



**ORGANIZACIONES  
SOLIDARIAS**



VERSIÓN  
04

CÓDIGO  
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN  
02/02/2016

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

**SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
PRIMER SEMESTRE DE 2016**

**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](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto: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 2016, 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 primer semestre de la vigencia 2016 contra el primer semestre vigencia 2015, la coordinación de Educación e investigación, encargada del área de atención al ciudadano reporto un incremento del 26% al comparar la atención de los medios presenciales, telefónicos, correo electrónico, correo postal, portal web y redes sociales durante ambas vigencias.

### Comparativo medios de consulta

#### Primer semestre 2015 Vs. Primer semestre 2016

MEDIOS DE CONSULTA	PRESENCIAL		TELEFONICO		CORREO ELECTRONICO		CORREO POSTAL		PORTAL WEB		CHAT		REDES SOCIALES		TOTAL	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>VIGENCIA</b>																
Enero	17	24	17	29	21	9	0	0	1	2	0	13	0	0	56	77
Febrero	33	36	19	17	34	33	1	1	28	6	0	14	0	0	115	107
Marzo	37	42	37	20	27	41	0	3	5	30	12	23	2	0	120	159
Abril	8	88	16	49	63	31	0	1	8	9	8	10	2	1	125	189
Mayo	34	34	19	55	43	77	0	7	0	4	24	0	0	0	120	177
Junio	13	26	15	28	25	38	0	9	1	5	9	1	1	0	64	107
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>250</b>	<b>123</b>	<b>198</b>	<b>213</b>	<b>229</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>43</b>	<b>56</b>	<b>53</b>	<b>61</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>600</b>	<b>816</b>



Al comparar la totalidad de solicitudes, se evidencia un incremento de 7.48% en las solicitudes atendidas, a diferencia del incremento reportado por el área de atención al ciudadano, diferencia que se da principalmente por que en el primer semestre de 2015 la Unidad atendió 155 solicitudes durante su participación en ferias, mientras que para el mismo periodo en el 2016 la Unidad no ha participado en ferias.

Comparativo medios de consulta Primer semestre 2015 Vs. Primer semestre 2016																			
MEDIOS DE CONSULTA VIGENCIA	PRESENCIAL		TELEFONICO		CORREO ELECTRONICO		CORREO POSTAL		PORTAL WEB		CHAT		REDES SOCIALES		FERIAS		TOTAL		
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	
Enero	17	24	17	29	21	9	0	0	1	2	0	13	0	0	0	0	56	77	
Febrero	33	36	19	17	34	33	1	1	28	6	0	14	0	0	0	0	115	107	
Marzo	37	42	37	20	27	41	0	3	5	30	12	23	2	0	0	0	120	159	
abril	8	88	16	49	63	31	0	1	8	9	8	10	2	1	41	0	166	189	
Mayo	34	34	19	55	43	77	0	7	0	4	24	0	0	0	144	0	234	177	
junio	13	26	15	28	25	38	0	9	1	5	9	1	1	0	0	0	64	107	
<b>total</b>	<b>162</b>	<b>250</b>	<b>123</b>	<b>198</b>	<b>213</b>	<b>229</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>43</b>	<b>56</b>	<b>53</b>	<b>61</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>155</b>	<b>0</b>	<b>755</b>	<b>816</b>	

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 198 solicitudes.
- Correo postal: La Unidad realizó una adecuación física a la oficina de atención al ciudadano y la ventanilla única, con el fin de optimizar el registro de solicitudes de atención al ciudadano. Se atendieron 21 solicitudes.
- 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 primer semestre de 2016 se atendieron 250 personas en la Oficina de Atención al Ciudadano, 88 personas más que en el mismo periodo del 2015.
- Correo electrónico: Mediante el correo atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co se han recibido 229 solicitudes durante el primer semestre del 2016; 16 más que en el mismo periodo de la vigencia 2015. 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 56 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>.



**“Organizaciones Solidarias: un instrumento para la paz”**

Carrera 10ª No 15-22 PBX: 57+1 3275252 – Fax: 3275248 Línea gratuita:018000122020

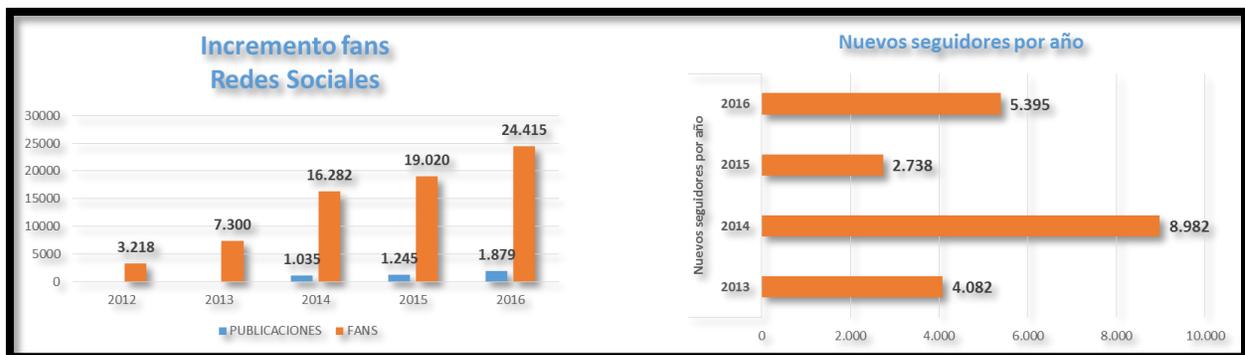
[www.orgsolidarias.gov.co](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)

