



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 SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2021



Fuente: Grupo de Comunicaciones

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MARZO 2022

SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGUNDO 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 segundo 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.

3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

En el segundo semestre de 2021 se registró un total de 669 peticiones y un acumulado de todo el año de 1551. Estas peticiones tuvieron un tiempo de respuesta promedio de 1,41 días desde la recepción de la misma.

Mes	Número peticiones	Tiempo promedio de respuesta
Julio	108	1,96
Agosto	119	1,44
Septiembre	130	1,66
Octubre	126	0,66
Noviembre	119	0,97
Diciembre	67	1,79
Total	669	1,41

Respecto de los anteriores datos, se evidencia que en el mes de diciembre hubo una notable disminución, respecto de los anteriores meses, siendo casi la mitad del mes de noviembre. Agregado a esto, es de importancia señalar que el promedio de respuesta no superó nunca los 2 días desde la recepción. Práctica que es importante resaltar, ya que con esta, se da cumplimiento de manera oportuna con los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental a la información, contenido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

CANALES DE ATENCIÓN

Canales de atención	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Celular	0	52	69	29	33	14	197
Whatsapp	0	11	22	21	17	4	75
Correo Electrónico	46	51	35	68	41	23	264
Teléfono fijo	52	0	0	0	12	13	77
Presencial	1	0	0	5	10	8	24
Chat	5	3	0	2	3	5	18
Correo Postal	2	0	1	1	2	0	6
Aplicativo PQRD	2	1	3	0	1	0	7
Redes sociales	0	1	0	0	0	0	1
							669

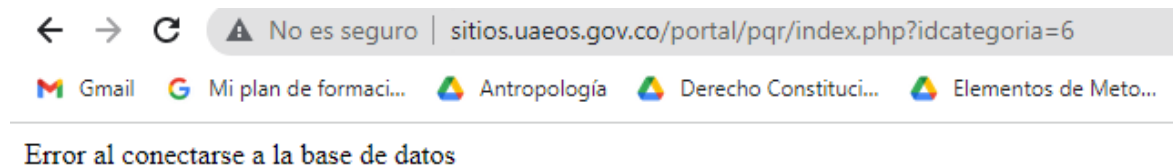
En el segundo semestre de 2021 hubo una mayor diversidad de canales de atención y esto puede ser comparable con los informados en julio de 2021. En ese informe apenas se contaba con; Correo electrónico, teléfono, chat, aplicativo PQRD, correo postal, redes sociales y presencial. No obstante, a partir de agosto de ese año, fueron agregados; atención por celular y whatsapp. En cuanto se implementaron esos 2 canales, su uso fue exponencial y se encontró una disminución notable hasta el mes de diciembre. La ampliación de canales de servicio al ciudadano siempre será un aspecto positivo en el relacionamiento con los administrados.

En total fueron recibidas 669 interacciones en los canales de comunicaciones previamente señalados. El canal de atención más utilizado fue el correo electrónico, con un 39,46%. No obstante, hay que resaltar que la atención por telefonía celular (29,4%) y whatsapp (11,21%) representaron el 40% de las interacciones con los canales de atención.



- Atención telefónica: Brindada a través del PBX 6013275252, línea gratuita nacional 018000122020 y línea celular: 322 844 45 59, del cual se recibieron 274 solicitudes por este medio.
- Correo postal: La Unidad cuenta con atención de recepción presencial de correspondencia, allí hubo atención para radicación de correspondencia en un horario de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm
- 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.
- Correo electrónico: mediante el correo atencionalciudadano@uaeos.gov.co se recibieron 264 solicitudes durante el segundo semestre de la vigencia 2021.
- Aplicativo PQRDS: Se recibieron 7 visitas en el link de peticiones, quejas y reclamos de la Unidad, dispuesto en la página web de la Unidad <http://sitios.uaeos.gov.co/portal/pqr/index.php?idcategoria=6>

La oficina de control interno verificó directamente en la página web de la Unidad en el link del FORMULARIO PQRDS <http://sitios.uaeos.gov.co/portal/pqr/index.php?idcategoria=6> encontrando el mensaje “error al conectarse a la base de datos”:



Por lo cual se evidencia que actualmente no se cuenta con acceso al formulario de PQRDs a través de la página web de la Unidad, por lo cual se recomienda solicitar mesa de ayuda al grupo TICS, para reestablecer el formulario en la página web

- Foros Virtuales: Se realizaron 2 foros virtuales de participación ciudadana Encuesta virtual ciudadana Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020-2021 y la encuesta de cometarios de la Planeación 2022.

Adicionalmente se realizaron 5 Foros Conexión Solidaria así:

- Foro Conexión Solidaria “Economía Circular” - 8 de septiembre de 2021
- Foro Conexión Solidaria “Responsabilidad Ambiental en las organizaciones solidarias” – 15 de septiembre de 2021
- Foro Conexión Solidaria Día Nacional de la Mutualidad – 6 de octubre de 2021
- Foro Conexión Solidaria “Celebración de los 10 años de la UAEOS” – 3 de noviembre de 2021

- Foro Conexión Solidaria “El Sector Solidario y su Resiliencia en la Pandemia” – 1 de diciembre de 2021

- Redes sociales: La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias publica información de interés para los ciudadanos a través de las redes sociales: Twitter e Instagram @Uaeosco, www.facebook.com/uaeosco, YouTube “Colombia Sí es Solidaria”.

Se evidenciaron (9) campañas en los siguientes temas:

1. La agricultura es UAEOS – septiembre 2021
2. Construyendo Territorios Solidarios – octubre 2021
3. Rendición de Cuentas 2021 – octubre 2021
4. Construyendo Territorios Solidarios 2021 – noviembre 2021
5. Conpes es UAEOS - noviembre 2021
6. El Trabajo se Reactiva – noviembre 2021
7. Economía para la gente - diciembre 2021
8. Felices fiestas – diciembre 2021
9. Atención al ciudadano UAEOS – diciembre 2021

Incremento de seguidores: Al 31 de diciembre se reportó incremento de un total de 6.691 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.41 especial a los 10 años de la Entidad con el nombre “Una década al servicio de los colombianos” disponible en: <https://virtuales.uaeos.gov.co/revistas/2021/revista41/>. Se evidenció la publicación de la revista institucional Organizaciones Solidarias No.42 con el informe de gestión 2021, con el nombre “Nuestra gestión” disponible en: <https://www.uaeos.gov.co/sites/default/files/archivos/Revista%20solidarias%2042.pdf>. Y la publicación del Folleto de oferta institucional disponible en: https://virtuales.uaeos.gov.co/folleto8_plegable_2021/

Se evidenció un cambio en los usuarios de las redes de twitter, Facebook e Instagram. Ahora se usa las siglas de la entidad, como forma de identificación, pasando de ser orgsolidarias a UaeosCo. En Twitter tiene un aproximado de 16.400 seguidores, Instagram 1.792 de seguidores, Facebook 26.404 seguidores. El canal de Youtube cuenta con 4.170 suscriptores, en el segundo semestre de 2021 se publicaron 55 videos, con un promedio de 126 vistas por video. Se pudo evidenciar que la transmisión del foro “Mujer Rural y Compras Públicas” fue la que tuvo más vistas (707).

También se evidenció la existencia de un canal en Spotify, donde fueron publicados 23 podcast desde julio a diciembre de 2021 y 35 durante todo el año.

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 segundo semestre de 2021 fueron:

Temas de consulta	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Acreditación	29	18	28	20	17	30	142
Otro	14	6	25	25	18	6	94
Fortalecimiento	11	10	13	16	18	2	70
Creación	18	9	14	9	13	16	79
Formación para el sector solidario	8	8	8	9	14	3	50
Pasos para constituir una organización del sector solidario	1	5	8	0	4	0	18
Tramites otras entidades	3	11	7	2	5	1	29
Estadísticas sector solidario	2	2	5	1	0	0	10
Certificados de información laboral - Pensional	6	12	4	0	6	1	29
Planes, programas o proyectos institucionales	2	4	3	8	3	0	20
Certificados de información laboral - ex funcionarios * no pensional	0	2	3	1	1	1	8
Normatividad del sector solidario	5	6	3	7	6	2	29
Certificaciones procesos de formación	1	1	4	7	2		15
Información Institucional	3	11	2	11	3	2	32
Generalidades del sector solidario	2	0	1	4	1	2	10
Presuntas irregularidades	0	2	1	0	1	1	5
Integración	0	3	1	1	1	0	6
Promoción	0	1	0	0	0	0	1
Estado de procesos contractuales	0	1	0	0	0	0	1
Archivo histórico	1	0	0	0	0	0	1
Herramientas o Investigaciones	0	2	0	0	0	0	2
Protección	0	0	0	0	0	0	0
Asamblea	0	0	0	0	0	0	0
Desarrollo	0	0	0	4	1	0	5

De esta información puede evidenciarse que la acreditación, otros y creación, son los principales temas de consulta que llegan a los canales de atención de la UAEOS. Hecho que permite denotar la interacción existente de la ciudadanía con la naturaleza de la entidad.



Denuncias: Durante el segundo semestre la Unidad recibió un total de 5 comunicaciones clasificadas en temas de Consulta “Presuntas irregularidades” así: 17 de agosto, 23 de agosto, 2 de septiembre, 26 de noviembre y 2 de diciembre. Se evidenció que 4 de las comunicaciones fueron respondidas bajo los plazos establecidos en el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (CPACA). No obstante, la denuncia presentada por la Veeduría Ciudadana, fue respondida hasta el 20 de septiembre de 2021, 24 días después de haberse recibido.

Peticiones de entes de control: Se evidenció que la unidad, durante el segundo semestre de 2021, recibió un total de 8 comunicaciones, de las cuales 2 fueron por parte de la Procuraduría General de la Nación, 2 de la Contraloría General de la República y 4 del Congreso de la República. Se evidenció que todas las 4 solicitudes fueron respondidas en los plazos establecidos por el ente de control correspondiente o por el CPACA, según correspondiera.

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 julio y el 31 de diciembre de 2021 fue en promedio de 1,41 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 669 solicitudes allegadas a la Unidad durante el segundo semestre de la vigencia 2021, el promedio en los tiempos de respuesta fue de 1.41 días mejorando el tiempo promedio de respuesta del periodo inmediatamente anterior, que fue de 1,71 días.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS VIGENCIA 2021	
MES	PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA
	Participación Ciudadana
Julio	1,96
Agosto	1,44
Septiembre	1,66
Octubre	0,66
Noviembre	0,97
Diciembre	1,79
TOTAL	1,41

Peticiones respondidas por fuera de los plazos

Se evidenció que en parágrafo 2 del artículo 4 del 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 669 peticiones allegadas durante el segundo semestre de 2021, un total de 5 peticiones fueron respondidas por fuera del plazo establecido en el artículo 4 del Manual y protocolo de atención al ciudadano, mediante el cual se establece los términos para resolver peticiones en la Unidad, para un 0,74% de solicitudes respondidas por fuera de los términos.

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO
Julio	108	0
Agosto	119	0
Septiembre	130	0
Octubre	126	0
Noviembre	119	3
Diciembre	67	2
TOTAL	669	5

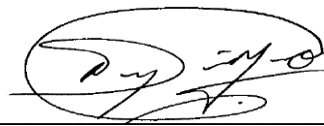
Fecha Rad.	Tipo de solicitud	Área encargada	Tipo de persona	Días manual	Días decreto 491/2020	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
22/11/2021	Petición de información	Subdirección Nacional	Entidad pública	15	20	04/01/2022	31
22/11/2021	Petición de documentos	Subdirección Nacional	Persona natural	15	20	22/12/2021	22
30/11/2021	Petición de documentos	Subdirección Nacional	Persona natural	15	20	04/01/2022	25
02/12/2021	Petición de documentos	Subdirección Nacional	Persona natural	15	20	18/01/2022	33
10/12/2021	Petición de documentos	Subdirección Nacional	Persona natural	15	20	13/01/2022	24

Con base en lo anterior, se evidenció que las peticiones presentadas por; María del Carmen Fernández Contreras (20/11/2021), Norma Alejandra Caiza Jaramillo (22/11/2021), Edgar Alfonso Cantor Beltrán (30/11/2021), Janeth Jiménez Pacheco (2/12/2021) y María Luz Amparo Bernal Prada (10/12/2021), no fueron respondidas en los términos señalados por el Decreto 491 de 2020.

Dentro del proceso auditor se procedió a verificar las dependencias encargadas de dar respuesta a las peticiones que no cumplieron con la oportunidad, encontrando que las 5 peticiones correspondieron a la Subdirección Nacional.

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.

Cordialmente



NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO
Jefe Oficina de Control Interno