

Bogotá, Julio 15 de 2014.

Doctor:

CESAR VANEGAS

Coordinador grupo de comunicaciones

ASUNTO: INFORME DE AUDITORIA A LOS PROCESOS GESTIÓN INFORMATICA Y COMUNICACIÓN Y PRENSA.

Respetado Doctor

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno, me permito remitir informe final de auditoría realizado a los procesos referidos en el asunto con corte al 30 de junio de 2014.

Agradecemos la atención a la presente y le reiteramos nuestro compromiso de asesorar y acompañar las acciones de mejora para el mantenimiento del sistema de control interno de los procesos Gestión Informática, y Comunicación y Prensa.

Cordial Saludo;

NELSON PIÑEROS MORENO
Jefe de Control Interno

Anexo: Informe de Auditoria 8 Folios.

Elaboró: Holger Alberto Mendoza

C.C. Dr. Luis E. Otero C. - Director Nacional Organizaciones Solidarias
Dr. Rafael A. Gonzalez G. -Subdirector Organizaciones Solidarias

EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. ALCANCE: Cubre las actividades desarrolladas en el periodo comprendido de 1 de enero al 30 de junio del 2014.	2. DEPENDENCIA A AUDITAR: Grupo Comunicaciones y Conectividad.	
3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: • Promover y fomentar la solidaridad y la asociatividad en la educación en los 32 departamentos, sectores económicos y grupos poblacionales del País. • Fomentar y fortalecer la empresarialidad solidaria para el desarrollo sostenible de las organizaciones solidarias. • Dinamizar el sector solidario y diseñar programas y proyectos para la implementación de la política pública del sector.		
4. ACTIVIDAD GENERAL ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS	
	5.1. % LOGRADO	5.2. ANÁLISIS DEL RESULTADOS
1. Diseñar el Plan de Comunicaciones de Organizaciones Solidarias, orientándolo a la divulgación y posicionamiento de la labor de la Entidad y la importancia del sector para el desarrollo del país.		
1.1 Elaborar y socializar el Plan de Comunicaciones 2014 de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias	3% de 3%	Se evidenció el plan de comunicaciones para la vigencia 2014
	2% de 2%	Se evidenció la publicación del plan de comunicaciones para la vigencia 2014 en la intranet de la Unidad, a través del link http://www.intranet.dan/intranet/index.php?option=com_content&view=article&id=326&Itemid=219
1.2. Asegurar el cumplimiento de los requerimientos técnicos para el diseño y elaboración del Manual de Identidad Corporativa de la entidad para su implementación por parte de los servidores públicos, contratistas y cooperantes.	3% de 5%	Se tomo la decisión en el proceso de no elaborar el manual de imagen corporativa por medio de proveedor externo, sino por parte de los funcionarios del grupo de Comunicaciones y conectividad. El manual se elaboró, y se ha enviado a solicitud de los funcionarios del proceso misional. No se ha realizado el proceso de aprobación e inclusión en el sistema de integrado de gestión de organizaciones solidarias.
2. Fortalecer la cultura organizacional mediante una estrategia de comunicación interna		
2.1 Diseñar y publicar boletines internos con información de relevancia para los funcionarios de la Entidad.	1% de 2%	Se observó el diseño y publicación de 25 boletines internos. Se evidenció mediante número consecutivo de cada boletín.

