



**El empleo
es de todos**

Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

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

VERSIÓN 06

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 03/12/2019

1. ALCANCE: Cubre las actividades desarrolladas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2020.

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

3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:

- Promover y fomentar la solidaridad y la asociatividad en la educación en los 32 departamentos, sectores económicos y grupos poblacionales del País.
- Fomentar y fortalecer la empresarialidad solidaria para el desarrollo sostenible de las organizaciones solidarias.
- Dinamizar el sector solidario y diseñar programas y proyectos para la implementación de la política pública del sector.

4. ACTIVIDAD

**GENERAL
ASOCIADOS AL
CUMPLIMIENTO DEL
OBJETIVO
INSTITUCIONAL**

5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS

**5.1. %
LOGR
ADO**

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. Realizar procesos de gestión de la educación solidaria para generar programas para la promoción de la cultura e identidad asociativa solidaria

1.1. Socializar, retroalimentar y ajustar el documento de Programa de Educación Solidaria, a partir de visiones internas y externas de diferentes grupos de valor

3.55%
de 5,0%

71% de
100%

Con corte al mes de septiembre se evidenció la entrega de los capítulos 1 a 6 y el glosario del programa de educación solidaria. Se tiene contemplado realizar un tiempo compartido en el mes de octubre para retroalimentación con todo el grupo. Se presenta un avance estimado en esta actividad del 71% acorde a lo programado en el cronograma.

1.2. Diseñar un proyecto de promoción de la cultura asociativa solidaria para entidades solidarias de salud que atienda a los ámbitos de la educación solidaria

5,0% de
5,0%

100% de
100%

1.5% de
5,0%

3% de
10%

Se evidenció el diseño del proyecto de promoción de la cultura asociativa solidaria para entidades solidarias de salud, validado por la dirección nacional de la unidad y la dirección ejecutiva de Gestarsalud el 14 de septiembre de 2020.

A 30 de septiembre de 2020 se evidenció planeación de la etapa logística para la implementación de las acciones de corto plazo a través de 4 Talleres de proceso de formación del proyecto con Gestar Salud que se realizarán en los meses de octubre y noviembre.

1. Reconociendo el perfil de nuestros asociados (6 sesiones);
2. Promoviendo la economía solidaria en nuestras organizaciones (2 sesiones);
3. Los estatutos nuestra carta de navegación (6 sesiones);
4. La gestión educativa en nuestra organización (6 sesiones).

Las actividades de mediano plazo se desarrollaran en la vigencia 2021 y las de largo plazo en el 2022.



**El empleo
es de todos**

Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

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

VERSIÓN 06

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 03/12/2019

<p>1.3 Incluir en el programa de educación solidaria denominado "Formar para Emprender en Asociatividad Solidaria" el componente de evaluación y seguimiento, para lo cual serán tenidas en cuenta las observaciones metodología ARCO del DNP.</p>	<p>2.2% de 5,0% 11% de 25%</p>	<p>Se evidenció actividades de reconocimiento del programa formar para emprender en lo relacionado con metodología e instrumentos propios establecidas en la propuesta de trabajo. Igualmente, se presentó plan de trabajo sobre la actividad metodología del Marco Lógico.</p>
<p>1.4 Desarrollar al menos 6 programas educativos para procesos de formación de la UAEOS</p>	<p>5% de 5,0% 100% de 100%</p>	<p>Se evidenció el diseño de los siguientes programas: 1. Formación presencial a servidores públicos territoriales 2. Curso Básico de Economía Solidaria mediado por las TICs 3. Curso interno "de la facilitación a la tutoría" 4. Curso Virtual "Reactivando el Territorio" 5. Curso multiactividad Coosalud 6.. Curso El fomento de la asociatividad solidaria: metodología de la UAEOS - Andap 7. Curso Básico mediado por las TICs nivel ejecutivo</p>
	<p>5% de 5,0% 100% de 80%</p>	<p>Se evidenció que con corte a 30 de septiembre se han implementado los programas: 1. Curso Básico mediado por las TICs a comunidad de proyecto el Nido Usme articulado con la Dirección de Desarrollo de Organizaciones Solidarias. 2. Curso Básico mediado por las TICs nivel ejecutivo, implementado por el grupo de educación. 3. Curso de la facilitación a la Tutoría: Formar para servir vigencia 2020, se adelantaron 5 encuentros. 3. Curso virtual Reactivando Territorio: Se realizó cierre de curso el 23 de agosto, se consolidó un grupo de 130 personas para certificar. Se desarrollaron las actividades del proceso formativo con tutoría y seguimiento. 4. Curso El fomento de la asociatividad solidaria: metodología de la UAEOS, articulado con la Dirección de Desarrollo de Organizaciones Solidarias. 5. Introducción a la economía solidaria. 6. Características de una persona emprendedora solidaria - población de San Andrés 7. Apertura de segunda Cohorte 2020 del Curso Virtual Reactivando Territorio.</p>
<p>2. Visibilizar la contribución de los comités de educación como gestores de la multidimensionalidad en las organizaciones de economía solidaria</p>		



