



El empleo
es de todos

UAEOS

VERSIÓN 07

CÓDIGO UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN 28/01/2019

SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2020

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

2020



SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PRIMER SEMESTRE VIGENCIA DE 2020

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 2020, 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 de la vigencia 2019 contra la vigencia 2020, se verificó que se presentó una disminución del 12.64%, 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			
MES	2020	2019	VAR. %
ENERO	128	153	-16%
FEBRERO	196	165	19%
MARZO	141	211	-33%
ABRIL	121	140	-14%
MAYO	118	188	-37%
JUNIO	160	132	21%
TOTAL	864	989	-12,64%

Al comparar la totalidad de solicitudes, se evidencia una disminución representativa en la atención en los meses enero, marzo, abril y mayo, la razón principal es el confinamiento obligatorio por la pandemia por Covid 19, lo cual hizo que durante los primeros meses de confinamiento los ciudadanos enfocaran sus esfuerzos personales en temas distintos a las solicitudes a la Unidad.

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:

Canales de Consulta	SEM I 2020
Correo Electrónico	366
Personalizado	74
Telefónico	270
Correo Postal	52
Aplicativo PQRD	43
Chat	56
Redes sociales	3
TOTAL	864

- Atención telefónica: Brindada a través del PBX 3275252, la línea gratuita nacional 018000122020 y línea celular: 322 844 45 59.
- 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. A su vez se continúa, 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. Durante el aislamiento preventivo obligatorio establecido por el Presidente de la república mediante decreto 457 de marzo de 2020 la Unidad emitió la Resolución 666 del 24 de abril de 2020 “Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19”.
- ATENCIÓN VIRTUAL:
 - Correo electrónico: mediante el correo atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co se recibieron 366 solicitudes durante el primer semestre de la vigencia 2020.
 - Aplicativo PQRD: 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>



- **Foros Virtuales:** Se realizaron 2 foros virtuales de participación ciudadana “Encuesta virtual nuevo espacio de educación solidaria y Foro conexión solidaria”. Y se realizaron a 30 de junio, 6 Foros de conexión solidarias así: Foro “Alivios Tributarios y Régimen Tributario Especial para las ESAL en tiempos de pandemia, foro “Economía social y solidaria: Resiliencia, Recursividad, Resistencia, foro “Mercados Campesinos Solidarios: inclusión participativa territorial, foro “Mujer rural y su rol en la economía campesina”, foro “Territorios sostenibles: paz y desarrollo para las economías rurales”, foro “Compras Públicas Locales y Comercio Justo: alternativa social y solidaria para la reactivación económica”.
- **Redes sociales:** La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias publica información de interés para los ciudadanos a través de las redes sociales: Twitter @orgsolidarias, www.facebook.com/organizacionessolidarias, YouTube e Instagram. Se han realizado campañas en todas las redes sociales como:
 - #EnEl2020Trámite de Acreditación
 - #Planfes
 - #SomosUAEOS
 - #ComprasPúblicasLocales
 - #Coronavirus
 - #PrevenciónYAcción
 - #QuédateEnCasa
 - #AislamientoObligatorio
 - #SoyUAEOS
 - #ReporteritosSolidarios
 - #YoSoySolidario
 - #YoMeQuedoEnCasa
 - #YoTeCuidoTúMeCuidas
 - #ConsulteLaNorma
 - #MesDeLasMadres
 - #ForosConexiónSolidaria
 - #MercadosCampesinosMóviles
 - Decretos Covid 19
 - #MesDelCampesino
 - #SinTrabajoInfantil
 - #mercadoscampesinos
 - #cooperativas
 - #ligacontraelcoronavirus
- **Chat:** Mediante el link: Chat, ubicado en la parte inferior derecha de la página web de la unidad se atiende a la ciudadanía de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en este link se realiza atención en línea a los ciudadanos y reciben atención inmediata respecto a dudas sobre el sector solidario. Este espacio es atendido por el profesional de la oficina de servicio al ciudadano.
- **Participación ciudadana proyecto de actualización y unificación trámite de acreditación:** se verificó la publicación e invitación del proyecto a través de los diferentes medios electrónicos de la unidad, se adelantó la consolidación de los aportes dentro de los cuales participaron 6

ciudadanos y 10 organizaciones solidarias realizando 103 aportes para la actualización y unificación trámite de acreditación.

Inicio
Atención al ciudadano ▾
Trámites y servicios ▾
La Entidad ▾
Planeación, gestión y control ▾
Prensa ▾
Ingresar ▾

Inicio / Atención al ciudadano / Mecanismos de participación / Proyectos en curso

Portal **SNARIV**

Proyectos en curso

Acorde al cronograma del plan para la participación ciudadana, publicamos el listado consolidado de los aportes recibidos e iniciamos la revisión para cada uno, una vez finalizado este análisis daremos respuesta individual a cada organización o persona que participó en el ejercicio.

No olvide que puede contactarnos para este y otros temas institucionales al correo atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co

Documentos a consultar:

- Consolidado de aportes al Proyecto de Resolución "Por medio de la cual se crea, unifica y actualiza la reglamentación relacionada con el trámite de acreditación que otorga la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias para impartir programas de formación en Economía Solidaria".
- Cronograma: Estrategia de Participación Ciudadana 2019 – 2020 – Componente racionalización de trámites, Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2019 -2020.

Documentos	
Consolidado de Observaciones y Aportes de la Ciudadanía.xlsx	61.31 KB
Cronograma Participación Ciudadana 2019 a 2020 _ Trámite Acreditación.pdf	166.48 KB
Comunicado.pdf	86.55 KB

Oferta institucional

- [Ciudadanía](#)
- [Sector Solidario](#)
- [Instituciones Públicas y Educativas](#)
- [Transparencia y Acceso a la Información Pública](#)

Tweets por @OrgSolidarias



OrgSolidarias @OrgSolidarias

El 2020 será recordado por los retos que han asumido empresas, organizaciones y emprendedores, que invita a la reflexión en medio de la crisis.

¿Cómo afrontar el presente y proyectar el futuro? Inscribete en el XIX Congreso Nacional de Fondos de Empleados. @rista5073

Insertar Ver en Twitter

El Director nacional de la UNidade itió un comunicado a la ciudadanía mediante el cual manifiesta que "...la UAEOS considera oportuno ampliar durante todo el período de 2020 estos espacios de discusión y de participación ciudadana para enriquecer el direccionamiento estratégico que la acreditación debe asumir en los próximos años, para aportar en el fomento de la cultura asociativa y solidaria en Colombia", por lo cual el proyecto de actualización y unificación trámite de acreditación culminará en la vigencia 2021.

- Revista Organizaciones Solidarias: Se emitieron la edición número 35.

Temas de Consulta

Con base en los reportes del área de Atención al Ciudadano, se verificó que los temas de mayor consulta por parte de la ciudadanía, durante el primer semestre de 2020 fueron: acreditación con 267 consultas, planes programas o proyectos institucionales 100 consultas, trámites otras entidades 94 consultas, promoción 86 consultas, información institucional 80 consultas, formación para el sector solidario 74 consultas.





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 2020 fue en promedio de 1.74 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.

