

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

## **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**



### **INFORME DE AUDITORÍA DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LOS PROCESOS:**

#### **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN SOLIDARIA SERVICIO AL CIUDADANO**

#### **OFICINA DE CONTROL INTERNO DICIEMBRE 2022**

		<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 A LOS PROCESOS:**

### **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN SOLIDARIA SERVICIO AL CIUDADANO**

#### **OBJETIVOS GENERAL**

Verificar las actividades desarrolladas en pro de gestionar la educación solidaria desde el diseño, actualización, desarrollo y evaluación de Políticas que contribuyan a la consolidación de una cultura e identidad solidaria en el país a través de planes, proyectos, programas educativos, herramientas pedagógicas, investigaciones y estudios. Así mismo, verificar la gestión de las peticiones y solicitudes de trámite recibidos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, de manera oportuna y con calidad.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Verificar las actividades realizadas para la mitigación de los riesgos identificados en los procesos de Gestión de la Educación Solidaria y Servicio al Ciudadano.
- Verificar el avance del plan de acción vigencia 2022.
- Verificar las investigaciones realizadas por la unidad durante la vigencia 2022
- Verificar los Programas educativos desarrollados durante la vigencia 2022  
Verificar el cumplimiento de los lineamientos en la emisión de certificaciones y constancias
- Verificar la oportunidad en el trámite de Acreditación.
- Verificar la gestión por parte del grupo de servicio al ciudadano sobre las peticiones allegadas a la unidad y los mecanismos de seguimiento a la respuesta por parte de las áreas responsables
- Verificar la gestión realizada en el centro documental desde el aplicativo KOHA
- Verificar reporte de indicadores del proceso
- Seguimiento hallazgos auditorías anteriores

#### **ALCANCE**

La auditoría cubre las actividades desarrolladas durante el periodo el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2022, para los procesos Gestión de la Educación Solidaria y Servicio al Ciudadano.

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

Coordinación Grupo de Investigación y educación / Procesos Gestión de la Educación solidaria y Servicio al Ciudadano

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

**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 de la Educación solidaria y Servicio al Ciudadano.
- Mapa de riesgos institucional 2022
- Decreto 4122 de 2011
- Procedimientos de:  
INVESTIGACIONES, PROGRAMAS EDUCATIVOS, CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS, ACREDITACIÓN, GESTIÓN DE PETICIONES.
- POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
- MANUAL DE ADMINISTRADOR DEL CENTRO DOCUMENTAL
- PROTOCOLO Y REGLAMENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO
- MANUAL DE ADMINISTRADOR DEL CENTRO DOCUMENTAL

**METODOLOGÍA UTILIZADA**

La Oficina de control interno realizó auditoría basada en los riesgos, identificados en el mapa institucional de riesgos vig 2022 y verificó las acciones de mitigación, su actualización con respecto a la nueva política de administración de riesgos y el tratamiento dado.

Adicionalmente, se realizó seguimiento a las actividades establecidas en el plan de acción del grupo con corte a 31 de octubre de 2022.

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.

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

### COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Actividades desarrolladas en pro de controlar y dar tratamiento a los riesgos de los procesos gestión de la educación solidaria y servicio al ciudadano. La Oficina de control interno realizó análisis y seguimiento a los mapas de riesgos de los procesos de lo cual se evidenció:

GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN SOLIDARIA			
RIESGOS	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	PLAN DE ACCIÓN	SEGUIMIENTO
Posibilidad de pérdida económica y reputacional debido a desarrollos investigativos que no se alinean a los referentes doctrinales institucionales.	Mesa de trabajo con cooperantes y/o contratistas/ investigadores/ para socializar los referentes doctrinales institucionales.	Realizar mesa de trabajo con cooperantes y/o contratistas/ investigadores/ para socializar los referentes doctrinales institucionales.	Se evidencia la realización de mesa de trabajo del día 17 de junio de 2022, con cooperantes, investigadores, y contratistas de la Unidad, los cuales desarrollaron procesos de investigación
Posibilidad de pérdida económica y reputacional debido a la emisión de certificados de procesos de formación sin el correspondiente cumplimiento de requisitos	Socializar los requisitos asociados al procedimiento de emisión de certificados de procesos de formación desarrollados por la Uaeos	Divulgar internamente los requisitos asociados al procedimiento de emisión de certificados de procesos de formación desarrollados por la Uaeos	Se evidencia el diseño del procedimiento de certificaciones como parte del proceso de Gestión de la Educación Solidaria, el cual se encuentra publicado en la página web de la unidad. Adicionalmente, se socializó con las Coordinaciones de la Dirección de Desarrollo, mediante correo electrónico enviado el 29 de julio, se socializó a todos los funcionarios de la Unidad mediante correo electrónico del 3 de agosto de 2022, como también se informó en la intranet de la unidad.
SERVICIO AL CIUDADANO			
RIESGOS	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	PLAN DE ACCIÓN	SEGUIMIENTO
Posibilidad de pérdida reputacional debido a peticiones resueltas de manera inoportuna y/o extemporánea.	Generar mecanismos de alerta temprana para recordar las peticiones asignadas a las diferentes áreas de la entidad.	Remitir al menos dos veces por mes, a los jefes de cada área, la relación de peticiones pendientes	Se evidenció que mediante reunión de comité directivo se viene informando acerca del estado de las peticiones y mediante correo electrónico se informa a cada responsable las peticiones pendientes por responder.
Posibilidad de pérdida económica y pérdida reputacional debido al inadecuado funcionamiento del aplicativo SIIA	Reportar las necesidades de programación, mantenimiento y soporte al grupo de Tics	Reportar las necesidades de programación, mantenimiento y soporte al grupo de Tics, cada vez que ocurran	Se evidencia permanente comunicación entre las diferentes áreas con el Grupo TICS, mediante las mesas de ayuda y soporte técnico. Adicional a esto, se cuenta con un Plan de Trabajo sobre los ajustes requeridos y se remiten mesas de ayuda para cada solicitud de soporte. Se evidenciaron alertas enviadas a la Dirección Nacional respecto a la necesidad que el grupo TICS cuente con los conocimientos y habilidades para el mantenimiento, desarrollo y soporte del SIIA.
Posibilidad de pérdida económica y pérdida reputacional debido a la emisión de concepto favorable a solicitudes de acreditación sin el lleno de cumplimiento de requisitos	Socializar las consecuencias de incurrir en actos de corrupción por no observar el marco normativo aplicable	Divulgar a la ciudadanía la gratuidad de las acciones que desarrolla la UAEOS respecto del trámite  Socializar el marco normativo y procedimiento aplicable al trámite de acreditación.	En colaboración con el Grupo de Comunicaciones y Prensa se han realizado campañas donde se refuerza que los trámites y servicios de la Unidad son gratuitos y no requieren intermediarios, el cual se informa mediante la página web y las carteleras de la unidad en la zona de servicio al ciudadano.

		<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 en los riesgos GEO01, GEO 02 y SC02 las actividades de plan de acción son iguales a las actividades establecidas en la descripción del control, lo cual no es coherente con la metodología, pues al implementar la descripción del control se obtiene el riesgo residual al cual se le implementa el plan de acción, sin embargo, al ser iguales las actividades de la descripción del control y el plan de acción, no aporta efectivamente a la reducción de la probabilidad o el impacto. Por tanto, se recomienda verificar las actividades establecidas en el plan de acción de los riesgos GEO01, GEO 02 y SC02 enfocándolas en la reducción de la probabilidad y/o impacto del riesgo residual.

### 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
<b>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, utilizando, entre otras estrategias, las herramientas TIC.</b>		
1.1. Identificar acciones para fortalecer los materiales de uso pedagógico del programa Formar para Emprender en Asociatividad Solidaria, mediante la implementación del programa en instituciones educativas y mesas de trabajo con el MEN, como aporte para contribuir con los componentes 2.1 y 2.2 del CONPES de Economía Solidaria	5% de 5%	Se evidenció informe general de la implementación del programa formar para emprender en asociatividad solidaria en el departamento de Caldas, y a través de WhatsApp observó el seguimiento y la subsanación de las inquietudes y aportes de los directivos y docentes, en el desarrollo del programa, en las instituciones educativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• IE Manzanares</li> <li>• Nuestra Señora del Rosario</li> <li>• San Agustín</li> <li>• Quiebra de Santa Bárbara</li> <li>• Institución educativa el edén</li> </ul>
	2,1% de 3%	Se evidenció reunión del 24 de octubre de 2022 entre las profesionales Gemma Cañón y Nidia Patiño, ubicando y realizando revisión de insumos de las mesas de trabajo con el MEN, del cual se evidencia acta de reunión firmada y diligenciada. En este espacio se realizó la revisión y lectura previa de los insumos aportados y se presentó la propuesta de temas para el formulario de consulta de mejoras al material pedagógico por parte de los docentes.
	1.6% de 2%	Se evidenciaron reuniones con funcionarios del ministerio de educación nacional en donde se realizaron diferentes acuerdos y se presentaron los fascículos uno y dos de la revista.

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

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019

<p><b>1.2.</b> Diseñar contenidos educativos en una (1) cartilla relacionados con la gestión de organizaciones de la economía solidaria para procesos de alfabetización con adultos, como aporte al componente 2.4 del CONPES de Economía Solidaria</p>	<p>5% de 5%</p> <p>100% de 100% de contenidos diseñados para 1 cartilla</p>	<p>Se evidenció que en el mes de octubre se refinaron temas de gráficos en el fascículo 3 de la Cartilla CLEI 1, se relacionó la respectiva fuente bibliográfica, también se actualizó presentación requerida por el MEN para llevar a las jornadas de socialización y se envió al Ministerio de educación Nacional.</p>
<p><b>1.3.</b> Desarrollar, al menos cuatro (4) procesos de educación solidaria, a organizaciones solidarias, a servidores públicos y a comunidad interesada en el modelo asociativo y solidario, como aporte al compromiso 2.6 del CONPES de Economía Solidaria y al plan estratégico de la Unidad</p>	<p>5% de 5%</p> <p>100% de 2 procesos de educación solidaria desarrollados (organizaciones)</p>	<p>Con corte a 31 de octubre de 2022 se evidenció el desarrollo de 4 procesos de educación solidaria así: (1) Conferencias a delegados de la cooperativa Coosalud - realizadas en el primer semestre en 2 conferencias (2) Curso gestión educativa para organizaciones solidarias - en el marco del proyecto de educación solidaria - finalizadas en el mes de septiembre. (3) Diplomado en Gestión de Proyectos para la Economía Social y Solidaria. Esta formación inició el 10 de octubre y se finalizó el 10 de diciembre; se desarrolló en modalidad mixta entre educación presencial y educación virtual.</p> <p>Adicionalmente en el mes de octubre se diseñó el curso denominado “El rol educativo de la cooperativa” que se implementará en el último bimestre de 2022</p>
	<p>5% de 5%</p> <p>100% de 1 proceso de educación solidaria desarrollado (servidores públicos)</p>	<p>Se evidenció en desarrollo del Ciclo de conferencias 2022 Formar para servir a servidores públicos de la UAEOS, desarrollado entre marzo y junio de 2022</p>
	<p>5% de 5%</p> <p>100% de 1 proceso de educación solidaria desarrollado (Comunidad no organizada)</p>	<p>Se evidenció el desarrollo del curso básico de economía solidaria al cabildo AMBIKA comunidad indígena PIJAO, el cual se inició el 10 de marzo y culminó el 21 de abril de 2022.</p>

