



**ORGANIZACIONES
SOLIDARIAS**



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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 2017

BOGOTÁ, AGOSTO DE 2017



“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



SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PRIMER SEMESTRE DE 2017

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 primer semestre de 2017, 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 del primer semestre de la vigencia 2016 contra el correspondiente de la vigencia 2017, la coordinación de Educación e investigación, encargada del área de atención al ciudadano reportó una disminución del 6% al comparar la atención de los medios presenciales, telefónicos, correo electrónico, correo postal, portal web y redes sociales durante ambas vigencias.

COMPARATIVO CANALES DE ATENCIÓN ACUMULADO PRIMER SEMESTRE 2017 Vs. 2016			
CONCEPTO	2017	2016	VAR. %
Presencial	161	250	-36%
Correo Electrónico	292	229	28%
Telefónico	132	198	-33%
Chat	4	61	-93%
Portal Web	56	56	0%
Correo Postal	111	21	429%
Redes Sociales	10	1	900%
TOTAL	766	816	-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 - atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co

Bogotá D.C, Colombia



Al comparar la totalidad de solicitudes, se evidencia un incremento del 28%, 429% y 900%, en la atención por correo electrónico, correo postal y redes sociales respectivamente. Este incremento reportado por el área de atención al ciudadano se presenta principalmente por la atención oportuna que se viene dando a los canales correo electrónico y correo postal, como también debido a la participación en las ferias de atención al ciudadano realizadas en los municipios del Carmen de Bolívar, Ipiales y La Dorada con la participación de 124 ciudadanos atendidos. Con respecto al incremento en el número de solicitudes atendidas por redes sociales se evidencia un gran crecimiento debido a que en la vigencia 2016 no se encontraba articulado la atención por redes sociales, con el registro diario de atención al ciudadano.

Por su parte los canales de atención presencial, telefónico y chat, presentaron una disminución de 36%, 33% y 93% respectivamente debido a que se redujo el número de consultas por temas como Fomento, normatividad del sector e información institucional.

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 132 solicitudes.
- Correo postal: La Unidad a la fecha cuenta con la infraestructura adecuada para la prestación de este servicio, debido a que en la vigencia 2015 se realizaron las obras civiles para el acondicionamiento de este espacio. La OCI pudo verificar que la prestación del servicio se realiza de manera oportuna y acorde a los horarios establecidos.
- 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.
- Correo electrónico: Mediante el correo atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co se recibieron 292 solicitudes durante el primer semestre del 2017; 63 más que en el mismo periodo de la vigencia 2016.
- 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>.
- Chat: Los días martes y jueves de 9:00 a.m. a 12:00m se realiza atención en línea. 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.



- 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.

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias mantiene un crecimiento sostenido de sus redes sociales (Twitter y Facebook). En el primer semestre de la vigencia 2017 la Unidad presentó un aumento de 820 nuevos seguidores en Twitter y Facebook, al pasar de 25.522 a 31 de diciembre de 2016, a 26.342 seguidores a 30 de junio de 2017.

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 30 de junio de 2017 fue en promedio de 10.71 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, lo cual a realizar el promedio se debe diferenciar para que no distorsione el promedio. Los datos aportados por la Oficina de atención al ciudadano son con corte al día 20 de cada mes para incluir la información en los diferentes reportes que se generan desde el proceso.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS Y SOLICITUDES PENDIENTES	
MES	̄ TIEMPOS DE RESPUESTA
	Participación Ciudadana
ENERO	11,9
FEBRERO	11,5
MARZO	9,8
ABRIL	12,5
MAYO	9,6
JUNIO	8,93
TOTAL	10,71

La Oficina de Control Interno, con base en información reportada por el área de Atención al ciudadano, evidenció que del total de las 766 solicitudes allegadas a la Unidad en el primer semestre de 2017, el 11% se respondieron por fuera del plazo establecido en el Manual y protocolo de atención al ciudadano (85 solicitudes), así:

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO
ENERO	95	13
FEBRERO	150	20
MARZO	192	18
ABRIL	93	16
MAYO	109	12
JUNIO	127	6
TOTAL	766	85



“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



DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	TOTAL POR ÁREA	PART. %
Planeación	Martha Daza		1	1				2	2	2%
Jurídica	Luis Jimenez	2	2	1				5	8	9%
	Gloria Lache			3				3		0%
Grupo de Emprendimiento y Productividad	Francisco Isaza				1			1	2	2%
	Jhon Jairo Rojas					1		1		0%
Grupo de Desarrollo Solidario	Martha Estrada	1	1	3				5	5	6%
Grupo de Comunicaciones y Prensa	Cesar Vanegas		1					1	2	2%
	Sonia Buendia		1					1		0%
Grupo de Atención Especial a Poblaciones	Gloria Medina		1					1	2	2%
	Jose Omar				1			1		0%
GG.HH	Carmen Julia Lizarazo	3		2			1	6	6	7%
Educación	José Efraín Cuy	2	2				1	5	8	9%
	Magda Estrada	1						1		0%
	Gemma Cañon		1					1		0%
	Ricardo Ramirez		1					1		0%
Sin identificar nombre de dependencia	Sin identificar nombre de funcionario	4	9	8	14	11	4	50	50	59%
TOTAL		13	20	18	16	12	6	85	85	100%
		85								

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, adicionalmente el tema se presentó en el Comité de Desarrollo Administrativo y en el Comité Directivo para lo cual se ajustó la periodicidad del reporte de peticiones pendientes.

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 17 de julio de 2017, en el cual se establecieron requisitos internos de tiempos de respuesta a las solicitudes siendo estos tiempos menores que los establecidos en la ley 1437 de 2011.

Tiempo de respuesta según ley 1437 de 2011	TIPO DE PETICIÓN	Tiempo de respuesta según Manual y protocolo de atención al Ciudadano V7
Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. 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 (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Petición de Interés General	10 días hábiles siguientes a la recepción
	Petición de Información	- Ciudadanos (obrando en nombre de sí mismos o de una empresa de carácter privado) 10 días hábiles siguientes a la recepción
		- Entidad pública, 7 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 Documentación	7 días hábiles siguientes a la recepción.
	Petición de Consultas	20 días hábiles siguientes a la recepción.
	Reclamo	10 días hábiles siguientes a la recepción
	Queja	7 días hábiles siguientes a la recepción.
	Denuncia	7 días hábiles siguientes a la recepción.
	Derecho de Petición	7 días hábiles siguientes a la recepción.
	Sugerencia	10 días hábiles siguientes a la recepción



Tema de consulta:

El tema de mayor consulta fue información relacionada con el tema de acreditación (137), seguido de trámites con otras entidades (132), educación solidaria (113), fomento (70), formato bono pensional (59) y fortalecimiento (46). Se pudo evidenciar los temas de acreditación, educación solidaria y fomento se mantienen como los de mayor consulta desde la vigencia 2016.

TEMA DE CONSULTA	SOLICITUDES 2017	SOLICITUDES 2016	VAR. %
FOMENTO	70	194	-124
EDUCACIÓN SOLIDARIA	113	96	17
FORTALECIMIENTO	46	50	-4
ACREDITACIÓN	145	102	43
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	43	166	-123
OTRO	18	26	-8
TRAMITES OTRAS ENTIDADES	132	25	107
NORMATIVIDAD SECTOR SOLIDARIO	26	60	-34
FORMATO BONO PENSIONAL	59	12	47
ARCHIVO DANCCOP	20	31	-11
VIGILANCIA Y CONTROL	48	22	26
CERTIFICACIÓN LABORAL EXFUNCIONARIOS	5	2	3
ASAMBLEA GENERAL	3	3	0
ESTATUTOS	4	15	-11
INFORMACIÓN ESTADISTICA	8	5	3
INVITACIÓN	7	7	0
VOLUNTARIADO	19		19
TOTAL	766	816	-50

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 2016 emitió las siguientes recomendaciones, a las cuales se les hace seguimiento:

RECOMENDACIÓN	SEGUIMIENTO
Se recomienda verificar el acceso a la línea gratuita nacional con el proveedor del servicio de telefonía para asegurar que dicho canal de atención al ciudadano funcione correctamente. En caso dado de se tenga algún tipo de restricción desde el lugar	Se volverán a realizar pruebas de llamada a la línea 018000122020. En caso dado de se tenga algún tipo de restricción desde el lugar de la llamada se recomienda incluir dicha información en la página web.



de la llamada se recomienda incluir dicha información en la página web.	
Se recomienda verificar las causas de la deserción de los seguidores de la Unidad en las Redes sociales y establecer acciones que permitan disminuir el nivel de deserción.	Se remitió la inquietud de deserción de seguidores en redes sociales al Coordinador de Comunicación y Prensa, se analizó el tema en el Comité de Control Interno del 31 de julio precisando que existen dificultades para identificar las causas de deserción, por tanto los esfuerzos institucionales se enfocan a lograr captar nuevos seguidores en dichas redes, para el primer semestre de 2017 se evidenció un aumento de 820 seguidores

RESUMEN DE HALLAZGOS

Se evidenció que del total de las 766 solicitudes allegadas a la Unidad en el primer semestre de 2017, el 11% se respondieron por fuera del plazo establecido en el Manual y protocolo de atención al ciudadano (85 solicitudes).

RECOMENDACIONES

Se recomienda tomar acción correctiva sobre el incumplimiento reiterado de los plazos de respuesta a las peticiones, establecidos en el manual y protocolo de 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