



SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGUNDO SEMESTRE DE 2018



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

2019



SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

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 la vigencia 2018, 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. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Como medida fundamental en la atención al ciudadano en la Unidad, La Oficina de Control Interno evidenció la aprobación del proceso denominado SERVICIO AL CIUDADANO, el cual tiene por objeto “*Gestionar de manera oportuna y con calidad las peticiones y el trámite recibidos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.*” (Caracterización de proceso, versión 1, del 5 de diciembre de 2018). Se trata de un proceso misional por su importancia y aporte directo a la satisfacción del ciudadano. Se establecieron en él las siguientes actividades:

- Revisar, ajustar la Política y Manual y protocolo del Servicio al Ciudadano.
- Tramitar las peticiones recibidas de acuerdo a las disposiciones legales vigentes
- Gestionar las solicitudes relacionadas con el trámite de Acreditar, renovar y avalar a entidades del sector solidario en la prestación de servicios en educación solidaria a nivel básico
- Atender las consultas de temas relacionados con el desarrollo del sector solidario por los grupos de interés y partes interesadas.
- Realizar la encuesta de satisfacción Ciudadana.

Los documentos que hacen parte del proceso son la Política de atención al ciudadano (17/sep/2015), el Manual y protocolo de atención al ciudadano (13 nov 2018) y los procedimientos de Acreditación (5/dic/2018) y de gestión de peticiones (5/dic/2018).



Se estableció para la medición y control del proceso, tres indicadores de gestión, ellos son:

- Peticiones y Trámite 2019
- Oportunidad en la Atención a Peticiones y Trámite 2019
- Tiempo de Gestión de Peticiones 2019

Los cuales se comenzaran a medir a partir de enero de 2019, a la fecha del presente informe se han realizado las mediciones correspondientes a enero y febrero de 2019.

4. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

Para el seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana la Oficina de control interno tomo como insumo el Informe Anual 2018 Estadísticas de atención, peticiones, trámite y satisfacción ciudadana, así como el reporte de atención al ciudadano, elaborados por parte del área de atención al ciudadano, y los reportes por parte del proceso de Comunicación y Prensa de la Unidad. La información presentada en este documento contempla el consolidado de la vigencia 2018 por cada uno de los canales de atención:

- Atención telefónica: Brindada a través del PBX 3275252 y la línea gratuita nacional 018000122020. En la vigencia 2018 se atendieron vía telefónica 278 solicitudes, 71 menos que el total de 2017, vigencia en la cual se atendieron por esta vía 349 solicitudes.
- Correo postal: Las respuestas a peticiones por esta vía aumentaron de 282 en 2017 a 362 en 2018. El servicio es prestado directamente por parte de los funcionarios del área de correspondencia.
- 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 que durante la vigencia 2018 la atención personalizada aumento de 437 en 2017 a 489 en 2018, es decir se presentaron 52 solicitudes más.

Adicionalmente con la implementación de los gestores territoriales que desempeñan sus actividades en las sedes del Ministerio de trabajo y en los Centros de Atención y Reparación a las Víctimas los cuales durante la vigencia 2018 atendieron un total de 13736 ciudadanos, lo cual implica resultados favorables de la implementación de esta estrategia.

- Correo electrónico: Mediante el correo atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co se recibieron 290 solicitudes durante el segundo 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/pgj/index.php?idcategoria=6>. Adicionalmente, de conformidad con datos reportados por parte del Grupo de Comunicación y prensa, en el



segundo 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 via chat. 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.

Se evidenció el incremento del total de seguidores de las redes sociales de la Unidad, alcanzado en el 2018:

| | |
|------------|--------|
| Twitter: | 13.318 |
| Facebook: | 19.049 |
| Youtube: | 1.107 |
| Instagram: | 470 |

TOTAL SEGUIDORES: 33.944

- Ferias de Economía Solidaria: en la vigencia 2018 se realizaron las ferias:
 - o 1. Feria de economía solidaria el 03 de noviembre en el parque principal de Fontibón.
 - o 2. Feria de economía solidaria el 23 de noviembre en la ciudad de Medellín.

En el presente informe se incluyen resultados de medios de comunicación, que si bien no son propiamente mecanismos de participación ciudadana, si permiten dar a conocer las actividades de la Unidad que pueden generar retroalimentación por parte de la misma:

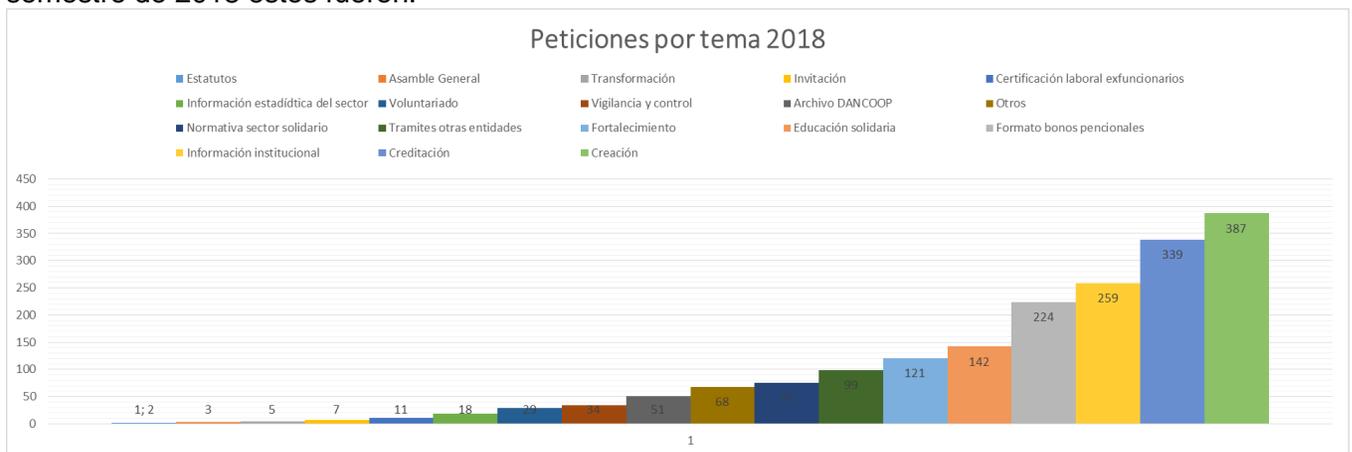
- Noticias en medios masivos de comunicación: Se evidenció la promoción y difusión de 137 noticias publicadas en medios, con lo cual se logró alcanzar un incremento del 51.1% para 2018, en el número de personas informadas a través de medios de comunicación.
- Publicación en revistas: Se evidenció la elaboración de 14 artículos de la Unidad publicados en diferentes revistas del sector solidario.
- Audiencia pública de rendición de cuentas: Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas el jueves 2 de agosto de 2018, transmitida por Canal Institucional.
- Boletines externos: Se evidenció la publicación de 18 boletines externos en el link: <http://www.orgsolidarias.gov.co/node/1099> al alcance de todos los ciudadanos, con los siguientes contenidos:



- Boletín No. 001 Cooperativas, con plazo para aspirar a exención de parafiscales
- Boletín No. 002 - Organizaciones Solidarias invita a reportar información financiera diciembre 2017
- Boletín No. 003 - Propuesta Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018
- Boletín No. 004 - Diligencie el E-censo entre el 9 de enero y el 8 de marzo de 2018
- Boletín No. 005 -La Unidad Administrativa, el ICBF y Naciones Unidas fijan las metas de trabajo para 2018
- Boletín No. 006 - Organizaciones Solidarias se une a la Ruta Competitiva por la Paz.
- Boletín No. 007 -Ministerio de Educación reconoce importancia del programa formar para emprender.
- Boletín No. 008 -El campo, gran beneficiario de las más de 400 organizaciones.
- Boletín No. 009 -La mujer es la base para una economía solidaria sostenible en el tiempo.
- Boletín No. 010 - Curso virtual de Economía solidaria para líderes.
- Boletín No. 011 - Más de 200 familias mejoran su vida gracias a ruedas de negocios de Compras Públicas Locales.
- Boletín No. 012 -Organizaciones de economía solidaria de Bogotá.
- Boletín No. 013 -Guía para el diseño de estrategias y programas de voluntariado.
- Boletín No. 014 -La economía solidaria, un ejemplo de cómo se puede construir tejido social.
- Boletín No. 015 -Organizaciones Solidarias en evento con bordadoras de Cartago Valle del Cauca.
- Boletín No. 016 -Sector Administrativo del Trabajo rindió cuentas de los últimos 8 años.
- Boletín No. 017 -DIAN dispone servicio informático para calificación.
- Boletín No. 018 -Jornada de Inclusión Laboral para las víctimas del conflicto armado en Santander.

5. TEMAS DE CONSULTA

La oficina de control interno, 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 segundo semestre de 2018 estos fueron:





Se evidenció que los temas de mayor consulta por parte de la ciudadanía fueron creación (387) Acreditación (339), información institucional (259), Bonos pensionales (224), Educación solidaria (142) y Fortalecimiento (121).

6. TIEMPOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES:

El Área de Atención al Ciudadano reportó el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes atendidas, de lo cual se evidenció que en promedio las PQRDS se atendieron en el primer semestre en 4,41 días, mientras que en el segundo semestre el promedio fue de 5,84 días:

| PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA A PQRDS | | | |
|--------------------------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| Primer semestre | Tiempo promedio | Segundo semestre | Tiempo promedio |
| ENERO | 4,37 | JULIO | 3,62 |
| FEBRERO | 3,21 | AGOSTO | 5,21 |
| MARZO | 3,77 | SEPTIEMBRE | 4,59 |
| ABRIL | 6,02 | OCTUBRE | 4,82 |
| MAYO | 4,01 | NOVIEMBRE | 4,93 |
| JUNIO | 5,08 | DICIEMBRE | 11,87 |
| Promedio | 4,41 | Promedio | 5,84 |

La Oficina de Control Interno, con base en información reportada por el área de Atención al ciudadano, evidenció que del total de las 981 solicitudes allegadas a la Unidad en el segundo semestre de 2018, el 11% se respondieron por fuera del plazo establecido en el Manual y protocolo de atención al ciudadano (107 solicitudes), así:

| MES | NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES | NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO |
|--------------|-----------------------------|--|
| JULIO | 140 | 9 |
| AGOSTO | 165 | 14 |
| SEPTIEMBRE | 210 | 20 |
| OCTUBRE | 210 | 24 |
| NOVIEMBRE | 142 | 8 |
| DICIEMBRE | 114 | 32 |
| TOTAL | 981 | 107 |

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. El total durante la vigencia 2018 se atendieron 1920 PQRS, de las cuales se atendieron fuera de los plazos establecidos en el Manual y protocolo de atención al ciudadano un total de 160, equivalentes al 8,33%.



7. 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 2018 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 evidenció que el promedio de atención a las PQRDS pasó de 4,41 días en el primer semestre de 2018 a 5,84 en el segundo semestre. Adicionalmente durante el primer semestre se dejaron de atender oportunamente un total de 53 Peticiones correspondientes al 5,64% del total del semestre, en comparación con el segundo semestre en el cual fueron 107 correspondientes al 10,91% del total del semestre, por tanto se evidenció que se siguen incumpliendo reiteradamente los tiempos de respuesta. |

RESUMEN DE HALLAZGOS

Se evidenció que del total de las 981 solicitudes allegadas a la Unidad en el segundo semestre de 2018, el 11% se respondieron por fuera del plazo establecido en el Manual y protocolo de atención al ciudadano (107 solicitudes)

RECOMENDACIONES

Se reitera la recomendación de tomar acción correctiva (Análisis de causas y establecimiento de plan de mejora) 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