

	<p><b>El empleo es de todos</b></p>	<p><b>UAEOS</b></p>	<p><b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b></p>
<p>VERSIÓN 07</p>	<p>CODIGO UAEOS-FO-GCE-01</p>	<p>FECHA EDICIÓN: 10/10/2019</p>	

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS



### INFORME DE AUDITORÍA DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LOS PROCESOS: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SERVICIO AL CIUDADANO

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
NOVIEMBRE 2021**

	<b>El empleo es de todos</b>	<b>UAEOS</b>	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
VERSIÓN 07	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 10/10/2019	

## **INFORME DE AUDITORÍA DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE AL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA**

### **OBJETIVOS DE LA AUDITORIA**

La auditoría de evaluación independiente realizada al proceso Gestión del Conocimiento y Servicio al ciudadano, buscó alcanzar los siguientes objetivos:

- Verificar el avance del plan de acción vigencia 2021.
- Verificar el cumplimiento de las actividades definidas en el procedimiento "Acreditación"
- Verificar el cumplimiento de las actividades definidas en el procedimiento "Programas educativos"
- Verificar la actualización del mapa de riesgos del proceso y mapa de riesgos de corrupción del proceso
- Verificar reporte de indicadores del proceso
- Seguimiento hallazgos auditorías anteriores

### **ALCANCE**

Las actividades desarrolladas cubren las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2021.

### **GRUPO / PROCESO A AUDITAR**

Coordinación Grupo de Investigación y educación / Procesos Gestión del Conocimiento y Servicio al Ciudadano

### **OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:**

- Fomentar la cultura asociativa solidaria para generar conocimiento de los principios, valores y bondades del sector solidario
- Promover la generación de ingresos y la inclusión social y productiva de la población a través del emprendimiento solidario
- Fortalecimiento a la institucionalidad pública y la participación ciudadana para el desarrollo del modelo asociativo solidario en esquemas de buen gobierno, gobernanza y gobernabilidad

### **CRITERIOS DE AUDITORÍA**

- Plan de acción del grupo
- Caracterización de los procesos Gestión del Conocimiento y Servicio al Ciudadano.
- Mapa de riesgos de procesos y mapa de riesgos de corrupción
- Decreto 4122 de 2011
- Procedimientos del proceso
- Políticas establecidas en el proceso Gestión del conocimiento

 <b>El empleo es de todos</b>		<b>UAEOS</b>	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
VERSIÓN 07	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 10/10/2019	

### METODOLOGÍA UTILIZADA

La Oficina de control interno realizó auditoría basada en los riesgos, identificados en el mapa de riesgos del proceso y en el mapa de riesgos de corrupción y verificó las acciones de mitigación, su actualización con respecto a la nueva política de administración de riesgos y el tratamiento dado a los riesgos materializados.

Adicionalmente, se realizó seguimiento a las actividades establecidas en el plan de acción del grupo con corte a 30 de septiembre de 2021. En el desarrollo de la auditoría de campo se utilizaron metodologías de auditoría como son observación, rastreo, verificación documental, pruebas de recorrido y revisión analítica.

### COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

#### ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN PRO DE CONTROLAR Y DAR TRATAMIENTO A LOS RIESGOS DEL PROCESO Y RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Oficina de control interno realizó análisis y seguimiento a los mapas de riesgos de los procesos y mapas de riesgos de corrupción de lo cual se evidenció:

<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>			
<b>RIESGOS</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>
Poco reconocimiento de la función investigativa desarrollada por la UAEOS	Promover la validación de productos finales de investigación a través de la revisión de pares académicos	Gestionar la revisión de al menos uno de los trabajos de investigación, adelantados directamente por la UAEOS, por parte de pares académicos	A la fecha se cuenta con un avance del 95% del estudio comparativo y una vez culminada la investigación de política comparada con España y Argentina, se procederá a la revisión por parte de pares académicos.
Se implementen procesos de formación descontextualizados y sin cumplir los lineamientos dados por el grupo de educación e investigación	Socializar el rediseño del curso básico de economía solidaria y afianzar la mediación pedagógica a través de las Tics	Realizar al menos dos (2) socializaciones internas de la metodología para impartir educación solidaria mediada por las Tics y su diferencia con la educación solidaria virtual.	Se evidenció la programación de la socialización con entidades acreditadas en el mes de noviembre. Adicionalmente se presentaron propuestas de piezas divulgativas en el que informa las diferentes mediaciones pedagógicas a través de las TIC's.
	Solicitar personal de apoyo con el perfil adecuado para la administración del Centro Documental.	Presentar solicitud de necesidad de personal idóneo para la administración del Centro documental a la Dirección Nacional en el marco de la ruta de planeación y proyección de plan de adquisiciones.	Durante la vigencia 2021 no se contó con el personal para la administración del centro documental, se presentó la propuesta de necesidades de personal en el marco de la planeación 2022. Se evidenció que a pesar de no contar con el recurso para 2021 el riesgo no se materializó.