Bogotá D.C, Colombia



- **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 61 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 1 solicitud

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias mantiene un crecimiento sostenido de sus redes sociales. En el primer semestre de 2016, la Unidad obtuvo 5.395 nuevos seguidores para un total de 24.415 seguidores en redes sociales



- **Tiempos de respuesta a solicitudes:**

El Área de Atención al Ciudadano reportó que el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes atendidas en el primer semestre de 2016 fue de 4.32 días, el cual muestra una disminución en los tiempos de respuesta promedio comparado con el primer semestre de 2015 que fue en promedio 8,76 días hábiles. La Oficina de Control Interno evidenció que en el cómputo de los días de tiempo de respuesta no se tuvieron en cuenta los días festivos, por lo que los promedios de respuesta mensual al momento de la verificación de la OCI son diferentes a los reportados por el área de Atención al Ciudadano. La oficina de control interno encontró que el tiempo promedio de respuesta de solicitudes para el primer semestre de la vigencia 2016 fue de 2,54 días.



**“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](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)

Bogotá D.C, Colombia



PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS Y SOLICITUDES PENDIENTES		
MES	X TIEMPOS DE RESPUESTA EN DÍAS	
	Participación Ciudadana	Verificación OCI
ENERO	1,9	1,19
FEBRERO	2,5	5,09
MARZO	3,9	2,60
ABRIL	3,8	2,00
MAYO	8,4	2,23
JUNIO	5,4	2,15
<b>TOTAL</b>	<b>4,32</b>	<b>2.54</b>

La Oficina de Control Interno, con base en información reportada por el área de Atención al ciudadano, evidenció que 6 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 0.52% en el primer semestre de la vigencia 2016.

RELACIÓN TIEMPOS DE RESPUESTA				
MES	Recibidas	Resueltas por fuera del tiempo	Sin resolver a la fecha	
ENERO	77	0	0%	0
FEBRERO	107	1	0.93%	1
MARZO	159	0	0%	0
ABRIL	189	1	0.53%	0
MAYO	177	4	2.2%	0
JUNIO	107	0	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>816</b>	<b>6</b>	<b>0.7%</b>	<b>1</b>

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
<b>Febrero</b>	29/02/2016	03/08/2015	112*	John A. Becerra	En tramite
<b>Abril</b>	28/04/2016	27/07/2016	60	William Cerquera	Cerrado
<b>Mayo</b>	10/05/2016	14/07/2016	44	Plutarco Tafur	cerrado
<b>Mayo</b>	17/05/2016	15/06/2016	19	David A. Avila	cerrado
<b>Mayo</b>	25/05/2016	01/07/2016	25	Mauricio Torres	cerrado
<b>Mayo</b>	30/05/2016	12/07/2016	29	Javier A. Gonzales	Cerrado

**Nota:** la fecha de respuesta de la solicitud del ciudadano John A. Becerra fue introducida para calcular cuántos días hábiles han transcurrido desde la recepción de la solicitud; al día 3 de agosto de 2016 Atención al Ciudadano reporta que la solicitud no ha sido resuelta aun.



**“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](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)

Bogotá D.C, Colombia



## Categorización y tiempos de respuesta:

A partir de la expedición de la ley 1755 de 2015 la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias inicio un proceso de categorización de peticiones el cual se encuentra en el manual y protocolo de atención al ciudadano el cual se actualizó el 18 de enero de 2016. La categorización y los tiempos de respuesta son los siguientes:

- **Petición de documentos:** Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.  
**Término de respuesta:** 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- **Petición de información:** Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.  
**Tiempos de respuesta:**  
Ciudadanos (obrando en nombre de sí mismos o de una empresa de carácter privado) 15 días hábiles siguientes a la recepción  
Entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción  
Miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción  
Defensor del Pueblo, 5 días hábiles siguientes a la recepción
- **Petición de consulta:** Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.  
**Término de respuesta:** 30 días hábiles siguientes a la recepción.
- **Sugerencia:** Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.  
**Término de respuesta:** 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.  
**Término de respuesta:** 15 días hábiles siguientes a la recepción
- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.  
**Término de respuesta:** 10 días hábiles siguientes a la recepción
- **Denuncia:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.  
**Término de respuesta:** 10 días hábiles siguientes a la recepción



- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.  
**Término de respuesta:** de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de acreditación (único trámite en la Unidad)

Se evidenció que el Manual y protocolo de atención al ciudadano, versión 6 del 12 de abril de 2016, define Derecho de Petición: *“Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la constitución política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.*

*Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.”*

Se evidencia que el término establecido en el manual es diferente al término establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, en el cual se establece *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”*

### Tema de consulta:

El tema de mayor consulta fue información relacionada con el tema de fomento de organizaciones solidarias (194), seguido de otro tema de consulta (166) que hace referencia a consultas sobre información institucional.

TEMA DE CONSULTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Fomento	26	22	33	50	37	26	<b>194</b>
Otros	2	2	6	5	1	3	<b>19</b>
Fortalecimiento	4	12	9	9	4	12	<b>50</b>
Educación solidaria	9	19	18	10	27	13	<b>96</b>
Tramites otras entidades	5	10	3	1	1	5	<b>25</b>
Información Institucional	8	12	23	63	46	14	<b>166</b>
Acreditación	17	18	14	21	20	12	<b>102</b>
Normatividad sector solidario	1	5	31	8	9	6	<b>60</b>
Asamblea general	0	0	0	1	2	0	<b>3</b>
Estatutos	0	0	8	3	3	1	<b>15</b>
Archivo DANCOOP	3	5	5	5	10	3	<b>31</b>
Invitación	0	0	4	2	1	0	<b>7</b>



### “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](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)

Bogotá D.C, Colombia



Vigilancia y control	0	2	1	9	10	0	<b>22</b>
Formatos bono pensional (3)	0	0	1	0	4	7	<b>12</b>
Agradecimientos	0	0	0	1	0	0	<b>1</b>
Certificación laboral exfuncionarios	1	0	0	1	0	0	<b>2</b>
Consejo pedagógico	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Información estadística del sector	0	0	3	0	2	0	<b>5</b>
Transformación	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>107</b>	<b>159</b>	<b>189</b>	<b>177</b>	<b>107</b>	<b>816</b>

Las funciones de atención personalizada y telefónica al ciudadano se venían ejerciendo por parte del profesional Universitario código 2044, grado 7 de la Oficina de atención al Ciudadano , el cual a partir del 10 de mayo se reubicó por necesidades del servicio en la Oficina Asesora Jurídica, mediante la resolución 154 del 10 de mayo de 2016. La carga laboral de este profesional se dividió entre los profesionales del grupo de educación, quienes establecieron un modelo rotativo para suplir las necesidades de atención al ciudadano. Cada miembro dedica aproximadamente 20% (8 horas) de su semana laboral en atención personalizada y telefónica al ciudadano. Adicionalmente, un miembro del grupo debe dedicar un 20% adicional en los trámites administrativos, informes y gestión de PQRDS.

Reporta el grupo de educación, que el diseño del programa integral de intervención UAEOS ha sufrido grave retrasos a consecuencia de la adicional carga laboral. Reportan que desde aproximadamente el 7 de mayo de 2016 no se ha podido avanzar en el diseño del programa.

El grupo de educación reporta que los tiempos promedio de respuesta, aunque siguen estando dentro de los tiempos establecidos por la ley, se han incrementado.

Por último, reportan que el grupo debido solicitar un ajuste al plan de acción de atención al ciudadano y al mapa de riesgos.

#### 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	Se evidenció que las solicitudes allegadas directamente a los funcionarios de la Unidad con referencia a temas de atención al ciudadano no están siendo reportadas a la Oficina de atención al ciudadano.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la capacitación a los funcionarios de la Unidad en la normatividad relacionada con la atención al ciudadano.</li> </ul>	Durante el primer semestre de 2016 se realizaron las siguientes actividades de capacitación:



### **“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](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)

Bogotá D.C, Colombia



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Módulo de atención al ciudadano en el diplomado Formar para Servir.</li> <li>✓ Capacitación en gestión de PQRDS.</li> <li>✓ Participación en jornadas de inducción.</li> <li>✓ Publicación en cartelera de la unidad de tiempos de respuesta y tipos de petición.</li> </ul>
--	---

## 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.
- Se recomienda descontar los días festivos para el cálculo de los días de respuesta a las solicitudes allegadas a atención al ciudadano.
- Se recomienda identificar las causas de los incumplimientos 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 y establecer las acciones correctivas necesarias para que no se vuelvan a presentar incumplimientos.
- Se recomienda ajustar el manual y protocolo de atención al ciudadano teniendo en cuenta que la ley 1437 de 2011 no hace diferenciación entre “derechos de petición” y “Petición de Interés General” y en su tenor literal establece “*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...*” *salvo las excepciones consagradas en los incisos 2 y 3 de dicho artículo.*
- Revisar el decreto 1166 del 19 de julio de 2016 identificando la pertinencia y aplicabilidad por parte de la Unidad y realizar los ajustes necesarios en el manual y protocolo de atención al ciudadano.

Cordialmente

**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](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)

Bogotá D.C, Colombia