



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
PRIMER SEMESTRE DE 2015**

BOGOTÁ, 2015

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



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, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2015, 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 PARTICIPACION CIUDADANA

- Solicitudes:
- La Oficina de Control Interno evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2015 se atendieron 755 solicitudes de información de los ciudadanos, atendidas por medio presencial, telefónico, correo electrónico, correo postal, chat, portal web de la Unidad, redes sociales y ferias.

COMPARATIVO MEDIOS DE CONSULTA																			
II SEMESTRE 2014 Vs. II SEMESTRE 2015																			
MEDIO DE CONSULTA	PRESENCIAL		TELEFONICO		CORREO ELECTRONICO		CORREO POSTAL		PORTAL WEB		CHAT		REDES SOCIALES		FERIAS		TOTAL		
	VIGENCIA	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Enero	39	17	46	17	78	21	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	163	56
Febrero	45	33	39	19	127	34	0	1	0	28	0	0	0	0	0	0	0	211	115
Marzo	44	37	36	37	92	27	0	0	11	5	0	12	0	2	0	0	0	183	120
Abril	39	28	23	16	134	63	0	0	14	8	0	8	0	2	0	41	210	166	
Mayo	64	34	43	19	140	43	0	0	15	0	0	24	0	0	0	114	262	234	
Junio	30	13	17	15	115	25	0	0	5	1	0	9	0	1	0	0	167	64	
TOTAL	261	162	204	123	686	213	0	1	45	43	0	53	0	5	0	155	1196	755	

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:

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



- Atención telefónica: Brindada a través del PBX 3275252 y la línea gratuita nacional 018000122020. Se atendieron 123 solicitudes.
- Correo postal: Se evidenció el registro de una comunicación allegada a la oficina de atención al Ciudadano por medio de correo postal, sin embargo, se identificó que llegan diferentes documentos por este medio que se distribuyen de manera directa sin registro en la oficina de atención al ciudadano. Se encuentran adelantando el proceso precontractual para la adecuación de la infraestructura que facilitará el flujo de información entre la ventanilla única y la oficina de atención al ciudadano.
- 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 han atendido 162 personas en la Oficina de Atención al Ciudadano, 99 personas menos que en el mismo periodo del 2014.
- Correo electrónico: Mediante el correo atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co se han recibido 213 solicitudes; 473 menos que en el mismo periodo de la vigencia 2014. Los correos electrónicos que llegan directamente a los funcionarios, en referencia a temas de atención al ciudadano, no se reportan a la Oficina de atención al ciudadano.
- Portal web: Se recibieron 43 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>.
- Chat: Los días martes y jueves de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. se realizan chats atendidos por funcionarios de los grupos misionales de la Unidad, en los cuales los ciudadanos reciben atención inmediata respecto a dudas sobre el sector solidario. Se han atendido 53 solicitudes. Se evidenció acta de reunión realizada entre los funcionarios del Grupo de Educación y el Director Técnico de Investigación y Planeación en la cual se acordó articular con el Grupo de comunicaciones los registros de la atención a usuarios por medio del chat y redes sociales.
- Redes sociales: La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias publica información de interés para los ciudadanos a través de las redes sociales: twitter @orgsolidarias y www.facebook.com/organizacionessolidarias. En redes sociales se han recepcionado 5 solicitudes.





- **Ferías:** Se destaca la participación de la Unidad en las ferias de atención al ciudadano de Pitalito- Huila y Turbo- Antioquia, donde se acercaron al stand de la Unidad administrativa Especial de Organizaciones Solidarias 155 ciudadanos.
- **Tiempos de respuesta a solicitudes:**

Se evidenció que el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes atendidas en el I semestre de 2015 fue de 4.65 días. Se evidenció un promedio de respuesta de 17,91 días en el mes de abril; lo cual se debió a una alta consulta en el tema de voluntariado que no se logró abarcar en los tiempos establecidos, al ser direccionadas a un profesional encargado de dicha temática.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS		
MES	Reportado por Oficina de atención al Ciudadano	Verificación Oficina de Control Interno
ENERO	8,79	8,17
FEBRERO	6,84	3,46
MARZO	2,64	2,05
ABRIL	17,91	5,88
MAYO	9,24	2,9
JUNIO	7,16	5,42
TOTAL	8,76	4,65

La Oficina de Control Interno, con base en información reportada por la Oficina de atención al ciudadano, en el cual se evidenciaban 54 consultas que presuntamente incumplían el termino establecido en el artículo 14 del Código de lo contencioso administrativo, respecto al tiempo de respuesta a las solicitudes, para lo cual se realizó una revisión por cada una de las solicitudes evidenciando que se había dado respuesta, pero que el responsable de emitir la respuesta no comunicó al área de atención al ciudadano. Al final de la verificación se pudo establecer que:

RELACIÓN TIEMPOS DE RESPUESTA					
MES	Recibidas	Resueltas por fuera del tiempo		Sin resolver a la fecha	
ENERO	56	1	4%	0	0%
FEBRERO	119	4	15%	0	0%
MARZO	120	2	8%	0	0%
ABRIL	124	8	31%	2	100%
MAYO	120	7	27%	0	0%
JUNIO	64	4	15%	0	0%
TOTAL	603	26	100%	2	100%
PROMEDIO	4%			0,33%	



Se evidencia que el 4% del total de las solicitudes atendidas en el primer semestre de 2015 incumplieron el plazo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 DE 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Igualmente, a la fecha se encuentran sin resolver el 1% del total de solicitudes allegadas con corte a 30 de junio de 2015. A continuación se relacionan las peticiones en las cuales no se cumplió con el requisito establecido en dicha ley:

Mes	Fecha solicitud Dd/mm/aaaa	Fecha respuesta	Días respuesta	Responsable	Estado
ENERO	14/01/2015	28/09/2015	183	Jacqueline Arbelaez	Cerrado
FEBRERO	2/2/2015	20/4/2015	55	Nicolas Alberto Hernandez	Cerrado
	2/2/2015	25/2/2015	17	Rosa Yelena Granja	Cerrado
	14/1/2015	25/2/2015	30	Rosa Yelena Granja	Cerrado
	24/11/2014	25/2/2015	67	Rosa Yelena Granja	Cerrado
MARZO	25/3/2015	20/4/2015	18	Nicolas Alberto Hernandez	Cerrado
	26/3/2015	26/4/2015	21	Gloria Medina Tarazona	Cerrado
ABRIL	2/4/2015	5/5/2015	23	Nicolas Alberto Hernandez	Cerrado
	17/4/2015	//	137	Gloria Medina Tarazona	En tramite
	18/4/2015	//	136	Jhon Jairo Rojas	En tramite
	21/4/2015	23/6/2015	45	Rosa Yelena Granja	Cerrado
	22/4/2015	23/6/2015	44	Rosa Yelena Granja	Cerrado
	27/4/2015	23/6/2015	41	Rosa Yelena Granja	Cerrado
	28/4/2015	25/6/2015	42	Rosa Yelena Granja	Cerrado
	28/4/2015	25/6/2015	42	Rosa Yelena Granja	Cerrado
MAYO	1/5/2015	30/6/2015	42	Rosa Yelena Granja	Cerrado
	2/5/2015	30/6/2015	41	Rosa Yelena Granja	Cerrado
	3/5/2015	30/6/2015	41	Rosa Yelena Granja	Cerrado
	4/5/2015	30/6/2015	41	Rosa Yelena Granja	Cerrado
	6/5/2015	30/6/2015	39	Jhon Jairo Rojas	Cerrado
	6/5/2015	1/6/2015	18	Marisol Viveros	Cerrado
	11/5/2015	1/7/2015	37	Karen Niño	Cerrado
JUNIO	23/6/2015	15/7/2015	16	José Efraín Cuy	Cerrado
	3/6/2015	13/08/2015	16	José Efraín Cuy	Cerrado
	16/6/2015	24/7/2015	28	Marisol Viveros	Cerrado
	17/6/2015	21/7/2015	24	Luis Fernando Matallana	Cerrado

- Comportamiento quejas y reclamos:

La oficina de Control Interno evidenció que se registró una queja de un ciudadano, recibida por medio de correo electrónico, relacionada con la metodología Mycoop; esta queja fue tramitada como servicio no conforme, se evidenció la publicación de una nota aclaratoria en la página web de la Unidad a través del link <http://www.orgsolidarias.gov.co/?q=educaci%C3%B3n-solidaria/herramientas-educativas/herramientas-virtuales/metodolog%C3%ADa-mycoop-cooperativas-agropecuarias> mediante el cual se informa a la ciudadanía del error de la numeración y se explica cómo se puede subsanar.



En el informe presentado por el Oficina de Atención al Ciudadano se identificó que “Durante el primer semestre de la vigencia 2015 se presentaron 4 denuncias relacionadas con temas de instauración de quejas y con la orientación del trámite para poner en conocimiento acciones indebidas de organizaciones solidarias” la Oficina de Control Interno identificó que estas se trataban de consultas mas no de quejas allegadas a la unidad, razón por la cual se deben re categorizar. Adicionalmente en dicho informe no se evidencian las respuestas dadas a las denuncias y quejas presentadas por los ciudadanos.

- Temas de mayor consulta:

Tema de consulta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acreditación	7	3	10	7	8	5	40
Agradecimientos	0	5	0	3	0	0	8
Archivo DANCOOP	3	5	6	5	1	2	22
Asamblea general	0	0	1	0	0	0	1
Certificación laboral exfuncionarios	0	4	2	2	0	0	8
Denuncia	0	0	4	0	0	0	4
Educación solidaria	2	19	13	16	15	6	71
Estatutos	0	1	1	4	0	1	7
Fomento	15	18	33	15	27	9	117
Formatos bono pensional (3)	1	0	0	0	1	0	2
Fortalecimiento	1	12	8	13	9	3	46
Información estadística del sector	2	0	7	2	3	1	15
Información Institucional	19	28	7	7	9	5	75
Invitación	0	0	6	0	2	1	9
Normatividad sector solidario	2	9	13	5	2	6	37
Otros	0	0	6	39	36	19	100
Tramites otras entidades	1	0	2	1	2	0	6
Transformación	0	0	0	0	0	2	2
Vigilancia y control	3	11	1	6	5	3	29
Queja	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	56	115	120	125	120	64	600

El tema de mayor consulta fue información relacionada con el tema de fomento de organizaciones solidarias (117), seguido de otros temas de consulta (100) que hace referencia a consultas sobre asuntos que no son competencia de la Unidad y que por ende son direccionados a la entidad competente.

- Política de atención al ciudadano: Se evidenció que el manual, la política y protocolos de atención al ciudadano se encuentra en etapa de revisión para su correspondiente actualización.





DEBILIDADES

- El informe de participación ciudadana, reportado por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano no es coherente con la información contenida en el formato “REPORTE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN” diligenciada mensualmente.
- Se evidenció debilidad en cuanto al reporte a la Oficina de Atención al Ciudadano, de las respuestas dadas a los ciudadanos por parte de los funcionarios competentes.
- Se evidenció debilidades en el seguimiento que debe realizar la Oficina de Atención al Ciudadano a las solicitudes recibidas.
- En los informes de atención al ciudadano no se incluye el resultado de la medición de la satisfacción del ciudadano.
- El mecanismo de medición de la satisfacción del ciudadano únicamente mide el grado de percepción del cliente en respecto a la atención de la oficina de atención al ciudadano, sin medir los demás servicios de la Unidad.
- El manual, la política y protocolos de atención al ciudadano se encuentran desactualizados

RECOMENDACIONES

- Hacer seguimiento y control de las solicitudes de información donde se pueda evidenciar satisfacción del ciudadano, así como oportunidad y calidad de las respuestas dadas.
- Incluir evidencias sobre la medición de la satisfacción del ciudadano en los respectivos informes de atención al ciudadano.
- Determinar el mecanismo para medir la satisfacción al ciudadano en todos los canales de atención; no solo en el canal presencial.
- Llevar a cabo el proceso de actualización del manual, la política y protocolos de atención al ciudadano.
- Capacitar a los funcionarios de la Unidad en la normatividad relacionada con la atención al ciudadano con el fin de dar cumplimiento a los tiempos establecidos.
- Establecer las acciones necesarias para asegurar una respuesta oportuna a las peticiones allegadas a la Unidad.
- Establecer los puntos de control necesarios para asegurar que las repuestas a las peticiones allegadas a la Unidad se dan en los términos de tiempo establecidos por ley.

Cordialmente

Firmado en original

NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO

Jefe de Control Interno

Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

