



SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

2020



SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

• 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.

• 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 2019, 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.

• MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

- Solicitudes:

Al comparar las solicitudes de la vigencia 2018 contra la vigencia 2019, se evidenció una disminución del 6%, 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	2019	2018	VAR. %
ENERO	153	132	16%
FEBRERO	165	160	3%
MARZO	211	130	62%
ABRIL	140	157	-11%
MAYO	188	159	18%
JUNIO	132	155	-15%
JULIO	140	140	0%
AGOSTO	149	165	-10%
SEPTIEMBRE	129	210	-39%



OCTUBRE	148	210	-30%
NOVIEMBRE	131	142	-8%
DICIEMBRE	68	114	-40%
TOTAL	1.754	1.874	-6%

Al comparar la totalidad de solicitudes, se evidencia una disminución representativa del 39%, 30% y 40% en la atención en los meses de septiembre, octubre y diciembre respectivamente.

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 2019	SEM II 2019	TOTAL
Correo Electrónico	320	218	538
Personalizado	200	221	421
Telefónico	192	188	380
Correo Postal	-	299	299
Aplicativo PQRD	57	37	94
Chat	15	6	21
Redes sociales	-	1	1
TOTAL	784	970	1.754

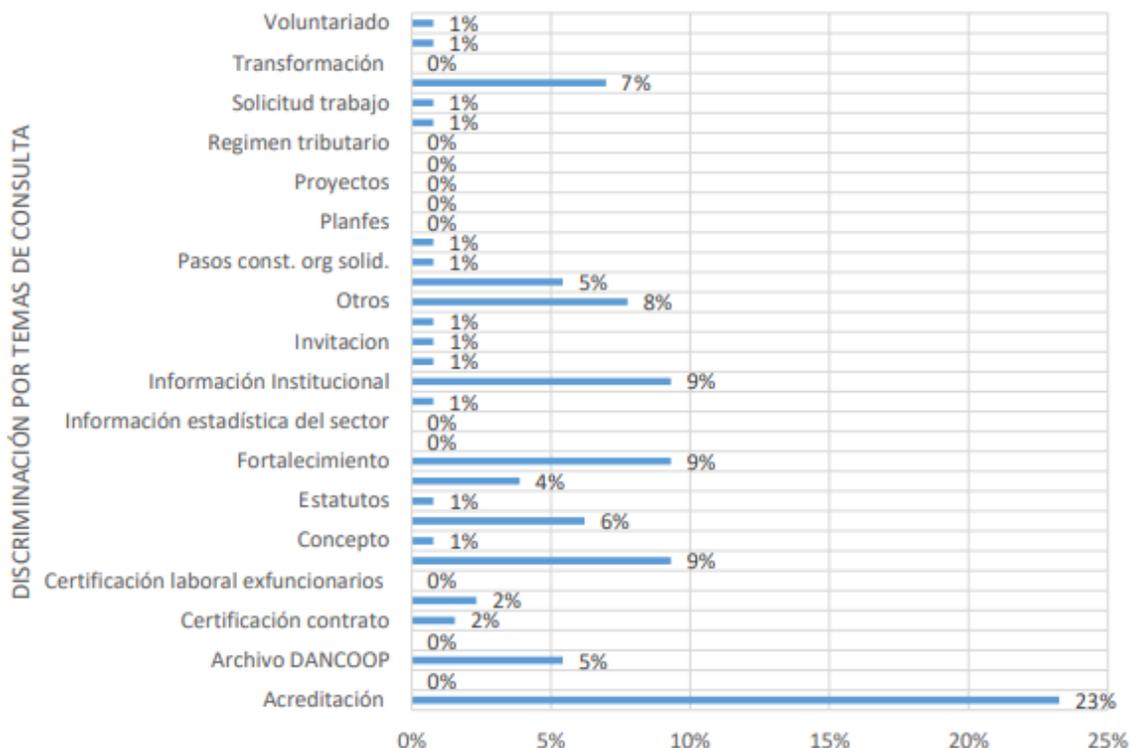
- Atención telefónica: Brindada a través del PBX 3275252 y la línea gratuita nacional 018000122020.
- Correo postal: La Unidad a la fecha cuenta con la infraestructura adecuada para la prestación de este servicio. La OCI pudo verificar que la prestación del servicio se realiza de manera oportuna y acorde a los horarios establecidos. A su vez, se continua 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 538 solicitudes durante la vigencia 2019.



- Portal web: Se recibieron 94 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>.
- Experiencias exitosas: durante la vigencia 2019 el grupo de comunicaciones y prensa emitió 15 experiencias que transforman vidas a través de Telecaribe, Teleantioquia, Telepacífico, Telecafé y RTVC. También se puede evidenciar las experiencias exitosas en el canal de Youtube en el link:
<https://www.youtube.com/playlist?list=PLUsSaD0qStJeJf792lpdnA4mGPu2LqfuP>
- Revista Organizaciones Solidarias: Se emitieron las ediciones número 31, 32, 33 y 34 de la revista.
- Foros Virtuales: Se realizaron 6 foros virtuales así:
 - o Foro "Encuesta a la ciudadanía respecto a Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Organizaciones Solidarias 2019",
 - o Foro "Nuestros Canales de Comunicación",
 - o Foro "Educación Cooperativa y Solidaria en el plan Nacional de Desarrollo",
 - o Foro "Nos estamos preparando para la audiencia pública",
 - o Foro "Propuesta de Planeación 2020",
 - o Foro "Audiencia Pública de 2018 – 2019 "
- Feria de Economía solidaria: Se realizaron tres ferias de economía solidaria en los municipios de Chipaque, Gayabetal y Caqueza.
- 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 emitieron videos de alianza del pacifico, 9^{na} feria de economía solidaria, campaña anticorrupción, concurso de fotografía y MIPG en redes sociales como twitter, Facebook, youtube y página web
- 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. Durante la vigencia 2019 se atendieron por chat un total de 21 peticiones

