



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

OFICINA DE CONTROL INTERNO



SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PRIMER SEMESTRE DE 2018

BOGOTÁ, AGOSTO DE 2018



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 2017 contra el correspondiente de la vigencia 2018, la coordinación de Educación e investigación, encargada del área de atención al ciudadano reportó un aumento del 17% al comparar el total de la atención por 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. 2018			
CONCEPTO	2017	2018	VAR. %
Presencial	161	278	73%
Correo Electrónico	292	290	-1%
Telefónico	132	82	-38%
Chat	4	11	175%
Portal Web	56	50	-11%
Correo Postal	111	160	44%
Redes Sociales	10	22	120%
TOTAL	766	893	17%



Al comparar la totalidad de solicitudes, se evidencia un incremento del 73%, 175%, 44% y 120% en la atención por los canales presencial, chat, correo postal, 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. Por su parte los canales correo electrónico, telefónico y portal web, presentaron una disminución de 1%, 38% y 11% respectivamente debido a que se redujo el número de consultas por temas como Fomento, normatividad del sector e información institucional.

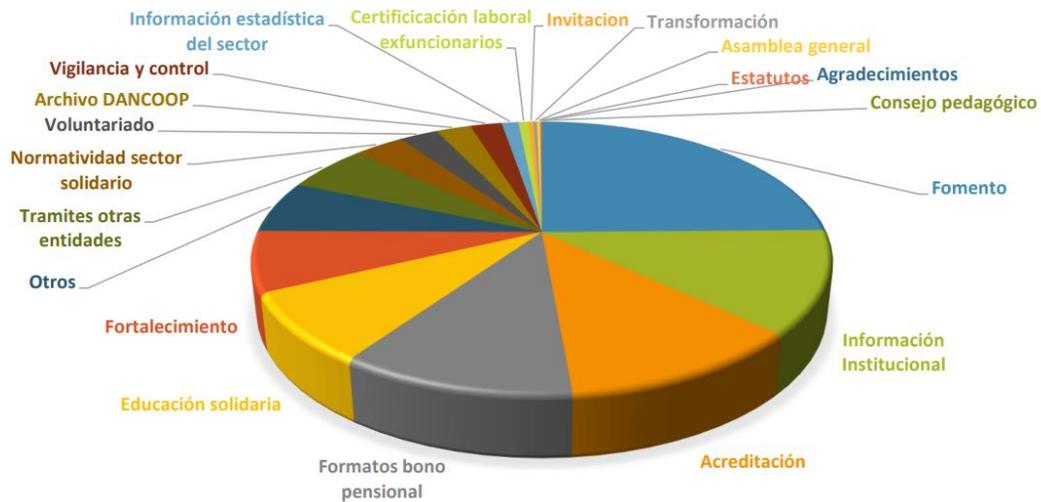
Verificados los diferentes mecanismos de atención al ciudadano se pudo establecer que la Unidad presta sus servicios de acuerdo con las normas legales vigentes. A continuación se presenta un resumen de los diferentes mecanismos de participación ciudadana:

- Atención telefónica: Brindada a través del PBX 3275252 y la línea gratuita nacional 018000122020. Se atendieron 82 solicitudes.
- Correo postal: La Unidad a la fecha cuenta con la infraestructura adecuada para la prestación de este servicio. La OCI pudo verificar que la prestación del servicio se realiza de manera oportuna y acorde a los horarios establecidos. SE viene trabajando en un aplicativo como desarrollo tecnológico propio de la Unidad que permitirá reducir aún más el uso de papel y tener la trazabilidad completa documental a través de sistemas tecnológicos
- 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 290 solicitudes durante el primer semestre del 2018; 2 menos que en el mismo periodo de la vigencia 2017.
- Portal web: Se recibieron 50 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>. Adicionalmente, de conformidad con datos reportados por parte del Grupo de Comunicación y prensa, en el primer semestre de 2018 se han publicado en la página web un total de 199 contenidos audiovisuales
- 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. Por su parte el grupo de Comunicación y prensa ha publicado con corte a 30 de junio de 2018, 11 contenidos para el

canal de youtube de la Unidad, así como se han ganado un total de 387 nuevos seguidores en la red social Twitter

Temas de Consulta

La unidad, con base en los reportes del área de Atención al Ciudadano, verificó los temas de mayor consulta por parte de la ciudadanía de lo cual se evidenció que durante el primer semestre de 2018 estos fueron:



Gráfica 1: Consultas por tema (1er semestre 2018), fuente Informe de atención al ciudadano 1er semestre de 2018

Se evidenció que los temas de mayor consulta por parte de la ciudadanía fueron Fomento, información institucional, Acreditación, Bonos pensionales, Educación solidaria y Fortalecimiento.

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 2018 fue en promedio de 7,01 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	7.4
FEBRERO	5.87
MARZO	7.35
ABRIL	5.35
MAYO	8.6
JUNIO	7.5
TOTAL	7.01

La Oficina de Control Interno, con base en información reportada por el área de Atención al ciudadano, evidenció que del total de las 939 solicitudes allegadas a la Unidad en el primer semestre de 2018, el 5,64% se respondieron por fuera del plazo establecido en el Manual y protocolo de atención al ciudadano (53 solicitudes), así:

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO
ENERO	132	7
FEBRERO	160	4
MARZO	130	7
ABRIL	157	5
MAYO	159	12
JUNIO	201	18
TOTAL	939	53

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.

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 2017 emitió las siguientes recomendaciones, a las cuales se les hace seguimiento:



RECOMENDACIÓN	SEGUIMIENTO
Se recomienda diseñar controles que permitan eliminar el número de peticiones respondidas por fuera de los plazos establecidos tanto la ley 1755 de 2015 como en el Manual y protocolo de atención al ciudadano	Se evidenció una disminución tanto en el tiempo promedio de respuesta a las peticiones, como en el número de peticiones respondidas por fuera de los plazos establecido en la ley 1755 de 2015, sin embargo, se siguen presentando respuestas por fuera de los plazos establecidos en dicha ley (53 peticiones)

RESUMEN DE HALLAZGOS

Se evidenció que del total de las 939 peticiones allegadas a la Unidad en el primer semestre de 2018, el 6% se respondieron por fuera del plazo establecido en el Manual y protocolo de atención al ciudadano (53 peticiones).

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