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

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019

<p>1.4. Diseñar los contenidos de un (1) proceso de capacitación virtual para el conocimiento de las formas asociativas solidarias a servidores públicos, como aporte al compromiso 2.9 del CONPES de Economía Solidaria, en conjunto con la ESAP</p>	<p>4% de 5%</p> <p>80% de 100% de contenidos diseñados para 1 curso virtual</p>	<p>Se evidenció articulación con ESAP, con el fin de trazar líneas de trabajo donde se presentó a la ESAP la agenda académica del curso</p> <p>Así mismo, se evidenció el desarrollo de tiempos compartidos entre el grupo de educación y la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, donde se elaboraron propuestas de cronograma de trabajo, entre otros temas.</p> <p>A la fecha se cuenta con la versión final del curso y se remitió a la coordinación del grupo de educación, el cual se encuentra en espera de los comentarios de la Unidad 2 para enviarlos a la ESAP.</p>
<p>1.5. Diseñar contenidos de un (1) programa formativo en economía solidaria mediante la radio, como aporte al componente 2.7 del CONPES de Economía Solidaria</p>	<p>4,2% de 5%</p> <p>83.3% de 100% de contenidos diseñados para 1 programa formativo</p>	<p>Se evidenció el diseño del programa formativo en economía solidaria para la radio, el cual se logró presentar en las emisoras del ejército nacional, 93.4 FM - se emitieron contenidos así:</p> <p>08/09/2022 - Qué es y qué hace la UAEOS 15/09/2022 - Concepto de economía solidaria 22/09/2022 - Organizaciones de la economía solidaria 29/09/2022 - Principios, valores y fines de la economía solidaria 06/10/2022 – Cómo ayuda la economía solidaria al proyecto de vida 13/10/2022 Cómo se puede organizar la comunidad 20/10/2022 Diversas miradas en el proyecto productivo asociativo 27/10/2022 Cómo el gobierno nacional apoya la política pública de la economía solidaria</p> <p>Y con programas pregrabados para posibles gestiones con emisoras comunitarias</p>

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

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019

<p>1.6. Implementar el sello de calidad en educación financiera a organizaciones del sector solidario, como aporte al cumplimiento del componente 2.19 del CONPES de Educación e Inclusión Económica y Financiera</p>	<p>4% de 5%</p> <p>80% de 100% de acciones implementadas en ocho (8) organizaciones del sector solidario</p>	<p>Se elaboró el documento de lineamientos de calidad y pertinencia para el sello de calidad educativa a programas de educación económica y financiera no formal.</p> <p>Se realizó la invitación a las siguientes organizaciones para participar en la construcción de los criterios del sello:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ASOCIACION MUTUAL CORFEINCO</li> <li>2. CORPORACION FONDO DE EMPLEADOS DEL SECTOR FINANCIERO - CORBANCA</li> <li>3. COOPERATIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA EDUCACION Y EMPRESARIOS DEL PUTUMAYO - COOTEP</li> <li>4. COOPERATIVA LATINOAMERICANA DE AHORRO Y CRÉDITO UTRAHUILCA</li> <li>5. COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO - SERVIMCOOP</li> <li>6. FUNDACIÓN CREDISERVIR</li> <li>7. ASOCIACION MUTUAL DE EDUCADORES COOTRADECUN</li> <li>8. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COPROCENVA</li> </ol>
<p>1.7. Diseñar una (1) propuesta para actualizar los lineamientos del PESEM, como aporte al componente 2.5 del CONPES de Economía Solidaria</p>	<p>5% de 5%</p> <p>100% de 1 propuesta diseñada de actualización de lineamientos</p>	<p>Se evidenció diseño de propuesta para la actualización de los lineamientos PESEM, el cual aporta a la acción CONPES número 2.5, el cual se está desarrollando a través del contrato 065 de 2022.</p> <p>Se generó la versión 7 del documento propuesta de lineamientos</p> <p>Se consolidaron y analizaron los resultados de la encuesta de percepción</p> <p>Se evidenció mediante acta de reunión de la 25/08/2022 mesa de socialización del avance de la actividad 2.5 del CONPES con compañeros de la Supersolidaria.</p> <p>El 30/08/2022 se remitió documento en construcción a Supersolidaria para recibir retroalimentación.</p>
<p><b>2. Diseñar una agenda para el fortalecimiento de comités de educación y otros entes de educación de las organizaciones solidarias para que sean dinamizadores del mejoramiento de vida y el desarrollo territorial</b></p>		

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

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019

<p>2.1.Desarrollar las acciones, de socialización, esperadas para la vigencia 2022, derivadas de la agenda de trabajo con comités de educación, como aporte al componente 2.8 del CONPES de Economía Solidaria</p>	<p>2% de 2%</p> <p>100% de 100% de acciones de socialización desarrolladas</p>	<p>Se evidenció la participación del grupo de educación en el Encuentro de comités de educación programado para el 02 de septiembre invitado por CONFECOOP ANTIOQUIA. En el mes de agosto se realizó reunión con la directora de educación de Confecoop Antioquia, Dora Elsy Sierra, con quien se organizó la agenda de trabajo del Encuentro de educación y los momentos de participación de la UAEOS.</p> <p>Se evidenció mediante formato de legalización de comisión la participación en el Encuentro de Comités de Educación organizado por Confecoop Antioquia, en el cual participaron 25 organizaciones y 62 personas. En este espacio se socializó la agenda de comités de educación de la UAEOS. En este espacio se socializó la nueva resolución de acreditación num 152 de 2022 y el anexo técnico con los cursos que se establecieron. Esta actividad se realizó el 2 de septiembre de 2022. Y el 29 de octubre participó en el 5 Encuentro de Comités de Educación organizado por Confecoop Tolima, contando con la participación de 35 personas en representación de 11 organizaciones de economía solidaria del Tolima. En este espacio se socializó la agenda de comités de educación de la UAEOS y Herramientas TIC, TAP y TEC para el trabajo educativo con comunidad.</p>
	<p>2% de 2%</p> <p>100% de 1 plan de acción para la vigencia 2023 elaborado y presentado a la dirección técnica de la UAEOS</p>	<p>Se evidenció acta de reunión del 24 de octubre de 2022 entre las profesionales Gemma Cañón y Nidia Patiño, con el propósito de realizar inducción sobre la agenda de comités de educación a la profesional Gemma Cañón. En este espacio se realizó contextualización, lectura de material y recomendaciones de abordaje.</p>
<p><b>4. Implementar las dimensiones y políticas que conforman el MIPG para lograr una mayor apropiación de la cultura de compartir y difundir y la satisfacción y participación ciudadana</b></p>		