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 segundo semestre de 2019 estos fueron:



Discriminación por temas de consulta vigencia 2019. Informe de planeación táctica y operativa 2019

Se evidenció que los temas de mayor consulta por parte de la ciudadanía fueron: consulta el trámite de acreditación con el 23%; las solicitudes de certificación laboral 9%, y fortalecimiento e información institucional 9%.

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 31 de diciembre de 2019 fue en promedio de 5.75 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 lo distorsione. 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 VIGENCIA 2019	
MES	× TIEMPOS DE RESPUESTA
	Participación Ciudadana
ENERO	6.4
FEBRERO	2.6
MARZO	1.4
ABRIL	2.9
MAYO	3.2
JUNIO	7.5
JULIO	6,57
AGOSTO	6,4
SEPTIEMBRE	6,4
OCTUBRE	4,4
NOVIEMBRE	4,05
DICIEMBRE	6,66
TOTAL	5.75

La Oficina de Control Interno, con base en información reportada por el área de Atención al ciudadano, evidenció que del total de las 1.754 solicitudes allegadas a la Unidad en la vigencia 2019, el 3.59% se respondieron por fuera del plazo establecido en el Manual y protocolo de atención al ciudadano (63 solicitudes), así:

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO
ENERO	153	19
FEBRERO	165	4
MARZO	211	0
ABRIL	140	6
MAYO	188	6
JUNIO	132	9
JULIO	140	7
AGOSTO	149	4
SEPTIEMBRE	129	3
OCTUBRE	148	2
NOVIEMBRE	131	1
DICIEMBRE	68	2
TOTAL	1.754	63



De las 63 peticiones respondidas por fuera del plazo establecido, 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 17 a temas varios como Fomento, archivo Dancoop, Certificación contratos, Educación solidaria, Información general del sector, Régimen tributario, Solicitud recursos, Solicitud trabajo, Tramites otras entidades, Vigilancia y control y Voluntariado. Sin embargo al revisar los registros suministrados por Atención al ciudadano se evidenció que en los archivos de Excel no se discriminan los días festivos, adicionalmente en los casos de las solicitudes de certificación de historias laborales, no se identifica si el área de gestión humana antes del vencimiento del término señalado en la ley expresó los motivos de la demora y señaló el plazo razonable en que se resolvería, de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 que establece: *“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.”* Por lo cual se recomienda:

- Revisar en los archivos de Excel los casos en los cuales se reportó como incumplimiento en tiempos de respuesta, los casos en los cuales no se discriminaron los días festivos y ajustar el correspondiente reporte.
- Para los casos en los cuales la complejidad de la información solicitada no permita dar respuesta dentro de los plazos inicialmente establecidos, se responda al peticionario 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.
- Implementar el módulo de peticiones, que hace parte del Sistema de Gestión Documental electrónico y Archivo (SGDEA).

Se realizó seguimiento por parte de la OCI a la 63 peticiones reportadas como incumplidas, de lo cual se evidenció:

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 protocolo y reglamento de servicio al ciudadano, actualizado el 21 de noviembre de 2019, 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.



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

RECOMENDACIÓN	SEGUIMIENTO
El 78% de las peticiones que se respondieron por fuera del plazo establecido en el manual y protocolo de atención al ciudadano, durante el primer semestre de 2019, corresponden a temas como Fomento, fortalecimiento, proyectos, normatividad sector solidario, acreditación, solicitud trabajo, solicitud recursos, trámites otras entidades, entre otras. Se recomienda hacer un análisis de las causas que propiciaron el incumplimiento del tiempo de respuesta de las peticiones durante el primer semestre de 2019	Se evidenció un mejoramiento en la disminución del número de respuestas por fuera de los plazos establecidos, pasando del 8,33% en la vigencia 2018 a 3.59% en la vigencia 2019, correspondientes a 63 peticiones de 1.754. Sin embargo, se evidencia que aún se presenta falta de cumplimiento en la oportunidad de respuesta que de acuerdo al artículo 4 del MANUAL PROTOCOLO Y REGLAMENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO código UAEOS-MN-GEO-001 versión 9.

- **RESUMEN DE HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES**

Se evidenció incumplimiento en los términos de respuesta de 63 peticiones correspondientes al 3.59% durante la vigencia 2019, lo cual incumple lo establecido en el artículo 4 del MANUAL PROTOCOLO Y REGLAMENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO código UAEOS-MN-GEO-001 versión 9, se recomienda analizar las causas de los incumplimientos y establecer tareas en el sistema Isolución para que el sistema de notificaciones de aviso al momento en que se vayan a vencer los términos.

Cordialmente

Firmado en original

NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO

Jefe de Control Interno

Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias