UNIDAD ADMINSTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN
ESTADO DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
VIGENCIA SEGUNDO SEMESTRE DE 2012

BOGOTA D.C
2013

1. OBJETIVO

El objetivo de la evaluación, consistió en determinar el estado de los mecanismos de participación ciudadana adoptados por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

2. ALCANCE

La evaluación comprendió:

– Determinar el estado de los derechos de petición, quejas y reclamos, solicitudes de información y audiencias públicas, en el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 31 de Diciembre de 2012, con base en la normatividad que regula la materia. El estado de la línea telefónica, la página Web, el servicio de biblioteca y el informe de gestión de la vigencia 2012.

– Realizar seguimiento a las acciones conducentes a acoger las oportunidades de mejoramiento planteadas por la Oficina de Control Interno en sus Informes de Evaluación de los Mecanismos de Participación Ciudadana desarrollado en el primer semestre de 2012.

– Elaborar cuadro de normatividad vigente aplicable a la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias – UAEOS, sobre los mecanismos de participación ciudadana, como una propuesta de contar con un instrumento de seguimiento y control.

3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación se presenta el estado de los mecanismos de participación ciudadana adoptados por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

3.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De acuerdo con el informe elaborado por la Coordinación de Educación, se estableció que durante el segundo semestre del año 2012, se recibieron y atendieron 1.529 solicitudes de información hechas por los ciudadanos de manera presencial, telefónica, correo electrónico y portal web, se observa un aumento del 61% en la participación de los ciudadanos, lo cual representan 582 consultas adicionales con respecto al mismo periodo del año anterior. Uno de los factores que pudo contribuir a dicho aumento está dado por los diferentes programas de divulgación y prensa implementados desde la dirección, esto ha dado a conocer a la entidad en el ámbito nacional. Así mismo, la actualización de la

página web de la entidad ha ayudado a este incremento, debido a que es más fácil la interacción entre los ciudadanos y el portal, permitiendo a los ciudadanos hacer mayor uso de la información disponible.

COMPARATIVO MEDIOS DE CONSULTA VIGENCIA SEGUNDO SEMESTRE 2012Vs2011											
Medio de Consulta	Presencial		Telefónica		Correo E		Portal Web		Total		VAR. %
VIGENCIA	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	
Julio	58	77	83	62	130	21	71	42	342	202	69%
Agosto	37	29	71	36	105	17	83	60	296	142	108%
Septiembre	37	33	52	56	119	76	67	59	275	224	23%
Octubre	44	31	84	47	130	50	88	31	346	159	118%
Noviembre	30	23	29	29	111	29	8	47	178	128	39%
Diciembre	26	18	14	22	49	12	3	40	92	92	0%
TOTAL	232	211	333	252	644	205	320	279	1529	947	61%
Var. % por medio de consulta	10%		32%		214%		15%		61%		

Atención Telefónica

La UAEOS cuenta con la línea gratuita al ciudadano 018000122020 para fuera de Bogotá y la línea 3275252 para Bogotá, en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., una vez finalizada la jornada laboral la entidad no cuenta con una aplicación telefónica que reciba consultas de la ciudadanía o que informe acerca de los horarios de atención para una futura consulta. El Grupo de Participación Ciudadana, es la dependencia encargada de atender las inquietudes telefónicas formuladas por los ciudadanos.

En la actualidad se lleva un registro de llamadas recibidas por parte de los ciudadanos, donde se identifican la persona natural o jurídica que realiza la consulta, el tema consultado y el teléfono de contacto. Estas solicitudes de información telefónica son atendidas y resueltas de manera inmediata.

Concepto respecto de la Línea de atención Telefónica

La Oficina de Control Interno considera que el establecimiento, funcionamiento y servicio prestado a los ciudadanos a través de la Línea Telefónica Gratuita de la Unidad, se encuentra en un nivel de riesgo **Bajo**.

Oportunidad de Mejoramiento Propuesta por la Oficina de Control Interno

Debido a que no se cuenta con una aplicación en el conmutador que informe los medios de comunicación establecidos por la entidad, se recomienda crear una aplicación para el conmutador que permita recibir consultas o informar acerca de los horarios de atención y los diferentes medios donde pueden realizar dichas consultas.

Atención vía correo electrónico y Portal Web

La oficina de atención ciudadana está dando respuesta a las solicitudes de información vía correo electrónico y portal web en un tiempo promedio de 10 días, mostrando oportuna respuesta a las solicitudes por este medio, teniendo en cuenta lo establecido por la ley.

Según información suministrada por el Grupo de atención ciudadana, se estableció que el número de consultas vía Correo electrónico y portal web se ha incrementado en un 214% y 15% respectivamente durante las vigencias 2011 a 2012, como se mostró en el cuadro anterior.

El incremento significativo de usuarios que consultan la página Web de la Unidad, se debe principalmente a que se ha publicado mayor cantidad de información operativa y de gestión de la entidad, de utilidad para los ciudadanos, entidades del sector y empresas privadas.

Los temas de mayor consulta durante el segundo semestre de los años 2012 y 2011 fueron los siguientes:

TEMAS DE MAYOR CONSULTA		
VIGENCIA 2012		
CONCEPTO	**%**	No.
Cooperativas	23%	346
Trámites Organizaciones Solidarias	29%	438
Tramites otras entidades	9%	130
Educación Solidaria	11%	167

TEMAS DE MAYOR CONSULTA		
VIGENCIA 2011		
CONCEPTO	**%**	No.
Cooperativas	21%	199
Trámites Organizaciones Solidarias	21%	197
Cooperativas de Trabajo Asociado	9%	87
Educación Solidaria	14%	128

Oportunidad de Mejoramiento Propuesta por la Oficina de Control Interno

Dado que la consulta de usuarios a la página Web de la Unidad ha mostrado un incremento significativo y debido a la actualización realizada en el diseño de la página, se recomienda considerar la posibilidad de incluir en la página web aplicativos para capacitación en temas de fomento y fortalecimiento y cursos básicos de economía solidaria.

3.2 DERECHOS DE PETICIÓN

Se recibieron durante el segundo semestre de año 2012, cuarenta y dos (42) derechos de petición los cuales todos fueron respondidos dentro de los tiempos.

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS VIGENCIA SEGUNDO SEMESTRE DE 2012		
CONCEPTO	Q	%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	10	24%
DIRECCIÓN	3	7%
DIRECCION DE DESARROLLO	1	2%
GESTIÓN HUMANA	15	36%
GESTIÓN JURIDICA	8	19%
PLANEACIÓN	4	10%
SUBDIRECCIÓN	1	2%
TOTAL	**42**	**100%**

Se observó que 10 de los 42 derechos de petición fueron respondidos el día de su vencimiento.

Concepto Respecto de los Derechos de Petición

La Oficina de Control Interno considera que la oportunidad de respuesta a los Derechos de Petición, se encuentra en un nivel de riesgo **Alto**, teniendo en cuenta que el 24% del total de los derechos de petición se respondieron el día de su vencimiento, cuyo impacto legal puede recaer sobre la Unidad y sobre el servidor público dar lugar a causal de mala conducta.

Oportunidad de Mejoramiento Propuesta por la Oficina de Control Interno

Se recomienda revisar y mejorar los controles establecidos en el procedimiento de respuesta a los Derechos de Petición, de manera que se minimice el riesgo de atender fuera del término legal establecido y que se evite incurrir en causal de mala conducta.

3.3 QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el segundo semestre se recibió la siguiente queja sobre la Entidad:

Fecha	Medio	Queja	Observaciones	Estado
04/07/2012	Allegado por el correo interno del Dr. Juan Pablo Alzate – Director de Desarrollo	Queja presentada por la ciudadana Johanna Natividad Rojas Cordoba, donde manifiesta su inconformidad por una llamada que realizo a la entidad el día 12 de Junio del presente año y fue atendida por Rosa Yelena Granja.	El Dr. Juan Pablo Alzate –Director de Desarrollo, puso en conocimiento la queja a la Subdirección, Grupo Gestión Humana, Administrativa y a la Dra. Rosa Yelena Granja.	La Dra. Carmen Julia Lizarazo- Jefe del Grupo de Gestión Humana, envió por medio electrónico la respuesta a la ciudadana, dejando la queja en estado cerrada. La coordinadora de Educación llamo a la Sra. Johanna Natividad Rojas para verificar la satisfacción de la ciudadana frente al proceso que se le dio a la queja, quien quedo satisfecha con la respuesta recibida.

Adicionalmente se recibieron reportaron como quejas algunas solicitudes de información y algunas quejas relacionadas con las funciones de terceros (Cooperativas), a las cuales se les dio el debido trámite.

3.4 HORARIO DE ATENCIÓN

La entidad cuenta con un horario de atención a los ciudadanos que va desde las 8:00 a.m. a 5:00 p.m., con una hora de almuerzo tiempo en el cual no se presta el servicio de atención a la ciudadanía. No se observa atención a la ciudadanía en horarios extendidos, incumpliendo el artículo 2 del Decreto 2150 de 1995 que dice: *"ARTÍCULO 2o. HORARIOS EXTENDIDOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. En adición a sus jornadas habituales, las entidades de la Administración Pública deberán poner en funcionamiento horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas."* El Grupo de atención ciudadana, es la dependencia encargada de atender inicialmente las inquietudes de los ciudadanos.

Oportunidad de Mejoramiento Propuesta por la Oficina de Control Interno

Se recomienda adelantar un mecanismo que permita a la Unidad prestar servicio de atención ciudadana en horario extendido no coincidente con la jornada laboral común.

Concepto Respecto del Horario de Atención

La Oficina de Control Interno considera que el establecimiento y cumplimiento del Horario de Atención a los ciudadanos por parte de la Unidad, se encuentra en un nivel de riesgo **Bajo**.

Buzón de sugerencias

Se observó que no se está informando la ubicación del buzón de sugerencias a los ciudadanos que solicitan información de manera presencial. Por tal motivo, se presenta una participación muy baja, casi que nula, por la ciudadana en este mecanismo.

Oportunidad de Mejoramiento Propuesta por la Oficina de Control Interno

Se recomienda que el funcionario que atienda a la ciudadanía al finalizar la asesoría le indique la ubicación del buzón de sugerencias, con el fin de identificar las quejas, peticiones o sugerencias realizadas por la totalidad de la ciudadanía atendida en las instalaciones de la Unidad.

Firmado en original

_____

NELSON ENRIQUE PIÑEROS
Jefe Oficina Control Interno
Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

Proyectó: **HOLGER ALBERTO MENDOZA**