2.2 Redactar y publicar en la Intranet contenidos de interés para los servidores públicos de la Entidad	1% de 2%	Se observó la redacción y publicación de 43 notas con información relevante para los funcionarios de la entidad.
2.3 Capacitar a los funcionarios de la UAEOS, en temas de comunicación para fortalecer la estrategia de divulgación y prensa de la Entidad.	0.25% de 1%	Se adelantó taller básico de redacción con la participación de 26 funcionarios de la Unidad el día 23 de mayo de 2014. Se programaron los 2 talleres restantes para el 25 y 30 de julio, se envió la fecha a todos los funcionarios mediante boletín.
3. Difundir y promocionar la misión y gestión de la Entidad a través de los medios de comunicación internos y externos.		
3.1 Garantizar la publicación de contenidos audiovisuales (notas, videos y audios) de los eventos y resultados de gestión más relevantes a través del portal web institucional.	3% de 5%	Se observó la publicación de 154 contenidos en página web de la unidad.
3.2. Asegurar la promoción y difusión de la gestión de la Unidad en los medios masivos de comunicación.	7% de 10%	Se evidenció la difusión de 77 piezas informativas mediante correo electrónico y en la intranet de la Unidad.
3.3. Diseñar y publicar boletines externos con información de relevancia para el sector y la entidad	2% de 5%	Se evidenció la publicación de 22 boletines virtuales.
3.4. Producir y publicar contenidos sobre la Entidad y el sector solidario en las redes sociales.	2.5% de 5%	Se observó la publicación de 438 contenidos, entre Facebook y twitter
4. Producir y emitir mensajes institucionales en televisión nacional y regional, para visibilizar la imagen y misión de la Entidad.		
4.1. Asegurar la producción de 5 mensajes institucionales para televisión nacional y regional, garantizando los requerimientos técnicos de acuerdo con las necesidades de la entidad y del sector.	0% de 10%	A la fecha de elaboración del presente informe, se adelantó el proceso precontractual, se recibieron 4 ofertas las cuales se encuentran en etapa de evaluación. El grupo de comunicaciones y conectividad solicitó un ajuste en la presente actividad reduciendo el número de mensajes de 5 a 2 con base en un estudio de mercado.
4.2. Adelantar el trámite ante la Alta Consejería para las Comunicaciones y la ANTV o entidad competente la emisión de mensajes institucionales en televisión nacional y regional con el fin visibilizar la imagen y misión de la Unidad.	0% de 10%	El grupo de comunicaciones y conectividad solicitó un ajuste en la presente actividad referente a que se gestionará emisión de los videos institucionales en los canales regionales.
5. Asegurar el diseño e impresión de las piezas gráficas requeridas para la promoción de la oferta institucional.		

5.1. Asegurar el diseño y la impresión del material impreso requerido por la UAEOS para la promoción de la oferta institucional de acuerdo a los recursos disponibles	0% de 10%	A la fecha de elaboración del presente informe, se adelantó el proceso precontractual, se recibieron 9 ofertas las cuales se encuentran en etapa de evaluación
6. Implementar los lineamientos establecidos por el programa Gobierno en Línea para el cumplimiento del manual 3,1 y el decreto 2693 de 2012.		
6.1. Implementar los criterios técnicos de Gobierno en Línea para 2014, de acuerdo con los recursos disponibles.	2.1% de 3%	Se observa un avance de un 70%, según información reportada por Mintic en el aplicativo SINERGIA.
6.2. Implementar el SGSI acuerdo a los recursos disponibles.	0.5% de 3%	Se estima un avance del 15%, y se encuentra elaborada la política seguridad de la información, sin haberse adoptado a la fecha. Se encuentra pendiente la firma de la dirección de la unidad.
6.3 Rediseñar la INTRANET de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones solidarias.	1% de 2%	Se observó actualización en los menús y contenidos y se definieron los colores, se ajustó el diseño. Se estima un 80% de avance. Sin embargo, no se ha realizado la publicación de la nueva intranet hasta tanto no esté diseñada en su totalidad.
6.4 Coordinar y asesorar la elaboración de planes de trabajo para garantizar en la implementación de los diferentes componentes de Gobierno en Línea. Con las diferentes áreas o grupos de la Entidad.	1% de 2%	Se evidenció que en los planes de acción de las diferentes áreas, que tienen responsabilidad con los componentes de gobierno en línea, se incluyó una actividad referente a “Atender oportunamente los requerimientos del Grupo Técnico de Apoyo Gestión de TICs y Gobierno en Línea para la implementar los criterios de la Estrategia GEL para la vigencia 2014”. Adicionalmente se envían solicitudes para el cumplimiento de las actividades de la estrategia GEL, y sus respectivos avances
7. Realizar el soporte técnico necesario para el buen funcionamiento de la arquitectura de tecnologías de la información y las comunicaciones de la Entidad.		
7.1 Realizar las labores de soporte preventivo y correctivo solicitadas por los usuarios a través de la Mesa de Ayuda.	3% de 3%	El grupo de comunicaciones y conectividad solicitó un ajuste en la presente actividad referente a que la medición de las labores de la mesa de ayuda, no se midan a través del número de soportes atendidos, sino por el nivel de satisfacción del usuario.
7.2 Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura informática a través del contrato de mantenimiento.	2% de 2%	Se desarrolló el proceso contractual, producto del cual se contrató a Server and Software, quien viene prestando el servicio de mantenimiento de manera adecuada.

7.3 Mantener actualizada la página web institucional con la información de las diferentes áreas de trabajo.	1% de 3%	Se realizó un chequeo del cumplimiento de la ley 1712 de 2014 LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL de lo cual se evidenció incumplimiento, ver detallado abajo.
7.4 Mantener actualizada la Intranet institucional con la información de las diferentes áreas de trabajo.	1% de 2%	Se observa actualización de la intranet. Esta actualización se realiza diariamente.
8. Proteger los datos y la información de la entidad		
8.1 Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de los aplicativos propios de la Entidad (informe de comisión, base de datos, SIA, mapa de gestión, PQR y secciones de la página web)	1% de 2%	Se han elaborado 2 reportes de mantenimiento, uno en febrero y otro en el mes de abril.
8.2 Monitorear constantemente el servicio de red y su infraestructura.	1% de 2%	Se observa la elaboración de los informes de reporte estadístico de la red, para los meses de enero a junio.
8.3. Realizar las copias de seguridad de la información a todos los equipos de cómputo de la Entidad.	1% de 2%	Se han enviado 6 copias de seguridad a la empresa externa para el manejo de esta. El contrato con Thomas MTI, proveedor de servicios de seguridad de la información, venció a inicios del mes de julio de 2014. Se adelantará un contrato de custodia de la información en la nube con Red 472 el cual se encuentra con estudios previos elaborados, pendientes a la oferta oficial. Para dar continuidad a la seguridad de la información de la unidad la empresa de seguridad continuará prestando el servicio hasta que contemos con el servicio en la nube con Red 472.
8.4. Adelantar los procesos de contratación para la actualización de la plataforma tecnológica de la Entidad.	2% de 2%	Mediante contrato de suscrito con Best Technology, se contrató la actualización de la plataforma tecnológica que incluyó instalación y configuración del correo Exchange 2013.
	1% de 2%	A la fecha de elaboración del presente informe, se adelantó el proceso precontractual, se encuentra en etapa de aclaración a las observaciones presentadas al pliego de condiciones.
CUMPLIMIENTO TOTAL A MAYO 31 DE 2014	42.35 %	

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA DEPENDENCIA:

CUMPLIMIENTO LEY 1712 DE 2014.

Se realizó un seguimiento al cumplimiento del artículo 9 de la ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, el cual establece información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan, se evidenció lo siguiente:

REQUISITO	CUMPLE	EVIDENCIA
La descripción de su estructura orgánica	SI	http://www.orgsolidarias.gov.co/la-entidad
Funciones	SI	http://www.orgsolidarias.gov.co/la-entidad/qui%C3%A9nes-somos/funciones-unidad-administrativa-especial-de-organizaciones-solidarias
Deberes	NO	
Ubicación de sus sedes y áreas	SI	http://www.orgsolidarias.gov.co/la-entidad/dependencias En la parte inferior izquierda de la página de la Unidad se puede apreciar la dirección de las oficinas de la Unidad en la ciudad de Bogotá
Divisiones o departamentos	SI	http://www.orgsolidarias.gov.co/la-entidad/dependencias
Horas de atención al público	SI	http://www.orgsolidarias.gov.co/
Presupuesto general	NO	No se observa publicación del presupuesto general de la Unidad
ejecución presupuestal histórica anual	SI	http://www.orgsolidarias.gov.co/la-entidad/presupuesto
planes de gasto público para cada año fiscal	NO	No se evidenció la publicación del plan de adquisiciones para 2014
Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas	NO	http://www.orgsolidarias.gov.co/la-entidad/qui%C3%A9nes-somos/directorio-funcionarios . Se observa la información del directorio sin embargo hace falta mostrar información de los cargos y de las escalas salariales.
Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de	SI	http://www.orgsolidarias.gov.co/la-entidad/normatividad .

las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño		
Su respectivo plan de compras anual	SI	http://www.orgsolidarias.gov.co/contrataci%C3%B3n/plan-anual-de-adquisiciones .
Contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados, y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema http://www.orgsolidarias.gov.co/contrataci%C3%B3n/contrataci%C3%B3n-2014 . específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, en el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas; plazos de cumplimiento de los contratos	SI	http://www.orgsolidarias.gov.co/contrataci%C3%B3n/contrataci%C3%B3n-2014 . En la suscripción de cada contrato se especifica el plazo de cumplimiento.
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	SI	http://www.orgsolidarias.gov.co/planeaci%C3%B3n-y-control/planes-y-programas/plan-anticorrupt%C3%B3n-y-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano/vigencia-2014 .

AVANCES GOBIERNO EN LÍNEA – PROCESO COMUNICACIÓN Y PRENSA

Se identificó que en la matriz de seguimiento de la implementación del Gobierno en línea se cuenta con un avance estimado del 70%, se identificó que las actividades que se encuentran pendientes están sujetas a la culminación de actividades previas. La meta para la implementación total del modelo está proyectada para 2015.

CONTRATACIÓN DE PUBLICACIONES

Se verificó el cumplimiento de la ley 109 de 1994, en las siguientes publicaciones:

- **MyCoop:** Se evidenció el documento en el cual se pide la autorización a la Imprenta Nacional.

- **Revista Institucional Organizaciones Solidarias:** se evidenciaron cotizaciones por parte de la Imprenta Nacional para los diferentes productos solicitados, así mismo por parte de dos empresas privadas (Creativos S.A.S y ADS Group S.A.S) en las cuales se evidencia que la contratación de la publicación con la empresa privada es la más favorable en condiciones de precio para la Unidad; finalmente se contrató con la empresa Milenio Editores e Impresores EU, para lo cual no se evidencia autorización por parte de la Imprenta Nacional, ni la correspondiente solicitud de autorización por parte de la Unidad. Se evidenció concepto por parte de la Oficina Asesora Jurídica en el cual establece que *“...que las condiciones de precio y/o plazo en el sector privado son más favorables que las que presenta la imprenta nacional, situación que autorizará para contratar el trabajo con terceros...”*, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 5 de la ley 109 de 1994.

MESA DE AYUDA

Se evidenció la ejecución de 82 solicitudes de servicio allegadas por medio de la mesa de ayuda, de las cuales 32 se encuentran en estado cerrado y 44 resuelta. Se identificó que todas las solicitudes a la fecha del presente informe se encuentran cerradas, sin embargo los funcionarios solicitantes no han ingresado al sistema a cambiar el estado de su solicitud.

BACKUP'S

Se identificó que diariamente se realiza copia de seguridad al servidor de la Unidad, semanalmente se agrupan en una copia de seguridad y mensualmente son llevados a un sitio de resguardo de información por medio de una compañía de seguridad. Se evidenció la recolección de las copias de seguridad de la información de los meses enero a junio de 2014 por parte del contratista THOMAS MTI el día 10 de junio de 2014 según la Planilla de transporte 789775 bajo el precinto No. 2290108.

REDES SOCIALES

En lo corrido del año se ha realizado un trabajo de posicionamiento de las cuentas de la Unidad Administrativa en las redes sociales (Twitter y Facebook), publicando información relevante de la Entidad y articulando esta labor con las demás entidades del Estado, ya que nos unimos a la estrategia Sinergia Gobierno, que busca compartir información entre las oficinas de prensa.

Iniciamos el año con 7.300 seguidores (942 en Facebook y 6.358 en twitter), a la fecha la cifra es 8.780, es decir, se logró incrementar el número de seguidores en 1.480 en 6 meses.

En las redes sociales se han realizado un total de 438 publicaciones a junio 30.

