



El empleo
es de todos

UAEOS

VERSIÓN 08

CÓDIGO UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN 30/07/2021

SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021



Fuente: Grupo de Comunicaciones

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AGOSTO 2021

SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PRIMER SEMESTRE VIGENCIA DE 2021

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 establecidos por 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, allegados a la UAEOS durante el primer semestre de 2021, con base en la normatividad que regula la materia. Así como el estado de la línea telefónica, la página web, chat y redes sociales de la Unidad.

El presente informe tiene en cuenta los mecanismos de participación ciudadana con el dominio web de la Unidad www.orgsolidarias.gov.co el cual fue cambiado en el mes de julio de 2021 y se verá reflejado en el correspondiente informe del segundo semestre de la vigencia.

3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Solicitudes:

Al comparar las solicitudes llegadas en la unidad durante el primer semestre de la vigencia 2020 contra la vigencia 2021, se identificó una disminución del 12.64%, al comparar el total de la atención por los medios presenciales, telefónicos, correo electrónico, correo postal, portal web y redes sociales durante ambas vigencias.

COMPARATIVO CANALES DE ATENCIÓN			
MES	2021	2020	VAR. %
ENERO	120	128	-6,25%
FEBRERO	144	196	-26,53%
MARZO	132	141	-6,38%
ABRIL	105	121	-13,22%
MAYO	115	118	-2,54%
JUNIO	98	160	-38,75%
TOTAL	714	864	-17,36%

Al comparar la totalidad de solicitudes, se evidencia una disminución representativa en la atención en los meses junio y febrero, la razón principal es el confinamiento obligatorio por la pandemia por Covid 19, lo cual a hecho que durante la pandemia los ciudadanos enfocaquen sus esfuerzos en temas distintos a las solicitudes a la Unidad.

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 durante el primer semestre de 2021:

CANALES DE CONSULTA	
Correo Electrónico	326
Telefónico	264
Personalizado	3
Chat	78
Correo Postal	6
Aplicativo PQRD	37
Redes sociales	0
TOTAL	714

- Atención telefónica: Brindada a través del PBX 3275252, la línea gratuita nacional 018000122021 y línea celular: 322 844 45 59, del cual se recibieron 264 solicitudes por este medio.
- Correo postal: La Unidad a la fecha cuenta con la infraestructura adecuada para la prestación de este servicio. La OCI pudo verificar que la prestación del servicio se realiza de manera oportuna y acorde a los horarios establecidos. A su vez se continúa, trabajando en un aplicativo como desarrollo tecnológico propio de la Unidad que permitirá reducir aún más el uso de papel y tener la trazabilidad completa documental a través de sistemas tecnológicos.
- Atención personalizada: La oficina de atención al ciudadano realiza atención personalizada a las solicitudes de los ciudadanos en el domicilio de la entidad ubicado en la Carrera 10 No. 15-22, en la ciudad de Bogotá D.C., en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Se evidenció atención personalizada en el horario establecido. Se evidenciaron los resultados de la aplicación de la encuesta de medición de la satisfacción ciudadana, con sus respectivos análisis. Durante el aislamiento preventivo obligatorio establecido por el Presidente de la república mediante decreto 457 de marzo de 2021 la Unidad emitió la Resolución 666 del 24 de abril de 2021 “Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19”. También, se emitió por parte de la oficina asesora jurídica de la UAEOS la circular 004 de 2021 “Tramite de cuentas de cobro en contingencia covid19”. Se atendieron 3 solicitudes de manera personalizada.
- Correo electrónico: mediante el correo atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co se recibieron 326 solicitudes durante el primer semestre de la vigencia 2021.

- Aplicativo PORDS: Se recibieron 37 visitas en el link de peticiones, quejas y reclamos de la Unidad, dispuesto en la página web de la Unidad <http://www.orgsolidarias.gov.co/pqr/index.php?idcategoria=6>
- Foros Virtuales: Se realizaron 2 foros virtuales de participación ciudadana Encuesta virtual nuevo espacio de educación solidaria y Foro conexión solidaria.

