



<b>1. ALCANCE:</b> Cubre las actividades desarrolladas en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de agosto de 2017.		<b>2. DEPENDENCIA A AUDITAR:</b> Grupo de Educación e Investigación	
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover y fomentar la solidaridad y la asociatividad en la educación en los 32 departamentos, sectores económicos y grupos poblacionales del País.</li> <li>Fomentar y fortalecer la empresarialidad solidaria para el desarrollo sostenible de las organizaciones solidarias.</li> <li>Dinamizar el sector solidario y diseñar programas y proyectos para la implementación de la política pública del sector.</li> </ul>			
<b>4. ACTIVIDAD GENERAL ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>		<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>	
		<b>5.1. % LOGRADO</b>	<b>5.2. ANÁLISIS DEL RESULTADOS</b>
<b>1. Ampliar la oferta de formación en el modelo asociativo solidario y en temáticas que contribuyan a su desarrollo</b>			
1.1 Actualizar el Programa de Formar para Emprender, programa de educación solidaria para el fomento de la asociatividad	0.9% de 2%  45% de 100%	Se evidenció que el programa formar para emprender se encuentra en actualización. Actualmente, se está adelantando el seguimiento a los 10 colegios en los cuales se adelanta la implementación, lo anterior, en el marco del contrato 060 de 2017 suscrito con la profesional Nidia Patiño. El momento de las visitas de seguimiento se registra mediante instrumento de control. Se pudo determinar un avance aproximado del 45%.	
1.2 Adelantar monitoreo a las 4 provincias atendidas con el programa formar para emprender en colegios de Cundinamarca	1% de 2%  1 de 2	Se evidenció el desarrollo del primer monitoreo completo a las 4 provincias y a la fecha se encuentra en el desarrollo el segundo monitoreo. 50% de avance aproximado.	
1.3 Diseñar programa de formación en modelos asociativos solidarios para ser ofrecido a través de una plataforma virtual	3.5 % de 5%  70% de 100%	En el marco del convenio con el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC, se adelanta la virtualización del curso básico de economía solidaria que se desarrollará en la plataforma Moodle de propiedad de IDPAC. Se evidencia un avance del 70%.	
1.4 Diseñar o actualizar herramientas de los paquetes solidarios del Programa Integral	10% de 10%  100% en 2 herramientas	En el marco del contrato 012 suscrito Zoraida Alfonso se diseñaron las herramientas "Protocolo de enfoque diferencial" y "Empoderamiento comunitario a través del enfoque de mejoramiento de vida" y "Programa integral de intervención. Avance 100%.	



**“Organizaciones Solidarias: un instrumento para la paz”**

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

[www.orgsolidarias.gov.co](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)

Bogotá D.C, Colombia



1.5 Apoyar el desarrollo de un proyecto piloto del programa integral adelantando monitoreo en coordinación con la Dirección de Desarrollo	0.6% de 2%  1 de 3	Se evidenció el desarrollo y monitoreo en el municipio de San Alberto realizado por Ricardo Ramirez. Se evidenció el informe de monitoreo realizado informando los avances a todo el grupo. 33% de avance.
1.6 Adelantar jornadas de promoción de planes, programas y proyectos enmarcados en los ámbitos de la educación solidaria	1.4% de 2%  69% de 100%	Se evidencian 9 actividades de promoción. Se publicó noticias en la web, redes sociales, actividades emprendimiento solidario con comunales en Orito Putumayo el día 27 de julio de 2017. Aclararon temas de contratación entre otras. 69%.
1.7 Publicar herramientas educativas para el desarrollo del Programa Integral de Intervención	0% de 2%  0% de 100%	A la fecha no se han publicado, en el marco del contrato 071 con Esummer, suscrito el 15 de agosto. Se tiene proyectado publicar las herramientas: Ruta cooperativa, ABC del sector solidario, formar para emprender, curso básico de economía solidaria, guía de voluntariado, empoderamiento comunitario a través del enfoque de mejoramiento e vida, Programa Integral de Intervención, Estrategia de compras locales, circuitos agroalimentarios y "Diagnostico-Cartografía".
1.8 Implementar programas de educación solidaria para el fomento de la asociatividad	10% de 15%  67% de 100%	Se evidenció matriz de control sobre las actividades implementadas en el programa de educación solidaria y se evidenciaron registros fotográficos y listas de asistencia de las actividades realizadas en el desarrollo del programa de educación. Se estima un avance aproximado del 67%.
<b>2. Diseñar un programa de transversalización del sector solidario en la política económica y social del Estado</b>		
2.1 Elaborar y actualizar, en articulación con las diferentes dependencias de la Unidad y/o otras entidades, los lineamientos del Plan Nacional de Fomento a la Economía Solidaria y Cooperativa Rural	6.6% de 10%  66% de 100%	Se evidenció el documento de lineamientos actualizado en articulación con Mintrabajo, DNP, minagricultura y adscritas, Min Educación, Colciencias, entre otras. Se elaboraron los capítulos de lineamientos, capítulo diagnóstico, modelo de gestión, lineamientos para el fomento, y se actualizan los restantes, estrategias de implementación, marco conceptual, disposiciones para la implementación, metas, recursos, financiación y bitácora de construcción del PLANFES. Se estima un avance del 66.6%.
2.2 Documentar la experiencia de movilización de voluntarios en el marco de Alianza Pacifico	4% de 5%  80% de 100%	Se evidenció la implementación de la experiencia de voluntariado con la participación de 12 jóvenes voluntarios. Con corte a 30 de agosto se culminó la experiencia de voluntariado y el documento se encontraba a un 80% de avance.





<b>3. Desarrollar estudios e investigaciones que aporten al fomento y fortalecimiento del sector solidario</b>		
3.1 Actualizar el documento de Lineamientos Curriculares de educación solidaria para el fomento de la asociatividad, a través de un proceso de investigación	1% de 2%  57% de 100%	Se evidenció el acta de fecha 9 de febrero de 2016 en la cual se definieron los lineamientos curriculares de los programas educativos que se están implementando en la presente vigencia, se estima en un avance del 57.5%. se encuentran pendiente los insumos de las mesas regionales de educación solidaria, actividad que se desarrollará en el mes de diciembre y que está en el marco del contrato 071 de 2017 suscrito con Esummer
3.2 Construir artículos o piezas comunicativas en temas relacionados con la educación solidaria de socialización para la revista institucional	2% de 2%  3 de 3	Se publicaron las piezas, "Metodología Khuska" y el artículo "Organizaciones solidarias y el enfoque psicosocial en tiempos de paz" en la revista institucional edición número 25 de 2017. Se evidenció la proyección y elaboración de los artículos Experiencia del cooperando, Artículo formar para emprender, sin poderse publicar por tema de espacios en la revista.
3.3 Apoyar actividades de socialización y discusión de investigaciones y estudios en espacios académicos, sectoriales, de construcción de política pública y ciudadanía en general	1% de 2%  1 de 2	Se evidenció el desarrollo de la mesa académica del sector solidario convocada por Mintrabajo, la cual se desarrolló en el mes de 24 de marzo.
3.4 Suministrar material para noticias relacionadas con el área y sus procesos de impacto territorial al área de comunicaciones	2% de 2%  10 de 10	Se evidenció la publicación de noticias en el link <a href="http://www.orgsolidarias.gov.co/prensa/noticias">http://www.orgsolidarias.gov.co/prensa/noticias</a> reportadas por parte del grupo de Educación e investigación al grupo de Comunicaciones. Se evidenció el cumplimiento del indicador de mínimo 10 noticias publicadas
<b>4. Administrar el servicio y el trámite de atención al ciudadano y acreditación respectivamente</b>		



**“Organizaciones Solidarias: un instrumento para la paz”**

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

[www.orgsolidarias.gov.co](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)

