, 8.2, 8.3 y 9.3 de la Norma NTC ISO 27001:2013, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, encontrándose conformes. No obstante, habiéndose realizado el inventario de activos de información para el proceso, se debe continuar con la gestión de la valoración de riesgos de seguridad de la información, actividad que ya está en curso, y que conforme al cronograma del plan de trabajo presentado por la Oficina Asesora de Planeación y el Oficial de Seguridad, su culminación está prevista para el 31 de diciembre de 2021, con registros en el aplicativo de Riesgos y Auditoría.
9. En cuanto a los controles A.11.2.8, A.13.2.3, A.16.1.2, A.16.1.3 y A.18.1.3., de la Norma NTC ISO 27001:2013, se validó el cumplimiento, encontrándose conformes. No obstante, se identificó una (1) no conformidad respecto al control A.18.1.4., el cual requiere acción de mejora.
10. En cuanto a la efectividad y cumplimiento del Plan de Mejoramiento propuesto para subsanar las no conformidades y observaciones de la auditoría realiza en la vigencia 2019, este fue efectivo.
11. Se socializó con los auditados aspectos de Auto Control y la necesidad de fomentar en los equipos de trabajo esta cultura, con el fin de interiorizar la importancia de evaluar y controlar el trabajo que se desarrolla en el día a día, de manera que se identifiquen las posibles desviaciones y se tomen los correctivos respectivos de forma oportuna, garantizando de esta forma el aseguramiento de la gestión y el logro de los objetivos de la Entidad.

El equipo auditor concluye que el proceso de Atención al Ciudadano cumple en términos generales con los criterios evaluados, se identificó **un (1) aspecto fuerte, dos (2) observaciones y tres (3) no conformidades**, que requieren estructuración de acciones preventivas y correctivas que permitan garantizar la mejora continua del proceso y por ende la madurez del Sistema de Gestión Integrado, la Gestión Institucional y el Sistema de Control Interno.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 28 días del mes de octubre del año 2021.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 01 de junio de 2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 011
	<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Número de Página 7 de 7

<b>8. RESPONSABLES INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>Nombre Completo</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Firma</b>
Arnulfo Suarez Pinzón	Jefe Oficina de Control Interno	
Lola Graciela Venegas Castro	Auditor Líder.	
Wilma Rocio Pedrozo Ulloa	Auditor	
Miguel Darío Quintana Sánchez	Auditor	

<b>9. ANEXOS</b>
Las listas de chequeo de las muestras analizadas, documentos soportes y evidencias de los hallazgos del presente informe, se incluyen en el aplicativo de Riesgos y Auditoria.