### SERVICIO AL CIUDADANO

	<b>El empleo es de todos</b>	<b>UAEOS</b>	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
VERSIÓN 07	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 10/10/2019	

RIESGOS	CONTROLES	ACTIVIDADES DE CONTROL	SEGUIMIENTO
Inadecuado funcionamiento del aplicativo para el trámite de acreditación - SIIA Sistema Integrado de Información de Acreditación.	Reportar cualquier anomalía en el funcionamiento del SIIA al grupo de TICS	Registrar cualquier anomalía en el funcionamiento del SIIA al grupo de TICS, en el aplicativo mesa de ayuda o si este no estuviera disponible mediante correo electrónico	Se evidenció matriz de actualización de tareas de revisión y mantenimiento y SIIA adelantado por el líder del trámite de acreditación y un profesional del grupo de TIC's, a quien se le encomendó específicamente el soporte al SIIA. Allí se realizan todos los requerimientos del aplicativo. No hubo reporte de anomalías
Vencimiento de términos para dar respuesta a las peticiones	Generar mecanismos de alerta temprana para recordar peticiones asignadas a las diferentes áreas	Remitir al menos dos veces por mes, a los jefes de cada área relación de peticiones pendientes	Se evidenció mediante correo electrónico una alerta a los jefes de área sobre las peticiones pendientes por resolver.

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se realizó seguimiento por parte de la oficina de control interno a los riesgos de corrupción de la siguiente manera:

<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>			
RIESGOS	CONTROLES	ACTIVIDADES DE CONTROL	SEGUIMIENTO
Emitir certificados en procesos de formación sin que se cumpla los requisitos establecidos.	Verificar, por parte del profesional responsable de la expedición de los certificados, el cumplimiento de requisitos en la expedición de certificados definidos por el Grupo de Educación e Investigación y seleccionar una muestra no inferior al 10% de beneficiarios de certificado con bases de datos oficiales.	Al menos 100% de las personas de la muestra seleccionada tienen sus datos de identificación correctos.	Se evidenció revisión en bases de datos oficiales del 100% de la muestra seleccionada de las solicitudes de certificados, con el fin de identificar que el nombre corresponda al número de identificación.
<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
RIESGOS	CONTROLES	ACTIVIDADES DE CONTROL	SEGUIMIENTO
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o para terceros, en el proceso de servicio al ciudadano	Divulgar a la ciudadanía o usuarios del trámite, los tiempos de respuesta por tipo de petición o trámite, así como la gratuidad de las acciones que desarrolla la Unidad	Diseñar y divulgar una campaña anual con piezas trimestrales, enfocada a la ciudadanía donde se informen tiempos de respuestas y gratuidad de los servicios	Se evidenció campaña: #servicioalciudadano, donde se informa al ciudadano todos los servicios de la unidad y la gratuidad de los mismos.  Se realizaron 6 piezas comunicativas publicadas en Facebook y twitter respecto de las quejas, sugerencias, consulta y reclamos.

Se evidenció que la redacción de los riesgos, así como de los controles del mapa de riesgos publicado en la página web en el link <https://www.uaeos.gov.co/Planeaci%C3%B3n-gesti%C3%B3n-y-control/Planeaci%C3%B3n/Riesgos/Mapa-de-riesgos-2021> no se encuentran ajustados de conformidad con la política de administración de riesgos versión 2 del 25 de febrero de 2021 y su correspondiente

	<b>El empleo es de todos</b>	<b>UAEOS</b>	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
VERSIÓN 07	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 10/10/2019	

metodología de identificación, valoración y control. Se recomienda solicitar al grupo de planeación su correspondiente cargue en el mapa de riesgos publicado en la página web.

### SEGUIMIENTO AVANCE PLAN DE ACCIÓN

4. ACTIVIDAD GENERAL ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS	
	5.1. % LOGRADO	5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS
1.1. Acompañar la implementación del programa formar para emprender en asociatividad solidaria	5% de 5%  7 de 5 actividades de acompañamiento en la Implementación del Formar para Emprender	A la fecha se evidenciaron las siguientes actividades de acompañamiento a la implementación del programa formar para emprender así: 1. Primer acercamiento con la secretaria de educación del departamento de caldas durante el primer trimestre. 2. Se realizó la presentación del programa a la secretaria de educación de caldas y a los rectores en el mes de abril. 3. Se presentó a once instituciones educativas el programa formar para emprender y se estableció el acuerdo de implementación con siete de ellas, en el mes de junio. 4. Se dictó cursos básicos de economía solidaria a los docentes de las siete instituciones educativas en el mes de junio. 5. Se dictó taller de herramientas pedagógicas a los siete docentes de las instituciones educativas en el mes de agosto. 6. Se realizaron seis visitas a seis instituciones educativas para la realización del diagnóstico curricular. 7. Se está digitalizando la información y sistematización del plan 2022.
1.2. Desarrollar una estrategia que potencialice el proceso de acreditación	4.5% de 5,0%	Elaboración de contenidos mínimos de educación económica y financiera. Se evidenció articulación con el MEN para el desarrollo temáticas de la cartilla "Fomento del emprendimiento" con temáticas Ciclos lectivos integrados especiales en la educación formal (Clei), Uno en primer ciclo. 90% de avance.
	90% de 1 estrategia desarrollada	
	4% de 5,0%  80% de contenidos	Contenidos mínimos de educación solidaria para la conformación de entidades de economía solidaria. Se evidenció la creación de los cursos de introducción, intermedio y avanzado de economía solidaria para asociaciones, mutuales, cooperativas y fondos de empleados. 80% de avance
	3% de 5%  60% avance actualización del marco normativo.	Se evidenció documento propuesta del marco normativo y se adelantará mesa de trabajo con la oficina asesora Jurídica para su revisión y aprobación. 60% de avance.

	<b>El empleo es de todos</b>	<b>UAEOS</b>	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
VERSIÓN 07	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 10/10/2019	

1.3. Desarrollar procesos de capacitación para el conocimiento de las formas asociativas solidarias y la promoción de la cultura asociativa solidaria	5% de 5%	6 de 6 procesos de capacitación realizados	Se evidenció el desarrollo de las siguientes capacitaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se desarrolló una transferencia del programa Formar para emprender en asociatividad solidaria, a operadores de la UAEOS.</li> <li>✓ Se realizó el diplomado de Compras Públicas Locales y economía solidaria para la gente con los servidores públicos de la UAEOS, en el marco del convenio 07 de 2021.</li> <li>✓ Programas de formación orientados a servidores públicos de otras entidades</li> <li>✓ Proceso de transferencia Mycoop con la Cooperativa Financiera de Antioquia.</li> <li>✓ Curso Básico de economía solidaria con la población de riesgo de calle</li> <li>✓ 3 módulos de profundización en economía solidaria con empresas solidarias de salud adscritas a GESTARSALUD</li> </ul>	
	5% de 5,0%		% Procesos de capacitación a servidores públicos	Se evidenció el desarrollo de actividades donde se incluyen los programas de formación orientados a servidores públicos de otras entidades, certificando a un total de 1.139 servidores públicos.
	0% de 5,0%		% de procesos de capacitación realizados a entidades acreditadas y operadores	Se tiene programado la jornada de actualización pedagógica a las entidades acreditadas para los días 25, 26 y 27 de noviembre.
	5% de 5,0%		% de procesos de capacitación realizados a organizaciones del sector solidario	Se evidenció el desarrollo de: Proceso de transferencia Mycoop con la Cooperativa Financiera de Antioquia. Curso Básico de economía solidaria con la población de riesgo de calle Se adelantaron 3 módulos de profundización en economía solidaria con empresas solidarias de salud adscritas a GESTARSALUD.
1.4. Gestionar las solicitudes de expedición de certificados a procesos formativos adelantados por servidores públicos de la UAEOS	4.1% de 5,0%	100% de 100% de solicitudes gestionadas en 10 meses	Se evidenció matriz de excel donde se registra la emisión de certificados y constancias, de los cuales se han emitido con corte a octubre 31 de 2021 un total de 745 certificados y 44 constancias de asistencia.	
1.5. Actualizar el documento base del Programa de Educación Solidaria	2.5% de 2,5%	4 de 4 actividades de socialización con diferentes grupos de valor	Se evidenció la actualización del documento base del programa de educación solidaria, el cual se encuentra disponible en el One Drive del grupo de Educación. Se evidenció la realización de 4 mesas regionales y 1 mesa nacional en el marco del convenio 007/2021, suscrito con Codes.	

	<b>El empleo es de todos</b>	<b>UAEOS</b>	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
VERSIÓN 07	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 10/10/2019	

	2.3% de 2,5%  95% de 100% de 1 documento Programa finalizado	A la fecha se cuenta con el documento Programa de Educación Solidaria, con avance del 95%, quedando pendiente la aprobación por parte del grupo de educación.
1.6. Actualizar herramienta pedagógica que contribuya a la implementación del programa integral de intervención	1.25% de 2,5%  50% de 100% de herramienta actualizada	Se realizó el ajuste en el texto de la herramienta, se revisaron conceptos generales con el operador y se ajustaron los guiones y con base en esos ajustes se define la terminación de la actualización de la herramienta, por tanto se evidencia un 50% de la herramienta actualizada, quedando pendiente la compilación y presentación al grupo de Educación.
	1.5% de 1,5%  100% de 100% del Piloto Desarrollado	Se desarrolló el programa piloto al 100%, en el cual se crearon 4 guiones del programa en modalidad virtual
2.1. Continuar con la actividad de diseñar documento de agenda de trabajo con comités de educación	2.5% de 2,5%  4 de 4 actividades de socialización con comités de educación	Se realizaron 4 mesas regionales y una mesa nacional para socializar el documento de agenda del comité de educación. Se presentaron las estrategias dentro del documento y se recibieron los aportes de los participantes en las mesas, con la debida retroalimentación.
	2% de 2,5%  80% de 1 documento de agenda refinado	Se evidenció la refinación del documento con base en la retroalimentación producto de las mesas regionales y la mesa nacional. Se tiene programado la terminación del documento en el mes de diciembre. Se calcula un 80% de avance.
3.1. Desarrollar proceso de investigación conducente a definir buenas practicas cooperativas y solidarias	3% de 3,0%  100% de 1 investigación desarrollada	Se evidenció el desarrollo de la investigación, así como la socialización y publicación en la página web en el link: <a href="https://virtuales.uaeos.gov.co/educacionSolidaria/assets/libros/pdf/identificacion-y-guia.pdf">https://virtuales.uaeos.gov.co/educacionSolidaria/assets/libros/pdf/identificacion-y-guia.pdf</a>
3.2.. Identificar acciones desarrolladas por organizaciones de economía solidaria para la gestión del conocimiento en el ámbito de la investigación	3% de 3,0%  100% de 1 documento mapa de gestión de conocimiento elaborado	Se evidenció el documento denominado La gestión del conocimiento y su relación con el desempeño en las organizaciones de la economía solidaria en Colombia, su socialización y publicación en la página web en el link: <a href="https://virtuales.uaeos.gov.co/educacionSolidaria/assets/libros/pdf/la-gestion.pdf">https://virtuales.uaeos.gov.co/educacionSolidaria/assets/libros/pdf/la-gestion.pdf</a>

	<b>El empleo es de todos</b>	<b>UAEOS</b>	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
VERSIÓN 07	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 10/10/2019	

<b>4.1. Realizar acciones para el cumplimiento del plan MIPG</b>	8.32% de 10,0%  83.2% de 100% de acciones plan MIPG desarrolladas	Se evidenció la documentación de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias formar para servir y tiempos compartidos</li> <li>• Diseño de un mecanismo web para ideación a nivel interno</li> <li>• Instrumento de identificación de necesidades de investigación.</li> <li>• Base de datos de eventos investigativos en los que participa la UAEOS.</li> <li>• Diseño de instrumentos que promueven los servidores públicos.</li> </ul> Igualmente, se evidenció la entrega del reporte de plan de acción, indicadores y actualización de los mapas de riesgos.
<b>4.2. Desarrollar una estrategia que visibilice la cultura de servicio al ciudadano</b>	2.5% de 2,5%  100% de 1 estrategia desarrollada	Se evidenció el desarrollo de la estrategia de servicio al ciudadano mediante presentación de power point donde se señala las actividades a desarrollar y las estrategias de implementación. La presentación fue socializada y aprobada por la dirección técnica de planeación.
	2% de 2,5%  80% de 100% de 1 estrategia implementada	La estrategia aprobada contempla 3 ejes: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ampliación de canales de atención Se evidenció la ampliación de los canales de atención adicionando el whatsapp 3228444559.</li> <li>2. Portafolio de servicios Se actualizó el documento de caracterización de usuarios a 2020</li> <li>3. Seguimiento servicio post- atención Se presentó el piloto de la propuesta de servicio post atención.</li> </ol> Se evidenciaron actividades de avances quincenales al plan de trabajo detallando en cada componente su avance, también se emitieron alertas a los compañeros de grupo y de otros grupos sobre actividades para ir concretando cierres de actividades propuestas.  Está pendiente la publicación del portafolio, la caracterización de usuarios y la aprobación del piloto. Se calcula un avance del 80%
<b>4.3. Gestionar las solicitudes del trámite de acreditación</b>	3.75% de 5,0%  100% de las solicitudes del trámite gestionadas a 9 meses	Se evidenció un total de 132 solicitudes de acreditación de las cuales se han emitido 23 acreditaciones así: 12 nuevos acreditados, 9 renovaciones y 2 en modalidad virtual.
<b>4.4. Gestionar las peticiones que formule la ciudadanía</b>	3.75% de 5,0%  100% de 100% de las peticiones gestionadas en nueve meses	Se evidenció la gestión de 1.066 peticiones allegadas entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2021 de las cuales se gestionó un 100%

	<b>El empleo es de todos</b>	<b>UAEOS</b>	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
VERSIÓN 07	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 10/10/2019	

<b>5.1. Estructurar los contenidos (variables, reportes) del módulo Observatorio de Economía Solidaria a implementarse a través de SIOSS</b>	2.2% de 2,5%  95% de 100% de contenidos (variables, reportes) del módulo Observatorio de Economía Solidaria estructurados	<p>Se evidenció propuesta de diseño y contenidos de los módulos de observatorio de economía solidaria:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fomento en cifras</li> <li>2. El sector solidario</li> <li>3. Investigación solidaria</li> <li>4. Educación solidaria</li> </ol> <p>A la fecha se está culminando el cruce de información con la dirección de desarrollo de las organizaciones solidarias, y se tiene programado el lanzamiento del observatorio para el mes de enero de la vigencia 2022. Se calcula un 95% de avance</p>
	2% de 2,5%  90% de 1 documento de observatorio	<p>A la fecha se está a la espera de las observaciones realizadas por la dirección de desarrollo con respecto al documento de investigación de política comparada y con esto se procede a la publicación del documento final.</p>
<b>5.2. Desarrollar investigación análisis comparativo de políticas públicas para la economía solidaria en otros países frente al caso de Colombia</b>	3% de 5,0%  100% de 1 investigación desarrollada	<p>Se evidenció el desarrollo del marco teórico de la Investigación Políticas públicas comparadas, se diseñó instrumento de revisión y matriz para las fuentes de información. Se inició la aplicación del instrumento a una de las fuentes de información. Se calcula un 60% de avance.</p>
<b>CUMPLIMIENTO TOTAL A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021</b>		<b>81.17%</b>

	<b>El empleo es de todos</b>	<b>UAEOS</b>	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
VERSIÓN 07	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 10/10/2019	

## SERVICIO AL CIUDADANO

### Tiempos de respuesta a solicitudes:

La Oficina de Control Interno, con base en información reportada por el área de Atención al ciudadano, evidenció que del total de las 1.066 solicitudes allegadas a la Unidad durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de septiembre de la vigencia 2021, el promedio en los tiempos de respuesta fue de 1.67 días.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS VIGENCIA 2021	
MES	PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA
	Participación Ciudadana
ENERO	1,96
FEBRERO	2,25
MARZO	2,32
ABRIL	1,05
MAYO	1,62
JUNIO	1,07
JULIO	1,32
AGOSTO	1,83
SEPTIEMBRE	1,63
<b>TOTAL</b>	<b>1.67</b>

### PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE LOS PLAZOS

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO
ENERO	120	3
FEBRERO	144	2
MARZO	132	1
ABRIL	105	0
MAYO	115	0
JUNIO	98	0
JULIO	108	0
AGOSTO	114	1
SEPTIEMBRE	130	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.066</b>	<b>7</b>

 <b>El empleo es de todos</b>		<b>UAEOS</b>	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
VERSIÓN 07	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 10/10/2019	

Se evidenció que, de 1.066 peticiones allegadas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2021, un total de 7 peticiones fueron respondidas por fuera del plazo establecido y corresponden al 0.66% del total de peticiones. De estas, 1 corresponde a temas de acreditación, 1 a información Institucional, 1 a Generalidades Sector Solidario, 1 a Planes programas o proyectos institucionales, 1 a fortalecimiento, 1 Presunta irregularidad, 1 Otros temas.

Se evidenció seguimiento por parte del funcionario de atención al ciudadano a las solicitudes que son trasladadas internamente cuya respuesta depende de las diferentes áreas de la Unidad.

La Unidad, a partir de la expedición de la ley 1755 de 2015 inició un proceso de categorización de peticiones el cual se encuentra en el manual y protocolo de atención al ciudadano, actualizado el 22 de septiembre de 2020 en su versión No. 11, en el que se establecieron requisitos internos de tiempos de respuesta a las solicitudes siendo estos tiempos menores que los establecidos en la ley 1755 del 30 de junio de 2015. Se evidenció que el grupo de educación e investigación envió solicitud de cargue en el aplicativo Isolución de la versión actualizada del manual, reglamento y protocolo de atención al ciudadano evidenciando la actualización de fecha 29 de septiembre de 2021 en versión 12.

 <b>El empleo es de todos</b>	<b>UAEOS</b>	MANUAL	CÓDIGO: UAEOS-MN-GEO-001
		PROTOCOLO Y REGLAMENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 12
			FECHA: 29/Sep/2021

Dentro del proceso auditor se verificó en el formato “REPORTE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN” la información reportada por el área de atención al ciudadano, la dependencia encargada de dar respuesta a las peticiones que no cumplieron con la oportunidad en las respuestas establecida en el manual, reglamento y protocolo de atención al ciudadano, encontrando lo siguiente:

DEPENDENCIA	Número de peticiones
Dirección de Desarrollo	4
Dirección de Planeación	1
Oficina Asesora Jurídica	2
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

	<b>El empleo es de todos</b>	<b>UAEOS</b>	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
VERSIÓN 07	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 10/10/2019	

## ACREDITACIÓN Y RENOVACIÓN

Se evidenció la gestión de 132 solicitudes relacionadas con el procedimiento de acreditación así:

PERIODO	SOLICITUDES RECIBIDAS	EMITIDOS	NUEVAS	RENOVACIONES	AVAL	MODALIDAD VIRTUAL
ENERO	26	7	1	5	2	0
FEBRERO	16	5	4	1	2	0
MARZO	17	2	1	1	1	0
ABRIL	10	1	1	0	0	0
MAYO	13	3	3	0	0	0
JUNIO	10	0	0	0	0	0
JULIO	11	5	1	2	1	1
AGOSTO	10	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	19	1	1	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>132</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>1</b>

De lo anterior se evidenció un total de 24 resoluciones de acreditación nuevas y 9 resoluciones de renovación, 6 aval, 1 de modalidad virtual.

## DISEÑO DE PROGRAMAS EDUCATIVOS

Se evidenció que a la fecha se están adelantando actividades de diseño de programas educativos con base a lo definido en el procedimiento. Se evidenció que durante la vigencia 2021 se adelanta el diseño de los siguientes programas:

- Actualización pedagógica para las entidades acreditadas.
- Diseño de implementación del diplomado Compras Públicas locales y economía solidaria para la gente.
- Curso Básico de Economía Solidaria semipresencial con población en riesgo de calle.
- 20 Jornadas de profundización Gestar Salud. (Liderazgo colegiado, comités de educación como gestores de la organización, reconociendo nuestra historia y PESEM como herramienta de gestión y liderazgo).