Gracias a esta gestión la Presidencia de la República y su estrategia Fuerza de Tarea Digital - FTD, calificaron a la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con un 97% de logro en la consolidación del manejo y administración redes sociales, evidenciando un alto mejoramiento en el desempeño digital de la Unidad.

CHAT

Se evaluó el nivel de respuesta a las solicitudes de la ciudadanía a través del Chat de la entidad el cual se atiende los días martes y jueves de 9:00am a 12:00, por parte de los grupos misionales y el grupo de comunicaciones y conectividad. Se evidenció programación de los responsables de atención en el chat hasta el mes de diciembre de 2014 publicada en la intranet en el link http://www.intranet.dan/intranet/index.php?option=com_content&view=article&id=600:diplomado%20-vph&catid=75:noticias-internas el cual está al alcance de todos los funcionarios. Se realizó un análisis de la calidad y oportunidad en las respuestas, tomando aleatoriamente 4 registros de respuesta de chat, uno por cada grupo que atienden el mismo, de lo cual se evidenció:

GRUPO	ANÁLISIS
Centro Oriente	Se analizó el chat sostenido con el sr. Diomedes Tapia Echavez, en el cual solicita información respecto a la participación de la Universidad Autónoma del Caribe como operador de la Unidad, se evidenció calidad en la respuesta puesto que se hizo claridad a la pregunta del sr. Tapia, se otorgaron los datos del Coodinador del grupo que atiende la zona geográfica del solicitante y adicionalmente se evidenció oportunidad pues las preguntas fueron todas respondidas en menos de 5 minutos. Se evidenció calidez en el servicio al cliente.
Centro	Se analizó el chat sostenido con un ciudadano sin identificar, en el cual realiza una pregunta referente a “¿Con qué alternativas adicionales, es decir terceras a la organización, cuenta la organización u cooperativa para lograr dichos fines sociales?”. Respecto a la oportunidad no se puede determinar con exactitud puesto que no se registra la hora de la pregunta. El funcionarios del grupo centro saludó al ciudadano a las 11:56am y tan solo hasta 10 minutos después 12:06pm respondió la pregunta. Adicionalmente no se evidenció calidad en la respuesta puesto que no se mencionaron alternativas adicionales que tienen las organizaciones para lograr sus fines.
Comunicacion es	Se analizó el chat sostenido con el señor Jhon Fredy Cañón, Asesor Sena Regional caldas, en la cual preguntó respecto de vigencia tiene el certificado de cooperativismo, legislación que permite que una cooperativa no tenga revisor fiscal y contacto de la Supersolidaria. El funcionario del grupo de Comunicaciones contestó las tres preguntas de forma precisa, basándose en la normatividad vigente, y con buen servicio al cliente, adicionalmente se evidenció oportunidad en las respuestas con máximo 2 minutos.
Educación	Se analizó chat sostenido con un funcionario de una Corporación Autónoma Regional, sin identificar, referente a Cómo puede la CAR acceder o presentar proyectos de inversión social. La respuesta dada por parte del funcionario de educación podría haber sido más completa identificando el proceso para el establecimiento de convenios y haber dado datos de contacto para que el solicitante hubiera podido ampliar la información. Respecto a la oportunidad no se puede determinar con exactitud puesto que no se registra la hora de la pregunta.

Se evidencia que a pesar de ser baja la participación de la ciudadanía a través del Chat, se está dando cumplimiento con este a un requisito de la Estrategia de Gobierno en Línea.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- ✓ Se recomienda socializar la publicación del plan de comunicaciones a través de medios como correo electrónico, carteleras, etc.
- ✓ Se recomienda incluir el Manual de Imagen corporativa como documento del Sistema Integrado de Organizaciones Solidarias - SIGOS
- ✓ Se recomienda hacer una socialización, a todos los funcionarios, del cierre de las incidencias a través de la mesa de ayuda.
- ✓ Se recomienda hacer una revisión de los requerimientos de la ley 1712 de 2014, identificando los responsables de la información a publicar, el medio de publicación, su frecuencia y permanencia de publicación.

8. FECHA: JULIO 15 DE 2014

9. FIRMA:

HOLGER ALBERTO MENDOZA PEDRAZA
Profesional Especializado

NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO
Jefe Oficina de Control Interno