



**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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

BOGOTÁ, ABRIL DE 2018



“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 SEGUNDO 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 segundo 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 segundo 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 25% en el número de peticiones recibidas por la Unidad, al comparar la atención de los medios presenciales, telefónicos, correo electrónico, correo postal, portal web y redes sociales durante ambas vigencias. Así mismo, se identificó que los diferentes mecanismos de participación ciudadana están operando y presentan desarrollos representativos, los cuales garantizan a toda la ciudadanía el acceso a la información.

Al comparar los diferentes mecanismos de participación ciudadana, se evidencia un incremento de un 71% en solicitudes por correo postal y de un 17% en las redes sociales. 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. Con respecto al incremento en el número de solicitudes atendidas por redes sociales se evidencia un 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.



“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



Por su parte los canales de atención presencial, correo electrónico, telefónico, chat y portal web, presentaron una disminución de 34%, 6%, 44%, 89% y 40% respectivamente debido a que se redujo el número de consultas por temas como Fomento, normatividad del sector e información institucional.

COMPARATIVO CANALES DE ATENCIÓN ACUMULADO SEGUNDO SEMESTRE 2017 Vs. 2016			
CONCEPTO	2017	2016	VAR. %
Presencial	256	387	-34%
Correo Electrónico	327	348	-6%
Telefónico	196	350	-44%
Chat	7	61	-89%
Portal Web	63	105	-40%
Correo Postal	159	93	71%
Redes Sociales	7	6	17%
TOTAL	1015	1350	-25%

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 196 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 327 solicitudes durante el segundo semestre del 2017; 1 menos que en el mismo periodo de la vigencia 2016.



- **Portal web:** Se recibieron 63 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/pgr/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 segundo semestre de la vigencia 2017 se evidenció el incremento de 7.238 seguidores virtuales al pasar de 25.522 seguidores en 2016 a 32.760 en 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 julio y el 31 de diciembre de 2017 fue en promedio de 4.80 días, promedio que 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 cálculo real de los tiempos de respuesta. 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	X TIEMPOS DE RESPUESTA	
	II SEMESTRE 2017	I SEMESTRE 2017
JULIO	4,03	11,9
AGOSTO	3,77	11,5
SEPTIEMBRE	5,82	9,8
OCTUBRE	5,43	12,5
NOVIEMBRE	5,26	9,6
DICIEMBRE	4,51	8,93
TOTAL	4.80	10,71

En el cuadro anterior se observa un comparativo del primer y el segundo semestre de 2017, el cual evidencia una disminución aproximada del 50% en el promedio del tiempo de respuesta, esto muestra una mayor fortaleza del grupo de atención al ciudadano como también la entrega en el cumplimiento de sus funciones. Se evidenció que el reporte de peticiones y tiempos de respuesta se está presentando en el comité directivo, lo cual ha mejorado sustancialmente el tiempo de respuesta. Sin embargo, se evidenció que del total de las 1015 solicitudes allegadas a la Unidad en el segundo semestre de 2017, el 17% se respondieron por fuera del plazo establecido en el Manual



“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



y protocolo de atención al ciudadano (176 solicitudes) y de ellas 76 incumplen los plazos establecidos en el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 mediante el cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, entre ellos el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, así:

PRIMER SEMESTRE	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO	SEGUNDO SEMESTRE	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO
	I SEM	I SEM		II SEM	II SEM
ENERO	95	13	JULIO	194	15
FEBRERO	150	20	AGOSTO	214	12
MARZO	192	18	SEPTIEMBRE	187	16
ABRIL	93	16	OCTUBRE	202	21
MAYO	109	12	NOVIEMBRE	151	8
JUNIO	127	6	DICIEMBRE	67	4
TOTAL	766	85		1015	76
PARTICIPACIÓN %		11%			7%

Cabe resaltar que el número de solicitudes respondidas por fuera de los plazos disminuyó en un 36% en comparación con el primer semestre de 2017, el cual pasó de 85 solicitudes respondidas por fuera del plazo a 76 solicitudes durante el segundo semestre de 2017.

La oficina de Control Interno verificó los datos de los temas más frecuentes de las peticiones allegadas, de lo cual evidenció:

MES	Consulta	Documentos	Información	Interés General	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Total
JUL	12	16	161	3	1	0	1	0	194
AGO	2	24	188	0	0	0	0	0	214
SEP	9	26	152	0	0	0	0	0	187
OCT	11	15	174	1		0		1	202
NOV	9	14	127	0	0	0	0	1	151
DIC	4	9	53	0	0	1	0	0	67
TOTAL	47	104	855	4	1	1	1	2	1015
PART. %	5%	10%	84%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

Igualmente, se evidencia que el mayor número de peticiones por tipo es la petición de información seguido de las solicitudes de documentos, con 855 y 104 solicitudes respectivamente.



Se evidenció que con corte a 30 de junio de 2017 se tenían pendientes las respuestas a 85 peticiones, en comparación del corte a 31 de diciembre en el cual se tenían pendientes 8 peticiones por fuera de los plazos establecidos en el Manual y protocolo de atención al ciudadano.

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, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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 más exigentes 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:

Los temas de mayor consulta fueron información relacionada con el tema de acreditación (179), seguido de Fomento (176), educación solidaria (126), información institucional (108), formato bono pensional (94). 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 2do SEM 2017	SOLICITUDES 1er SEM 2017
FOMENTO	176	70
EDUCACIÓN SOLIDARIA	126	113
FORTALECIMIENTO	51	46
ACREDITACIÓN	179	145
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	108	43
OTRO	82	18
TRAMITES OTRAS ENTIDADES	35	132
NORMATIVIDAD SECTOR SOLIDARIO	69	26
FORMATO BONO PENSIONAL	94	59
ARCHIVO DANCCOP	21	20
VIGILANCIA Y CONTROL	18	48
CERTIFICACIÓN LABORAL EXFUNCIONARIOS	5	5
ASAMBLEA GENERAL	0	3
ESTATUTOS	5	4
INFORMACIÓN ESTADISTICA	15	8
INVITACIÓN	10	7
VOLUNTARIADO	21	19
TOTAL	1015	766

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

RECOMENDACIÓN	SEGUIMIENTO
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.	Se incluyó el seguimiento a la respuesta a las PQRDS en el Comité Directivo, lo cual mostro una reducción en los tiempos de respuesta al pasar de 10.71 días promedio de respuesta a 4.8.

RESUMEN DE HALLAZGOS

Se evidenció mejoramiento en el tiempo promedio de respuesta a las peticiones, sin embargo, durante el segundo semestre de 2017 se respondieron por fuera del plazo establecido en el Manual y protocolo de atención al ciudadano un total de 76 derechos de petición.



“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



**ORGANIZACIONES
SOLIDARIAS**



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

VERSIÓN
04

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
02/02/2016

RECOMENDACIONES

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

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 - atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co

Bogotá D.C., Colombia