



República de Colombia
Ministerio del Trabajo

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE

**ORGANIZACIONES
SOLIDARIAS**



VERSIÓN
02

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
01/12/2014

Bogotá D.C., 4 marzo de 2015

Doctor

LUIS EDUARDO OTERO CORONADO

Director Nacional

Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

Ciudad

Asunto: Informe de mecanismos de participación ciudadana segundo semestre de 2014

Respetado doctor, en cumplimiento de lo establecido en el 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, me permito remitir informe del comportamiento de los mecanismos de participación ciudadana para el segundo semestre de 2014.

Cordialmente

Firmado en original

NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO

Jefe de Control Interno

Anexo: Informe de mecanismos de participación ciudadana segundo semestre de 2014 -

Copia Electrónica: Rafael Gonzalez – Subdirector Nacional – José Oscar Ibañez – Director Técnico de Investigación y planeación

Proyectó: Holger Alberto Mendoza – Profesional especializado Oficina de Control Interno.

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





República de Colombia
Ministerio del Trabajo

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
**ORGANIZACIONES
SOLIDARIAS**



VERSIÓN
02

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
01/12/2014

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

**BOGOTA D.C
2015**





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. Así mismo, 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.

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 misma 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 julio y el 31 de diciembre de 2014, con base en la normatividad que regula la materia. Así como el estado de la línea telefónica, la página web, chat y redes sociales.

3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Oficina de Control Interno evidenció que durante el segundo semestre del año 2014, se recibieron y atendieron 788 solicitudes de información hechas por los ciudadanos de manera presencial, por vía telefónica, correo electrónico y portal web, observándose una disminución del 32% en la participación de los ciudadanos, lo cual representa 366 consultas menos con respecto al mismo periodo del año 2013.

| COMPARATIVO MEDIOS DE CONSULTA | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| VIGENCIA SEGUNDO SEMESTRE 2014Vs2013 | | | | | | | | | | | |
| Medio de Consulta | Presencial | | Telefónica | | Correo E | | Portal Web | | Total | | VAR. % |
| VIGENCIA | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | |
| Julio | 33 | 30 | 41 | 36 | 138 | 200 | 1 | 6 | 213 | 272 | -22% |
| Agosto | 32 | 41 | 21 | 23 | 138 | 137 | 6 | 10 | 197 | 211 | -7% |
| Septiembre | 30 | 26 | 49 | 23 | 37 | 54 | 13 | 9 | 129 | 112 | 15% |
| Octubre | 43 | 33 | 30 | 31 | 33 | 227 | 2 | 21 | 108 | 312 | -65% |
| Noviembre | 16 | 22 | 28 | 29 | 28 | 75 | 3 | 9 | 75 | 135 | -44% |
| Diciembre | 25 | 22 | 22 | 18 | 18 | 72 | 1 | 0 | 66 | 112 | -41% |
| TOTAL | 179 | 174 | 191 | 160 | 392 | 765 | 26 | 55 | 788 | 1154 | -32% |
| Var. Q | 5 | | 31 | | -373 | | -29 | | -366 | | |
| Var. % por medio de consulta | 3% | | 19% | | -49% | | -53% | | -32% | | |





En la verificación de las consultas atendidas desde la oficina de atención al ciudadano, se observó que a las 788 consultas se les dio respuesta dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

Verificados los mecanismos de participación ciudadana se observaron las siguientes mejoras realizadas a las acciones de Atención al Ciudadano dentro del proceso de Gestión del Conocimiento:

- Buzón de sugerencias: Se adecuaron 3 buzones de sugerencias ubicados estratégicamente en sitios visibles, así mismo, estos buzones permiten fácilmente llevar un mejor control de su contenido.
- Política de atención al ciudadano: El manual, la política y protocolos de atención al ciudadano se socializaron a todos los funcionarios por diferentes medios y estrategias: como concursos, correo electrónico y llamadas aleatorias internas.

OPINIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Verificados los diferentes mecanismos de atención al ciudadano se pudo establecer que la Unidad presta sus servicios de acuerdo con las normas legales vigentes.

A continuación se presenta un resumen de los diferentes mecanismos de participación ciudadana:

- **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.





- **Correo Electrónico**

Mediante el Correo electrónico atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co se recibieron 392 peticiones, 373 menos que las recibidas durante el mismo periodo en la vigencia 2013, observándose una disminución del 49%.

- **Portal Web**

Se recibieron 26 visitas por medio del link de la Página web de la Unidad: www.orgsolidarias.gov.co Link Peticiones, Quejas y Reclamos, 29 menos que las registradas en el segundo semestre de 2013 en el cual se recibieron 55.

- **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 diciembre de 2014 la unidad cuenta con 8450 y 7832 seguidores respectivamente. Se evidenció que con corte a 31 de diciembre de 2014 se realizaron 1.035 actualizaciones de contenido en redes sociales

- **Quejas, Reclamos y sugerencias**

Se identificó que durante el segundo semestre de 2014 se recibieron 3 quejas, allegadas a la Unidad por diferentes medios, sin embargo, en el Informe Consolidado de satisfacción ciudadana, no se evidencia el registro de las quejas ni su correspondiente respuesta. Se evidenció que se está recibiendo información por diferentes medios pero no se está consolidando la información conforme a lo establecido como función de la ventanilla única.

- **Preguntas Frecuentes**

Se identificó que el link de preguntas frecuentes, el cual se encuentra dentro del link de atención al ciudadano, cuenta con respuesta a 7 preguntas generales, siendo que la unidad para el segundo semestre recibió 788 consultas, de las cuales en el formato "REPORTE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN" se identifican por lo menos 12 temas comunes, de los cuales no se cuenta con preguntas frecuentes en la página web.





República de Colombia
Ministerio del Trabajo

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE

**ORGANIZACIONES
SOLIDARIAS**



VERSIÓN
02

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
01/12/2014

RECOMENDACIONES

- **Información de quejas:**

Se recomienda establecer los canales de comunicación necesarios para que todas las quejas, reclamos, solicitudes allegadas a la unidad por los diferentes canales de comunicación sean consolidadas y tramitadas por parte del grupo de Atención al ciudadano.

- **Link de preguntas frecuentes:**

Con base en la información obtenida en el formato “REPORTE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN”, Se recomienda realizar un análisis de las preguntas frecuentes, establecer sus correspondientes respuestas y publicarlas. Adicionalmente se recomienda ubicar el link de preguntas frecuentes en la página de inicio de la página web, de tal manera que el ciudadano lo ubique fácilmente.

- **Información de chat y redes sociales:**

Se recomienda tener en cuenta la información reportada por las redes sociales y chat en el reporte de solicitudes de atención al ciudadano y sus correspondientes informes.