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

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019

<p>4.1. Realizar acciones, de los procesos de Gestión de la Educación solidaria y servicio al ciudadano, para el cumplimiento del plan MIPG</p>	<p>1.9% de 3% 66.66% de 100% de acciones realizadas del plan MIPG vigencia 2022</p>	<p>Se evidenció el reporte oportuno de acciones de los procesos de gestión de la educación solidaria y servicio al ciudadano donde se adelantaron las siguientes actividades acorde al cronograma establecido desde inicio de la vigencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incluir en Isolución, o el aplicativo que haga sus veces, mejoras al proceso de Gestión de la Educación solidaria (sus procedimientos, formatos y documentos). Desarrollar las acciones que resulten del plan de mejoramiento MIPG - Dimensión Gestión de la Educación solidaria y la innovación, a cargo del grupo de educación e investigación.</li> <li>-Realizar actividades a cargo del grupo de educación mapa de riesgos de proceso Gestión de la Educación solidaria.</li> <li>-Incluir en Isolución, o el aplicativo que haga sus veces, mejoras al proceso de servicio al ciudadano (sus procedimientos, formatos y documentos).</li> <li>-Desarrollar las acciones que resulten del plan de mejoramiento FURAG, a cargo del grupo de educación e investigación.</li> <li>Desarrollar las acciones que resulten del plan de mejoramiento MIPG - Dimensión Gestión con valores para el resultado, a cargo del grupo de educación e investigación.</li> <li>-Realizar actividades a cargo del grupo de educación mapa de riesgos de proceso servicio al ciudadano.</li> <li>-Realizar actividades a cargo del grupo de educación mapa de riesgos de corrupción servicio al ciudadano.</li> <li>Reporte de plan de acción.</li> <li>Reporte de indicadores.</li> <li>Reporte de riesgos de corrupción.</li> <li>Reporte de riesgos de proceso.</li> <li>Reporte de plan anticorrupción y de atención al ciudadano.</li> </ul>
---	---	--

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

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019

<p><b>4.2.</b> Desarrollar acciones que fortalezcan el procedimiento de acreditación, mediante la gestión a las solicitudes del trámite de acreditación y la actualización de su marco normativo</p>	<p>3% de 3%</p> <p>100% de 100% de acciones de fortalecimiento al procedimiento de acreditación desarrolladas</p>	<p>Se evidenció el desarrollo de acciones de fortalecimiento del procedimiento de acreditación adelantando las siguientes actividades:</p> <p>Publicación de la norma de acreditación en el Diario Oficial; resolución 152 de 23 de junio de 2022. Así mismo, se evidenciaron 12 reuniones con el desarrollador Camilo Ríos, para realizar seguimiento a las mejoras de la plataforma SIA, acorde a la actualización normativa, como también se adelantó una propuesta de Manual de usuario SIA.</p> <p>27/07/2022 Se llevó a cabo reunión interna de equipo el cual se encuentra grabado para conocer el nuevo SIA y la nueva resolución de acreditación en los temas de mejora al procedimiento en el SIGOS.</p> <p>Se evidenció la actualización del manual de usuario del SIA - el cual se publicó en la web en 23/09/2022.</p> <p>Se culminó la actualización del procedimiento y se encuentra pendiente el cargue en la plataforma de ISOLUCION.</p>
	<p>4% de 4%</p> <p>100% de 100% de acciones de actualización normativa al trámite de acreditación desarrolladas</p>	<p>Se evidenciaron acciones de actualización de la normatividad al trámite de acreditación, el cual fue presentado en comité directivo donde se informa que se ha venido dando cumplimiento al cronograma de participación ciudadana en la labor de actualización del marco normativo para el trámite de acreditación. Como también mantener 3 años de vigencia de la acreditación. En el mes de junio se evidencia la actualización del cronograma de participación ciudadana y se publica en la web de la unidad en el link: <a href="https://www.uaeos.gov.co/participa/Proyectos-Normativos">https://www.uaeos.gov.co/participa/Proyectos-Normativos</a></p>
	<p>4.2% de 5%</p> <p>83.3% de solicitudes del trámite de acreditación gestionadas</p>	<p>Se evidenció la recepción de 170 solicitudes de acreditación y/o renovación de las cuales se evidenció gestión por parte del grupo de educación del 100%. De las 170 allegadas, se evidenció la suscripción de 47 resoluciones de acreditación y/o renovación, según el caso.</p>
<p><b>4.3.</b> Gestionar las peticiones que formule la ciudadanía, acorde a los lineamientos internos del procedimiento gestión de peticiones</p>	<p>4.2% de 5,0%</p> <p>83.3% de 100% de las peticiones gestionadas</p>	<p>Se evidenció la gestión y tramite de 1.488 peticiones, con un tiempo promedio de respuesta de 2.47 días.</p>

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

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019

<p><b>4.4.</b> Gestionar las solicitudes de expedición de certificados y constancias derivadas de programas educativos impartidos por la UAEOS y aquellas relacionadas con el reporte de actividades pedagógicas de entidades acreditadas</p>	<p>3.2% de 4%</p> <p>83.3% de solicitudes de expedición de certificados y constancias gestionadas</p>	<p>Con corte a 31 de octubre se evidenció la gestión de solicitudes de expedición de 1.267 certificados y 316 constancias, las cuales se tiene como mecanismo de control cuadro relacionando cada uno de los certificados y constancias emitidos y se cuenta con un procedimiento en el SIGOS denominado "CERTIFICACIONES".</p>
<p><b>4.5.</b> Desarrollar las actividades a cargo del grupo de educación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p>	<p>4.2% de 5%</p> <p>83.3% de 100% de actividades desarrolladas</p>	<p>Se evidenció reporte de los cuatrimestres uno y dos, comprendidos entre los periodos de enero a abril de 2022 y mayo a agosto de 2022 respectivamente. La actualización del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se encuentra publicado en el link: <a href="https://www.uaeos.gov.co/Planeaci%C3%B3n-gesti%C3%B3n-y-control/Planeaci%C3%B3n/Planes/Planes-integrados-2022/Plan-Anticorrupti%C3%B3n-y-de-Atenci%C3%B3n-al-Ciudadano">https://www.uaeos.gov.co/Planeaci%C3%B3n-gesti%C3%B3n-y-control/Planeaci%C3%B3n/Planes/Planes-integrados-2022/Plan-Anticorrupti%C3%B3n-y-de-Atenci%C3%B3n-al-Ciudadano</a></p>
<p><b>5. Desarrollar acciones de índole institucional para contribuir al fomento de la asociatividad solidaria y sus políticas públicas</b></p>		
<p><b>5.1.</b> Apoyar las actividades del Módulo Observatorio del Sector Solidario del SSIOS, en su fase 1.</p>	<p>3% de 3%</p> <p>100% de actividades delegadas al grupo de educación e investigación, apoyadas</p>	<p>Se evidenció que el observatorio es liderado por DT planeación, intervienen 4 grupos de la dirección y 1 representante de la DDS, de las reuniones se genera matriz donde se va registrando los avances mes a mes. Desde el grupo de educación se apoyó el análisis de variables, construcción de indicadores y contenidos para las categorías de educación solidaria. También se realiza el apoyo a las actividades definidas en la matriz.</p>
<p><b>5.2.</b> Acompañar mesas de trabajo institucionales, que desarrollan los componentes 1.1 (estrategia nacional de promoción), 1.7 (marco normativo), 1.10 (fondo de promoción y fomento), 1.15 (calidad información estadística) 2.11 (investigación) y 2,12 (estudio de derecho comparado) del Conpes de</p>	<p>1,6% de 2,0%</p> <p>83,3% de 100% de actividades delegadas al grupo de educación e investigación, para la estrategia nacional de promoción, acompañadas</p>	<p>Se evidencia que la participación del grupo de educación se realiza por solicitud del grupo que está liderando el tema. El grupo ha participado en todas las citaciones que le han hecho, sin embargo, las actas de las reuniones las tiene el grupo que lidera el tema de estrategia nacional de promoción es la Dirección de desarrollo Solidario.</p>

