



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2016



**ORGANIZACIONES
SOLIDARIAS**



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

Es una entidad del Estado, adscrita al Ministerio del Trabajo, con la misión de crear, fomentar y fortalecer el sector de la economía solidaria, diseñando planes, programas y proyectos empresariales, enfocados en la construcción del tejido humano, por medio de iniciativas basadas en la innovación social y la inclusión e integración de la comunidad.

Esta misión la desarrolla por medio de alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas para garantizar que la asociatividad solidaria sea reconocida como una estrategia viable para el desarrollo local, la generación de ingresos, la construcción del tejido social y aportar a la paz.

Ante los desafíos que plantean los nuevos tiempos, la Entidad está preparada para aportar desde su quehacer a la obtención de los logros que espera el Gobierno Nacional en aspectos fundamentales como el posconflicto, donde sin duda la Unidad Administrativa y todas las organizaciones solidarias de Colombia serán esenciales.



EL SECTOR SOLIDARIO

Las diferentes empresas se pueden agrupar en tres sectores, de acuerdo con sus propias características económicas, sociales y culturales. Las empresas estatales pertenecen al sector público, las empresas con ánimo de lucro al sector privado, y existen unas empresas que se caracterizan por el trabajo asociativo y redistribución de sus excedentes en beneficio de sus asociados y comunidades, con prácticas basadas en la solidaridad, estas empresas pertenecen al sector solidario.

LA ASOCIATIVIDAD SOLIDARIA

Es el mecanismo de cooperación entre organizaciones, empresas, personas o territorios en donde cada participante, manteniendo su independencia jurídica y autonomía, decide voluntariamente participar en un esfuerzo conjunto, para la búsqueda de objetivos, oportunidades y metas comunes.

La asociatividad busca resolver y enfrentar problemas de manera conjunta respetando la autonomía de los participantes; aprovechar las oportunidades, neutralizar las amenazas, poner a disposición sus fortalezas y disminuir sus debilidades; mejorar el acceso a tecnologías de productos, procesos y al financiamiento; promover el uso y desarrollo de la complementariedad; incrementar la producción y la productividad y compartir riesgos, costos y beneficios; además de lograr mayor poder de negociación y reducir los costos.



NUESTRA OFERTA INSTITUCIONAL

FOMENTO Y FORTALECIMIENTO DEL SECTOR SOLIDARIO EN COLOMBIA

- Acompañamiento, asistencia técnica y capacitación para el fortalecimiento de organizaciones de economía solidaria en temas administrativos, financieros, de formalización empresarial y laboral, emprendimiento creativo, competitividad y productividad.
- Acompañamiento, asistencia técnica y capacitación en emprendimiento y creación de empresas solidarias sostenibles.
- Acompañamiento, asistencia técnica y capacitación para el fomento y el fortalecimiento de organizaciones solidarias de desarrollo.
- Apoyo y asistencia para la creación y fortalecimiento de organizaciones de segundo y tercer grado del sector solidario.

- Promoción y fortalecimiento de redes intersectoriales de organizaciones de economía solidaria.

- Promoción de modelos asociativos y solidarios para el desarrollo urbano y rural.

PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE LA SOLIDARIDAD Y LA ASOCIATIVIDAD, LA INVESTIGACIÓN Y LA EDUCACIÓN EN EL SECTOR SOLIDARIO

- Diseño de herramientas pedagógicas, sociales y administrativas para organizaciones solidarias.
- Fomento y fortalecimiento de programas de educación formal en asociatividad solidaria.
- Capacitación para el trabajo.
- Capacitación en Curso Básico de Economía Solidaria.

- Estudios e investigaciones en temas relacionados con el sector solidario.
- Eventos para la socialización de temáticas sectoriales.
- Jornadas de promoción de la asociatividad solidaria.
- Fomento y fortalecimiento de redes de investigación para el sector solidario.
- Acreditación en línea de entidades sin ánimo de lucro para capacitar en Curso Básico de Economía Solidaria.
- Acompañamiento a la conformación de Consejos Pedagógicos para el sector de la economía solidaria.
- Centro documental físico y virtual.

FORTALECIMIENTO DEL SECTOR SOLIDARIO

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, implementa estrategias que han permitido aportar al desarrollo sostenible con impacto directo sobre las cooperativas, fondos de empleados, asociaciones mutuales, voluntariado y asociaciones.

Lo anterior enmarcado en los tres objetivos estratégicos **2014-2018**:



LA ASOCIATIVIDAD SOLIDARIA

2014-2018

EN EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

La Entidad implementa proyectos con enfoque de desarrollo humano como alternativa viable para alcanzar los objetivos y propósitos del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, con tareas concretas frente a la promoción de la asociatividad solidaria y el fortalecimiento de las organizaciones solidarias:

- Ampliar la cobertura de los programas de formación para el trabajo, enfocados al emprendimiento, autoempleo y asociatividad.
- Aumentar el acceso a programas de emprendimiento y fortalecimiento empresarial individual y asociativo.
- Contribuir al desarrollo de las organizaciones rurales para que se articulen en cadenas y redes productivas, mejorando sus condiciones de competitividad e inserción en los mercados de insumos y productos.
- Promover procesos de formación terciaria para jóvenes y programas de emprendimiento asociativo solidario, buscando controlar aumentos en la participación laboral que presionen la tasa de desempleo.





APORTES AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO EN VIGENCIA 2016

ESTRATEGIAS

CUALIFICACIÓN EN EL
CONOCIMIENTO DEL MODELO
ASOCIATIVO SOLIDARIO.

ASOCIATIVIDAD SOLIDARIA CON
ENFOQUE REGIONAL.

FOCALIZACIÓN DEL DESARROLLO DE
LA ASOCIATIVIDAD SOLIDARIA HACIA
SECTORES ESTRATÉGICOS.

RESULTADOS

3

Programas educativos diseñados

Programa Integral

Programa Formar para Servir

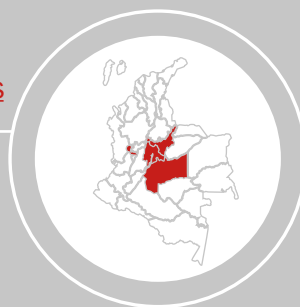
Programa Forjador de Facilitadores

2

Redes o cadenas productivas
promovidas o dinamizadas

En Boyacá, Meta,

Cundinamarca y Risaralda.



+DE

2.300,
personas beneficiadas

a través de procesos de
fomento o fortalecimiento en
organizaciones en marcha

Las entidades acreditadas por
la entidad durante las vigencias
2011 a 2016 han reportado

180.443
personas capacitados en cursos básicos

196.000

Empleos reportados por las
organizaciones solidarias con registro
vigente en cámara de comercio

Se formuló el **Plan Nacional de Fomento a la Economía Solidaria y cooperativa rural** y se definió una ruta de implementación en donde la asociatividad solidaria se presenta como una estrategia de generación de ingreso. Se socializó en mesa de trabajo en la que participaron entidades que promueven la generación de ingreso y el emprendimiento.

La mayor parte de las organizaciones solidarias son micro y pequeñas empresas que requieren fortalecimiento administrativo, técnico, financiero, a través de herramientas socio empresariales y tecnológicas, para generar más puestos de trabajo y más ingresos para sus asociados.

Para lo anterior, durante la vigencia 2016 la Unidad Administrativa adelantó procesos de promoción, fomento, fortalecimiento, formación y capacitación en

25  **MUNICIPIOS**
103
DEPARTAMENTOS

a través de la implementación de proyectos con componentes de innovación socioempresarial que buscan aportar a la paz:

DESARROLLO DE EMPRENDIMIENTOS SOLIDARIOS A TRAVÉS DE NEGOCIOS INCLUSIVOS A NIVEL NACIONAL

El objetivo principal del proyecto es crear y/o fortalecer emprendimientos y empresas asociativas para la generación de ingresos y la superación de la pobreza de la población víctima del conflicto armado.

Asignación presupuestal

\$1.520.000.000



- Antioquia
- Bolívar
- Caldas
- Cauca
- Cesar
- Chocó
- Córdoba
- Guajira
- Guaviare
- Huila
- Magdalena
- Meta
- Nariño
- Norte de Santander
- Putumayo
- Risaralda
- Santander
- Sucre
- Tolima
- Valle
- Bogotá

Meta 2016    

680 Hogares Beneficiados directamente

logradas 886

5 

Organizaciones Creadas



39

Organizaciones Fortalecidas

DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES SOLIDARIAS



FORTALECIMIENTO Y FOMENTO DEL SECTOR SOLIDARIO EN COLOMBIA

Promoción de la cultura de la solidaridad y de la asociatividad, y consolidación del sector con el fin de posicionarlo como un modelo alternativo de desarrollo socio-económico en Colombia

Meta
1.700

Beneficiarios directos

3.701



- Antioquia
- Bolívar
- Boyacá
- Caldas
- Cauca
- Cesar
- Chocó
- Córdoba
- Cundinamarca
- Guaviare
- Huila
- Nariño
- Norte de Santander
- Putumayo
- Quindío
- Risaralda
- San Andrés
- Santander
- Sucre
- Tolima
- Valle del
- Cauca
- Vichada



**Organizaciones
Constituidas**

9

80

**Organizaciones Solidarias
Fortalecidas**



EDUCACIÓN SOLIDARIA

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias está encaminada a la generación de conocimiento desde y para el sector, como elemento vital para dinamizar procesos educativos y culturales que posicionen la economía solidaria en la sociedad colombiana y fortalezcan sus competencias socio-empresariales, en donde la educación solidaria fortalece las competencias básicas, las competencias ciudadanas; promueven la cultura del emprendimiento y desarrolla competencias específicas referidas a la creación de empresas en perspectiva de sostenibilidad.

Es función de la Entidad garantizar la oferta de servicios de educación, investigación y acreditación en economía solidaria para la promoción y difusión de la cultura de la solidaridad y la asociatividad en el territorio nacional:



PLAN NACIONAL DE FOMENTO DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

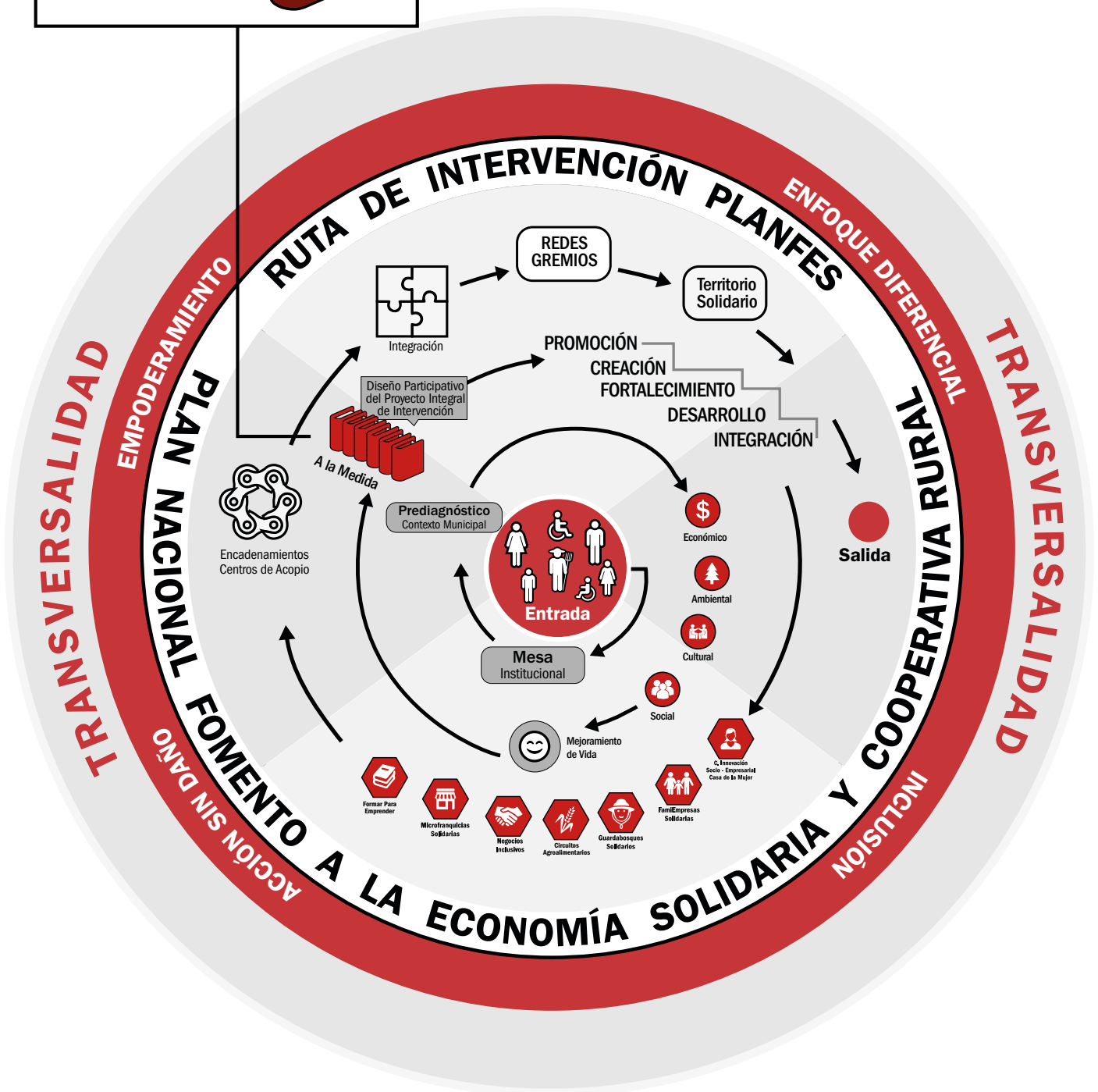
Se deriva de los acuerdos de La Habana. La entidad encabezó las mesas de trabajo para su elaboración. Este plan busca Estimular diferentes formas asociativas de trabajo de o entre pequeños y medianos productores, basadas en la solidaridad y la cooperación, y que promuevan la equidad de género, la autonomía económica y la capacidad organizativa, en especial de las mujeres rurales, y fortalezcan la capacidad de los pequeños productores de acceder a bienes y servicios, comercializar sus productos y en general mejorar sus condiciones de vida, de trabajo y de producción.

PROGRAMA INTEGRAL DE INTERVENCIÓN

La experiencia y el conocimiento de los diferentes funcionarios, así como el acumulado teórico de la producción investigativa y de herramientas educativas publicadas, fueron el fundamento para generar una estrategia que busca articular, organizar e innovar la forma de intervención de la Unidad en territorio.



1. Diagnóstico
2. Empoderamiento Comunitario
3. Desarrollo Territorial
4. Monitoreo y Evaluación
5. Emprendimiento Solidario
- 6. Programa Integral de Intervención**



PROGRAMAS EDUCATIVOS

Con el diseño e implementación de los programas educativos **Formar para Servir**, **Co-Operando**, y **Formar para Emprender**, se generó una identidad metodológica y pedagógica para la implementación de los procesos de fomento y fortalecimiento que adelanta la Unidad.

Implementación del Programa **Formar para Emprender** en 24 instituciones educativas en el departamento de Cundinamarca

INVESTIGACIONES

Se enfocó en encontrar elementos teórico-prácticos que permitieron dinamizar los procesos de integración.



— 2 —

INVESTIGACIONES

- Validación de modelos o metodologías para la integración económica
- Identificación de territorios solidarios



— 2 —

ESTUDIOS

- Proyecto normativo del sector solidario
- Guardabosques Solidarios.



— 5 —

COLOQUIOS

- Experiencia cooperativa en Japón
- Experiencia cooperativa en Francia
- Experiencia cooperativa en Canadá
- Comparativo de procesos de paz y posacuerdo
- Análisis microeconómico de las cooperativas no financieras

EDUCACIÓN SOLIDARIA





EDUCACIÓN SOLIDARIA

TRÁMITE DE ACREDITACIÓN

Se emitió la Resolución 110 del 31 de marzo de 2016, una nueva reglamentación del trámite. Establece los fundamentos, criterios, parámetros y requisitos para impartir cursos de inducción y educación en economía solidaria, además de la expedición de los certificados de acreditación sobre educación en teoría y práctica. Actualmente la Unidad cuenta con 202 entidades acreditadas que han reportado más de 180 mil personas capacitadas.

202

entidades acreditadas

+ DE 180 mil personas capacitadas
en Curso Básico de
Economía Solidaria
*2010-2016

24.992

Vigencia 2016



EVENTOS Y JORNADAS DE PROMOCIÓN DE LA ASOCIATIVIDAD SOLIDARIA

La Unidad Administrativa en cumplimiento de su función de promoción de la cultura asociativa solidaria durante la vigencia 2016 organizó, participó o apoyó el desarrollo de más de 25 eventos y actividades educativas en varias regiones del país en articulación con los diferentes gremios y organizaciones del sector solidario, la Academia y entidades del Estado, aportando a la integración del sector solidario, al intercambio de experiencias y a la participación democrática en los procesos de planeación y educación solidaria.

+ de
25

eventos y
actividades
educativas



COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

VOLUNTARIADO JUVENIL DE LA ALIANZA DEL PACÍFICO

La Unidad lidera el programa de Voluntariado Juvenil de la Alianza del Pacífico. Se adelantó la segunda convocatoria de este Programa que busca la movilidad de jóvenes voluntarios entre los 4 países miembros (Colombia, Chile, México y Perú).

Los voluntarios realizan acciones con diferentes poblaciones, desarrollando procesos de capacitación y asesoría a proyectos de organizaciones aliadas ubicadas en distintas zonas de los países.

PRINCIPALES ACTIVIDADES

Puesta en marcha de la segunda fase del Programa de Voluntariado juvenil de la Alianza del Pacífico. **48** jóvenes fueron seleccionados entre **1.566** que se postularon. Cada país miembro seleccionó a los mejores **12** perfiles para participar en este proyecto.

Estos jóvenes tuvieron la oportunidad de realizar actividades encaminadas a contribuir al fortalecimiento de la integración regional y el desarrollo local en representación de sus países.

A través de una alianza con *CUSO Internacional* se realizaron 6 capacitaciones sobre la gestión de programas de voluntariado con los capítulos regionales del Sistema Nacional de Voluntariado. Participaron además funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, la DIAN y Prosperidad Social.



COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

OVOP “ONE VILLAGE, ONE PRODUCT”

La Unidad Administrativa adelanta actividades para promoción y fortalecimiento de iniciativas de OVOP, Una Villa, Un Producto, se trata de un estrategia de desarrollo local que se fundamenta en la autogestión de las comunidades, que a través de productos (bienes, servicios o eventos) propios únicos con identidad territorial, se convierten en actores activos en el territorio para la promoción del desarrollo, la solución de sus problemas.

ALIANZA CON LA AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DEL JAPÓN –JICA

La Unidad Administrativa ha otorgado comisiones de estudios al exterior a sus funcionarios, previa participación en las convocatorias de la Agencia de Cooperación Internacional del Japón –JICA Colombia, con el fin de facilitar el intercambio de profesionales entre Japón y Colombia, para conocer e implementar programas como:

- *Un Pueblo un Producto.*
- *Desarrollo basado en la comunidad con los residentes como actores principales.*
- *Desarrollo de la industria local en regiones agropecuarias a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión y mercadeo de pequeñas y medianas empresas rurales.*
- *Desarrollo de la industria local y promoción turística a través de la asociación pública-privado.*
- *Desarrollo rural mediante enfoque de mejoramiento de vida para los países latinoamericanos.*
- *Encuentro de socialización de experiencias en el tercer país para el proyecto OVOP Colombia sobre fomento de turismo comunitario, utilizando los recursos locales basado en la participación pública –privada a través de casos de República Dominicana.*
- *Emprendimiento basado en comunidades para el desarrollo local.*
- *Co-creación de conocimiento “Construcción de capacidad de los gobiernos locales para el desarrollo con participación de la comunidad ”.*



SINERGIAS INSTITUCIONALES

La Unidad Administrativa trabaja el concepto de **TRANSVERSALIDAD** en tres niveles:

- **Local-territorial**
- **Nacional**
- **Internacional**

Se gestionan y materializan alianzas con entidades nacionales y entes territoriales, que actúan como cooperantes, tanto técnica como financieramente, para sumar capacidades en los procesos de creación y fortalecimiento socio empresarial.

Las alianzas en las vigencias 2016 se centraron en fortalecer la asociatividad rural para afrontar los retos del nuevo Plan Nacional de Desarrollo en este campo y a ampliar el portafolio de servicios de la Unidad Administrativa.

A MANERA DE EJEMPLO

La Unidad Administrativa, la Dirección de Gestión Territorial de Prosperidad Social y Corfuturo, firmaron un convenio con el fin de fortalecer organizaciones de pequeños productores rurales y de comunidades étnicas, en asuntos de desarrollo productivo, administrativo y comercial en los departamentos: Antioquia, Cauca, Córdoba, Chocó, Guaviare, Nariño, Norte de Santander, Putumayo y Valle de Cauca.

Sumado a lo anterior se resalta el trabajo conjunto que se adelanta con el Ministerio del Trabajo, UARIV, Viceministerio de Desarrollo Empresarial, Mincic, ICBF, Ministerio del Interior, la Consejería para la Equidad de la Mujer, Unidad de Restitución de Tierras, con gobernadores y alcaldes para adelantar procesos de emprendimiento solidario que permitan el fomento, fortalecimiento y desarrollo de la asociatividad y la solidaridad a nivel nacional, departamental y municipal.



PRESUPUESTO INVERSIÓN 2016

\$5.478
millones de pesos

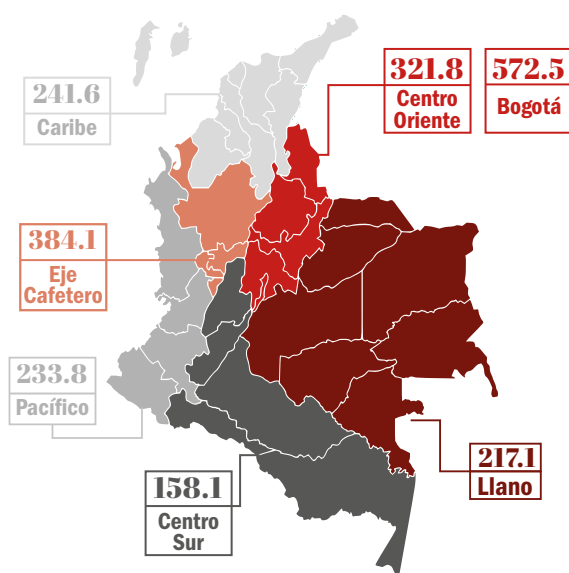
Distribuidos en 8 proyectos

2 Proyectos regionalizables:

Se adelantan actividades de fomento y fortalecimiento con las comunidades y organizaciones solidarias en las regiones del país en el marco de la misión institucional.

Fortalecimiento y fomento del sector solidario en Colombia.

Regionalización de recursos del proyecto



\$2.129 millones

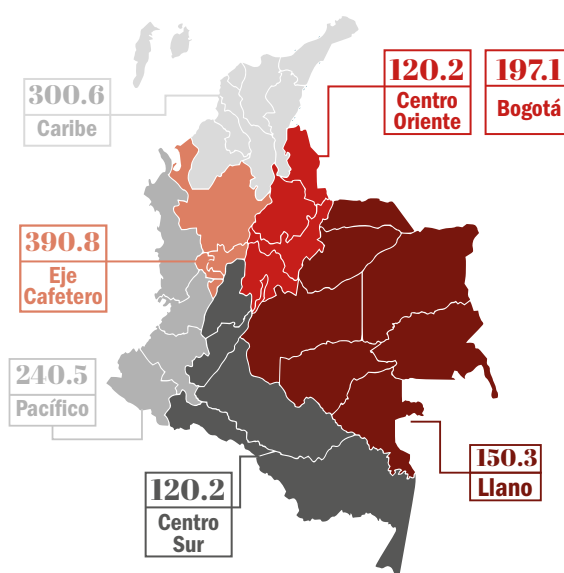
Recursos asignados

Fomentar y fortalecer el sector solidario a través de la promoción de la cultura de la solidaridad y de la asociatividad, y de la consolidación del sector y de la infraestructura pública institucional del mismo, con el fin de posicionarlo como un modelo alternativo de desarrollo socio-económico en Colombia.

**PORCENTAJE
EJECUTADO: 98%**

Desarrollo de emprendimientos solidarios a través de negocios inclusivos a nivel nacional

Regionalización de recursos del proyecto



\$1.520 millones

Recursos asignados

Crear y/o fortalecer emprendimientos y empresas asociativas solidarias mediante la estrategia de negocios inclusivos, para la generación de ingresos y la superación de la pobreza de la población víctima del conflicto armado.

**PORCENTAJE
EJECUTADO: 99%**

6 proyectos de inversión que apoyan el desarrollo de la misión institucional



PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO

El presupuesto de funcionamiento se destina para financiar la planta de la Entidad, la adquisición de bienes y servicios para su normal funcionamiento y el pago de sentencias y conciliaciones por procesos judiciales.

Actualmente la Entidad cuenta con una planta de **64 servidores públicos** para lo que destina un total de **\$5.257 millones** por concepto de gastos de personal, para gastos generales se destinan **\$847 millones** para la adquisición de bienes y servicios y de **\$1.051 millones** en el rubro de transferencias corrientes para un total de recursos de funcionamiento de **7.155.926.980**



FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

MEJORAMIENTO DE LA CAPACIDAD DE GESTIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR

En desarrollo del objetivo estratégico “Fortalecer la institucionalidad de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias de modo que contribuya al cumplimiento de las metas de buen gobierno definidas en el PND”, implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para vigencia 2015-2018, el modelo que integra las normas, metodologías, herramientas e instrumentos mediante los cuales se planifica y se gestiona el quehacer de la Entidad, desarrollando las políticas de desarrollo administrativo:

- a. Gestión misional y de Gobierno**
- b. Transparencia, participación y servicio al ciudadano**
- c. Gestión del talento humano**
- d. Eficiencia administrativa**
- e. Gestión financiera**

Lo que ha permitido trabajar de una manera organizada y eficiente. El compromiso de brindar mejores servicios y productos ha llevado a la entidad a modernizar su infraestructura tanto física como tecnológica, así como cualificar permanentemente a su talento humano.



SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Durante la vigencia 2016 se adquirieron y actualizaron sistemas de información que apoyan la gestión institucional, cumpliendo con las directrices de Gobierno:



Implementación del aplicativo de gestión documental que permite realizar el seguimiento de **PQRS** y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción de los usuarios.



Actualización y mantenimiento del aplicativo de nómina incorporando los cambios normativos.



Automatización de formatos, seguimiento y mejora al sistema de gestión de seguridad de la información bajo la norma **ISO 27001:2013**.



Actualización de las licencias para estaciones de trabajo con el fin de realizar las actividades de diseño, diagramación y programación en la Unidad.



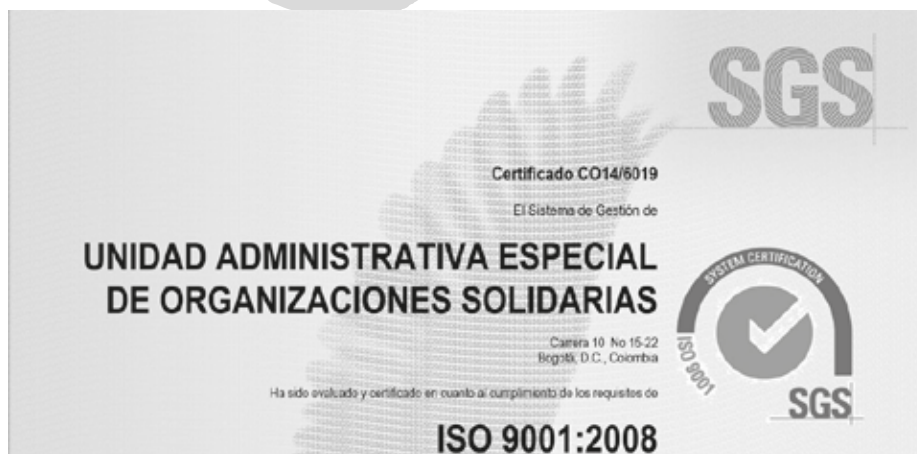
Sistema de seguridad para el centro de datos e instalaciones físicas de la Unidad.





Durante la vigencia **2016** se adelantó una convocatoria interna para la formulación de nuevos proyectos de inversión a financiarse con recursos del PGN, con el propósito de incrementar sus capacidades institucionales en la gestión basada en proyectos. Como producto se formularon dos nuevos proyecto de inversión para la vigencia 2017, que tienen la viabilidad técnica del Ministerio del Trabajo y del DNP.

IMPLEMENTACIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



La Entidad se encuentra certificada en las normas NTCGP1000:2009 y en la ISO 9001-2008, con el fin de brindar un servicio de calidad a la sociedad en general su trabajar en el mejoramiento continuo de sus procesos.

Durante la vigencia 2016 la Unidad implementó e integró los siguientes sistemas

- **Sistema de Gestión de la Calidad**
- **Estándar DANE de operación estadística para Entidad Sin Ánimo de Lucro ESALES.**
- **Sistema de Gestión (o Manejo) Ambiental**
- **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)**
- **Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)**
- **Sistema de Gestión del Riesgo**
- **Sistema de Gestión de Gestión y Control Interno**

ATENCIÓN AL CIUDADANO

En busca de brindar un servicio oportuno y de calidad al ciudadano se adelantaron actividades como:

- Participación en ferias de atención al ciudadano

Fortalecimiento de los canales virtuales de atención al ciudadano para incentivar la participación de la ciudadanía a través de las redes sociales, foros, encuestas web y chat semanales.

Información institucional y del sector solidario con enfoque diferencial.

Modernización de la infraestructura física de la oficina de atención al ciudadano acorde con las normas de accesibilidad.



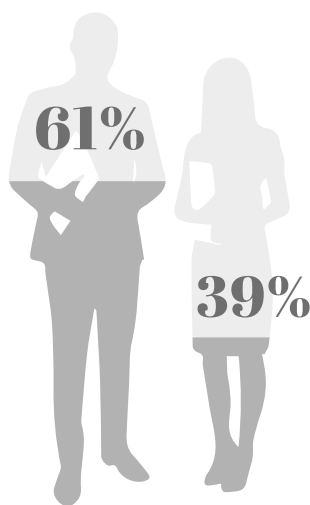
1350

PQRDS ATENDIDAS

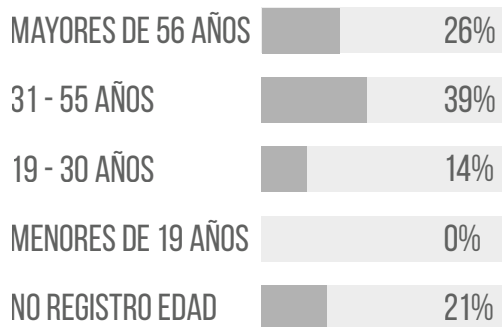
***Durante 2016**

18%

más que
en el 2015
(1140)



**consultantes
Según género**



**consultantes
Según Edad**

Es de mencionar que en el 2016 la Unidad participó en cuatro (4) ferias de atención al ciudadano del PNSC y un evento sectorial, donde se atendieron un total de 923 ciudadanos que no se encuentran sumados en las 1350. En el 2015 la atención en ferias institucionales fue de 348 ciudadanos.

Durante el 2016 se recibieron y tramitaron dos (2) denuncias de carácter anónimo y tres (3) reclamos, peticiones que fueron tratadas conforme a la política, manual, protocolo y reglamento de atención al ciudadano de la Unidad.

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PQRDS

Se destaca que de las **1350** PQRDS recibidas en **2016, 1023**, el **75.8%**, fueron peticiones de información, es decir información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad, las restantes son de diferente índole, que representan sobre el total de PQRDS recibidas:



0.0%	QUEJA
0.15%	RECLAMO
0.22%	DENUNCIA
1.70%	PETICIÓN DE INTERES GENERAL
1.78%	SUGERENCIA
10.00%	PETICIÓN DE DOCUMENTOS
10.37%	PETICIÓN DE CONSULTA
75.78%	PETICIÓN DE INFORMACIÓN

SATISFACCIÓN CIUDADANA

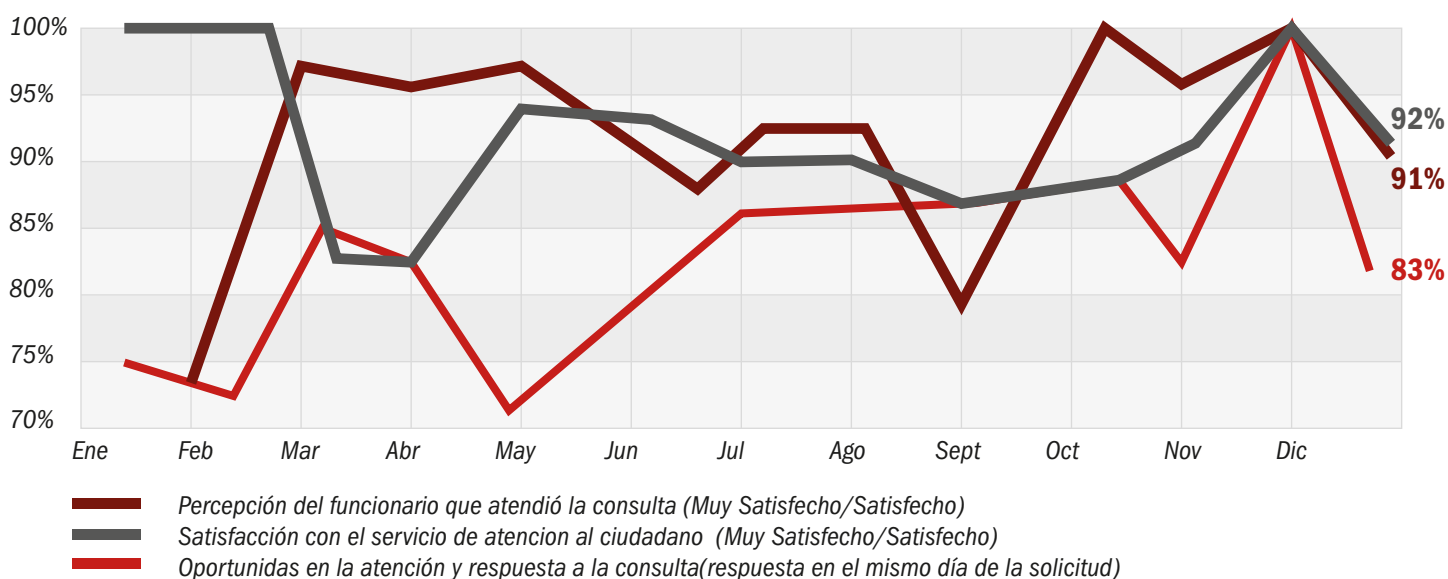
Para evaluar la percepción ciudadana respecto de la gestión de PQRDS, la Unidad cuenta con una encuesta de satisfacción que es aplicada a todos los canales de atención.

La encuesta incluye preguntas orientadas a evaluar:

- Percepción del funcionario que atendió la consulta
- Satisfacción con el servicio de atención al ciudadano
- Oportunidad en la atención y respuesta a la consulta
- Conocer cómo los ciudadanos se acercan a la Entidad

Es de mencionar que algunos de los ciudadanos de canal presencial manifiestan no tener el tiempo para el diligenciamiento del formato y los otros canales no necesariamente lo envían por correo electrónico.

De las encuestas diligenciadas, en total 345 de 1350 PQRDS, es decir la cuarta parte, tenemos que:



Es necesario, en la interpretación de datos, tener en cuenta:

- El porcentaje de cubrimiento de las encuestas
- La aplicación de formatos distintos (enero y febrero un formato; a partir de marzo formato nuevo)
- Aplicación de encuestas a canales de atención no presenciales a partir de marzo

TRÁMITE: ACREDITACIÓN

Es el proceso mediante el cual Organizaciones Solidarias avala la calidad y pertinencia de los programas en educación solidaria.

Este es el único trámite que tenemos en Organizaciones Solidarias, y está enmarcado en la resolución 110 de marzo de 2016.

En ésta se establece el procedimiento administrativo mediante el cual la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias autoriza a las organizaciones que cumplen los requisitos establecidos para:

- Impartir el curso de economía solidaria y
- Expedir los certificados válidos para cumplir con el requisito previo al registro de las organizaciones de economía solidaria ante los entes competentes



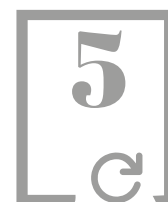
**RESOLUCIONES
DE ACREDITACIÓN
Durante 2015**



**RENOVACIONES
Durante 2015**



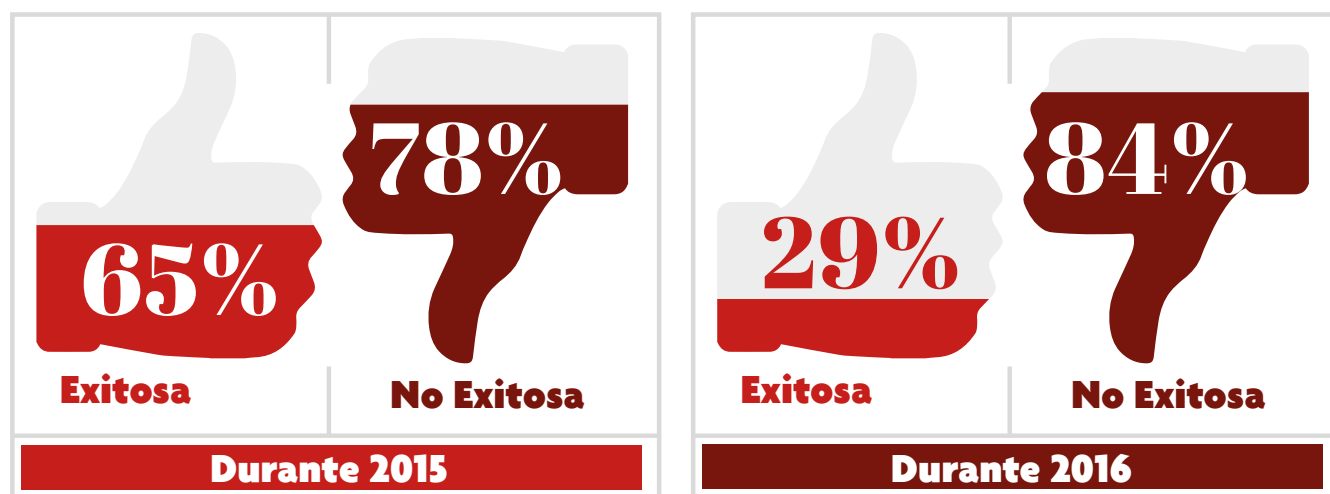
**RESOLUCIONES
DE ACREDITACIÓN
Durante 2016**



**RENOVACIONES
Durante 2016**

*En el análisis realizado se observa que esta variación está justificada en el cambio/actualización de la norma que regula el trámite (expedida en marzo de 2016) y en la distinción del trámite por acreditación nueva y por renovación de acreditación que sólo sucede al vencimiento de acto administrativo inicial

COMPARATIVO SOLICITUDES DE ACREDITACIÓN EXITOSAS ENTRE LOS AÑOS 2015 Y 2016



* El descenso en la cantidad de solicitudes, así como el porcentaje de éxito de las mismas se debe a la nueva norma, la resolución 110 de 2016 en la cual, con el fin de mejorar la calidad de los procesos brindados por las entidades acreditadas, se elevaron los parámetros para la evaluación.

