



El empleo
es de todos

UAEOS

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN
POR DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL
INTERNO**

VERSIÓN 06

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 03/12/2019

1. ALCANCE: Cubre las actividades desarrolladas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2019.

2. DEPENDENCIA A AUDITAR: Coordinación Grupo de Educación e investigación

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. %
LOGR
ADO**

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. Desarrollar programas que posicionen la cultura asociativa solidaria para el reconocimiento de las potencialidades del sector solidario como una alternativa para el desarrollo humano

1.1 Elaborar análisis de categorías doctrinales que contribuyan al entendimiento de los programas diseñados para el fomento de la asociatividad solidaria	6,8% de 9% 0.76 de 1	Esta actividad se divide en tres capítulos: • Ámbitos del fomento, el cual cuenta con una participación porcentual de 33% y a la fecha se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad. Se evidenció documento definitivo con los fundamentos de fomento. • Emprendimiento solidario y emprendimiento solidario dinamizado: cuenta con una participación porcentual 33%. A la fecha se evidenció documento definitivo, el cual está en espera de observaciones por parte de la Dirección de Desarrollo. Se evidencia un avance del 90% aproximadamente. • Dimensiones de las organizaciones solidarias: cuenta con una participación porcentual 34%. Se evidencia la realización de jornadas de tiempos compartidos con el grupo de educación e investigación, iniciando con los términos generales del documento y la búsqueda bibliográfica. Se evidencia un avance del 40% Del total del 9% a la fecha se evidenció un avance aproximado del 76%.
1.2. Diseñar el programa de educación solidaria	4% de 9% 0.43 de 1	Se evidenció jornada de tiempos compartidos el 14 de agosto, donde se determinó el alcance del documento "Programa de Educación Solidaria"; en la verificación se observó que la actividad cuenta con un avance del 43%.
1.3. Estructurar agenda de trabajo conjunto con instituciones de educación superior	2% de 2% 1 de 1	Se evidenció documento definitivo de la agenda de trabajo Instituciones de Educación Superior – IES.

	El empleo es de todos	UAEOS	EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 06	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 03/12/2019	

1.4. Desarrollar acciones en el marco de proyecto piloto para identificar insumos de articulación de la educación solidaria al sistema educativo.	5% de 9%	Se evidenció actividad del 13/08/2019 denominada tiempo compartido para dar a conocer la transferencia de los Modelos de Educación Flexible llevada a cabo en Paipa los días 25 y 27 de julio. En reunión con el Ministerio de Educación se propone línea general del Modelo de Educación Flexible. Se verifica un avance del 56%.
1.5. Diseñar dos herramientas pedagógicas para promover la cultura de la asociatividad solidaria a niñ@s y adolescentes a través del uso de las TICs.	6% de 6% 2 de 2	Se evidencian el cumplimiento del diseño de las siguientes herramientas: Sol&Dario destinadas a niños entre los 3 y 4 años de edad, Pxiol destinadas a niños entre los 8 y los 14 años de edad, los cuales se encuentran en versión de pruebas, serán lanzados a producción en 2020
2. Adelantar estudios e investigaciones aplicadas para la sostenibilidad social, económica, ambiental, cultural y política de las organizaciones solidarias		
2.1. Actualizar las líneas de investigación de la UAEOS	1.5% de 5% 30% de 100%	Se evidenció trabajo conjunto con algunos grupos de discusión para tener una mirada de valor externo y así enriquecer la propuesta a generar. A la fecha se están redefiniendo contenidos temáticos y estadísticas. Se evidencia un avance del 30%.
2.2. Desarrollar un proceso de investigación que permita conocer el funcionamiento de los comités de educación.	10.8% de 15% 0.72 de 1	Se evidenció el desarrollo de las siguientes actividades: • Realización de Grupos Focales los días 2, 22 y 28 de agosto. • Se evidenció la aplicación de encuesta a 500 organizaciones solidarias (cooperativas, fondos, mutuales) • Grupos de discusión regional en Bucaramanga, Barranquilla y Medellín. Se gestionaron aliados estratégicos para apoyo logístico en cada ciudad: Fundación COMULDESA, COOTRACERREJON y CONFECOOP Antioquia Respectivamente.
3. Realizar programas de formación en ambientes virtuales y presenciales para la cualificación de servidores públicos y operadores en temas relacionados con la asociatividad solidaria		
3.1. Implementar el curso virtual diseñado en la vigencia 2018, ajustándolo de acuerdo con los resultados del piloto efectuado.	1.6% 4% 0.4 de 1	Se evidenció el diseño del curso virtual, el cual en articulación con el grupo de gestión humana se espera sea ofrecido a la diferentes entidades estatales dentro del programa de formación que se adelanta junto con el DAFP. La meta de la actividad incluye la implementación del curso.



El empleo
es de todos

UAEOS

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN
POR DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL
INTERNO**

VERSIÓN 06

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 03/12/2019

3.2. Implementar dos procesos de formación en temas y metodologías relacionadas con el fomento de la asociatividad solidaria, realizando el diseño curricular para cada caso, en la modalidad presencial	6% de 6% 3 de 2	Se evidenció la implementación de dos procesos de formación en: MYCOOP (marzo y abril en Pereira), realizado por los funcionarios José Efraín Cuy y Ricardo Ramírez, y se encuentra pendiente la realización de la Formación para Operadores, la cual se realizará a partir del mes de octubre. Adicionalmente se evidenció la realización de: a) Transferencia en temas relacionados con la gobernabilidad, gobernanza e innovación el 23 de Abril, realizado por parte de la Contratista Nidia Patiño b) Transferencia sobre escritura y tutoría de cursos virtuales, que se realizó 1 en el mes de abril, realizado por parte de la Contratista Ivonne Cotrino.
4. Implementar las dimensiones y políticas que conforman el MIPG para lograr una mayor apropiación y cumplimiento adecuado de las funciones, garantizando la satisfacción y participación ciudadana		
4.1. Adelantar las actividades para la implementación de las políticas que conforman el MIPG de acuerdo al plan de trabajo dispuesto por la Entidad	2.35% de 5% 47% de 100%	Se evidenció reporte de avance de las actividades para la implementación de las políticas que conforman el MIPG por parte del grupo de educación, estas son: • Actualizar el proceso de servicio al ciudadano, junto con sus procedimientos, formatos y documentos asociados, avance 21% • Adelantar las acciones que son competencia del equipo de educación e investigación, en la elaboración, desarrollo y seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2019, avance 14% • Actualizar el proceso de gestión del conocimiento, junto con sus procedimientos, formatos y documentos asociados, avance 7% • Reporte oportuno de plan de acción, Reporte oportuno de indicadores y Reporte oportuno de riesgos, avance 5,3% SE evidenció un avance de la actividad del 47%
4.2. Tramitar las solicitudes que correspondan al procedimiento de gestión de peticiones (PQRDS)	9% de 12% 75% de 100%	Se evidenció reporte acumulado de 1.407 solicitudes tramitadas mediante el procedimiento de PQRDS. Se evidencia un mejoramiento del tiempo promedio de respuesta a las PQRDS
4.3. Tramitar las solicitudes que correspondan al procedimiento de acreditación	9% de 12% 75% de 100%	Se evidenció que a la fecha la UAEOS cuenta con 129 entidades acreditadas, de las cuales 9 corresponden a nuevas solicitudes de acreditación y 14 a renovaciones. Se capacitó a la funcionaria Ingrid Lorena Reyes en el proceso de evaluación de los programas a acreditar

 El empleo es de todos UAEOS		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 06	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 03/12/2019
4.4. Certificar, previo cumplimiento de requisitos, los procesos de formación impartidos directamente por la Unidad	0.7% de 1% 75% de 100%	Se evidenció que durante el periodo analizado se emitieron 1.075 certificaciones así: Enero 47 Febrero 1 Marzo 120 Abril 124 Mayo 72 Junio 14 Julio 149 Agosto 348 Septiembre 200
5. Presentar propuestas normativas para el fomento, desarrollo y protección del sector solidario, que incluyan la disminución de obstáculos, trámites y costos para el desarrollo de las organizaciones solidarias.		
5.1. Desarrollar acciones de índole institucional para contribuir al fomento de la asociatividad solidaria y sus políticas públicas	3.5% de 5% 75% de 100%	Se evidenció reporte de 107 actividades adelantadas por el grupo de educación e investigación a 30 de septiembre
CUMPLIMIENTO TOTAL A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019	68.25%	

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

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tiempos de respuesta a solicitudes:

El Área de Atención al Ciudadano reportó que el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes atendidas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2019 fue en promedio de 3,58 días, el promedio no incluye los datos de atención telefónica y atención presencial dado el tiempo de respuesta en estas atenciones es de manera inmediata, lo cual a realizar el promedio se debe diferenciar para que no distorsione el promedio. Los datos aportados por la Oficina de atención al ciudadano son con corte al día 20 de cada mes para incluir la información en los diferentes reportes que se generan desde el proceso.



**El empleo
es de todos**

UAEOS

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN
POR DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL
INTERNO**

VERSIÓN 06

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 03/12/2019

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS Y SOLICITUDES PENDIENTES	
MES	̄ TIEMPOS DE RESPUESTA
	Participación Ciudadana
ENERO	6.4
FEBRERO	2.6
MARZO	1.4
ABRIL	2.9
MAYO	3.2
JUNIO	7.5
JULIO	3.05
AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	3.2
TOTAL	3,58

Con base en la información reportada por el área de Atención al ciudadano, se evidenció que del total de las 1406 solicitudes allegadas a la Unidad en el periodo del 1 de enero al 30 de septiembre de 2019, el 4,4% se respondieron por fuera del plazo establecido en el Manual y protocolo de atención al ciudadano (62 solicitudes), así:

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO
ENERO	153	19
FEBRERO	165	4
MARZO	211	0
ABRIL	140	6
MAYO	187	6
JUNIO	132	9
JULIO	140	7
AGOSTO	149	4
SEPTIEMBRE	129	7
TOTAL	1406	62

Se recomienda hacer un ejercicio de sensibilización a todos los funcionarios acerca de la importancia de dar respuesta oportuna a las PQRDS.

	El empleo es de todos	EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 06	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 03/12/2019

INDICADORES DE GESTIÓN

Gestión del Conocimiento:

Indicador: Estudios e Investigaciones Realizados 2019

Meta establecida: 100%

Frecuencia de medición: Anual

Al realizar la verificación de reporte del indicador y teniendo en cuenta que la frecuencia de medición es anual, sin embargo, se evidencia que se está haciendo reporte mensual cualitativo de las actividades adelantadas en el grupo.

<http://isolucion.orgsolidarias.gov.co/IsolucionCalidad/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBcnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvQ2FsaWRhZC9mL2ZhZTQwN2QzZmI4NzRIOWFiMTMxNjhhNzA1NTJhYjZmFzcCZJREFSVEIDVUxPPTewMjk=>

Indicador: Programas Educativos Diseñados o Actualizados 2018

Meta establecida: 100%

Frecuencia de medición: Anual

Al realizar la verificación de reporte del indicador y teniendo en cuenta que la frecuencia de medición es anual, sin embargo, se evidencia que se está haciendo reporte mensual cualitativo de las actividades adelantadas en el grupo.

<http://isolucion.orgsolidarias.gov.co/IsolucionCalidad/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBcnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvQ2FsaWRhZC9mL2ZhZTQwN2QzZmI4NzRIOWFiMTMxNjhhNzA1NTJhYjZmFzcCZJREFSVEIDVUxPPTewMjk=>

Servicio al ciudadano:

Indicador: Peticiones y Trámite 2019

Meta establecida: 100%

Frecuencia de medición: Mensual

Al realizar la verificación los reportes del indicador dentro de las fechas establecidas en la ficha del indicador para los meses de enero a septiembre de 2019.

<http://isolucion.orgsolidarias.gov.co/IsolucionCalidad/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBcnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvQ2FsaWRhZC9mL2ZhZTQwN2QzZmI4NzRIOWFiMTMxNjhhNzA1NTJhYjZmFzcCZJREFSVEIDVUxPPTewMjk=>

	El empleo es de todos	UAEOS	EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 06	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 03/12/2019	

Indicador: Oportunidad en la atención a peticiones y trámite 2019

Meta establecida: 100%

Frecuencia de medición: Mensual

Se evidenció que se realizaron los reportes del indicador dentro de las fechas establecidas en la ficha del indicador para los meses de enero a septiembre de 2019.

