



**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
VIGENCIA 2016**

BOGOTÁ, 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 VIGENCIA 2016

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, para la vigencia 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 de la Unidad.

3. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

- Solicitudes:

Al comparar las solicitudes de la vigencia 2016 contra la vigencia 2015, la coordinación de Educación e investigación, encargada del área de atención al ciudadano reportó un incremento del 18% 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 2016 Vs. 2015			
CONCEPTO	2016	2015	VAR. %
Presencial	387	301	29%
Correo Electrónico	348	332	5%
Telefónico	350	275	27%
Chat	61	150	-60%
Portal Web	105	64	65%
Correo Postal	93	2	4558%
Redes Sociales	6	16	-63%
TOTAL	1350	1140	18%



“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 29%, 5%, 27%, 65%, en la atención presencial, correo electrónico, telefónico, chat, portal web y correo postal respectivamente. Este incremento reportado por el área de atención al ciudadano se presenta principalmente por la participación en las ferias de atención al ciudadano realizadas en las ciudades de Villa del Rosario, Florencia, Puerto Asís, y Sincé, en las cuales fueron atendidas 880 solicitudes.

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. Los días 7 y 17 de abril se verificó por parte de la Oficina de Control Interno el servicio de la línea gratuita Nacional, para lo cual se realizaron llamadas a dicha línea, sin embargo, se evidenció que al llamar desde un teléfono celular la llamada no ingresa, sin embargo, al llamar desde un número fijo la llamada ingresa sin inconveniente.
- 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.
- 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
- Correo electrónico: Mediante el correo atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co se recibieron 229 solicitudes durante el segundo semestre del 2016; 16 más que en el mismo periodo de la vigencia 2015.
- 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 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. En la vigencia 2016, la Unidad obtuvo 5.479 nuevos seguidores para un total de 25.522 seguidores en redes sociales, se observa un nivel alto de deserción toda vez que con corte a diciembre de 2015 se contaba con 24.415 seguidores en redes sociales y al compararlo con



“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



número total al mismo periodo de 2016 se observa que el incremento en el número de seguidores fue del 5%.

- **Tiempos de respuesta a solicitudes:**

El Área de Atención al Ciudadano reportó que el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes atendidas en la vigencia 2016 fue en promedio de 4.18 días que en comparación con la vigencia 2015 que fue de 4.32 días, se observa que se mantiene en promedio de días de respuesta adecuado.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS Y SOLICITUDES PENDIENTES		
MES	X TIEMPOS DE RESPUESTA EN DÍAS	
	Participación Ciudadana	Verificación OCI
ENERO	1.19	1.19
FEBRERO	5.37	5.37
MARZO	5.42	5.42
ABRIL	1.61	1.61
MAYO	2.46	2.46
JUNIO	2.36	2.36
JULIO	7.82	7.82
AGOSTO	7.26	7.26
SEPTIEMBRE	4.81	4.81
OCTUBRE	2.87	2.87
NOVIEMBRE	4.62	4.62
DICIEMBRE	4.48	4.48
TOTAL	4,18	4,18

La Oficina de Control Interno, con base en información reportada por el área de Atención al ciudadano, evidenció que las solicitudes de información allegadas se respondieron dentro 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, igualmente, evidenció una disminución en el número de días promedio en emitir respuestas, al pasar de un 4.32 días durante 2015 a 4.18 días vigencia 2016. 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, actualizado 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:



“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



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, en el numeral 8, define Derecho de Petición como: “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



“Organizaciones Solidarias: un instrumento para la paz”



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 (294), seguido de educación solidaria (163, fortalecimiento (159), acreditación (137), información institucional (129) y otros con (124). Se pudo evidenciar que estos 6 temas referenciados se mantienen como los de mayor consulta desde la vigencia 2015.

TEMA DE CONSULTA	SOLICITUDES 2016	SOLICITUDES 2015	VAR. %
FOMENTO	294	260	13%
EDUCACIÓN SOLIDARIA	163	137	19%
FORTALECIMIENTO	159	73	118%
ACREDITACIÓN	137	75	83%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	129	118	9%
OTRO	124	243	-49%
TRAMITES OTRAS ENTIDADES	92	24	283%
NORMATIVIDAD SECTOR SOLIDARIO	76	62	23%
FORMATO BONO PENSIONAL	41	6	583%
ARCHIVO DANCCOP	35	36	-3%
VIGILANCIA Y CONTROL	25	54	-54%
CERTIFICACIÓN LABORAL EXFUNCIONARIOS	24	8	200%
ASAMBLEA GENERAL	22	3	633%
ESTATUTOS	16	15	7%
INFORMACIÓN ESTADISTICA	13	26	-50%
TOTAL	1350	1140	

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

RECOMENDACIÓN	SEGUIMIENTO
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	Se evidenció que las comunicaciones físicas allegadas por la ventanilla única se están canalizando por la Oficina de Atención al Ciudadano cumpliendo con la recomendación dada.



“Organizaciones Solidarias: un instrumento para la paz”



ciudadano, sean reportadas 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 evidenció que el reporte de solicitudes de atención al ciudadano se ajustó la fórmula de cálculo de los días de respuesta descontando los fines de semana y días festivos.
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 evidenció que se tomó como acción la implementación del formato de seguimiento a pprs.
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.	Se identificó que el decreto 1166 de 2016 no aplica a la Unidad puesto que este es por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

RECOMENDACIONES

- 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 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.

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