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

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019

Economía Solidaria	1,6% de 2,0%	83,3% de 100% de actividades delegadas al grupo de educación e investigación, para la propuesta de actualización del marco normativo de la economía solidaria, acompañadas	Se evidenció que el grupo de educación ha atendido las solicitudes de propuestas normativas, el cual es requerida a demanda. El registro de estas solicitudes son custodiadas por el grupo que lidera el tema normativo y que para este caso es la Oficina Asesora Jurídica.
	1,6% de 2,0%	83,3% de 100% de actividades delegadas al grupo de educación e investigación, para la propuesta de diseño de un fondo de promoción y fomento para la economía solidaria, acompañadas	Se evidencia la participación del grupo de educación para el tema de la propuesta de diseño de un fondo de promoción y fomento para la economía solidaria se realiza por solicitud de la dirección de desarrollo y la oficina asesora jurídica que son quienes lideran este tema. Por parte del grupo de educación se ha participado en todas las citaciones que le han hecho, sin embargo, las actas de las reuniones la custodia la dirección de desarrollo.
	1,6% de 2,0%	83,3% de 100% de actividades delegadas al grupo de educación e investigación, para fomentar la cultura de la calidad de la información estadística del sector, acompañadas	Se evidenció que el grupo de educación ha atendido las solicitudes de para fomentar la cultura de la calidad de la información estadística del sector, el cual es requerida a demanda. El registro de estas solicitudes son custodiadas por el grupo lidera el tema estadístico y para este caso es la Dirección de Planeación
	1,6% de 2,0%	83,3% de 100% de actividades delegadas al grupo de educación e investigación, para procesos de estudios e investigaciones, acompañadas	Se evidencia la participación del grupo de educación para procesos de estudios e investigaciones se realiza por solicitud de la dirección de desarrollo quien lidera este tema. Por parte del grupo de educación se ha participado en todas las citaciones que le han hecho, sin embargo, las actas de las reuniones la custodia la dirección de desarrollo.
	<b>TOTAL AVANCE CON CORTE A OCTUBRE 31 DE 2022</b>		

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

### INVESTIGACIONES REALIZADAS POR LA UNIDAD DURANTE LA VIGENCIA 2022

La actividad de investigación para la vigencia 2022 se encontraba definida en la actividad 3 del plan de acción y por parte de la coordinación de educación se solicitó eliminar esta actividad del plan de acción para la vigencia 2022 con la siguiente justificación: *“como parte del proceso de planeación se presentó a la dirección para ser incluida en los procesos de contratación de la vigencia, pero que atendiendo a los lineamientos de política pública y necesidades del sector solidario de asignación de recursos no logró quedar priorizada en la presente vigencia. Adicionalmente, la investigación que por Conpes 4051 la UAEOS debe hacer, la asumió la Dirección de Desarrollo”*. Solicitud que fue aprobada por la dirección técnica de planeación.

### PROGRAMAS EDUCATIVOS DESARROLLADOS DURANTE LA VIGENCIA 2022

Se evidenció el desarrollo de los siguientes programas educativos:

- Formar para emprender. Implementado en 5 colegios del departamento de Caldas.
- Procesos de formación modalidad presencial. Curso Básico de economía solidaria cabildo AMBIKA de la comunidad Pijao
- Procesos de formación modalidad en línea:
  - Formar para servir 2022, módulo de conferencias
  - Formación a delegados cooperativa Coosalud.
  - Gestión educativa para organizaciones solidarias a entidades solidarias de salud.
  - Solidaridades reconociendo la economía solidaria – Curso por radio, en desarrollo

### CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS EN LA EMISIÓN DE CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS.

Se evidenció que se cuenta con el procedimiento identificado con el código UAEOS-PR-003 del 29 de julio de 2022 denominado “CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS”, en este se describen las condiciones generales para el otorgamiento de las certificaciones y constancias y se asocian cada uno de los formatos requeridos para cada caso.

 <h1 style="margin: 0;">UAEOS</h1>	PROCEDIMIENTO	
	CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS	
VERSIÓN: 1	CÓDIGO: UAEOS-PR-003	FECHA: 29/JUL/2022

Se evidenció cumplimiento de los lineamientos establecidos en el procedimiento de certificaciones y constancias, de lo cual el cual se encuentra publicado en la página web de la unidad. Adicionalmente, se socializó con las Coordinaciones de la Dirección de Desarrollo, mediante correo electrónico enviado el 29 de julio, se socializó a todos los funcionarios de la Unidad mediante correo electrónico del 3 de agosto de 2022, como también se informó en la intranet de la unidad. Corte a 31 de octubre se evidenció la gestión de solicitudes de expedición de 1.267 certificados y 316 constancias

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

### **OPORTUNIDAD EN EL TRÁMITE DE ACREDITACIÓN**

La oficina de control interno tomó el total de solicitudes de acreditación comprendidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022 y las comprendidas entre el 1 y 31 de octubre de 2022 encontrando lo siguiente:

El tiempo promedio de respuesta a cada petición por parte de los funcionarios encargados de tramitar las solicitudes de acreditación es de 4 días.