<http://isolucion.orgsolidarias.gov.co/IsolucionCalidad/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBcnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvQ2FsaWRhZC9mL2ZhZTQwN2QzMl4NzRIOWFiMTMxNjhhNzA1NTJhYjkzL2ZhZTQwN2QzMl4NzRIOWFiMTMxNjhhNzA1NTJhYjkzLmFzcCZJREFSVElDVUxPPTewMjk=>

Indicador: Tiempo de Gestión de Peticiones 2019

Meta establecida: 100%

Frecuencia de medición: Mensual

Se evidenció que se realizaron los reportes del indicador dentro de las fechas establecidas en la ficha del indicador para los meses de enero a septiembre de 2019.

<http://isolucion.orgsolidarias.gov.co/IsolucionCalidad/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBcnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvQ2FsaWRhZC9mL2ZhZTQwN2QzMl4NzRIOWFiMTMxNjhhNzA1NTJhYjkzL2ZhZTQwN2QzMl4NzRIOWFiMTMxNjhhNzA1NTJhYjkzLmFzcCZJREFSVElDVUxPPTewMjk=>

MAPA DE RIESGOS DE PROCESOS

Se evidenció actualización del mapa de riesgos de corrupción y del proceso, el cual se encuentra publicado en la página web de la unidad en el link:

<https://www.orgsolidarias.gov.co/planeaci%C3%B3n-y-control/evaluaci%C3%B3n-y-control/seguimientos-oficina-de-control-interno/seguimiento-la-estrat%C3%A9gia-del-plan-anticorrupti%C3%B3n>

Se realizó seguimiento a los mapas de riesgos de procesos, encontrando:

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

RIESGO	CONTROL	ACTIVIDADES DE CONTROL	SEGUIMIENTO
Inobservancia del planteamiento metodológico en el procedimiento de investigaciones	Realizar el proceso de planeación de las investigaciones en el último bimestre del año anterior al que ocurra su desarrollo para propender por el inicio del proceso investigativo a inicio de	Dado que se asume el riesgo no se generan actividades de control diferentes a las señaladas en la columna de controles del presente mapa de riesgos	Se evidencia que no se ha materializado el riesgo, los controles actuales mantienen el riesgo en nivel bajo



El empleo
es de todos

UAEOS

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN
POR DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL
INTERNO**

VERSIÓN 06

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 03/12/2019

	cada vigencia y contar con el tiempo suficiente para cada etapa del procedimiento. Así como ejecutar un adecuado ejercicio de seguimiento al procedimiento de investigaciones		
Se implementen procesos de formación descontextualizados y sin cumplir los lineamientos dados por el grupo de educación e investigación	Actualización de procedimiento de programas educativos de la Unidad con la inclusión de acciones de planeación de la acción educativa	Verificar la aplicación de los lineamientos para procesos de formación dados del grupo de educación Ajustar el componente de monitoreo y evaluación del procedimiento	Se evidenció matriz de procesos de formación y verificación de lineamientos en temas de formación y modalidades de los procesos de formación. Igualmente, se evidenció reunión de equipo donde se verificó elementos de MIPG en la sexta dimensión "Gestión del conocimiento e innovación". Se evidencia el inicio de las actividades tendientes a los ajustes del componente de monitoreo y evaluación del procedimiento. A la fecha no se evidencia la actualización del procedimiento "Programas educativos", se encuentra publicada la versión 2 del 14 de febrero de 2017.
Hay desconocimiento y desaprovechamiento de la producción académica de la UAEOS y de otros actores del sector solidario	Solicitar personal de apoyo con el perfil adecuado para la administración y actualizar el plan de organización y Administración de Centro Documental.	Ajustar el Plan de organización y Administración de Centro Documental, acorde a las capacidades actuales de la UAEOS e insistir en poder contar con el personal idóneo para la labor.	Mediante correo electrónico del 20 de febrero de 2019 se informó al grupo de Gestión Humana las actividades adelantadas donde se identificaron instituciones que ofrecen programas que bibliotecología en la ciudad de Bogotá, con el fin de gestionar pasantes que apoyen el centro documental.
Baja capacidad institucional de diseñar e implementar procesos de formación en ambientes virtuales	Seguimiento a plan de acción del Grupo de Educación para ejecución de actividades de virtualidad, en cumplimiento de las metas de plan estratégico institucional.	Verificación de ejecución de actividades	En la actividad 3.1 del plan de acción de la presente vigencia se verificó la ejecución de actividades de formación en ambientes virtuales, el cual se hace seguimiento mes a mes.
Precariedad del presupuesto asignado para los procedimientos de diseño de programas y desarrollo de investigaciones	Propuestas de gestión de recursos por parte del grupo de educación para desarrollar sus funciones.	Generar proyectos de inversión que atiendan los lineamientos de formulación de proyectos, y presentar a la Dirección nacional para ser viabilizados y fortalecidos con recursos	Por directriz del DNP se solicitó racionalizar los proyectos de inversión y revisar si las acciones de los proyectos de inversión "Diseño de programas y proyectos" y "Estudios e investigaciones", podrían formar parte de proyectos más grandes, es así como se definió incluir estos dos proyectos dentro del proyecto desarrollado desde la dirección de desarrollo socioempresarial de las organizaciones solidarias a nivel nacional". Debido a lo anterior no se generaron propuestas de gestión de recursos.

