



**ORGANIZACIONES
SOLIDARIAS**



VERSIÓN
04

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
02/02/2016

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**EVALUACIÓN
ESTADO DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
SEGUNDO SEMESTRE DE 2015**

BOGOTÁ, 2016



“Organizaciones Solidarias: un instrumento para la paz”

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 julio y el 31 de diciembre 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:

Al comparar las solicitudes del segundo semestre de la vigencia 2015 contra el segundo semestre vigencia 2014, la Oficina de Control Interno evidenció una disminución del 32%, correspondiente a 254 solicitudes tal como se muestra en el siguiente cuadro.

COMPRATIVO MEDIOS DE CONSULTA																
SEGUNDO SEMESTRE 2014 Vs. SEGUNDO SEMESTRE 2015																
MEDIOS DE CONSULTA	PRESENCIAL		TELEFONICO		CORREO ELECTRONICO		CORREO POSTAL		PORTAL WEB		CHAT		REDES SOCIALES		TOTAL	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
VIGENCIA	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
JULIO	33	32	41	33	138	28	0	0	1	1	0	19	0	6	213	119
AGOSTO	32	29	21	28	138	16	0	0	6	1	0	13	0	1	197	88
SEPTIEMBRE	30	14	49	30	37	28	0	0	13	2	0	17	0	3	129	94
OCTUBRE	43	22	30	25	33	16	0	0	2	1	0	25	0	1	108	90
NOVIEMBRE	16	27	28	18	28	22	2	1	3	1	0	9	0	0	77	78
DICIEMBRE	25	14	22	18	18	6	0	0	1	15	0	14	0	0	66	67
TOTAL	179	138	191	152	392	116	2	1	26	21	0	97	0	11	790	536

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 del PBX 3275252 y la línea gratuita nacional 018000122020. Se atendieron 179 solicitudes.



- **Correo postal:** Se evidenció el registro de una comunicación allegada a la oficina de atención al Ciudadano por medio de correo postal. Así mismo, se observó la adecuación física de la ventanilla única, que inició a partir de enero de 2016, con el fin de registrar las solicitudes allegadas a la misma en el cuadro de registro de atención a la ciudadanía.
- **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. Durante el segundo semestre de 2015 se atendieron 138 personas en la Oficina de Atención al Ciudadano, 41 personas menos que en el mismo periodo del 2014.
- **Correo electrónico:** Mediante el correo atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co se han recibido 116 solicitudes; 276 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 21 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 12:00m. 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 atendieron 97 solicitudes.
- **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 recibieron 11 solicitudes.

En los últimos 2 años Organizaciones Solidarias triplicó sus seguidores en redes sociales



En 2014 obtuvimos un puntaje de 97% en consolidación de redes sociales según clasificación **e-gobierno digital** del MinTic.

Incremento fans redes sociales





- **Ferías:** Se destaca la participación de la Unidad en las ferias de atención al ciudadano de en la ciudad de Bogotá, donde se acercaron al stand de la Unidad administrativa Especial de Organizaciones Solidarias 193 ciudadanos.
- **Tiempos de respuesta a solicitudes:**
Se evidenció que el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes atendidas en el II semestre de 2015 fue de 3.16 días, el cual muestra una disminución en los tiempos de respuesta del 32% frente al tiempo promedio de respuesta presentado durante el primer semestre de 2015.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS Y SOLCITUDES PENDIENTES		
MES	X TIEMPOS DE RESPUESTA EN DÍAS	
	Participación Ciudadana	Verificación OCI
JULIO	1,68	1,68
AGOSTO	1,03	1,03
SEPTIEMBRE	1,64	1,58
OCTUBRE	2,58	2,58
NOVIEMBRE	1,31	1,31
DICIEMBRE	3,22	3,22
TOTAL	1,91	1,90

La Oficina de Control Interno, con base en información reportada por la Oficina de atención al ciudadano, evidenció que 10 solicitudes de información se respondieron por fuera de los términos establecidos 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, sin embargo, se evidenció una disminución en el número de respuestas por fuera de los términos, al pasar de un 4% durante el primer semestre de 2015 a un 2% en el segundo semestre de la misma vigencia.

REALACIÓN TIEMPOS DE RESPUESTA				
MES	Recibidas	Resueltas por fuera del tiempo		Sin resolver a la fecha
JULIO	119	4	40%	0
AGOSTO	88	0	0%	0
SEPTIEMBRE	94	2	20%	0
OCTUBRE	90	2	20%	0
NOVIEMBRE	78	2	20%	0
DICIEMBRE	67	0	0%	0
TOTAL	536	10	100%	0
PROMEDIO		2%		0,00%



“Organizaciones Solidarias: un instrumento para la paz”

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



A continuación se relacionan las peticiones en las cuales no se cumplió con el requisito establecido en la ley 1437 de 2011:

Mes	Fecha solicitud DD/MM/AAAA	Fecha respuesta	Días hábiles de respuesta	Ciudadano	Estado
SEPTIEMBRE	01/09/2015	14/10/2015	31	Hector Trujillo	Cerrado
	17/09/2015	09/10/2015	16	Piedad Ticora	Cerrado
OCTUBRE	05/10/2015	21/10/2015	16	Angela Maria Currea Galvis	Cerrado
	14/10/2015	18/11/20105	25	Jorge Carrera	Cerrado
NOVIEMBRE	06/11/2015	30/11/2015	16	Myriam Silva	Cerrado

- Temas de mayor consulta:

TEMA DE CONSULTA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Fomento	32	28	26	21	19	16	142
Otros	28	22	32	6	7	14	109
Fortalecimiento	3	3	1	3	5	12	27
Educación solidaria	0	11	0	8	0	10	29
Tramites otras entidades	1	0	0	5	7	5	18
Información Institucional	6	0	5	13	0	4	28
Acreditación	4	8	9	0	4	2	27
Normatividad sector solidario	6	8	1	6	2	2	25
Asamblea general	1	0	0	0	0	1	2
Estatutos	0	0	0	4	0	0	4
Archivo DANCOOP	2	2	7	3	0	0	14
Invitación	0	2	0	1	0	0	3
Vigilancia y control	5	0	0	5	0	0	10
Formatos bono pensional (3)	1	0	0	0	0	0	1
Agradecimientos	1	0	0	0	0	0	1
Certificación laboral exfuncionarios	0	0	0	0	0	0	0
Consejo pedagógico	0	0	0	0	0	0	0
Información estadística del sector	2	3	3	0	0	0	8
Transformación	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	92	87	84	76	44	66	449

El tema de mayor consulta fue información relacionada con el tema de fomento de organizaciones solidarias (142), seguido de otros temas de consulta (109) que hace referencia a consultas sobre asuntos que no son competencia de la Unidad y que por ende son direccionados a la entidad competente.



“Organizaciones Solidarias: un instrumento para la paz”

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



- 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.

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 primer semestre de 2015 emitió las siguientes recomendaciones, a las cuales se les hace seguimiento:

RECOMENDACIÓN	SEGUIMIENTO
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.	Se realizó un mejoramiento al formato reporte de solicitudes de atención al ciudadano, lo cual permite llevar un control respecto del estado de las solicitudes. Adicionalmente se modificó el procedimiento indicando que la encuesta de satisfacción se aplica en todas las solicitudes y se ajustó la encuesta de satisfacción al ciudadano, incluyendo criterios de medición de oportunidad.
Incluir evidencias sobre la medición de la satisfacción del ciudadano en los respectivos informes de atención al ciudadano.	Se solicitó la inclusión, en el informe mensual, de un capítulo que recoge la medición de la satisfacción al ciudadano, adicionalmente se consolidan y publican informes de atención y de satisfacción de manera semestral
Determinar el mecanismo para medir la satisfacción al ciudadano en todos los canales de atención; no solo en el canal presencial.	Se modificó el procedimiento indicando que la encuesta de satisfacción se aplica en todas las solicitudes Se modificó la encuesta de satisfacción al ciudadano, incluyendo criterios de medición de oportunidad Para la atención telefónica, chat, correo y portal web, se envía encuesta de satisfacción en formato formulario web. Se implementó una encuesta de satisfacción cuyo objetivo es determinar el grado de satisfacción del sector solidario y grupos de interés, de acuerdo a los servicios que ofrece la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, con el fin de evidenciar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.
Llevar a cabo el proceso de actualización del manual, la política y protocolos de atención al ciudadano.	Se actualizó el manual y protocolos de atención al ciudadano (18/ene/2016) y la política de atención al ciudadano (17/sep/2015)
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.	Está previsto en uno de los módulos del formador a compañeros "Formar para Servir" a realizar en el 2016.
Establecer las acciones necesarias para asegurar una respuesta	Se implementaron acciones como:



“Organizaciones Solidarias: un instrumento para la paz”

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



oportuna a las peticiones allegadas a la Unidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Se generó formato para seguimiento a PQRs trasladadas a diferentes dependencias en la Unidad • Estructuración del nuevo indicador de oportunidad en la atención (incluido en el sistema de gestión de calidad en la semana anterior)
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.	Se generó formato para seguimiento a PQR´S trasladadas a diferentes dependencias en la Unidad

RECOMENDACIONES

- Se recomienda establecer los mecanismos necesarios para que las solicitudes allegadas directamente a los funcionarios de la Unidad con referencia a temas de atención al ciudadano, sean reportados a la Oficina de atención al ciudadano.
- Realizar la capacitación a los funcionarios de la Unidad en la normatividad relacionada con la atención al ciudadano.

Cordialmente

Firmado en original

NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO

Jefe de Control Interno

Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias



“Organizaciones Solidarias: un instrumento para la paz”

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