Bogotá D.C, Colombia



<p>4.1 Tramitar las solicitudes de atención al ciudadano oportunamente</p>	<p>6.7 % de 10%</p> <p>8 de 12</p>	<p>La oficina de Control interno realizó revisión de los mecanismos de participación ciudadana de la Unidad, entre ellos la atención a PQRDS en cumplimiento de lo dispuesto en la ley 1437 de 2011 y en el protocolo de atención al ciudadano, de lo cual se evidenció que, a pesar del seguimiento realizado por el grupo de Educación, con corte a 30 de junio del total de las 766 solicitudes allegadas a la Unidad en el primer semestre de 2017, el 11% se respondieron por fuera del plazo establecido en el Manual y protocolo de atención al ciudadano (85 solicitudes), el tema de los incumplimientos en la oportunidad de respuesta fue escalado al Comité Directivo en el cual se tomaron decisiones como el reporte semanal de las PQRDS con su respectivo seguimiento, se evidenció un mejoramiento significativo en la oportunidad de respuesta.</p>
<p>4.2 Tramitar las solicitudes de apoyo académico a la Dirección de Desarrollo y otras dependencias</p>	<p>3.3% de 5%</p> <p>66% de 100%</p>	<p>Se evidenció que con corte a 30 de agosto se han tramitado 504 solicitudes de apoyo académico, de las cuales en el mes de agosto se atendieron 123.</p>
<p>4.3 Tramitar las solicitudes de acreditación y aval oportunamente</p>	<p>6.7% de 10%</p> <p>67% de 100%</p>	<p>Se reportó por parte del grupo de educación la respuesta a 145 solicitudes de acreditación o actualización. La Oficina de control interno realizó un muestreo aleatorio de 6 solicitudes de las cuales se identificó que en tres de ellas el tiempo de respuesta a las observaciones realizadas por parte de la Unidad fue superior a los 10 días establecidos en el procedimiento de acreditación, sin embargo, en las condiciones generales del procedimiento se estableció que <i>“Al ser un trámite que requiere la presentación de un programa educativo, las entradas del proceso son totalmente de la entidad solicitante y depende de la calidad de la información suministrada que el trámite se realice con mayor celeridad.”</i></p>





4.4 Adelantar seguimientos a entidades acreditadas	1.3% de 2%  4 de 6	Se evidenció la realización de 4 seguimientos a entidades acreditadas: 1. Asociación mutual crediunidos del cauca. 2. Fundación amor y fe en Pereira 3. Asociación mutual asista Bogotá, 4. Fundemar. Se evidenció que dos de las organizaciones a las cuales se hizo el seguimiento no se encontraron. Se encuentra pendiente el seguimiento a dos organizaciones, una vez se cuente con los 6 seguimiento se elaborará el correspondiente informe. Se identificaron los registros de seguimiento de las organizaciones Crediunidos y Fundemar, con sus respectivos planes de mejora, sin embargo, no se evidenció plan de mejora para las organizaciones Amor y Fe y Asociación mutual Asista Bogotá.
4.5. Implementar el plan de gestión y organización del centro documental	2.1% de 3%  70% de 100%	Se evidenciaron actividades de implementación del plan de gestión y organización del centro documental como organización del archivo documental de la biblioteca. Se estima que se encuentra en un 70% de avance
<b>5. Contribuir con el avance y mejoramiento del SIGOS</b>		
5.1 Adelantar actividades de revisión al proceso de Gestión del Conocimiento	1% de 2%  2 de 4	Se evidenciaron 2 actividades de revisión de los indicadores y del proceso. Formatos y actualización de reglamentos, y se actualizó el manual de protocolo y atención al ciudadano, mejora en el formato de los procesos educativos certificados.
5.2 Participar en la elaboración e implementación planes de: Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en la competencia del Equipo de Educación	1.8% de 3%  66% de 100%	Se evidenció informe de avance al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el cual con corte a 30 de junio presentaba un avance de 66.4%
<b>6. Revisar y analizar la normatividad existente para el sector, y proponer los desarrollos o cambios que se encuentren pertinentes. para beneficio y desarrollo</b>		
6.1. Elaborar propuesta normativa para la adopción e implementación del PLANFES y/o sus estrategias	1.2% de 2%  6.2 de 100%	Se evidenció la propuesta normativa para la adopción e implementación del PLANFES, la cual está en espera de la forma jurídica definitiva para la presentación.62.5%
<b>CUMPLIMIENTO TOTAL A 31 DE AGOSTO DE 2017</b>	<b>68.1%</b>	





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

### ACREDITACIÓN

Se solicitó el listado de entidades acreditadas actualizado observando que en lo corrido de la vigencia 2017 se han expedido 10 actos administrativos de nuevas acreditaciones y 9 actos administrativos de renovación. Igualmente, se solicitaron 3 expedientes de nuevas acreditaciones y 3 expedientes de renovaciones observando lo siguiente:

ENTIDAD SOLICITANTE	FECHA DE SOLICITUD	FECHA APROBACIÓN	NUMERO DE DIAS PARA LA APROBACION
<b>RENOVACIONES</b>			
ASOCOIRIS	21/MAR/2017	18/ABR/2017	18 DIAS
CODELMAR	6/ENE/2017	04/ABR/2017	60 DIAS
COPESENA	9/FEB/2017	28/ABR/2017	32 DIAS
<b>NUEVAS ACREDITADAS</b>			
TALENTUM	8/MAR/2017	10/MAY/2017	22 DIAS
APORTE Y CREDITO	22/FEB/2017	19/ABR/2017	37 DIAS
C.U.L	15/FEB/2017	21/ABR/2017	44 DIAS

La Oficina de control interno realizó un muestreo aleatorio de 6 solicitudes de las cuales se identificó que en tres de ellas el tiempo de respuesta a las observaciones realizadas por parte de la Unidad fue superior a los 10 días establecidos en el procedimiento de acreditación, sin embargo, en las condiciones generales del procedimiento se estableció que *“Al ser un trámite que requiere la presentación de un programa educativo, las entradas del proceso son totalmente de la entidad solicitante y depende de la calidad de la información suministrada que el trámite se realice con mayor celeridad.”*

### Seguimiento a entidades acreditadas

Se evidenció el seguimiento a las organizaciones Fundemar, Fundación Asista, Amor y Fé y Crediunidos en el formato destinado para tal fin. En dicho seguimiento se observó que la información de la base de datos de organizaciones acreditadas se encuentra desactualizada toda vez que de un total de 4 entidades a las que se le realizó seguimiento en 2 de ellas la información de domicilio y datos de contacto se encontraban desactualizadas.

Se evidenció que el desarrollo del nuevo aplicativo SIA se encuentra en proceso el cual contemplará puntos de control en términos de suministro de información, alertas de vencimiento para reportes de personal capacitado, entre otros.



**“Organizaciones Solidarias: un instrumento para la paz”**

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

[www.orgsolidarias.gov.co](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)

Bogotá D.C, Colombia



## ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el desarrollo del proceso auditor se observó el cumplimiento en la atención telefónica realizada por el profesional de acuerdo con el manual y protocolo de atención al ciudadano. En el desarrollo de la auditoria el profesional contestó el teléfono antes del tercer timbre informando el nombre de la unidad, nombre completo del profesional y la frase *“En que le puedo servir”*, tal como lo describe el manual y protocolo de atención al ciudadano.

Se evidenció el diligenciamiento del formato “REGISTRO DIARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO” identificado con el código UAEOS-FO-GEO-05.

Se evidenció que a la fecha de auditoría el funcionario que se encuentra adelantando las labores en la oficina de atención al ciudadano se encuentra vinculado a la planta global de la Unidad como profesional universitario grado 11 asignado al grupo de Desarrollo Solidario, por tanto formalmente no se cuenta con un profesional que desempeñe las labores asignadas en el manual de funciones laborales a la Oficina de Atención al Ciudadano. Adicionalmente incumple lo establecido en el numeral séptimo del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 que establece que las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes *“...Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.”*

## MAPA DE RIESGOS

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: <http://www.orgsolidarias.gov.co/planeaci%C3%B3n-y-control/planes-y-programas/plan-anticorrupci%C3%B3n-y-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano/vigencia-2016>

RIESGO	ACCIÓN	SEGUIMIENTO OCI
Fallas en el aplicativo del Sistema de Acreditación.	Se asume el riesgo debido a que la valoración del riesgo residual es de zona de riesgo baja	No se evidencia materialización del riesgo
Los contratistas y/o cooperantes no cumplan con las especificaciones técnicas de las Investigaciones o programas educativos.	Se asume el riesgo debido a que la valoración del riesgo residual es de zona de riesgo baja	No se evidencia materialización del riesgo. Se evidencian los documentos producto de las investigaciones realizadas
Vencimiento de términos para dar respuesta a una PQRDS	Se asume el riesgo debido a que la valoración del riesgo residual es de zona de riesgo baja	Se evidenció materialización del riesgo debido a las PQRDS a las cuales se dio respuesta por fuera del termino establecido en la ley 1437 de 2011 y en el protocolo de atención al ciudadano
Insatisfacción del ciudadano con respecto a la respuesta dada por la Unidad a su PQRDS	Se asume el riesgo debido a que la valoración del riesgo residual es de zona de riesgo baja	Se evidenció materialización del riesgo en una queja en la cual el ciudadano manifestó su insatisfacción con la respuesta dada por la Unidad a un requerimiento. Se dio traslado de la queja al área correspondiente quien a su vez



**“Organizaciones Solidarias: un instrumento para la paz”**

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

[www.orgsolidarias.gov.co](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)

Bogotá D.C, Colombia



		dio respuesta definitiva al ciudadano, sin embargo al tratarse de una respuesta para la cual no se obtuvo plena satisfacción, al compararla con la totalidad de peticiones allegadas en la presente vigencia, no es representativa para hacer una valoración de riesgos distinta.
No contestar oportunamente ni adecuadamente PQRDS, debido a rotación frecuente de los profesionales asignados a la oficina de atención al ciudadano	Entrenar un funcionario adicional para los casos de contingencia para contar con un reemplazo preparado e idóneo, de conformidad con las responsabilidades del área.	Se dio entrenamiento al funcionario Rolfy Serrano sobre el protocolo de atención al ciudadano
Diferencias entre existencias reales e inventario del material de apoyo	Se asume el riesgo debido a que la valoración del riesgo residual es de zona de riesgo baja	No se evidencia materialización del riesgo
Brindar información o capacitación con contenidos metodologías, herramientas e investigaciones no adecuadas a la población	Se asume el riesgo debido a que la valoración del riesgo residual es de zona de riesgo baja	No se evidencia materialización del riesgo
Expedición Certificación de Capacitación en curso Básico de economía Solidaria por parte de una Entidad no acreditada.	Solicitar base de datos de contactos en las Cámaras de Comercio del País a Confecamaras para envío de listado de entidades acreditadas.  Envío de información a Cámaras de Comercio de entidades acreditadas	Se evidenció correo electrónico enviado por parte del grupo de Educación e Investigación a Confecamaras con información de las organizaciones acreditadas.
Expedición Certificación de Capacitación en curso Básico de Económica Solidaria sin haberse tomado por parte del beneficiario.	Solicitar información a las Entidades acreditadas que no reportan oportunamente el informe de actividades pedagógicas semestralmente.  Socialización permanente de la nueva resolución de acreditación	Se evidenció correo electrónico mediante el cual se recuerda la fecha de reporte de actividades pedagógicas, adicionalmente se publicó un banner en la página web recordando la información.  Se publicó en la página web la resolución y además se publico información respecto a la resolución 110 de 2016

## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

RIESGO	ACCION	SEGUIMIENTO OCI
Cobro por parte del funcionario encargado de trámites u Ofrecimiento de dadivas por parte de un solicitante en la gestión del trámite de acreditación.	Revisar que la información publicada en el link de trámites y servicios del portal web de la Unidad, se encuentre actualizada y corresponda a lo informado en el SUIT- <a href="http://www.sivirtual.gov.co">www.sivirtual.gov.co</a>	Se evidenció la información del trámite de acreditación en la página web de la Unidad en el link <a href="http://www.orgsolidarias.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/acreditaci%C3%B3n">http://www.orgsolidarias.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/acreditaci%C3%B3n</a> adicionalmente al revisar la información de acreditación en el sistema SUIT no se pudo verificar a causa de la plataforma del SUIT, sin embargo la líder del proceso manifestó que efectivamente se envió la información actualizada
	Publicar mensualmente el listado de entidades acreditadas por la Unidad	Se evidencia el listado de entidades acreditadas publicado en la página web de la Unidad en el link <a href="http://www.orgsolidarias.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/listado-de-entidades-acreditadas-y-con-aval">http://www.orgsolidarias.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/listado-de-entidades-acreditadas-y-con-aval</a>
Cobro por información en la ventanilla de atención al ciudadano	Boletín virtual externo, remitido a la ciudadanía donde se recuerde que los trámites y servicios ofrecidos en la Unidad son gratuitos	Se evidenció información sobre la gratuidad de los trámites
Tráfico de influencias para referir una entidad acreditada a los Ciudadanos.	Boletín virtual interno, remitido a funcionarios y socializado en la intranet exhortó a los servidores	Se evidenció boletín en el cual se exhortó a los servidores públicos a abstenerse de



### “Organizaciones Solidarias: un instrumento para la paz”

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

[www.orgsolidarias.gov.co](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)

Bogotá D.C, Colombia



	públicos a abstenerse de hacer recomendaciones sobre las entidades acreditadas	hacer recomendaciones sobre las entidades acreditadas
--	--	---

### INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador: Estudios e Investigaciones Realizados 2017

Meta establecida: 100%

Frecuencia de medición: Anual

Al realizar la verificación se evidenció que el aplicativo presenta error y muestra la leyenda “No se hallaron valores disponibles para el indicador seleccionado”, debido a que la medición es anual

Indicador: Peticiones y Trámite 2017

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 2017, mostrando un avance del 61%.

Indicador: Oportunidad en la atención a peticiones y trámite 2017

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 2017, mostrando promedio de días de respuesta de 12 días.

Indicador: Programas Educativos Diseñados o Actualizados 2017

Meta establecida: 100%

Frecuencia de medición: anual

Al realizar la verificación se evidenció que el aplicativo presenta error y muestra la leyenda “No se hallaron valores disponibles para el indicador seleccionado”, debido a que la frecuencia de medición es anual

### Resumen de hallazgos

- Se evidenció desactualizada la base de datos de organizaciones acreditadas publicada en la página web de la Unidad.
- Se evidenció que a la fecha de auditoría el funcionario que se encuentra adelantando las labores en la oficina de atención al ciudadano se encuentra vinculado a la planta global de la Unidad como profesional universitario grado 11 asignado al grupo de Desarrollo Solidario, por tanto formalmente no se cuenta con un profesional que desempeñe las labores asignadas en el manual de funciones laborales a la Oficina de Atención al Ciudadano. Adicionalmente incumple lo establecido en el numeral séptimo del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 que establece que las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan





y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes “...*Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.*”

- Se evidenció que total de las 766 solicitudes allegadas a la Unidad en el primer semestre de 2017, el 11% se respondieron por fuera del plazo establecido en el Manual y protocolo de atención al ciudadano (85 solicitudes)

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

- Establecer puntos de control, que permitan mantener actualizada la base de datos de las organizaciones acreditadas.
- Se recomienda tomar acción correctiva sobre el incumplimiento reiterado de los plazos de respuesta a las peticiones, establecidos en el manual y protocolo de atención al ciudadano.
- Se recomienda ajustar el procedimiento de acreditación con respecto a la resolución 332 de 2017, que modificó la resolución 110 de 2016 mediante la cual se reglamentó el trámite de acreditación.
- Se recomienda asignar, dentro de la planta global de la Unidad, el cargo que cumpla con las funciones de la oficina de atención al ciudadano en cumplimiento del numeral 7 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011.

**8. FECHA: 18 DE OCTUBRE DE 2017**

**9. FIRMA:**

*Firmado en Original*

**NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO**

Jefe Oficina de Control Interno



**“Organizaciones Solidarias: un instrumento para la paz”**

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

[www.orgsolidarias.gov.co](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)

Bogotá D.C, Colombia