RECOMENDACIONES RECIBIDAS DE LA CIUDADANÍA

En los formatos de encuesta de satisfacción ciudadano existe un campo predeterminado para registrar recomendaciones u observaciones; a manera descriptiva los comentarios recibidos en 2016 fueron:

Mes	Observación registrada	Fuente (encuesta)
Enero	Que esta entidad tenga presencia directa en los departamentos	física
Enero	que por ser la entidad del estado que tiene como misión fomentar el mutualismo, el cooperativismo y la solidaridad; los cursos deben ser gratuitos	física
Febrero	El estado rompa el esquema para que dé la posibilidad al pueblo para que se organice y no sea excluido	física
Febrero	favor compartir la información relacionada con eventos del sector que promueve la entidad.	web
Febrero	mayor información publicada en la página	web
Marzo	No se registraron observaciones - recomendaciones en las encuestas	física
Abril	Se requiere una mejor asesoría	física
Mayo	Me acerque a la entidad en busca de fortalecimiento (plata) para organización de vivienda en base a proyectos - no satisface ninguna de mis necesidades	física
Mayo	la encuesta es muy larga	física
Mayo	Más sitios para encontrarlos	web
Mayo	Solicitaría diapositivas sobre conformación de cooperativas de vivienda.	web
Mayo	Falta divulgación para conocer más del apoyo	web
Junio	no identifique desde la página web si se atendería mi necesidad - no hay claridad del tipo específico de entidades que atiende la EAE organizaciones solidarias	física
Julio	No se registraron observaciones - recomendaciones en las encuestas	física
Agosto	Esperamos mayor información de los convenios con entidades como AsoDamas, Gobernaciones y otros, y poder aportar en el planeamiento de los programas	física
Agosto	Mi recomendación sería que en cuanto a las entidades financieras cooperativas si hiciera obligatorio que los usuarios afiliados de estas entidades, se les obligara a dar información detallada y personalizada para tener un mayor conocimiento sobre la actividad que desempeñan, ya que por desconocimiento muchos somos víctimas de los abusos por estas y el desconocimiento y falta de información por parte de estas entidades, gracias!	web
Septiembre	Necesitamos que se aterrice a las regiones todo lo que se adelanta desde el nivel central	física
Septiembre	No se registraron observaciones - recomendaciones en las encuestas	web
Octubre	Buscar cómo trabajar articuladamente con la entidad y las universidades, más.	física
Octubre	tener en cuenta dentro de sus servicios el tema de manejo financiero de los fondos	física
Octubre	dar capital semilla a los proyectos productivos, aterrizar en la realidad de las organizaciones solidarias	física
Octubre	hacer cumplir que antes de constituirse todos deben capacitarse en economía solidaria	física
Octubre	Generar una masa crítica del sector: poder participar de formación solidaria en cursos permanentes que asumieran las problemáticas del sector y sus posibles alternativas para hacerlo crecer	física
Noviembre	Sería interesante que la organización tenga un instructivo para estatutos de cooperativas y del sector y modelos que pueda suministrar	física
Noviembre	Podrían desarrollar casos exitosos en formato audiovisual	física
Noviembre	Realizar videos tutoriales que den mejores luces para ejercer la asociatividad	física
Diciembre	mejorar el tiempo de respuesta	física

Para mayor información referente al informe de atención al Ciudadano puede consultar

<http://www.orgsolidarias.gov.co/sites/default/files/pagina-basica/pdf/Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%20informe%20consolidado%202016%20%28002%29.pdf>

RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia de rendición de cuentas “ Organizaciones Solidarias más cerca de la gente” se enfocó en la implementación de estrategias innovadoras que permiten ver la rendición de cuentas como la potencialidad para acercarse a sus grupos de interés y generar credibilidad en el cumplimiento de su misión institucional, posicionando el modelo asociativo solidario y brindando a través de canales virtuales, presenciales e impresos la información necesaria para los ciudadanos cuenten con información clara que les permita participar de espacios de transparencia y ejercer su control social.

EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Entidad formuló el Plan Anticorrupción y Participación Ciudadana con un enfoque participativo. Se adelantaron 4 seguimientos a cada una de las actividades planteadas, toda la información al respecto es publicada en el enlace que la Unidad ha dispuesto en la página web.

En el informe de revisión al Plan Anticorrupción y Participación Ciudadana presentado por la Función publica a mayo de 2016 se reconoció el trabajo adelantado por la Unidad Administrativa en cumplimiento de requisitos establecidos.



DIVULGACIÓN DE LA CULTURA ASOCIATIVA SOLIDARIA

La Unidad, en su esfuerzo por difundir la cultura asociativa solidaria implementó una estrategia de comunicaciones que contribuyó en la vigencia 2016 a duplicar el número de ciudadanos informados con relación a la vigencia anterior.



36 MIL VISITAS MENSUALES

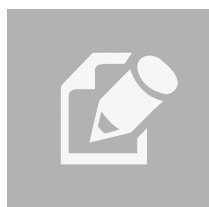
**promedio*

página web en permanente actualización



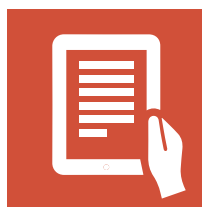
55 BOLETINES EXTERNOS

con información de la Entidad y del sector enviados a cerca de **13 mil contactos**



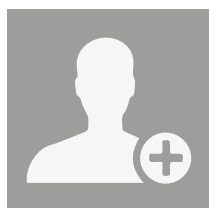
26 MIL PIEZAS GRÁFICAS

divulgativas y de información de gestión distribuidas



155 PUBLICACIONES

sobre la Entidad en medios masivos de comunicación



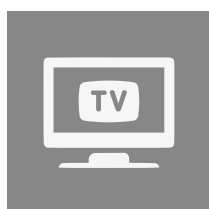
26 MIL SEGUIDORES

en redes sociales



2.800 PUBLICACIONES

en redes sociales



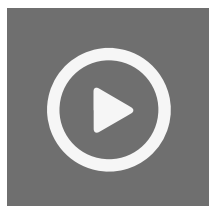
10 PROGRAMAS DE TELEVISIÓN

a través del Canal Institucional



150 EMISORAS COMUNITARIAS

con información de la Entidad y del sector solidario



80 CONTENIDOS MEDIOS COMUNITARIOS

sobre la gestión de la Entidad y el sector solidario



2 FERIAS ECONOMÍA SOLIDARIA

y comercio justo



3 ENCUENTROS DE COMUNICACIÓN SOLIDARIA

y colectivos juveniles de comunicación



6 CAMPAÑAS

en redes sociales



Durante la vigencia 2016, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias implementó una estrategia de Comunicación y Prensa con actividades enfocadas al posicionamiento de la gestión institucional, la difusión y promoción de la cultura solidaria y del modelo asociativo solidario, como un instrumento para generar desarrollo y relaciones de paz y solidaridad en las regiones.

La estrategia incluyó componentes audiovisuales para hacer presencia en televisión y radio comunitaria; digitales, para impactar a usuarios de la web y redes sociales; de relaciones con periodistas y medios masivos de comunicación, y uno de espacios académicos en los que se congregaron líderes y miembros del sector solidario y se visibilizaron las experiencias exitosas de la asociatividad solidaria en Colombia.



ENTIDADES DE CONTROL EXTERNAS

- **CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA:** Ultima auditoría realizada a la Unidad a la vigencia 2012, resultado Fenecida
- **PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN:** Durante la vigencia 2016 realizó visita de auditoría para verificar el cumplimiento de las disposiciones consagradas en la Ley 1712 de 2014, como resultado se elaboró plan de mejoramiento el cual se encuentra cumplido al 100%
- **FISCALIA GENERAL DE LA NACION:** No se recibieron visitas ni solicitudes por parte de la Fiscalía en el 2016
- **CONGRESO DE LA REPUBLICA:** Se emitió por parte del Director Nacional el informe para el fenecimiento de la cuenta general del presupuesto y del tesoro y balance general de la nación, vigencia fiscal 2015

OFICINA DE CONTROL INTERNO

En cumplimiento de la ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentario, se presenta las actividades desarrolladas por roles definidos en el decreto 1537 de 2001:

- **Valoración de riesgos:** se acompañó la revisión y actualización del mapa de riesgos de 15 procesos y se actualizó el mapa de riesgos de corrupción de la Unidad. Se realizaron los respectivos seguimientos
- **Realizar evaluación y seguimiento:** en el rol de evaluación y seguimiento se realizaron las siguientes actividades.

Evaluación Independiente: Se auditaron 14 procesos de la Unidad – Se auditaron 16 convenios a saber: Asodamas, Agrosolidaria Guajira, Mutual Semillas, Confe-coop Oriente, Agrosolidaria Nacional, Corfuturo, Prosperitas, Ascoop, Resander, Colega, Antropos, UCC – Indesco, Unisangil, Snariv, y los proyectos de inversión de Infraestructura y TICS.

Auditoría Interna de Calidad: Se auditaron los 15 procesos de la Unidad.

- **Fomentar la cultura de control se realizaron las siguientes actividades**

Publicación de un video motivacional que invita a todos los servidores públicos a ser parte del Control Interno.

Parqués humano, en el marco de la jornada denominada Me pongo la Camiseta.

Concurso Mi fabula del Control.

Se lideró la suscripción del compromiso de transparencia e integridad ante la Secretaría de transparencia de la Presidencia de la República.

La Oficina de control interno extendió a todos los funcionario invitación a participar en la Feria Nacional de Transparencia, por un país en Paz y libre de corrupción, a la cual funcionarios de la Oficina asistieron.

Se coordinó actividad en conjunto con la Subdirección Nacional para comunicar a los funcionarios de la unidad un mensaje de Transparencia y lucha contra la corrupción.

Se presentó video denominado "las personas se resisten al cambio".

Se envió un mensaje de fomento de la cultura de autocontrol.

Sopa de Letras.

Crucigrama.



OFICINA DE CONTROL INTERNO

• **Relación con entes externos:** se emitieron los siguientes informes:

INFORME	DESTINATARIO
Informe ejecutivo anual, sobre el avance del sistema de control interno	Departamento Administrativo de la Función Pública
Informe pormenorizado de control interno	Página web
Informe austeridad en el gasto	Director
Informe control interno contable	Contaduría General de la Nación
Informe mecanismos de participación ciudadana	Director Nacional
Informe de evaluación a la gestión institucional (Evaluación por dependencias)	Director Nacional
Seguimiento a Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"	Página web
Seguimiento Mapa de riesgos de corrupción	Página web
Seguimiento Mapa de riesgos institucional	Página web
Seguimiento del adecuado uso y manejo de cajas menores (Caja menor de viáticos y Caja menor de gastos generales)	Director Nacional
Seguimiento a las funciones del comité de conciliación	Director Nacional
Certificación de información en Ekogui de verificación de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el decreto 1069 de 2015	Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado
Seguimiento y evaluación a la implementación del sistema integrado de planeación y de gestión	FURAG - Página del DAFP
Seguimiento al sistema integrado de información financiera SIIF Nación	Director Nacional
Seguimiento cumplimiento de normas de derechos de autor	Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de derechos de Autor
Seguimiento a informe sobre convenios de cooperación Internacional	Subdirección de Fiscalización Tributaria de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales "DIAN".
Seguimiento a la consolidación de información en el marco del programa de renovación de la administración pública SIGEP	DAFP
Seguimiento a la relación de acreencias a favor de la entidad, pendientes de pago	Contador general de la República
Seguimiento al proceso concertación y evaluación de los acuerdos de gestión	Director
Seguimiento a los contratos colgados en la plataforma del SECOP.	Director

• **Acompañar y asesorar:** la Oficina de Control Interno desarrolló las asesorías solicitadas por la Dirección Nacional, adicionalmente participa en los siguientes Comités Internos:

Comité Directivo (con voz pero sin voto).

Comité Coordinador de Control Interno (Como Secretario del Comité).

Comité de Contratación (con voz pero sin voto).

Comité de Baja de activos (con voz pero sin voto).

Comité Técnico de sostenibilidad Contable (con voz pero sin voto).

Comité Institucional de Desarrollo Administrativo (con voz pero sin voto).

Dirimir empates que se presenten en la Comisión de personal.