SERVICIO AL CIUDADANO

RIESGO	CONTROL	ACTIVIDADES DE CONTROL	SEGUIMIENTO
Inadecuado funcionamiento del aplicativo para el trámite de acreditación - SIIA Sistema Integrado de Información de Acreditación.	Dar a conocer a usuarios y evaluadores, el instructivo para el adecuado manejo del aplicativo en el SIIA.	Realizar acciones de mejora en el manual de usuario del SIIA, tanto para evaluadores como para usuarios.	Se han identificado conjuntamente (educación y TICs) las mejoras al aplicativo. El 24 de abril se realizó reunión con el área de TICs, en la cual se planteó la revisión de un listado de ajustes al sistema, que se están trabajando. Realizados los

Carrera 10ª No 15-22 PBX: 57+1 3275252 – Fax: 3275248 Línea gratuita:018000122020

www.orgsolidarias.gov.co - atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co

Bogotá D.C, Colombia

	El empleo es de todos	UAEOS	EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 06	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 03/12/2019	

	Reportar cualquier anomalía en el funcionamiento del SIIA al grupo de TICS	Reportar cualquier anomalía en el funcionamiento del SIIA al grupo de TICS	ajustes se actualizará el manual con lo pertinente. Se evidenció solicitudes de soporte técnico para mejorar el aplicativo SIIA, el cual han sido atendidas por el grupo de TIC's de manera oportuna. Se evidenció reunión del 24 de abril de 2019 con el área de TICS, donde se planteó la creación de una lista de chequeo de ajustes al sistema, el cual a la fecha se encuentra en desarrollo.
Vencimiento de términos para dar respuesta a las peticiones	Estricta aplicación y cumplimiento al procedimiento de gestión de peticiones, y al manual y protocolo de servicio al ciudadano	Socializar los protocolos de servicio al ciudadano y reglamento de peticiones de la Unidad, con los servidores de la Unidad. Presentar informe mensual a comité directivo sobre estado de trámite de las peticiones	Se evidenció socialización del proceso de servicio al ciudadano dirigida hacia los servidores de la unidad, realizada el 27 de marzo de 2019. En cada comité directivo se presentan los avances del proceso y las peticiones respondidas y pendientes por responder por parte de cada uno de los responsables. En el comité directivo se hace seguimiento permanente a las PQRD'S el cual ha ayudado a mantener los tiempos de respuesta.
Baja calidad en las respuestas a peticiones formuladas por los ciudadanos y resueltas por funcionarios de la Entidad	Estricta aplicación y cumplimiento al procedimiento de gestión de peticiones, y al manual y protocolo de servicio al ciudadano.	Recordar a los jefes de cada dependencia la necesidad de fortalecer puntos de control sobre las respuestas proyectadas, así como quienes pueden firmar las respuestas, acorde al manual y protocolo de atención al ciudadano	Se evidenció una socialización del proceso de servicio al ciudadano dirigida hacia los servidores de la unidad, realizada el 27 de marzo, en la que se recordó sobre las respuestas que se emiten desde la Unidad y quién debe firmar las respuestas, según el manual y protocolo de atención al ciudadano de la Unidad.