**El empleo
es de todos**

Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

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

VERSIÓN 06

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 03/12/2019

<p>2.1. Generar publicación digital de los resultados de la investigación realizada en 2019 "Comités de educación: gestores de la multidimensionalidad de las organizaciones solidarias" y socializarla a grupos de interés</p>	<p>5% de 5,0%</p> <p>100% de 100%</p>	<p>Se evidenció el ajuste al documento resultados de investigación 2019 a normas APA, el cual se encuentra alojado en el ONE DRIVE del grupo de educación. Se participa en la reunión con la diseñadora con el propósito de socializar el documento y presentar algunas de las publicaciones que ha realizado la Unidad y se dan algunas recomendaciones para el diseño y se solicita la presentación de tres posibilidades de diagramación.</p>
<p>2.2. Iniciar el diseño de la agenda de trabajo con comités de educación a través de jornadas o encuentros con grupos de investigación, academia, y organizaciones</p>	<p>3.5% de 5,0%</p> <p>70% de 100%</p>	<p>Se evidenció la socialización de la investigación realizada en 2019 a:</p> <p>26/06/2020 en el marco del Encuentro de Comités de Educación de Ascoop 02/07/2020 socialización interna a coordinaciones y dirección técnica DDOS 29/07/2020 en el marco del Evento Día internacional de cooperativismo, de Confecoop Caldas. 17/09/2020 Superintendencia de Economía Solidaria.</p> <p>Sin embargo, el indicador del producto es "Investigaciones publicadas" el cual tiene como fecha límite de la publicación diciembre de 2020.</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>3.8% de 5,0%</p> <p>19% de 25%</p>	<p>Se evidenció la versión definitiva de árboles de problemas y de objetivos, la propuesta de tabla de contenido del documento borrador de la agenda, se diseñó la ruta de ideas para el desarrollo del contenido del documento borrador de agenda y se generó un documento de avance en el borrador de la agenda.</p>



**El empleo
es de todos**

Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

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

VERSIÓN 06

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 03/12/2019

<p>2.3. Actualizar la herramienta PESEM</p>	<p>3.75% de 5,0% 73% de 100%</p>	<p>Se han adelantado tres tiempos compartidos y a la fecha se encuentra en escritura de contenidos.</p> <p>Se desarrolla el primer tiempo compartido en el que se informa la revisión de bibliografía y antecedentes del documento.</p> <p>Se define el alcance del documento como herramienta, y se informa que será una cartilla que facilitará la construcción del PESEM en las organizaciones.</p> <p>Se revisó y afinó temas de la herramienta PESEM. Se discutió alrededor de 4 aspectos: ¿En qué se beneficia una organización cuando cuenta con el PESEM? ¿Qué le pasa a una organización cuando no cuenta con PESEM? ¿Qué diferencias hay entre el balance social y el PESEM? ¿Qué horizonte debería tener el PESEM en una organización?</p>
<p>3. 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.</p>		
<p>3.1. Realizar acciones para el cumplimiento del plan MIPG</p>	<p>3.37% de 5,0% 73% de 100%</p>	<p>Se verificó con la coordinación de planeación el reporte oportuno de plan de acción, indicadores, mapa de riesgos, plan anticorrupción y de atención al ciudadano.</p>
<p>3.2. Gestionar las solicitudes relacionadas con el procedimiento de gestión de peticiones</p>	<p>11.25% de 15,0% 1.344 de 1.344 en 9 meses de gestión.</p>	<p>Se evidenció que se recibieron de 1.344 peticiones por los diferentes medios de consulta, de lo cual se observa que con corte a 30 de septiembre:</p> <p>El tiempo de respuesta por todos los canales fue de 3.97 días en promedio.</p> <p>Tiempo promedio de respuesta canales directos (Personalizado, Telefónico y Chat), fue de 0,20 días</p> <p>Tiempo promedio de respuesta canales indirectos (Correo electrónico, Correo postal, Aplicativo web y Redes sociales), fue de 2,47 días.</p>
<p>3.3. Gestionar las solicitudes relacionadas con el procedimiento de acreditación</p>	<p>11.25% de 15,0% 75% de 100%</p>	<p>Se evidenció la gestión de 319 solicitudes relacionadas con el procedimiento de acreditación así:</p> <p>Enero, Febrero, Marzo y Abril 135. Mayo 37 Junio 45 Julio 41 Agosto 32 Septiembre 29</p> <p>De lo anterior se evidenció un total de 29 resoluciones de acreditación nuevas y 24 resoluciones de renovación.</p>



**El empleo
es de todos**

Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

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

VERSIÓN 06

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 03/12/2019

<p>3.4. Gestionar las solicitudes relacionadas con el procedimiento de expedición de certificaciones de procesos de formación</p>	<p>3.75% de 5,0% 436 de 436 en 9 meses</p>	<p>Se evidenció la emisión de 436 certificaciones en temas de: Reactivando territorio: asociatividad solidaria, - TES Introducción a la economía solidaria, Emprendedor solidario, ANDAP-Formación Interna, entre otras.</p>
<p>4. Desarrollar acciones de índole institucional para contribuir al fomento de la asociatividad solidaria y sus políticas públicas</p>		
<p>4.1. Gestionar de solicitudes internas y externas que contribuyan a la promoción de la cultura e identidad solidaria y al fomento de la asociatividad solidaria</p>	<p>3.75% de 5,0% 75% de 100% 148 de 148 en 9 meses</p>	<p>Con corte a septiembre de 2020 se han gestionado 148 solicitudes internas y externas, las cuales se encuentran disponibles en el archivo 1 Consolidado de solicitudes, ubicado en el ONEDRIVE del grupo de educación.</p>
<p>4.2. Elaborar documento digital sobre memorias de los espacios de participación y divulgación Foros Conexión Solidaria</p>	<p>3% de 5,0% 60% de 100%</p>	<p>Se evidenciaron los siguientes avances frente al documento "Memorias Foros Conexión Solidaria".</p> <p>11/09/2020. Reunión con diseñadora para diagramación de textos estructurados de los Foros 1 al 5. Presentación de textos, de idea, se envía textos ese día a la diseñadora 1 foro por archivo.</p> <p>17/09/2020. La diseñadora presenta avance en diagramación, primeras páginas de primer texto, se establecen acuerdos de colores y otros.</p> <p>Se entrega al grupo de educación transcripción de Foros número 9: Formas Asociativas Solidarias y 10: Organizaciones solidarias en el cumplimiento de los ODS. 14 y 21 de septiembre respectivamente.</p> <p>Se hace estructuración de textos de los foros: 6 - Compras públicas y comercio justo: alternativa social y solidaria para la reactivación económica ,7- Día internacional de las cooperativas y 8 - Cooperativismo y el sector solidario en las regiones.</p>
<p>CUMPLIMIENTO TOTAL A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020</p>		<p>74.67%</p>

	El empleo es de todos	Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias	EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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 1.344 solicitudes allegadas a la Unidad durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de septiembre de la vigencia 2020, el promedio en los tiempos de respuesta fue de 3.27 días.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS VIGENCIA 2020	
MES	PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA
	Participación Ciudadana
ENERO	1,79
FEBRERO	2,20
MARZO	1,85
ABRIL	1,34
MAYO	3,28
JUNIO	2,03
JULIO	2.60
AGOSTO	2.33
SEPTIEMBRE	2.60
TOTAL	3.27

PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE LOS PLAZOS

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO
ENERO	128	0
FEBRERO	196	1
MARZO	141	0
ABRIL	121	1
MAYO	118	3
JUNIO	160	3
JULIO	184	8

	El empleo es de todos	Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias	EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
			VERSIÓN 06

AGOSTO	147	4
SEPTIEMBRE	149	2
TOTAL	1.344	22

Se evidenció que, de 1.344 peticiones allegadas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2020, un total de 22 peticiones fueron respondidas por fuera del plazo establecido y corresponden al 1.64% del total de peticiones. De estas, 5 fueron referentes a información institucional, 3 a promoción, 3 a estado de procesos contractuales, 6 a certificados de información laboral – Pensional, 1 a Archivo histórico, 1 Formación para el sector solidario, 1 a Creación, 1 a Planes, programas o proyectos institucionales y 1 a Tramites Otras entidades.

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 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.

También, se incluyó en este manual el decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*.

	El empleo es de todos	UAEOS	MANUAL	CÓDIGO: UAEOS-MN-GEO.001
			PROTOCOLO Y REGLAMENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 11
				FECHA: 22/Sep/2020

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:

	El empleo es de todos	Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias	EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
			VERSIÓN 06

DEPENDENCIA	Número de peticiones
Dirección de Desarrollo	8
Dirección de Planeación	2
Subdirección	1
Gestión Humana	8
Gestión Jurídica	3
TOTAL	22

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 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.

INDICADORES DE GESTIÓN

Carrera 10ª No 15-22 PBX: 57+1 3275252 – Fax:3275248 Línea gratuita:018000122020
www.orgsolidarias.gov.co - atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co

Bogotá D.C, Colombia



**El empleo
es de todos**

Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

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

VERSIÓN 06

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 03/12/2019

Gestión del Conocimiento

Indicador	Grafica	Resumen valores	Tendencia	Frecuencia	Meta	Unidad	Real	Cumplimiento										
Investigaciones y Estudios Desarrollados 2020		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Valor(Porcentaje)</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inicial</td> <td>0 31/ene./2020</td> </tr> <tr> <td>Final</td> <td>0 06/mar./2020</td> </tr> <tr> <td>Máximo</td> <td>0 31/ene./2020</td> </tr> <tr> <td>Mínimo</td> <td>0 31/ene./2020</td> </tr> </tbody> </table>	Valor(Porcentaje)	Fecha	Inicial	0 31/ene./2020	Final	0 06/mar./2020	Máximo	0 31/ene./2020	Mínimo	0 31/ene./2020	Positiva	Semestral	10	Porcentaje	0	0
Valor(Porcentaje)	Fecha																	
Inicial	0 31/ene./2020																	
Final	0 06/mar./2020																	
Máximo	0 31/ene./2020																	
Mínimo	0 31/ene./2020																	
Procesos Educativos Diseñados e Implementados 2020		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Valor(Porcentaje)</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inicial</td> <td>0 31/ene./2020</td> </tr> <tr> <td>Final</td> <td>0 06/mar./2020</td> </tr> <tr> <td>Máximo</td> <td>0 31/ene./2020</td> </tr> <tr> <td>Mínimo</td> <td>0 31/ene./2020</td> </tr> </tbody> </table>	Valor(Porcentaje)	Fecha	Inicial	0 31/ene./2020	Final	0 06/mar./2020	Máximo	0 31/ene./2020	Mínimo	0 31/ene./2020	Positiva	Mensual	100	Porcentaje	0	0
Valor(Porcentaje)	Fecha																	
Inicial	0 31/ene./2020																	
Final	0 06/mar./2020																	
Máximo	0 31/ene./2020																	
Mínimo	0 31/ene./2020																	
Tiempo de respuesta a solicitudes de certificaciones y constancias 2020		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Valor(Porcentaje)</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inicial</td> <td>0.2 31/ene./2020</td> </tr> <tr> <td>Final</td> <td>1.6 06/mar./2020</td> </tr> <tr> <td>Máximo</td> <td>1.6 06/mar./2020</td> </tr> <tr> <td>Mínimo</td> <td>0.2 31/ene./2020</td> </tr> </tbody> </table>	Valor(Porcentaje)	Fecha	Inicial	0.2 31/ene./2020	Final	1.6 06/mar./2020	Máximo	1.6 06/mar./2020	Mínimo	0.2 31/ene./2020	Negativa	Mensual	5	Días	1.6	100
Valor(Porcentaje)	Fecha																	
Inicial	0.2 31/ene./2020																	
Final	1.6 06/mar./2020																	
Máximo	1.6 06/mar./2020																	
Mínimo	0.2 31/ene./2020																	

Resultado Proceso 33.33

Gestión del Conocimiento:

Indicador: Investigaciones y Estudios desarrollados 2020

Meta establecida: 10%

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.

Indicador: Procesos educativos diseñados e implementados 2020

Meta establecida: 100%

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 mensual, se evidencia que



El empleo es de todos

Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO

VERSIÓN 06

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 03/12/2019

el grupo de educación viene adelantando el reporte en el formato en Excel diseñado por el periodo de pandemia.

Indicador: Tiempo de respuesta a solicitudes de certificaciones y constancia 2020

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 mensual, se evidencia que el grupo de educación viene adelantando el reporte en el formato en Excel diseñado por el periodo de pandemia, sin embargo, se evidenció que se realizaron los reportes del indicador dentro de las fechas establecidas en la ficha del indicador para los meses de enero a marzo de 2020.

Servicio al ciudadano

Servicio al Ciudadano

Table with 8 columns: Indicador, Grafica, Resumen valores, Tendencia, Frecuencia, Meta, Unidad, Real, Cumplimiento. It contains three rows of data for different indicators related to citizen service, each with a bar chart and a summary table.



El empleo es de todos

Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO

VERSIÓN 06

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 03/12/2019



Resultado Proceso 92.86

Porcentaje de peticiones asignadas a otras áreas 2020

Meta establecida: 50%

Frecuencia de medición: Mensual

Al realizar la verificación los reportes del indicador dentro de las fechas establecidas en la ficha del indicador para los meses de enero a marzo de 2020. Para los meses de abril a septiembre de 2020 se ha adelantado el reporte mediante archivo de Excel.

Porcentaje disminución de respuestas extemporáneas a peticiones 2020

Meta establecida: 5

Frecuencia de medición: Mensual

Al realizar la verificación los reportes del indicador dentro de las fechas establecidas en la ficha del indicador para los meses de enero a marzo de 2020. Para los meses de abril a septiembre de 2020 se ha adelantado el reporte mediante archivo de Excel.

Tiempo de respuestas en la gestión de peticiones, canales de contacto directo con el ciudadano 2020

Meta establecida: 2

Frecuencia de medición: Mensual

Al realizar la verificación los reportes del indicador dentro de las fechas establecidas en la ficha del indicador para los meses de enero a marzo de 2020. Para los meses

	El empleo es de todos	Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias	EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
			VERSIÓN 06

de abril a septiembre de 2020 se ha adelantado el reporte mediante archivo de Excel.

Tiempo de respuestas en la gestión de peticiones, canales de contacto indirecto con el ciudadano 2020

Meta establecida: 10 días

Frecuencia de medición: Mensual

Al realizar la verificación los reportes del indicador dentro de las fechas establecidas en la ficha del indicador para los meses de enero a marzo de 2020. Para los meses de abril a septiembre de 2020 se ha adelantado el reporte mediante archivo de Excel.

Tiempo de respuestas proceso de evaluación a solicitudes de acreditación 2020

Meta establecida: 10 días

Frecuencia de medición: Mensual

Al realizar la verificación los reportes del indicador dentro de las fechas establecidas en la ficha del indicador para los meses de enero a marzo de 2020. Para los meses de abril a septiembre de 2020 se ha adelantado el reporte mediante archivo de Excel.

MAPA DE RIESGOS DE PROCESOS

Se evidenció actualización del mapa de riesgos de corrupción y de proceso, el cual se encuentra publicado en la página web de la unidad en el link: <https://www.orgsolidarias.gov.co/Planeaci%C3%B3n-gesti%C3%B3n-y-control/Planeaci%C3%B3n/Riesgos/Mapa-de-riesgos-2020>

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

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO			
RIESGOS	CONTROLES	ACTIVIDADES DE CONTROL	SEGUIMIENTO
GEO 01 Priorizar mecanismos diferentes al de investigación, consultorías, seguimiento y formación para desarrollar los ámbitos del fomento de organizaciones solidarias.	Diseñar planes, programas, proyectos o propuestas que permitan hacer gestión de la educación solidaria.	Presentar a la Alta Dirección de la Entidad, al menos una (a) propuesta de planes, programas o proyectos orientados a generar productos para gestionar la educación solidaria.	Se generó un proyecto denominado "Educación solidaria para entidades solidarias de salud". Se evidenció la presentación del proyecto el día 14 de septiembre de 2020 a la dirección nacional.



**El empleo
es de todos**

Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

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

VERSIÓN 06

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 03/12/2019

GEO 02 Se implementen procesos de formación descontextualizados y sin cumplir los lineamientos dados por el grupo de educación e investigación	Socializar el procedimiento de programas de formación	Realizar, al menos dos (2), socializaciones internas del procedimiento de programas de formación	Debido a la emergencia sanitaria se rediseño la actividad de control, diseñando el curso básico de economía solidaria para ser impartido por medio de las tics. Se llevaron a cabo dos reuniones con la dirección de desarrollo y sus coordinadores y tres reuniones una con cada grupo misional socializando el resultado final.
	Hacer análisis de causas con el área misional para detectar mejoras al diseño de herramientas y generar estrategia para usar las que ya están elaboradas	Diseñar con el área de la Dirección de Desarrollo, al menos una (1) estrategia para mejorar el proceso de diseño y uso de las herramientas	Se evidenció que se han desarrollado dos reuniones con la dirección de desarrollo en el marco del proceso de diseño.
GEO 03 Hay desconocimiento y desaprovechamiento de la producción académica de la UAEOS y de otros actores del sector solidario	Solicitar personal de apoyo con el perfil adecuado para la administración del Centro Documental.	No aplica Se asume el riesgo ya que depende de priorización de recursos.	Se solicitó en la vigencia 2019 los recursos sin lograr la priorización de estos recursos y se presentó como necesidad del grupo de educación e investigación para la vigencia 2021.

Actualmente el grupo se encuentra actualizando los mapa de riesgos de proceso y de corrupción en el marco de la emergencia sanitaria.

SERVICIO AL CIUDADANO

RIESGOS	CONTROLES	ACTIVIDADES DE CONTROL	SEGUIMIENTO
SC 01 Inadecuado funcionamiento del aplicativo para el trámite de acreditación - SIIA Sistema Integrado de Información de Acreditación.	Dar a conocer a usuarios y evaluadores, el instructivo para el adecuado manejo del aplicativo en el SIIA.	Realizar acciones de mejora en el manual de usuario del SIIA, tanto para evaluadores como para usuarios.	En el primer semestre se elaboraron con el área de comunicaciones dos videos que facilitan la comprensión de cara a los usuarios como parte del manual del manejo del SIIA, los videos se publicaron en el mes de agosto. Y en segundo semestre de 2020 se está pasando a lenguaje claro las observaciones que realizan los evaluadores dentro del SIIA.
	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 sí este no estuviera disponible mediante correo electrónico.	Se cuenta con un registro en Excel donde se evidenció las solicitudes remitidas al área de tics. Es este registro se informa si las solicitudes fueron solucionadas.
	Verificar la respuesta o la opción de manejo que el grupo TICS plantea a los requerimientos o solicitudes de programación que se hacen al grupo TICS.	Mantener un histórico de los requerimientos hechos al grupo TICS y la respuesta o procedimiento adoptado para mitigar cada hallazgo.	
SC 02 Vencimiento de términos para dar respuesta a las peticiones	Estricta aplicación y cumplimiento al procedimiento de gestión de peticiones, y al manual y protocolo de servicio al ciudadano.	Presentar informe mensual a comité directivo sobre estado de trámite de las peticiones.	Mensualmente se presenta en comité directivo el estado de las PQRDS para hacer seguimiento. Adicionalmente, desde el mes de junio atención al ciudadano se remite mensualmente a cada líder de proceso un correo

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

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

Bogotá D.C, Colombia



**El empleo
es de todos**

Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

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

VERSIÓN 06

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 03/12/2019

			electrónico informando el estado de las peticiones asignadas.
SC 03 Baja calidad en las respuestas a peticiones formuladas por los ciudadanos y resueltas por funcionarios de la Entidad	Estricta aplicación y cumplimiento al procedimiento de gestión de peticiones, y al manual y protocolo de servicio al ciudadano.	Recordar a los jefes de cada dependencia la necesidad de fortalecer puntos de control sobre las respuestas proyectadas, así como quienes pueden firmar las respuestas, acorde al protocolo y reglamento de atención al ciudadano.	Se realizó una reunión en el mes de febrero con todos los directivos y se socializo todo el flujo de las peticiones y quienes deben firmar y que documentos se deben firmar. Mediante acta de reunión se evidenció la socialización de todo el ciclo de la gestión de peticiones.

Se realizó seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción, encontrando lo siguiente:

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

RIESGOS	CONTROLES	ACTIVIDADES DE CONTROL	SEGUIMIENTO
Realizar procesos de formación, investigación, promoción de la cultura asociativa solidaria, consultorías y otros ámbitos de la educación solidaria, sin que medie convocatoria abierta a los diferentes grupos de valor	Promover por que existan nuevos participantes en los espacios de trabajo para procesos derivados de la gestión de la educación solidaria	Realizar convocatoria a diferentes grupos de interés, para procesos derivados de la gestión de la educación solidaria adelantados por el grupo de educación e investigación	Se definió dentro del plan de acción del grupo el diseño del PESEM, el diseño de la agenda de comité de educación, la jornada de actualización pedagógica y de estas se han realizado actividades de los grupos de valor. Se evidenció la realización de diferentes convocatorias.

SERVICIO AL CIUDADANO

RIESGOS	CONTROLES	ACTIVIDADES DE CONTROL	SEGUIMIENTO
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o para terceros, en el procedimiento de gestión de peticiones.	Dar estricta aplicación y cumplimiento al procedimiento establecido de "Gestión de Peticiones".	Enviar recordatorio al interior de la Unidad de las implicaciones de incurrir en acciones que puedan materializar actos de corrupción.	Se adelantó campaña en la intranet sobre acciones que puedan materializar actos de corrupción.
	Divulgar periódicamente los derechos de los ciudadanos frente a los servicios que puede realizar en la UAEOS	Recordar a la ciudadanía sus derechos frente a los servicios que pueden hacer con la UAEOS.	
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o para terceros, en el procedimiento de acreditación.	Dar estricta aplicación y cumplimiento al procedimiento establecido de "Acreditación", y a los tiempos establecidos para cada tipo de solicitud.	Enviar recordatorio al interior de la Unidad de las implicaciones de incurrir en acciones que puedan materializar actos de corrupción.	Se encuentra publicado en la gratuidad de los servicios y tramites de la unidad. Igualmente, en todas las redes sociales se informa la gratuidad de los servicios y tramites.
	Divulgar periódicamente a la ciudadanía la normatividad que se aplica para el trámite	Recordar a la ciudadanía la normatividad aplicable al trámite de acreditación.	

PROCEDIMIENTO ACREDITACIÓN

Se evidenció la gestión de 319 solicitudes relacionadas con el procedimiento de acreditación así:

	<p>El empleo es de todos</p> <p>Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias</p>	<p>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>
<p>VERSIÓN 06</p>	<p>CODIGO UAEOS-FO-GCE-01</p>	<p>FECHA EDICIÓN: 03/12/2019</p>

enero, febrero, marzo y abril 135, Mayo 37, junio 45, Julio 41, agosto 32, Septiembre 29.

De lo anterior se evidenció un total de 29 resoluciones de acreditación nuevas y 24 resoluciones de renovación.

PROCEDIMIENTO 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 evidencio que durante la vigencia 2020 se diseñaron los siguientes programas:

- Actualización pedagógica para las entidades acreditadas.
- Formación presencial a servidores públicos territoriales
- Curso Básico de Economía Solidaria mediado por las TICs
- Curso interno "de la facilitación a la tutoría"
- Curso Virtual "Reactivando el Territorio"
- Curso multiactividad Coosalud
- Curso El fomento de la asociatividad solidaria: metodología de la UAEOS - Andap
- Curso Básico mediado por las TICs nivel ejecutivo

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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 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 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.

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.



**El empleo
es de todos**

Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

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

VERSIÓN 06

CODIGO UAEOS-FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 03/12/2019

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 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.

FECHA: 30 OCTUBRE 2020

NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO
Jefe Oficina de Control Interno