El empleo es de todos

UAEOS

EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019

INDICADORES DE GESTIÓN

Gestión del Conocimiento

Indicador	Grafica	Resumen valores	Tendencia	Frecuencia	Meta	Unidad	Real	Cumplimiento														
Actividades de discusión con grupos de valor 2021		<table border="1"> <tr><th>Valor(Porcentaje)</th><th>Fecha</th></tr> <tr><td>Inicial</td><td>0</td><td>31/ene./2021</td></tr> <tr><td>Final</td><td>0</td><td>31/jul./2021</td></tr> <tr><td>Máximo</td><td>0.75</td><td>30/jun./2021</td></tr> <tr><td>Mínimo</td><td>0</td><td>31/ene./2021</td></tr> </table>	Valor(Porcentaje)	Fecha	Inicial	0	31/ene./2021	Final	0	31/jul./2021	Máximo	0.75	30/jun./2021	Mínimo	0	31/ene./2021	Positiva	Semestral	8	Unidad	0	0
Valor(Porcentaje)	Fecha																					
Inicial	0	31/ene./2021																				
Final	0	31/jul./2021																				
Máximo	0.75	30/jun./2021																				
Mínimo	0	31/ene./2021																				
Investigaciones desarrolladas 2021		<table border="1"> <tr><th>Valor(Porcentaje)</th><th>Fecha</th></tr> <tr><td>Inicial</td><td>0</td><td>31/ene./2021</td></tr> <tr><td>Final</td><td>0</td><td>31/jul./2021</td></tr> <tr><td>Máximo</td><td>45</td><td>30/jun./2021</td></tr> <tr><td>Mínimo</td><td>0</td><td>31/ene./2021</td></tr> </table>	Valor(Porcentaje)	Fecha	Inicial	0	31/ene./2021	Final	0	31/jul./2021	Máximo	45	30/jun./2021	Mínimo	0	31/ene./2021	Positiva	Semestral	1	Porcentaje	0	0
Valor(Porcentaje)	Fecha																					
Inicial	0	31/ene./2021																				
Final	0	31/jul./2021																				
Máximo	45	30/jun./2021																				
Mínimo	0	31/ene./2021																				
Procesos de formación desarrollados 2021		<table border="1"> <tr><th>Valor(Porcentaje)</th><th>Fecha</th></tr> <tr><td>Inicial</td><td>0</td><td>31/ene./2021</td></tr> <tr><td>Final</td><td>0</td><td>31/jul./2021</td></tr> <tr><td>Máximo</td><td>0.53</td><td>30/jun./2021</td></tr> <tr><td>Mínimo</td><td>0</td><td>31/ene./2021</td></tr> </table>	Valor(Porcentaje)	Fecha	Inicial	0	31/ene./2021	Final	0	31/jul./2021	Máximo	0.53	30/jun./2021	Mínimo	0	31/ene./2021	Positiva	Semestral	6	Unidades	0	0
Valor(Porcentaje)	Fecha																					
Inicial	0	31/ene./2021																				
Final	0	31/jul./2021																				
Máximo	0.53	30/jun./2021																				
Mínimo	0	31/ene./2021																				

Resultado Proceso

Gestión del Conocimiento:

Indicador: Actividades de discusión con grupos de valor 2021

Meta establecida: 8

Frecuencia de medición: Semestral

Al realizar la verificación con la coordinación de planeación del reporte del indicador y teniendo en cuenta que la frecuencia de medición es semestral, se evidencia que el grupo de educación viene adelantando el reporte en el formato en Excel diseñado por el periodo de pandemia y también viene reportando en el aplicativo Isolución.

Indicador: Investigaciones desarrolladas 2021

Meta establecida: 1

Frecuencia de medición: Semestral

Al realizar la verificación con la coordinación de planeación del reporte del indicador y teniendo en cuenta que la frecuencia de medición es semestral, se evidencia que el grupo de educación viene adelantando el reporte en el formato en Excel diseñado por el periodo de pandemia y también viene reportando en el aplicativo Isolución.



El empleo es de todos

UAEOS

EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019

Indicador: Procesos de formación desarrollados 2021

Meta establecida: 6

Frecuencia de medición: Semestral

Al realizar la verificación con la coordinación de planeación del reporte del indicador y teniendo en cuenta que la frecuencia de medición es semestral, se evidencia que el grupo de educación viene adelantando el reporte en el formato en Excel diseñado por el periodo de pandemia y también viene reportando en el aplicativo Isolución.

Servicio al ciudadano

Servicio al Ciudadano

Indicador	Grafica	Resumen valores	Tendencia	Frecuencia	Meta	Unidad	Real	Cumplimiento
Satisfacción ciudadana 2021		<p>Valor(Porcentaje) Fecha</p> <p>Inicial 0 31/ene./2021</p> <p>Final 0 31/jul./2021</p> <p>Máximo 94.97 30/jun./2021</p> <p>Mínimo 0 31/ene./2021</p>	Positiva	Semestral	100	Porcentaje	0	0
Tiempo de respuesta oficina de servicio al ciudadano en la gestión de peticiones 2021		<p>Valor(Porcentaje) Fecha</p> <p>Inicial 0.1 31/ene./2021</p> <p>Final 1.02 31/jul./2021</p> <p>Máximo 1.16 30/abr./2021</p> <p>Mínimo 0.1 31/ene./2021</p>	Negativa	Mensual	5	Días	1.02	100
Tiempo de respuesta en proceso de evaluación a solicitudes de acreditación 2021		<p>Valor(Porcentaje) Fecha</p> <p>Inicial 0.61 31/ene./2021</p> <p>Final 0.7 31/jul./2021</p> <p>Máximo 0.85 30/jun./2021</p> <p>Mínimo 0.36 28/feb./2021</p>	Negativa	Mensual	10	Días	0.7	100



El empleo es de todos

UAEOS

EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019

<p>Tiempo de respuesta otras dependencias de la UAEOS en la gestión de peticiones 2021</p>		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Valor(Porcentaje)</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inicial</td> <td>0.37 31/ene./2021</td> </tr> <tr> <td>Final</td> <td>3.02 31/jul./2021</td> </tr> <tr> <td>Máximo</td> <td>4.45 30/jun./2021</td> </tr> <tr> <td>Mínimo</td> <td>0.25 31/mar./2021</td> </tr> </tbody> </table>	Valor(Porcentaje)	Fecha	Inicial	0.37 31/ene./2021	Final	3.02 31/jul./2021	Máximo	4.45 30/jun./2021	Mínimo	0.25 31/mar./2021					
Valor(Porcentaje)	Fecha																
Inicial	0.37 31/ene./2021																
Final	3.02 31/jul./2021																
Máximo	4.45 30/jun./2021																
Mínimo	0.25 31/mar./2021																
<p>Tipos y grupos de usuario en la gestión de peticiones 2021</p>		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Valor(Porcentaje)</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inicial</td> <td>0 31/ene./2021</td> </tr> <tr> <td>Final</td> <td>0 31/jul./2021</td> </tr> <tr> <td>Máximo</td> <td>53 30/jun./2021</td> </tr> <tr> <td>Mínimo</td> <td>0 31/ene./2021</td> </tr> </tbody> </table>	Valor(Porcentaje)	Fecha	Inicial	0 31/ene./2021	Final	0 31/jul./2021	Máximo	53 30/jun./2021	Mínimo	0 31/ene./2021					
Valor(Porcentaje)	Fecha																
Inicial	0 31/ene./2021																
Final	0 31/jul./2021																
Máximo	53 30/jun./2021																
Mínimo	0 31/ene./2021																
<p>Uso de los canales de atención a la ciudadana 2021</p>		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Valor(Porcentaje)</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inicial</td> <td>0 31/ene./2021</td> </tr> <tr> <td>Final</td> <td>0 31/jul./2021</td> </tr> <tr> <td>Máximo</td> <td>45.58 30/jun./2021</td> </tr> <tr> <td>Mínimo</td> <td>0 31/ene./2021</td> </tr> </tbody> </table>	Valor(Porcentaje)	Fecha	Inicial	0 31/ene./2021	Final	0 31/jul./2021	Máximo	45.58 30/jun./2021	Mínimo	0 31/ene./2021					
Valor(Porcentaje)	Fecha																
Inicial	0 31/ene./2021																
Final	0 31/jul./2021																
Máximo	45.58 30/jun./2021																
Mínimo	0 31/ene./2021																

Satisfacción ciudadana 2021

Meta establecida: 100%

Frecuencia de medición: Semestral

Al realizar la verificación con la coordinación de planeación del reporte del indicador y teniendo en cuenta que la frecuencia de medición es semestral, se evidencia que el grupo de educación viene adelantando el reporte en el formato en Excel diseñado por el periodo de pandemia y también viene reportando en el aplicativo Isolución.

Tiempo de respuesta oficina de servicio al ciudadano en la gestión de peticiones 2021

Meta establecida: 5

Frecuencia de medición: Mensual

Al realizar la verificación con la coordinación de planeación del reporte del indicador y teniendo en cuenta que la frecuencia de medición es semestral, se evidencia que el grupo de educación viene adelantando el reporte en el formato en Excel diseñado por el periodo de pandemia y también viene reportando en el aplicativo Isolución.

Tiempo de respuesta en proceso de evaluación a solicitudes de acreditación 2021

	<b>El empleo es de todos</b>	<b>UAEOS</b>	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
VERSIÓN 07	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 10/10/2019	

Meta establecida: 10

Frecuencia de medición: Mensual

Al realizar la verificación con la coordinación de planeación del reporte del indicador y teniendo en cuenta que la frecuencia de medición es semestral, se evidencia que el grupo de educación viene adelantando el reporte en el formato en Excel diseñado por el periodo de pandemia y también viene reportando en el aplicativo Isolución

**Tiempo de respuesta otras dependencias de la UAEOS en la gestión de peticiones 2021**

Meta establecida: 10 días

Frecuencia de medición: Mensual

Al realizar la verificación con la coordinación de planeación del reporte del indicador y teniendo en cuenta que la frecuencia de medición es semestral, se evidencia que el grupo de educación viene adelantando el reporte en el formato en Excel diseñado por el periodo de pandemia y también viene reportando en el aplicativo Isolución

**Tipos y grupos de usuario en la gestión de peticiones 2021**

Meta establecida: 100%

Frecuencia de medición: Semestral

Al realizar la verificación con la coordinación de planeación del reporte del indicador y teniendo en cuenta que la frecuencia de medición es semestral, se evidencia que el grupo de educación viene adelantando el reporte en el formato en Excel diseñado por el periodo de pandemia y también viene reportando en el aplicativo Isolución

**Uso de los canales de atención a la ciudadana 2021**

Meta establecida: 100%

Frecuencia de medición: Semestral

Al realizar la verificación con la coordinación de planeación del reporte del indicador y teniendo en cuenta que la frecuencia de medición es semestral, se evidencia que el grupo de educación viene adelantando el reporte en el formato en Excel diseñado por el periodo de pandemia y también viene reportando en el aplicativo Isolución

**SEGUIMIENTO HALLAZGOS ANTERIORES**

HALLAZGO	SEGUIMIENTO
Se evidenció que del total de las 1.344 solicitudes allegadas a la unidad en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2020 el 1.64% correspondiente a 22 peticiones se respondieron por fuera de los plazos establecidos en el manual, reglamento y protocolo de atención al ciudadano, se	Se evidenció que se revisaron tiempos por tipo de petición dados por: LEY 1755 DE 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. Artículo 5 "Ampliación de términos para atender peticiones" sobre peticiones que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria. Emergencia ampliada