Adicionalmente se realizaron 6 Foros de conexión solidarias así:

- o Foro “Alivios Tributarios y Régimen Tributario Especial para las ESAL en tiempos de pandemia,
- o Foro “Economía social y solidaria: Resiliencia, Recursividad, Resistencia.
- o Foro “Mercados Campesinos Solidarios: inclusión participativa territorial,
- o Foro “Mujer rural y su rol en la economía campesina”,
- o Foro “Territorios sostenibles: paz y desarrollo para las economías rurales”,
- o Foro “Compras Públicas Locales y Comercio Justo: alternativa social y solidaria para la reactivación económica”.

Se retransmitieron algunos foros, verificar

- Redes sociales: La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias publica información de interés para los ciudadanos a través de las redes sociales: Twitter @orgsolidarias, www.facebook.com/organizacionessolidarias, YouTube e Instagram.

Se evidenciaron 16 campañas en los siguientes temas:

- Planfes
- Foros Conexión Solidaria
- Ley de Emprendimiento
- Educación Solidaria
- Atención al ciudadano
- Mes de la mujer
- Comisión intersectorial
- Políticas públicas
- Ambiente UAEOS
- Preguntas frecuentes
- Emprender Juntos
- UAEOS Es Afro
- Diplomado Compras Públicas Locales
- El Campo es UAEOS
- Alianza del Pacífico
- Derechos y deberes de los ciudadanos

Incremento de seguidores: Al 30 de junio se reportó incremento de un total de 5.365 seguidores orgánicos en las redes sociales Twitter, Instagram, Youtube y Facebook.

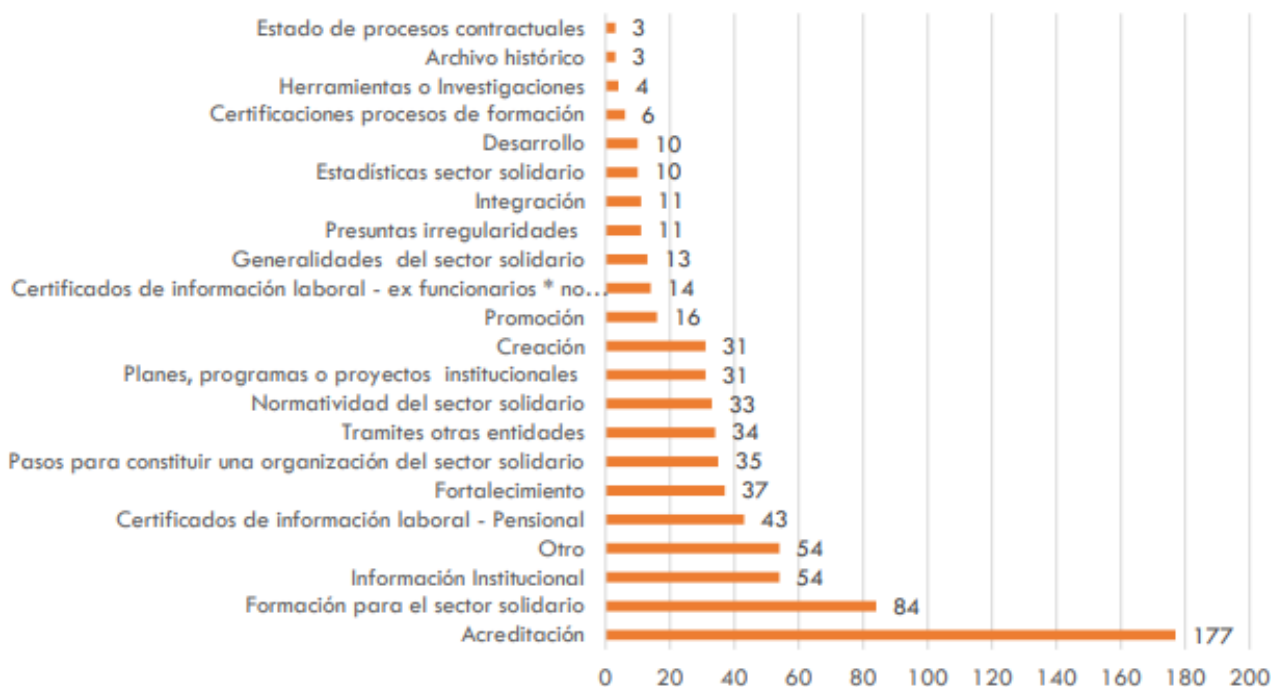
- Chat: Mediante el link: Chat, ubicado en la parte inferior derecha de la página web de la unidad se atiende a la ciudadanía de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en este link se realiza atención en línea a los ciudadanos y reciben atención inmediata respecto a dudas

sobre el sector solidario. Este espacio es atendido por el profesional de la oficina de servicio al ciudadano.

- Revista Organizaciones Solidarias: se evidenció la publicación de la revista institucional Organizaciones Solidarias No.40 especial Día Internacional de las Cooperativas (<https://virtuales.uaeos.gov.co/revistas/2021/revista40/>) y la publicación del Folleto de Compras Públicas Locales. (<https://virtuales.uaeos.gov.co/folleto1/#page/1>) .
- Página web: Durante el primer semestre de 2021 se publicaron 213 notas en la página web de la Unidad.
- Intranet: Se evidenció reporte de publicación de 14 videos y 179 notas en la intranet.

Temas de Consulta

Con base en los reportes del área de Atención al Ciudadano, se verificó que los temas de mayor consulta por parte de la ciudadanía, durante el primer semestre de 2021 fueron: acreditación con 177 consultas, formación para el sector solidario 84, información institucional 54 consultas, Certificados de información laboral 43 consultas, fortalecimiento 37 consultas, pasos para constituir una organización del sector solidario 35 consultas, tramites otras entidades 34.



Fuente: Atención al ciudadano

Denuncias: Durante el primer semestre la Unidad recibió un total de 11 comunicaciones clasificadas en temas de Consulta “Presuntas irregularidades” así: 1 en marzo, 7 en abril, 2 en mayo y 1 en junio. Se evidenció que todas las 11 comunicaciones fueron respondidas dentro del plazo establecido en

el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (CPACA). Así mismo, se evidenció que de aquellas presuntas irregularidades que ameritan investigación por parte de la Unidad se abrió un proceso disciplinario por parte de la oficina de control interno disciplinario, que a la fecha de emisión del presente informe se encuentra en investigación disciplinaria.

Peticiones de entes de control: Se evidenció que la unidad, durante el primer semestre de 2021, recibió un total de 8 comunicaciones, de las cuales 3 fueron por parte de la Procuraduría General de la Nación, 1 de la Presidencia de la República, 1 de Ministerio de Trabajo y 3 de la Contraloría General de la República. Se evidenció que todas las 8 solicitudes fueron respondidas en los plazos establecidas por el ente de control correspondiente o por el CPACA.

Tiempos de respuesta a solicitudes: El Área de Atención al Ciudadano reportó que el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes atendidas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021 fue en promedio de 2.7 días, el promedio no incluye los datos de atención telefónica y atención presencial dado el tiempo de respuesta en estas atenciones es de manera inmediata.