Adicionalmente se realizó seguimiento al mapa de riesgo de corrupción, encontrando:

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

RIESGO	CONTROL	ACTIVIDADES DE CONTROL	SEGUIMIENTO
Tráfico de influencia y amiguismo en desarrollo de la acción misional de promover la cultura asociativa solidaria a través de la investigación y la formación	Difusión de las convocatorias efectuadas por el proceso de gestión contractual o direccionamiento estratégico.	Verificar publicación que realice la oficina asesora jurídica en la página institucional a través de modalidad que permita la convocatoria pública.	Debido a que dentro del proceso para la vigencia 2019 se retiraron los recursos para adelantar los procesos contractuales, no se cuenta con procesos para verificar.

SERVICIO AL CIUDADANO

Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o	Dar estricta aplicación y cumplimiento al	Enviar recordatorio al interior de la Unidad de las	Se evidenció publicación en la intranet denominada "tenga en
---	---	---	--

Carrera 10ª No 15-22 PBX: 57+1 3275252 – Fax: 3275248 Línea gratuita:018000122020

www.orgsolidarias.gov.co - atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co

Bogotá D.C, Colombia

	El empleo es de todos	UAEOS	EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 06	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 03/12/2019	

beneficio a nombre propio o para terceros, en los procedimientos de gestión de peticiones y de acreditación.	procedimiento establecido de "Gestión de Peticiones y Acreditación", y a los tiempos establecidos para cada tipo de solicitud.	implicaciones de incurrir en acciones que puedan materializar actos de corrupción	cuenta", donde se recordaba a todos los funcionarios evitar recomendar alguna entidad acreditada para desarrollar cursos básicos de economía solidaria y su certificación.
	Informar a través de los diferentes canales de comunicación sobre la gratuidad de los servicios y trámite de la Unidad.	Recordar a la ciudadanía la gratuidad de los trámites y servicios de la Unidad	Se evidencia en la página web de la unidad la información de la gratuidad del trámite de acreditación. Igualmente, en la página web de la unidad se evidenciaron videos de funcionarios informando la gratuidad de los servicios de la unidad.

SEGUIMIENTO A HALLAZGOS ANTERIORES

HALLAZGO REPORTADO	SEGUIMIENTO OCI
Se evidenció que el 8,5% de las 1614 solicitudes allegadas a la Unidad con corte a 30 de noviembre, fueron respondidas por fuera de los plazos establecidos tanto en el protocolo de atención al ciudadano, como por el artículo 14 de la ley 1437 de 2011. Se recomienda que cada uno de los procesos de la Unidad tenga un funcionario encargado de dar respuesta a las PQRDs de su área y que esta actividad se encuentre establecida dentro de los compromisos laborales.	En el marco del comité directivo se realiza seguimiento a cada una de las peticiones allegadas y en este comité se delega a los líderes para dar respuesta y de este modo lograr disminuir el número de días promedio en dar respuesta a las peticiones, logrando así la reducción en los tiempos de respuesta hasta llegar a 3.58 días en promedio. Sin embargo, se evidenció que el 4.4% del total de peticiones allegadas con corte a septiembre 30 se respondieron por fuera de los plazos establecidos.
Se recomienda que el próximo plan de acción se establezca una meta retadora para la actividad de Suministrar material para noticias relacionadas con el área y sus procesos de impacto territorial al área de comunicaciones, en caso de incluir dicha actividad.	Se evidencia que en el plan de acción aprobado para la vigencia 2019 no se estableció la actividad de noticias relacionadas con el área y los procesos de impacto.

8. FECHA: 14 nov 2019

Firmado en Original

NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO
 Jefe Oficina de Control Interno