El empleo  
es de todos

UAEOS

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

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019

<p>recomienda realizar trazabilidad a dichas peticiones identificando la causa de la demora y establecer las acciones necesarias para el cumplimiento de los tiempos establecidos en el manual.</p>	<p>por el ministerio de salud hasta el 28 de febrero de 2021 en especial: "(...) Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. (...) " y nuestro manual protocolo y reglamento de atención al ciudadano. Para proponer a la dirección poder unificar los tiempos y plazos acorde a la norma; aunque se manejen seguimientos internos en tiempos inferiores.</p> <p>Se actualizó el manual, reglamento y protocolo de atención al ciudadano en versión 12 del 29 de septiembre de 2021.</p> <p>Se evidenció una reducción en el número de peticiones respondidas por fuera de los plazos pasando de 22 de 2020 a 7 en 2021.</p>
<p>Se evidenció el desarrollo de la segunda investigación directamente por la unidad referente a "Comités de educación – Gestores de la Multidimensionalidad", la cual sumada a la investigación realizada en la vigencia 2018 "Más allá del discurso – Fomento de la economía solidaria", representa un gran avance para el cumplimiento de requisitos establecidos por Colciencias para dar inicio al trámite de reconocimiento de grupos de investigación, por lo cual se recomienda desarrollar una tercera investigación en la vigencia 2021 y contar con el servicio especializado de validación y lectura de pares académicos.</p>	<p>Se presentó a la dirección, en el marco de la ruta de planeación, varias propuestas de investigación remitidas por pares académicos y propuesta para desarrollo de investigación directamente por los profesionales del grupo de educación. En la presente vigencia se adelantó la Investigación en Políticas públicas comparadas para la economía solidaria en otros países frente al caso de Colombia, que ha permitido a la Unidad ganar experiencia en el desarrollo de las investigaciones por parte de la Unidad, lo que le permitirá reunir los requisitos para ser reconocido como grupo de investigación por Colciencias</p>
<p>Se evidenció que el grupo de educación e investigación envió solicitud de cargue en el aplicativo Isolución de la versión actualizada del manual, reglamento y protocolo de atención al ciudadano desde el 1 de julio de 2020, sin embargo, el cargue efectivo en el sistema Isolución se realizó el 22 de septiembre de 2020. Se recomienda identificar la causa de la demora en el cargue del documento y establecer las acciones necesarias para mejorar la oportunidad en el trámite de publicación en el aplicativo Isolución</p>	<p>Se evidenció que la demora en el cargue se sufrió por el aplicativo Isolución que se encontraba sin licencia. Durante la vigencia 2021 se actualizó el manual, reglamento y protocolo de atención al ciudadano en versión 12 del 29 de septiembre de 2021.</p>
<p>Se evidenció que el seguimiento de la gestión y trámite de las PQRDS se realiza manualmente a través de una plantilla de Excel, la unidad venía trabajando en el módulo PQRDS articulado al sistema SGDEA, sin embargo, a la fecha de presentación del presente informe no ha iniciado la etapa de producción, se recomienda asignar los recursos necesarios para culminar la etapa de desarrollo del módulo e iniciar la etapa de producción.</p>	<p>En el proceso de ruta de planeación, se comentó a la dirección técnica sobre este asunto. Acorde a reuniones de trabajo se le informó al grupo de educación, que se revisarán los estados de los diferentes aplicativos de la Unidad y su necesidad de soporte, mantenimiento o desarrollo para determinar con la Dirección nacional cuáles de estos se priorizan. A la fecha se continúa desarrollando la actividad en formato excel, debido a que las pruebas adelantadas al aplicativo no permitieron la actualización.</p>

	<b>El empleo es de todos</b>	<b>UAEOS</b>	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
VERSIÓN 07	CODIGO UAEOS-FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 10/10/2019	

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se obtuvo evidencia razonable del cumplimiento de los objetivos de los procesos Gestión del Conocimiento y Servicio al Ciudadano.

Se evidenció que la redacción de los riesgos, así como de los controles del mapa de riesgos publicado en la página web en el link <https://www.uaeos.gov.co/Planeaci%C3%B3n-gesti%C3%B3n-y-control/Planeaci%C3%B3n/Riesgos/Mapa-de-riesgos-2021> no se encuentran ajustados de conformidad con la política de administración de riesgos versión 2 del 25 de febrero de 2021 y su correspondiente metodología de identificación, valoración y control. Se recomienda solicitar al grupo de planeación su correspondiente cargue en el mapa de riesgos publicado en la página web.

Se evidenció que del total de las 1.066 solicitudes allegadas a la unidad en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2021 el 0.66% correspondiente a 7 peticiones se respondieron por fuera de los plazos establecidos en el manual, reglamento y protocolo de atención al ciudadano, se recomienda realizar trazabilidad a dichas peticiones identificando la causa de la demora y establecer las acciones necesarias para el cumplimiento de los tiempos establecidos en el manual.

Se evidenció actualización del manual, reglamento y protocolo de atención al ciudadano en versión 12 del 29 de septiembre de 2021.

Se evidenció que seguimiento de la gestión y trámite de las PQRDS se realiza manualmente a través de una plantilla de Excel, la unidad venía trabajando en el módulo PQRDS articulado al sistema SGDEA, sin embargo, en la presente vigencia no se contó con los recursos necesarios para continuar con el desarrollo del aplicativo. Se recomienda a la Dirección nacional otorgar los recursos solicitados por el grupo de gestión administrativa para culminar el desarrollo del modulo PQRDS y su correspondiente puesta en producción.

**FIRMA:**



**Nelson Enrique Piñeros Moreno**

Jefe de control interno

Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

Proyectó: Holger Alberto Mendoza – Profesional Especializado OCI