La Oficina de Control Interno, con base en información reportada por el área de Atención al ciudadano, evidenció que del total de las 714 solicitudes allegadas a la Unidad durante el primer semestre de la vigencia 2021, el promedio en los tiempos de respuesta fue de 1.71 días mejorando el tiempo promedio de respuesta del mismo periodo de la vigencia anterior que fue de 2.08 días.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS VIGENCIA 2021	
MES	PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA
	Participación Ciudadana
ENERO	1,96
FEBRERO	2,25
MARZO	2,32
ABRIL	1,05
MAYO	1,62
JUNIO	1,07
TOTAL	1,71

Peticiones respondidas por fuera de los plazos

Se evidenció que en parágrafo 2 del artículo 4 de manual y protocolo de servicios al ciudadano se estableció que *“En desarrollo de la emergencia social y económica por la que está atravesando el país a raíz de la propagación del COVID-19, el Gobierno Nacional ha dispuesto a través del decreto 491 de 2020 medidas especiales que permiten prorrogar los tiempos de respuesta a peticiones; para los efectos se cita lo relacionado”* adoptando el artículo 5 del decreto 491 de 2020 que expresa: *“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen*

durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición **deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes** a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los **treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción**.

Con base en la información reportada por el grupo de Atención al ciudadano, se evidenció que de 714 peticiones allegadas durante el primer semestre de 2021, un total de 2 peticiones fueron respondidas por fuera del plazo establecido en el artículo 4 del Manual y protocolo de atención al ciudadano artículo 4 mediante el cual se establece los términos para resolver peticiones en la Unidad, para un 0,28% de solicitudes respondidas por fuera de los términos.

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO
ENERO	120	1
FEBRERO	144	1
MARZO	132	0
ABRIL	105	0
MAYO	115	0
JUNIO	98	0
TOTAL	714	2

Fecha Rad.	Tipo de solicitud	Tipo de persona	Días manual	Días decreto 491/2020	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
18/01/2021	Petición de información	Entidad pública	10	30	11/03/2021	38
04/12/2020	Petición de interés general	Persona jurídica	15	30	22/01/2021	35

Se evidenció que las peticiones allegadas por Gonzalo Eduardo Carreño Padilla (18-01-2021) y Luis Fernando Gomez Giraldo (4-12-2020) incumplen con los términos establecidos en el artículo 5 del decreto 491 de 2020, con un total de tiempos de respuesta de 38 y 35 respectivamente.

Dentro del proceso auditor se procedió a verificar la dependencia encargada de dar respuesta a las peticiones que no cumplieron con la oportunidad encontrando que ambas peticiones fueron asignadas a la Dirección de Desarrollo de las organizaciones solidarias

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.

4. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

La oficina de control interno en el informe de mecanismos de participación ciudadana correspondiente al segundo semestre de 2020 emitió las siguientes recomendaciones, a las cuales se les hace seguimiento:

RECOMENDACIÓN Segundo semestre de 2020	SEGUIMIENTO OCI 2021 Primer semestre de 2021
El 0.45% de las peticiones se respondieron por fuera del plazo establecido en el manual y protocolo de atención al ciudadano durante la vigencia 2020, con 8 solicitudes por fuera del plazo de un total de 1.766. A pesar de mostrar disminución en este indicador, aún se presenta falta de cumplimiento en la oportunidad de respuesta en algunos casos, que de acuerdo con el manual reglamento y protocolo y atención al ciudadano debe ser igual a cero.	Se evidenció que para el primer semestre de 2021, se recibieron en total de 714 peticiones, de las cuales 2 (0,28%) se respondieron por fuera del plazo establecido en el parágrafo 2 del artículo 4 del Manual protocolo de servicio al ciudadano, por lo cual se evidencia una mejoramiento en la oportunidad de respuesta.

5. RESUMEN DE HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

Se evidenció que el 0.28% de las peticiones se respondieron por fuera del plazo establecido en el manual y protocolo de atención al ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2021, con 2 solicitudes por fuera del plazo de un total de 714. Se recomienda identificar las causas de la demora en la respuesta de las 2 solicitudes y establecer el plan de mejoramiento que permita eliminar las causas de los incumplimientos.

Cordialmente



NELSON ENRIQUE PINEROS MORENO

Jefe de Control Interno

Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

Elaboró: Holger Alberto Mendoza – Profesional Especializado Oficina de control Interno