



El empleo
es de todos

UAEOS

VERSIÓN07

CÓDIGO UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN 28/01/2019

SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

OFICINA DE CONTROL INTERNO

2021

SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA DE 2020

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 segundo semestre de 2020, 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.

3. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

- Solicitudes:

Al comparar las solicitudes de la vigencia 2019 contra la vigencia 2020, se verificó que se presentó una variación del 1%, 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	2020	2019	VAR. %
ENERO	128	153	-16%
FEBRERO	196	165	19%
MARZO	141	211	-33%
ABRIL	121	140	-14%
MAYO	118	188	-37%
JUNIO	160	132	21%
JULIO	184	140	31%
AGOSTO	147	149	-1%
SEPTIEMBRE	149	129	16%
OCTUBRE	137	148	-7%
NOVIEMBRE	171	131	31%
DICIEMBRE	114	68	68%
TOTAL	1766	1754	1%



Al comparar la totalidad de solicitudes se evidencia un leve aumento en los meses de junio, septiembre, noviembre y diciembre, la razón principal es el confinamiento obligatorio por la pandemia por Covid 19, lo cual hizo que durante el segundo semestre de 2020 a pesar de las restricciones los ciudadanos realizaran diferentes consultas 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:

Canales de Consulta	TOTAL
Correo Electrónico	816
Personalizado	74
Telefónico	576
Correo Postal	61
Aplicativo PQRD S	74
Chat	161
Redes sociales	4
TOTAL	1.766

- Atención telefónica: Brindada a través del PBX 3275252, la línea gratuita nacional 018000122020 y línea celular: 322 844 45 59.
- 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 2020 la Unidad emitió la Resolución 666 del 24 de abril de 2020 “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 2020 “Trámite de cuentas de cobro en contingencia covid19”.



- ATENCIÓN VIRTUAL:

- Correo electrónico: mediante el correo atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co se recibieron 816 solicitudes durante la vigencia 2020.

- Aplicativo PQRDS: Se recibieron 74 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 16 foros a 31 de diciembre de 2020, así:

- Foro 1: Alivios Tributarios y Régimen Tributario Especial para las ESAL en tiempos de pandemia
- Foro 2: Economía social y solidaria: Resiliencia, Recursividad, Resistencia.
- Foro 3: Mercados Campesinos Solidarios: inclusión participativa territorial
- Foro 4: Mujer rural y su rol en la economía campesina
- Foro 5: Territorios sostenibles: paz y desarrollo para las economías rurales
- Foro 6: Compras Públicas Locales y Comercio Justo: alternativa social y solidaria para la reactivación económica
- Foro 7: Día Internacional de las Cooperativas: Todos unidos por el sector solidario
- Foro 8: Cooperativismo y sector solidario en las regiones
- Foro 9: Formas Asociativas Solidarias
- Foro 10: Papel de las organizaciones solidarias en los objetivos de Desarrollo Sostenibles
- Foro 11: Construcción PESEM, Educación Solidaria y Trámite de Acreditación
- Foro 12: Sector Solidario: Emprendimiento y desarrollo para las juventudes
- Foro 13: Ahorro y Crédito del Sector Solidario
- Foro 14: Mujer Rural como pilar de la economía agraria
- Foro 15: Asociatividad Solidaria en los Planes Locales de Desarrollo
- Foro 16: Voluntariado como eje de cohesión social

- 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 realizaron 33 campañas en todas las redes sociales como:

1. #EnEl2020 - 2. Trámite de Acreditación - 3. #Planfes - 4. #SomosUAEOS - 5. #ComprasPúblicasLocales - 6. #Coronavirus - 7. #PrevenciónYAcción - 8. #QuédateEnCasa - 9. #AislamientoObligatorio - 10. #SoyUAEOS - 11. #ReporteritosSolidarios - 12. #YoSoySolidario - 13. #YoMeQuedoEnCasa - 14. #YoTeCuidoTúMeCuidas - 15. #ConsulteLaNorma - 16. #MesDeLasMadres - 17. #ForosConexiónSolidaria - 18. #MercadosCampesinosMóviles - 19. Decretos Covid - 20. #MesDelCampesino - 21. #SinTrabajoInfantil. - 22. #MesDeLasCooperativas - 23. #HablemosDeInclusión. - 24. #MásCercaDeLaPaz - 25. #LigaContraElCoronavirus - 26. #AhoraMásQueSiempre - 27. #ComprasPúblicasLocales - 28. #MercadosCampesinosSolidarios - 29. #Participa - 30. #ConstruyendoTerritoriosSolidarios - 31. #PuntosSolidarios. - 32. #ConTrabajoYCompromiso - 33. #DeberesDeLosCiudadanos.

- Chat: Mediante el link: Chat, ubicado en la parte inferior derecha de la página web de la unidad, el cual se amplió en cuanto al horario de atención, pasando de atender los días martes y jueves de 8am a 12m, a atención 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.
- Participación ciudadana proyecto de actualización y unificación trámite de acreditación: se verificó la publicación e invitación del proyecto a través de los diferentes medios electrónicos de la unidad, se adelantó la consolidación de los aportes dentro de los cuales participaron 6 ciudadanos y 10 organizaciones solidarias realizando 103 aportes para la actualización y unificación trámite de acreditación.

Inicio Atención al ciudadano Trámites y servicios La Entidad Planeación, gestión y control Prensa Ingresar

Inicio / Atención al ciudadano / Mecanismos de participación / Proyectos en curso

Proyectos en curso

Acorde al cronograma del plan para la participación ciudadana, publicamos el listado consolidado de los aportes recibidos e iniciamos la revisión para cada uno, una vez finalizado este análisis daremos respuesta individual a cada organización o persona que participó en el ejercicio.

No olvide que puede contactarnos para este y otros temas institucionales al correo atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co

Documentos a consultar:

- Consolidado de aportes al Proyecto de Resolución "Por medio de la cual se crea, unifica y actualiza la reglamentación relacionada con el trámite de acreditación que otorga la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias para impartir programas de formación en Economía Solidaria".
- Cronograma: Estrategia de Participación Ciudadana 2019 – 2020 – Componente racionalización de trámites, Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2019 -2020.

Documentos

Consolidado de Observaciones y Aportes de la Ciudadanía.xlsx	61.31 KB
Cronograma Participación Ciudadana 2019 a 2020 _ Trámite Acreditación.pdf	166.48 KB
Comunicado.pdf	96.55 KB

Portal **SNARIV**

Oferta institucional

- Ciudadanía
- Sector Solidario
- Instituciones Públicas y Educativas
- Transparencia y Acceso a la Información Pública

Tweets por @OrgSolidarias

Org Solidarias @OrgSolidarias

El 2020 será recordado por los retos que han asumido empresas, organizaciones y emprendedores, que invita a la reflexión en medio de la crisis.

¿Cómo afrontar el presente y proyectar el futuro?
Inscríbete en el XIX Congreso Nacional de Foments de Empleados @rafaf5023