Se evidenció trazabilidad de las solicitudes allegadas a la unidad, por medio del archivo denominado gestión de solicitud mensual de acreditación.

El tiempo promedio de solicitudes de acreditación tanto para entidades nuevas como renovadas depende de la oportunidad en la respuesta de la entidad a acreditar, es decir no es posible determinar un tiempo promedio aproximado en este trámite.

Se evidenció además que los tiempos en los cuales se ha presentado un mayor tiempo de trámite han sido principalmente a causa de que el usuario ha requerido mesa de ayuda técnica para el manejo del sistema SIIA. Se recomienda otorgar los recursos necesarios para que en la vigencia 2023 el aplicativo SIIA cuente con el soporte técnico necesario por parte del grupo TICS para mejorar la oportunidad en las mesas de ayuda.

### **PETICIONES ALLEGADAS A LA UNIDAD Y LOS MECANISMOS DE SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA POR PARTE DE LAS ÁREAS RESPONSABLES**

#### **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 1.496 solicitudes allegadas a la Unidad durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de octubre de la vigencia 2022, el promedio en los tiempos de respuesta fue de 2.66 días.

<b>PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS VIGENCIA 2022</b>	
<b>MES</b>	<b>PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA</b>
	<b>Participación Ciudadana</b>
ENERO	2,90
FEBRERO	3,10
MARZO	2,96
ABRIL	3,44

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

MAYO	2,41
JUNIO	2,57
JULIO	2,59
AGOSTO	2,17
SEPTIEMBRE	2,19
OCTUBRE	2,27
<b>TOTAL</b>	<b>2,66</b>

### PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE LOS PLAZOS

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO
ENERO	115	1
FEBRERO	129	0
MARZO	134	2
ABRIL	143	1
MAYO	171	2
JUNIO	133	2
JULIO	107	0
AGOSTO	186	0
SEPTIEMBRE	196	0
OCTUBRE	182	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.496</b>	<b>9</b>

Se evidenció que de 1.496 peticiones allegadas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2022, un total de 9 peticiones fueron respondidas por fuera del plazo establecido y corresponden al 0.60% del total de peticiones. De estas, 1 corresponde a solicitudes a la oficina asesora jurídica, 3 a la dirección de desarrollo y 3 a las subdirección nacional. A pesar de que se evidencia seguimiento por parte del grupo de atención al ciudadano, se evidencia la necesidad de contar con un aplicativo de gestión documental que integre las PQRDS (tanto en radicado como en gestión). Se recomienda otorgar los recursos necesarios para adquirir o desarrollar un aplicativo para toda la trazabilidad de las PQRDS desde su recepción por los distintos canales, hasta el seguimiento a la repuesta al peticionario.

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.

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

## RED RITA

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias - UAEOS hace parte de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción –RITA- que busca fortalecer los canales y mecanismos de lucha contra la corrupción y acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas a través de su participación.

Se evidenció que para dar trámite a las denuncias de presuntos casos de corrupción a través de la Red RITA se designó, a partir del 1 de junio, con el rol de Oficial de cumplimiento a la funcionaria Mariela Flores, funcionaria del grupo de atención al ciudadano, a quien le fue asignada la gestión del correo [soytransparente@uaeos.gov.co](mailto:soytransparente@uaeos.gov.co). De conformidad con informe de la funcionaria, por este medio no se han recibido denuncias de presuntos actos de corrupción.

Adicionalmente se evidenció herramienta para que los ciudadanos puedan presentar sus PQRDS, a través de la página web ([www.uaeos.gov.co](http://www.uaeos.gov.co)) ingresando al siguiente formulario: <https://sitios.uaeos.gov.co/PQRS/>

The screenshot shows a web form for filing petitions, complaints, and information requests. The header includes the UAEOS logo and the text 'El empleo es de todos UAEOS'. Below the header, there is a note: 'Instructivo o manual de ayuda para niños, niñas y adolescentes'. A reminder states: 'Recuerde que los campos con un asterisco (\*) son obligatorios. Es aconsejable ingresar la mayor cantidad de datos para que podamos contactarnos e identificarlo rápidamente.' The form has a dropdown menu for 'Tipo de solicitante' and a blue button labeled 'Información General'. The form fields are: 'Ingrese Primer Nombre \*', 'Ingrese Segundo Nombre', 'Ingrese Primer Apellido \*', 'Ingrese Segundo Apellido', 'Tipo Identificación \*', 'Número de identificación', 'Correo Electrónico', 'Dirección de Notificación \*', 'Ciudad', 'Género', 'Teléfono Fijo', 'Teléfono Celular \*', and 'Medio de respuesta'.

También es posible para la ciudadanía radicar sus denuncias por escrito en la carrera 10 # 15 -22, en Bogotá.

## CENTRO DOCUMENTAL DESDE EL APLICATIVO KOHA

El aplicativo KOHA se encuentra en el link: <https://virtuales.uaeos.gov.co:8081/>, el cual está disponible para toda la ciudadanía. La documentación disponible en medio magnético son solo documentos de autoría de la unidad. El resto de la documentación se encuentra disponible en el centro documental en las instalaciones de la unidad. En articulación con el

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

grupo de comunicaciones se vienen realizando campañas de socialización del portal de educación solidaria. Este viene funcionando desde el año 2017.



Se evidenció que en el aplicativo KOHA actualmente no es posible técnicamente cargar toda la información del centro documental. Se recomienda asignar los recursos necesarios para ampliar la capacidad que permita cargar la totalidad de documentos del centro documental

## REPORTE DE INDICADORES DEL PROCESO

### SERVICIO AL CIUDADANO

#### Satisfacción ciudadana 2022

Meta establecida: 100%

Frecuencia de medición: Trimestral

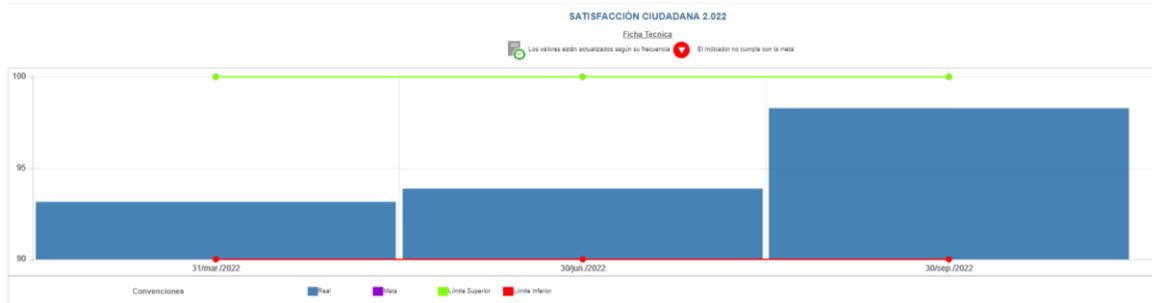
Al realizar la verificación con la coordinación de planeación del reporte del indicador y teniendo en cuenta que la frecuencia de medición es semestral, se evidencia reporte oportuno de este indicador.

# EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019



## Observaciones del Indicador

Fecha	Meta	Medición	Numerador	Denominador	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior
30/sep./2022	100	98,28	114	116	98,28	100	90
30/jun./2022	100	93,88	46	49	93,88	100	90
31/mar./2022	100	93,15	68	73	93,15	100	90

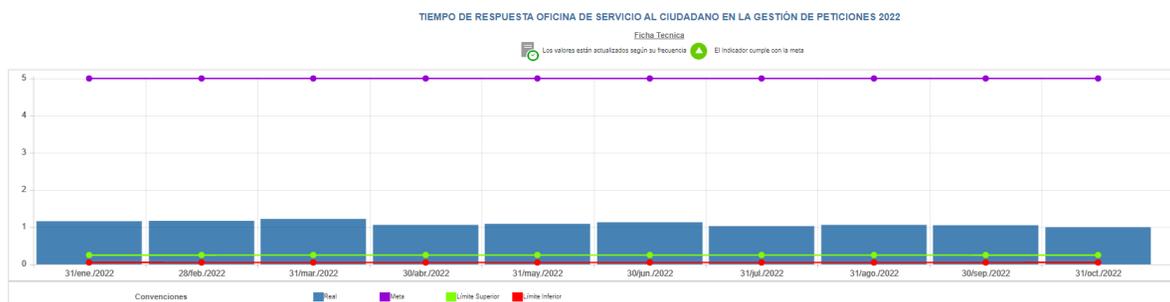
Se muestran las últimas 12 mediciones  
■ Medición menor que la Tol. Inferior

## Tiempo de respuesta oficina de servicio al ciudadano en la gestión de peticiones 2022

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 reporte oportuno de este indicador.



# EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019

## Observaciones del Indicador

Fecha	Meta	Medición	Numerador	Denominador	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior
31/oct./2022	5	1	122	122	1	0.0125	0.0025
30/sep./2022	5	1,05	118	112	1,05	0.0125	0.0025
31/ago./2022	5	1,06	119	112	1,06	0.0125	0.0025
31/jul./2022	5	1,03	67	65	1,03	0.0125	0.0025
30/jun./2022	5	1,13	93	82	1,13	0.0125	0.0025
31/may./2022	5	1,09	121	111	1,09	0.0125	0.0025
30/abr./2022	5	1,06	94	89	1,06	0.0125	0.0025
31/mar./2022	5	1,22	109	89	1,22	0.0125	0.0025
28/feb./2022	5	1,17	95	81	1,17	0.0125	0.0025
31/ene./2022	5	1,16	93	80	1,16	0.0125	0.0025

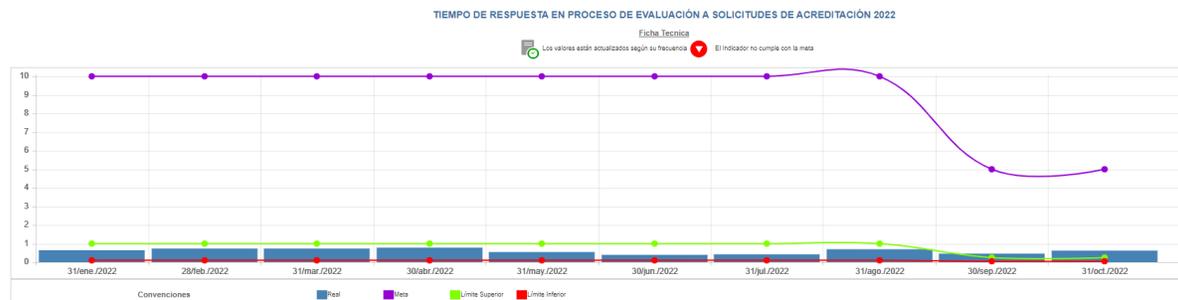
Se muestran las últimas 12 mediciones  
■ Medición mayor que la Toi inferior

## Tiempo de respuesta en proceso de evaluación a solicitudes de acreditación 2022

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 reporte oportuno de este indicador.



## Tiempo de respuesta otras dependencias de la UAEOS en la gestión de peticiones 2022

Meta establecida: 10 días

Frecuencia de medición: Mensual

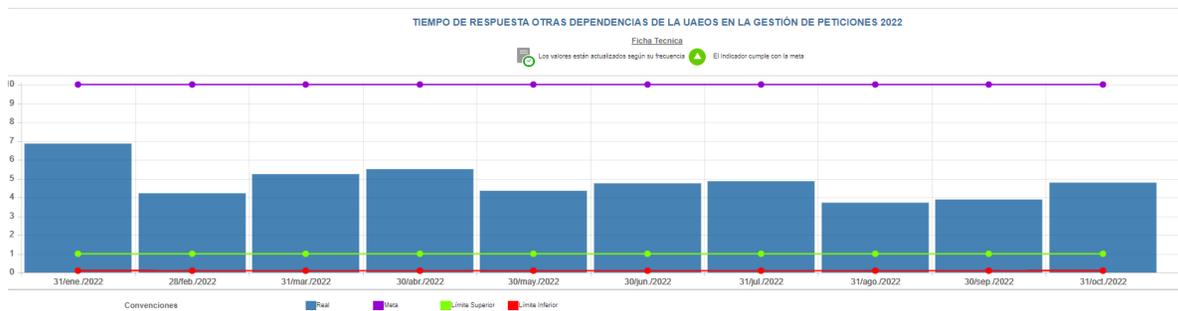
Al realizar la verificación con la coordinación de planeación del reporte del indicador y teniendo en cuenta que la frecuencia de medición es semestral, se evidencia reporte oportuno de este indicador.

# EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019



## Tipos y grupos de usuario en la gestión de peticiones 2022

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 reporte oportuno de este indicador.

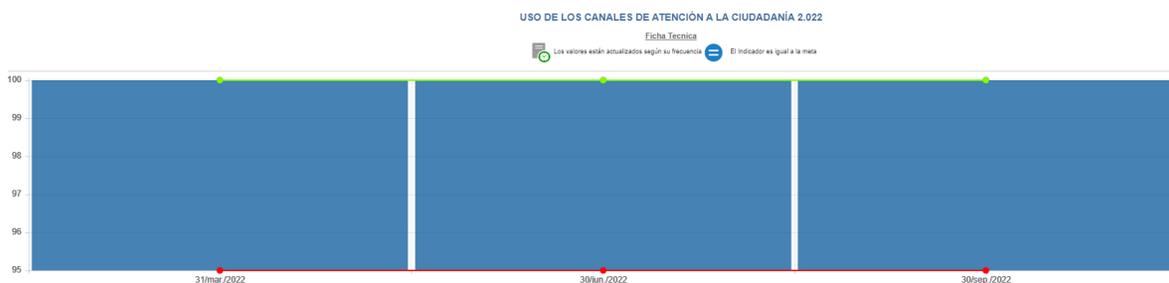


## Uso de los canales de atención a la ciudadana 2021

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 reporte oportuno de este indicador.



# EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO

VERSIÓN 07

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 10/10/2019

## GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN SOLIDARIA

Actividades de Construcción y Participación con Grupos de Valor 2022

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 reporte oportuno de este indicador.



### ACTIVIDADES DE CONSTRUCCIÓN Y PARTICIPACIÓN CON GRUPOS DE VALOR 2022

#### Resumen

Valores	Valor	Fecha
Inicial	62.5	30/jun./2022
Final	62.5	30/jun./2022
Máximo	62.5	30/jun./2022
Mínimo	62.5	30/jun./2022
Variación del periodo	0,00%	30/jun./2022-30/jun./2022
Fórmula	Número de actividades con grupos de valor / Número de actividades proyectadas	

#### Observaciones del Indicador

Fecha	Meta	Medición	Numerador	Denominador	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición
30/jun./2022	8	5	5	8	62,5	0.64	0.576	A corte del 30 de junio se han llevado a cabo 5 actividades de co-construcción con grupos de valor en planes, programas y proyectos que estén socialización de la agenda de comité de educación realizadas en eventos organizados por gremios, ASCOOP (26 de mayo), Confecoop Atlántico públicos UAEOS (24 mayo) y directivos (junio 9), conversatorio con ASOCCOPH (junio 10). Con la aplicación de la fórmula de medición del índice significativo en la interacción con grupos de valor para dinamizar los temas educativos.

Se muestran las últimas 12 mediciones  
■ Medición menor que la ToI inferior

■ Medición mayor o igual que la ToI Superior

Procesos de Formación Diseñados y Actualizados 2022

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 reporte oportuno de este indicador.

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



## SEGUIMIENTO HALLAZGOS ANTERIORES

HALLAZGO	SEGUIMIENTO 2022
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	Se actualizó el manual, reglamento y protocolo de atención al ciudadano en versión 12 del 29 de septiembre de 2021.
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.	Se evidenció que no se logró la articulación entre el SGDEA y el procedimiento de PQRDS. A la fecha se continúa desarrollando la actividad en formato excel, debido a que las pruebas adelantadas al aplicativo no permitieron la actualización. Se recomienda otorgar los recursos necesarios para adquirir o desarrollar un aplicativo para toda la trazabilidad de las PQRDS desde su recepción por los distintos canales, hasta el seguimiento a la respuesta al peticionario.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se obtuvo evidencia razonable sobre el cumplimiento del objetivo de los procesos Servicio al ciudadano y Gestión de la educación solidaria que contemplan Verificar las actividades desarrolladas en pro de gestionar la educación solidaria desde el diseño, actualización, desarrollo y evaluación de políticas que contribuyan a la consolidación de una cultura e identidad solidaria en el país a través de planes, proyectos, programas educativos, herramientas pedagógicas, investigaciones y estudios. Así mismo, verificar la gestión de las peticiones y solicitudes de trámite recibidos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, de manera oportuna y con calidad.
- Se evidenció que en los riesgos GEO01, GEO 02 y SC02 las actividades de plan de acción son iguales a las actividades establecidas en la descripción del control, lo

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

cual no es coherente con la metodología, pues al implementar la descripción del control se obtiene el riesgo residual al cual se le implementa el plan de acción, sin embargo, al ser iguales las actividades de la descripción del control y el plan de acción, no aporta efectivamente a la reducción de la probabilidad o el impacto. Por tanto, se recomienda verificar las actividades establecidas en el plan de acción de los riesgos GEO01, GEO 02 y SC02 enfocándolas en la reducción de la probabilidad y/o impacto del riesgo residual.

- Se evidenció que los tiempos en los cuales se ha presentado un mayor tiempo de trámite han sido principalmente a causa de que el usuario ha requerido mesa de ayuda técnica para el manejo del sistema SIIA. Se recomienda otorgar los recursos necesarios para que en la vigencia 2023 el aplicativo SIIA cuente con el soporte técnico necesario por parte del grupo TICS para mejorar la oportunidad en las mesas de ayuda.
- A pesar de que se evidencia seguimiento por parte del grupo de atención al ciudadano a las repuestas dadas por las demás áreas a las PQRDS, se evidencia la necesidad de contar con un aplicativo de gestión documental que integre las PQRDS (tanto en radicado como en gestión). Se recomienda otorgar los recursos necesarios para adquirir o desarrollar un aplicativo para toda la trazabilidad de las PQRDS desde su recepción por los distintos canales, hasta el seguimiento a la repuesta al peticionario.
- Se evidenció que en el aplicativo KOHA actualmente no es posible técnicamente cargar toda la información del centro documental. Se recomienda asignar los recursos necesarios para ampliar la capacidad que permita cargar la totalidad de documentos del centro documental

**FIRMA:**




---

**Nelson Enrique Piñeros Moreno**  
Jefe de control interno  
Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias