



Unidad Administrativa Especial de
**Organizaciones
Solidarias**

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

VERSIÓN
01

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
20/05/2013

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS OFICINA DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN ESTADO DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA PRIMER SEMESTRE DE 2014

**BOGOTÁ D.C
2014**

1. OBJETIVO

Determinar el estado de los mecanismos de participación ciudadana adoptados por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias y vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

2. ALCANCE

La evaluación comprendió los diferentes mecanismos de participación ciudadana con los que cuenta la Unidad para dar a conocer sus servicios a la ciudadanía y recibir de la mismas sus peticiones y recomendaciones.

Se determinó el estado de las peticiones, quejas y reclamos, solicitudes de información y consultas, en el periodo comprendido entre el 1 de Enero y el 30 de Junio de 2014, con base en la normatividad que regula la materia. El estado de la línea telefónica, la página web, chat y redes sociales.

Dar cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La oficina de Control interno evidenció que durante el primer semestre del año 2014, se recibieron y atendieron 1196 solicitudes de información hechas por los ciudadanos de manera presencial, por vía telefónica, correo electrónico y portal web, observándose un aumento del 25% en la participación de los ciudadanos, lo cual representan 238 consultas más con respecto al mismo periodo del año 2013. Uno de los factores que contribuyó a dicho aumento fue la participación en diferentes eventos.

COMPARATIVO MEDIOS DE CONSULTA											
VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2013Vs2012											
Medio de Consulta	Presencial		Telefónica		Correo E		Portal Web		Total		VAR. %
VIGENCIA	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	
Enero	39	40	46	23	78	57	0	8	163	128	27%
Febrero	45	14	39	23	127	73	0	8	211	118	79%
Marzo	44	36	36	38	92	92	11	10	183	176	4%
Abril	39	38	23	34	134	131	14	11	210	214	-2%
Mayo	64	18	43	32	140	105	15	11	262	166	58%
Junio	30	24	17	36	115	90	5	6	167	156	7%
TOTAL	261	170	204	186	686	548	45	54	1196	958	25%
Var. Q	91		18		138		-9		238		
Var. % por medio de consulta	54%		10%		25%		-17%		25%		

Realizada la verificación del sistema PQRS, la Oficina de Control Interno considera importante resaltar el trabajo y control realizado por la oficina de atención ciudadana producto de auditorías anteriores y de la mejora continua del proceso Atención al ciudadano.

En el seguimiento realizado a los tiempos de respuesta se pudo evidenciar que el tiempo promedio de respuesta durante el primer semestre de la presente vigencia es de 5 días para las peticiones de información, de 4 para las peticiones de documentos, y peticiones de consulta se están respondiendo de forma inmediata, mostrando mayor oportunidad a la dada en el mismo periodo del año 2013 que fue de 10 días, reduciendo en un 50% los tiempos de respuesta.

Se sugiere mantener la difusión del procedimiento con sus respectivos controles, con el fin de garantizar la gestión oportuna, eficiente y eficaz a los requerimientos realizados por los ciudadanos.

OPINIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Verificados los diferentes mecanismos de atención al ciudadano se pudo establecer que la Entidad presta sus servicios de acuerdo con las normas legales vigentes. Adicionalmente viene desarrollando acciones tendientes a garantizar la participación ciudadana, en diferentes ámbitos, a través de ferias, eventos con los gremios, rendición de cuentas, entre otros. Además la Unidad viene realizando mejoras en el acceso, calidad y oportunidad de la información a través del desarrollo y uso de tecnologías informáticas como lo son las actualizaciones permanentes del aplicativo web PQRS y el correo electrónico, los cuales han permitido al ciudadano tener mayor información y comunicación, además de contribuir a mejorar los tiempos de respuesta para los ciudadanos.

A continuación se presenta un resumen de los diferentes mecanismos de participación ciudadana de la Unidad durante el primer semestre de 2014:

- **Atención telefónica**
Brindada a través de nuestro PBX 3275252 y línea gratuita nacional 018000122020.
- **Correspondencia**
Todo tipo de solicitud, puede ser remitida por medio escrito al domicilio de la entidad: Carrera 10 No. 15 -22 (Bogotá D.C.), en horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, de lunes a viernes.

- **Atención personalizada**

La oficina de atención e información al ciudadano realiza atención personalizada a las solicitudes de los ciudadanos en el domicilio de la entidad Carrera 10 No. 15 -22 (Bogotá D.C.), en horario de atención de Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Para el primer semestre del presente año como una estrategia para acercar la oficina de atención al ciudadano a la comunidad, se planteó la participación en Ferias, Jornadas de puertas Abiertas y eventos con los gremios, en los cuales se realizó presencia, entregando información relacionada con la entidad y en algunas ocasiones publicaciones de las investigaciones que se han realizado.

Se observó la implementación de tres buzones de sugerencias, ubicados unos en cada piso de la unidad, con el fin de permitir al ciudadano una participación más activa.

- **Correo Electrónico**

Mediante el Correo electrónico atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co se recibieron 686 peticiones, 138 adicionales a las recibidas durante el mismo periodo en la vigencia 2013, observándose un incremento del 25%.

- **Portal Web**

Se recibieron 45 visitas por medio del link la Página web de la Unidad: www.orgsolidarias.gov.co Link Peticiones, Quejas y Reclamos, 9 menos que las registradas en el primer semestre de 2013 en el cual se recibieron 54.

- **Redes Sociales**

La unidad publica información a través de las redes sociales Twitter: @orgsolidarias y www.facebook.com/organizacionessolidarias, en las cuales a 31 de julio de 2014 la Unidad cerró con un total de 8.915 seguidores (en Facebook y Twitter) y se realizaron 511 publicaciones en redes sociales (consolidado).

- **Ferias**

Durante el primer semestre de 2014 la Unidad participó en una Feria el 26 abril, realizada en Malambó – Atlántico, en la cual se atendieron 200 personas

Informe elaborado por:

Firmado en Original

NELSON ENRIQUE PIÑEROS
JEFE DE CONTROL INTERNO
UAEOS