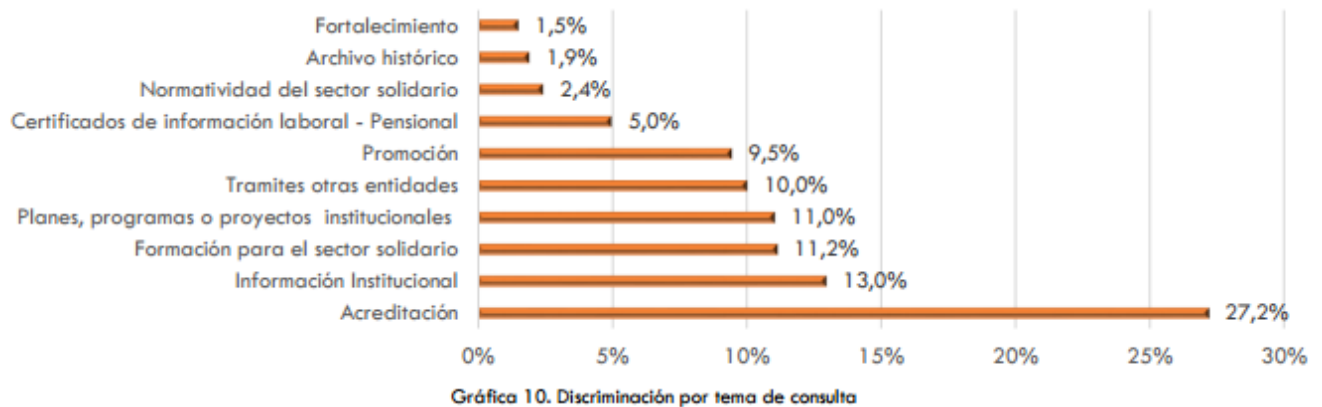
Insertar Ver en Twitter

- Revista Organizaciones Solidarias: Se emitieron las ediciones Nos. 33, 34, 35, 36, 37 y 38 de la revista institucional y el folleto de portafolio de servicios.
- Proyecto de adopción de resolución de PLANFES: Se evidenció un ejercicio de participación ciudadana que tuvo como objeto dar a conocer la resolución y el documento PLANES a la ciudadanía y recibir observaciones, el cual inició el 26 de noviembre con la publicación en la página web, publicación del proyecto de resolución y del documento PLANES, invitación a participara a través de redes sociales, publicación del formulario web y de las encuestas y sus correspondientes resultados y finalmente se generó informe con base en el cual el señor Ministro de Trabajo, Dr. Ángel Custodio Cabrera, suscribió la

resolución 2950 del 29 de diciembre de 2020 “por medio de la cual se adopta el PLAN NACIONAL DE FOMENTO A LA ECONOMIA SOLIDARIA Y COOPERATIVA RURAL – PLANFES”

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 la vigencia 2020 fueron: acreditación con 27.2%, información institucional 13%, formación para el sector solidario 11.2%, planes programas o proyectos institucionales 11%, trámites otras entidades 10%, promoción 9.5%, certificados de información laboral – pensional 5%, normatividad del sector solidario 2.4%, archivo histórico 1.9%, fortalecimiento 1.5%.



Fuente: Informe Anual de Servicio Al Ciudadano 2020

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 31 de diciembre de 2020 fue en promedio de 0.31 días, el promedio analizo la información de correo electrónico, correo postal, aplicativo web y redes sociales, este 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 1.766 solicitudes allegadas a la Unidad durante la vigencia 2020, el promedio en los tiempos de respuesta fue de 1.64 días:



PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS VIGENCIA 2020	
MES	PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA
	Participación Ciudadana
ENERO	1.79
FEBRERO	2.20
MARZO	1.85
ABRIL	1.34
MAYO	3.28
JUNIO	2.03
JULIO	2.43
AGOSTO	1.98
SEPTIEMBRE	2.74
OCTUBRE	1.13
NOVIEMBRE	2.91
DICIEMBRE	2.15
TOTAL	1.64

PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE LOS PLAZOS

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO
ENERO	128	0
FEBRERO	196	1
MARZO	141	0
ABRIL	121	1
MAYO	118	3
JUNIO	160	3
JULIO	184	0
AGOSTO	147	0
SEPTIEMBRE	149	0
OCTUBRE	137	0
NOVIEMBRE	171	0
DICIEMBRE	114	0
TOTAL	1.766	8

Se evidenció que de 864 peticiones allegadas durante la vigencia 2020, un total de 8 peticiones fueron respondidas por fuera del plazo establecido en el Manual y protocolo de atención al ciudadano, más sin embargo, todas ellas fueron respondidas en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 y corresponden al 0.45%. De estas, 4 fueron referentes a información institucional, 1 a promoción, 1 a estado de procesos contractuales, 1 a certificados de información laboral – Pensional y 1 a archivo histórico. Se evidencia mejora en los tiempos de respuesta toda vez que para el mismo periodo de la vigencia 2019 se respondieron por fuera de los plazos establecidos el 5.75% del total de solicitudes allegadas.

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.

La Unidad, a partir de la expedición de la ley 1755 de 2015 inició un proceso de categorización de peticiones el cual se encuentra en el manual y protocolo de atención al ciudadano, actualizado el 22 de septiembre de 2020 en su versión No. 11, en el que se establecieron requisitos internos de tiempos de respuesta a las solicitudes, siendo estos tiempos menores que los establecidos en la ley 1755 del 30 de junio de 2015. También, se incluyó en este manual el decreto 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”.

 El empleo es de todos UAEOS	MANUAL		CÓDIGO: UAEOS-MN-GEO-001
	PROTOCOLO Y REGLAMENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 11
			FECHA: 22/Sep/2020

Dentro del proceso auditor se procedió a verificar la dependencia encargada de dar respuesta a las peticiones que no cumplieron con la oportunidad en las respuestas, establecida en el manual, reglamento y protocolo de atención al ciudadano, encontrando lo siguiente:

DEPENDENCIA	Número de peticiones
Dirección de Desarrollo	3
Dirección de Planeación	1
Subdirección	1
Gestión Humana	2
Gestión Jurídica	1
TOTAL	8

Se evidenció que para el segundo semestre de 2020 no se presentaron incumplimientos en los términos de respuesta establecidos en el manual y protocolo de atención al ciudadano.



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 2019 emitió las siguientes recomendaciones, a las cuales se les hace seguimiento:

RECOMENDACIÓN Segundo semestre de 2019	SEGUIMIENTO OCI 2020 Segundo semestre de 2020
El 3.59% de las peticiones que se respondieron por fuera del plazo establecido en el manual y protocolo de atención al ciudadano, durante la vigencia 2019, corresponden a temas como 19 fueron referentes a expedición de certificación de bonos pensionales, 9 a información institucional, 5 en expediciones laborales exfuncionarios, 4 de fortalecimiento, 3 de normatividad del sector, 3 de acreditaciones, 3 de Certificación Cursos Educación Solidaria, y el 27% restante, de las peticiones que durante la vigencia 2019 se respondieron por fuera del plazo establecido en el manual y protocolo de atención al ciudadano corresponden a temas como Fomento, archivo Dancoop, Certificación contratos, Educación solidaria, Información general del sector, Régimen tributario, Solicitud recursos, Solicitud trabajo, Tramites otras entidades, Vigilancia y control, Voluntariado	Se evidenció un mejoramiento en el promedio de los tiempos de respuestas por fuera de los plazos pasando del 5.75% en la vigencia de 2019 a 0.45% en el mismo periodo de 2020, con 8 solicitudes por fuera del plazo de un total de 1.766. Sin embargo, se evidencia que aún se presenta falta de cumplimiento en la oportunidad de respuesta en algunos casos, que de acuerdo con el manual reglamento y protocolo, de atención al ciudadano debe ser igual a cero, sin embargo, se evidenció un adecuado seguimiento por parte del área de atención al ciudadano que hizo que el número de peticiones respondidas por fuera del plazo del manual pasaran de 8 en primer semestre a 0 en segundo semestre de 2020.

5. RECOMENDACIONES

Se evidenció un mejoramiento en el seguimiento por parte del área de atención al ciudadano que hizo que el número de peticiones respondidas por fuera del plazo del manual pasaran de 8 en primer semestre a 0 en segundo semestre de 2020, sin embargo, al tener un plazo distinto entre el manual y protocolo de atención al ciudadano y el plazo establecido en la ley 1755 de 2015 se genera la necesidad de unificar los criterios de plazo para la respuesta a las PQRDS.

Cordialmente

Firmado en Original

NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO

Jefe de Control Interno

Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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