La Oficina de Control Interno, con base en información reportada por el área de Atención al ciudadano, evidenció que del total de las 864 solicitudes allegadas a la Unidad durante el primer semestre de la vigencia 2020, el promedio en los tiempos de respuesta fue de 2.08 días.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS VIGENCIA 2020	
MES	PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA
	Participación Ciudadana
ENERO	1,79
FEBRERO	2,20
MARZO	1,85
ABRIL	1,34
MAYO	3,28
JUNIO	2,03
TOTAL	2.08

PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE LOS PLAZOS

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO
ENERO	128	0
FEBRERO	196	1
MARZO	141	0
ABRIL	121	1
MAYO	118	3
JUNIO	160	3
TOTAL	864	8

Se evidenció que, de 864 peticiones allegadas durante el primer semestre de 2020, un total de 8 peticiones fueron respondidas por fuera del plazo establecido y corresponden al 0.93%. De estas, 4

fueron referentes a información institucional, 1 a promoción, 1 a estado de procesos contractuales, 1 a certificados de información laboral – Pensional y 1 a archivo histórico. Se evidencia mejora en los tiempos de respuesta toda vez que para el mismo periodo de la vigencia 2019 se respondieron por fuera de los plazos establecidos el 3.59% del total de solicitudes allegadas.

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.

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 22 de septiembre de 2020 en su versión No. 11, en el que se establecieron requisitos internos de tiempos de respuesta a las solicitudes siendo estos tiempos menores que los establecidos en la ley 1755 del 30 de junio de 2015. También, se incluyó en este manual el decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*.

 El empleo es de todos UAEOS	MANUAL PROTOCOLO Y REGLAMENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: UAEOS-MN-GEO-001
		VERSIÓN: 11
		FECHA: 22/Sep/2020

Dentro del proceso auditor se procedió a verificar la dependencia encargada de dar respuesta a las peticiones que no cumplieron con la oportunidad en las respuestas establecida en el manual, reglamento y protocolo de atención al ciudadano, encontrando lo siguiente:

DEPENDENCIA	Número de peticiones
Dirección de Desarrollo	3
Dirección de Planeación	1
Subdirección	1
Gestión Humana	2
Gestión Jurídica	1
TOTAL	8

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 2019 emitió las siguientes recomendaciones, a las cuales se les hace seguimiento:



RECOMENDACIÓN Segundo semestre de 2019	SEGUIMIENTO OCI 2020 Primer semestre de 2020
El 3.59% de las peticiones que se respondieron por fuera del plazo establecido en el manual y protocolo de atención al ciudadano, durante la vigencia 2019, corresponden a temas como 19 fueron referentes a expedición de certificación de bonos pensionales, 9 a información institucional, 5 en expediciones laborales exfuncionarios, 4 de fortalecimiento, 3 de normatividad del sector, 3 de acreditaciones, 3 de Certificación Cursos Educación Solidaria, y el 27% restante, de las peticiones que durante la vigencia 2019 se respondieron por fuera del plazo establecido en el manual y protocolo de atención al ciudadano corresponden a temas como Fomento, archivo Dancoop, Certificación contratos, Educación solidaria, Información general del sector, Régimen tributario, Solicitud recursos, Solicitud trabajo, Trámites otras entidades, Vigilancia y control, Voluntariado	Se evidenció un mejoramiento en el promedio de los tiempos de respuestas por fuera de los plazos pasando del 3.59% en el primer semestre de 2019 a 0.93% en el mismo periodo de 2020, con 8 solicitudes por fuera del plazo de un total de 864. Sin embargo, se evidencia que aún se presenta falta de cumplimiento en la oportunidad de respuesta en algunos casos, que de acuerdo con el manual reglamento y protocolo, de protocolo y atención al ciudadano debe ser igual a cero.

5. RESUMEN DE HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

El 0.93% de las peticiones se respondieron por fuera del plazo establecido en el manual y protocolo de atención al ciudadano durante la vigencia 2020, con 8 solicitudes por fuera del plazo de un total de 864. A pesar de mostrar disminución en este indicador, aún se presenta falta de cumplimiento en la oportunidad de respuesta en algunos casos, que de acuerdo con el manual reglamento y protocolo y atención al ciudadano debe ser igual a cero.

Cordialmente

Firmado en Original

NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO

Jefe de Control Interno

Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

Elaboró: Holger Alberto Mendoza – Profesional Especializado Oficina de control Interno