

SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022



Fuente: Página web www.uaeos.gov.co

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AGOSTO 2022

SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PRIMER SEMESTRE VIGENCIA DE 2022

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, referente a las quejas, sugerencias y reclamos.

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 2022, 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 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

En el primer semestre de 2022 se registró un total de 825 peticiones. Estas peticiones tuvieron un tiempo de respuesta promedio de 2,89 días desde la recepción de la misma, de la siguiente manera:

Mes	Número peticiones	Tiempo promedio de respuesta
Enero	115	2,90
Febrero	129	3,10
Marzo	134	2,96
Abril	143	3,44
Mayo	171	2,41
Junio	133	2,57
Total	825	2,89

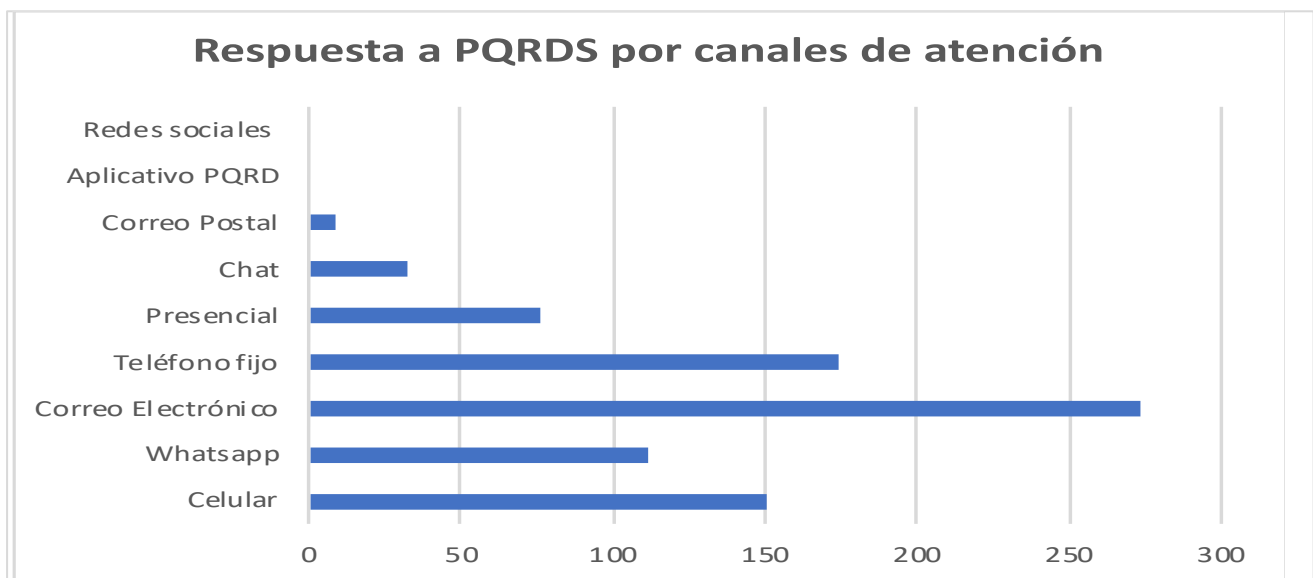
Respecto de los anteriores datos, se evidencia que en el mes de mayo hubo un incremento en el número de peticiones, respecto de los anteriores meses. Agregado a esto, el mes de enero fue el mes en el que menos se recibieron PQRDS. De conformidad con los datos otorgados por el Grupo de Atención al Ciudadano se pudo evidenciar que el tiempo promedio total de respuesta a PQRDS por todos los canales de atención, durante el primer semestre de 2022, fue de 2,89 días.

CANALES DE ATENCIÓN

Canales de atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Celular	16	32	16	28	33	25	150
Whatsapp	17	20	17	22	21	14	111
Correo Electrónico	44	41	50	53	51	34	273
Teléfono fijo	19	18	25	24	46	42	174
Presencial	12	7	16	9	19	13	76
Chat	6	9	6	5	1	5	32
Correo Postal	1	2	4	2	0	0	9
Aplicativo PQRD	0	0	0	0	0	0	0
Redes sociales	0	0	0	0	0	0	0
							825

En el primer semestre de 2022, se evidenció que los canales de atención más utilizados fueron el correo electrónico y el teléfono fijo, el primero con un total de 273 solicitudes atendidas, y el teléfono 174. La ampliación de canales de servicio al ciudadano siempre será un aspecto positivo en el relacionamiento con los administrados. En total se respondieron por los canales de atención 825 PQRDS.

Los canales de atención menos utilizados por la ciudadanía durante el primer semestre de 2022 fueron el aplicativo PQRDS y Redes sociales, por donde no se registraron PQRDS.



- Atención telefónica: Brindada a través del PBX 6013275252, línea gratuita nacional 018000122020 y línea celular: 322 844 45 59, del cual se recibieron 324 solicitudes por este medio.

- Correo postal: La Unidad cuenta con atención de recepción presencial de correspondencia, allí hubo atención para radicación de correspondencia en un horario de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm. Por este canal se recibieron 9 peticiones.
- 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.
- Correo electrónico: mediante el correo atencionalciudadano@uaeos.gov.co se recibieron 273 solicitudes durante el primer semestre de la vigencia 2022, siendo el canal más utilizado por los ciudadanos.
- Aplicativo PQRDS: No se recibieron visitas en el link de peticiones, quejas y reclamos de la Unidad, dispuesto en la página web de la Unidad <http://sitios.uaeos.gov.co/portal/pqr/index.php?idcategoria=6>

La oficina de control interno verificó directamente en la página web de la Unidad en el link del FORMULARIO PQRDS <http://sitios.uaeos.gov.co/portal/pqr/index.php?idcategoria=6> el cual en la anterior revisión se encontraba fuera de funcionamiento, encontrando que efectivamente se solucionó el tema de ingreso al aplicativo PQRDS en la página web:



- Foros Virtuales: Se evidenció que durante el primer semestre de 2022 se realizaron cuatro (4) Foros Conexión Solidaria, así:

1. Foro Conexión Solidaria: “Emprendimiento en el campo y CONPES juvenil” - 30 de marzo
2. Foro Conexión Solidaria: “Eventos virtuales, presenciales e híbridos. ¿Cómo empezar?” - 20 de abril
3. Foro Conexión Solidaria: “Mujer, emprendimiento y economía circular” - 18 de mayo
4. Foro Conexión Solidaria: “Seguridad informática en transacciones comerciales” - 15 de junio

- Redes sociales: La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias publica información de interés para los ciudadanos a través de las redes sociales: Twitter e Instagram @Uaeosco, www.facebook.com/uaeosco, YouTube “Colombia Sí es Solidaria”.

Se evidenciaron catorce (14) campañas en redes sociales en los siguientes temas:

En enero, una (1) campaña:

1. Atención al ciudadano, recordando horarios y canales de atención

En febrero, tres (3) campañas:

1. #UAEOSConpes
2. #InstrumentoDePaz #EsConHechos
3. #HablemosDeAsambleas

En marzo, dos (2) campañas:

1. Atención al ciudadano
2. UAEOSMujer

En abril, tres (3) campañas:

1. #MesDelNiñoUAEOS
2. #ProgramasParaJóvenes
3. TrámiteDeAcreditación

En mayo, dos (2) campañas:

1. #MesDeLasMadres
2. #SectorSolidarioTrabaja

En junio, tres (3) campañas:

1. Mes del Campesino
2. Ley de Mutuales
3. Sector Solidario Trabaja

Así mismo, se evidenció incremento de seguidores en Redes Sociales de la siguiente manera:

- Enero:

Total Seguidores : 22,265

Youtube 4,140

Twitter 16 397

Instagram 1.728

- Febrero: Aumentó 154

Total Seguidores : 22,419

Youtube 4,180

Twitter 16 435

Instagram 1.804

- Marzo: Aumentó 324

Total Seguidores : 22,743

Youtube 4,330

Twitter 16 554

Instagram 1.859

- Abril: Aumentó 190

Total Seguidores : 22,933

Youtube 4,400

Twitter 16 632

Instagram 1.901

- Mayo: Aumentó 197

Total Seguidores : 23,130

Youtube 4,510

Twitter 16 682

Instagram 1.938

- Junio: Aumentó 140

Total Seguidores : 23,270

Youtube 4,560

Twitter 16 695

Instagram 2.015

Al mes de junio se reportó incremento de un total de 1,101 seguidores orgánicos en las redes sociales Twitter, Instagram, Youtube.

- 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. Por medio de este canal de atención, se atendieron un total de 32 PQRDS.

5. Revista Organizaciones Solidarias: Se editó y publicó la revista institucional Organizaciones Solidarias No. 43 con el nombre “Este es el gobierno de la equidad y es con hechos” Visión 2022, disponible en: <https://virtuales.uaeos.gov.co/revistas/2022/revista43/>. Además, se evidenció la publicación de la revista institucional Organizaciones Solidarias No. 44 con las dos (2) ediciones de piezas digitales, con el nombre: “UAEOS. Juventud y Enfoque Diferencial” disponible en: <https://virtuales.uaeos.gov.co/revistas/2022/revista44/>. Y la publicación del Plegable Institucional de Servicios disponible en: <https://virtuales.uaeos.gov.co/folleto9/>

Así mismo, la Oficina de Control Interno verificó que en el canal de Spotify se publicaron 19 podcasts desde febrero a junio de 2022.

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 2022 fueron:

Temas de consulta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acreditación	30	44	28	40	65	46	253
Otro	20	14	25	7	11	9	86
Fortalecimiento	6	8	6	4	5	6	35
Creación	12	8	14	9	15	10	68
Formación para el sector solidario	9	11	4	21	12	5	62
Pasos para constituir una organización del sector solidario	2	2	0	0	2	9	15
Tramites otras entidades	0	1	2	9	6	3	21
Estadísticas sector solidario	0	1	0	0	1	2	4
Certificados de información laboral - Pensional	6	3	7	11	6	3	36
Planes, programas o proyectos institucionales	2	13	7	5	7	5	39
Certificados de información laboral - ex funcionarios * no pensional	0	0	0	0	0	0	0
Normatividad del sector solidario	0	1	3	5	4	7	20
Certificaciones procesos de formación	9	0	3	1	2	0	15
Información Institucional	2	10	13	25	25	15	90
Generalidades del sector solidario	13	10	14	3	5	7	52
Presuntas irregularidades	0	0	2	0	0	0	2
Integración	1	0	1	1	0	1	4
Promoción	0	0	0	1	1	0	2
Estado de procesos contractuales	0	0	0	0	0	1	1
Archivo histórico	0	0	2	1	3	3	9
Herramientas o Investigaciones	1	1	1	0	0	1	4
Protección	0	0	0	0	0	0	0
Asamblea	0	1	1	0	1	0	3
Desarrollo	2	1	1	0	0	0	4

De esta información puede evidenciarse que la acreditación (283), otros (86) e Información Institucional (90), son los principales temas de consulta que llegan a los canales de atención de la UAEOS. Hecho que permite denotar la interacción existente de la ciudadanía con la naturaleza de la entidad.



Denuncias: De conformidad con la información suministrada por el grupo de atención al ciudadano, durante el primer semestre la Unidad recibió un total de 2 comunicaciones clasificadas en temas de Consulta “Presuntas irregularidades” así:

1. El día 4 de mayo de 2022, se recibió traslado del juzgado 51 del Circuito, el cual fue remitido a la Oficina Asesora Jurídica, designado al Doctor Marlon Torres (jefe de la oficina asesora jurídica), registrado con fecha de respuesta: 12 de mayo de 2022. Al verificar con la oficina asesora jurídica se evidenció que se trata de una demanda de nulidad y reestablecimiento del derecho interpuesta por la funcionaria Rosa Yelena Granja, por lo cual no se tipifica como denuncia.
2. El día 22 de febrero de 2022, Edwin Arredondo, allego queja para la cual la UAEOS no es competente, por lo cual se dio traslado por competencia, el día 23 de febrero, al Ministerio de Trabajo. El día 24 de febrero se comunicó al peticionario sobre el traslado realizado de un día antes. La fecha de cierre fue el 23 de febrero. Se evidenció que se trató de una queja, la cual no era de competencia de la Unidad, por lo cual no se tipifica como denuncia.

Se evidenció que las 2 comunicaciones fueron respondidas bajo los plazos establecidos en el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (CPACA).

Peticiones de entes de control: Se evidenciaron los siguientes:

De la Procuraduría General de la Nación, se allegaron tres (3) peticiones:

1. Remitida el 9 de marzo de 2022. De ahí se trasladó a Diana Marcela Cadena y a la Dirección de Desarrollo. Registrado con fecha de respuesta: 11 de marzo
2. Remitida el 21 de abril de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección de Planeación e Investigación. Registrado con fecha de respuesta: 22 de abril.
3. Remitida el 9 de marzo. De ahí se trasladó a la Dirección de Investigación y Planeación. Registrado con fecha de respuesta: 23 de marzo.

De la Contraloría General de la República, se allegaron cuatro (4) peticiones, así:

1. Remitida el 16 de mayo. De ahí se trasladó a la Dirección Nacional. Registrado con fecha de respuesta: 20 de mayo.
2. Remitida el 13 de mayo. De ahí, se trasladó a la Dirección de Investigación y Planeación. Registrado con fecha de respuesta: 18 de mayo.
3. Remitida el 18 de mayo. De ahí se trasladó a la Dirección de Investigación y Planeación. Registrado con fecha de respuesta: 24 de mayo
4. Remitida el 24 de mayo. De ahí se trasladó a la Dirección de Investigación y Planeación. Registrado con fecha de respuesta: 27 de mayo

De la Fiscalía General de la Nación, se allegó una (1) petición remitida el 4 de abril. Se trasladó al Doctor Marlon Torres de Oficina Asesoría Jurídica. Registrado con fecha de respuesta: 12 de abril

De la Contaduría General de la Nación, se allegó una (1) petición remitida el 13 de mayo. Con respuesta de la Subdirección Nacional, registrada esta el mismo día 13 de mayo.

Del Congreso de la República, se allegaron dos (2) peticiones, así:

1. Remitida el 25 de febrero. Se trasladó a la Subdirección Grupo Financiera. Registrado con fecha de respuesta: 3 de marzo.
2. Remitida el 2 de mayo. Se trasladó a la Dirección Nacional. Registrado con fecha de respuesta: 4 de mayo.

Se evidenció que la unidad, durante el primer semestre de 2022, recibió un total de 11 comunicaciones por parte de los Entes de control, de las cuales: 4 fueron por parte de Contraloría General de la República, 1 de la Fiscalía General de la Nación, 1 de la Contaduría General de la Nación, 2 del Congreso de la República, y 3 de la Procuraduría General de la Nación. Se evidenció que todas las 11 solicitudes fueron respondidas en los plazos establecidas por el ente de control correspondiente o por el CPACA, según correspondiera.

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 junio de 2022 fue en promedio de 2,89 días.

La Oficina de Control Interno, con base en información reportada por el área de Atención al ciudadano, evidenció que del total de las 825 solicitudes allegadas a la Unidad durante el primero semestre de la vigencia 2022, el promedio en los tiempos de respuesta fue de 2,89 días a comparación del tiempo promedio de respuesta del periodo inmediatamente anterior, que fue de 1,41 días.

Peticiones respondidas por fuera de los plazos

Se evidenció que, de conformidad con la Ley 2207 de 2022, por medio de la cual se modificó el Decreto Legislativo 491 de 2020, se derogó los artículos 5 “*Ampliación de términos para atender las peticiones*” y 6 “*Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa*”, por lo tanto, a partir de la expedición de la Ley 2207, los términos vuelven a ser los establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, el cual expresa: “*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.”*

Sin embargo, la Unidad, en pro de controlar y mejorar el nivel de oportunidad de respuesta a las PQRDS ha establecido en el numeral 9 del Manual y protocolo de atención al ciudadano, el reglamento interno de atención a peticiones “PQRDS” el cual, en el artículo 5 establece los términos para resolver las peticiones así:

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a) *Derecho de Petición: se resuelve dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción*
- b) *Petición de interés general: se resuelve dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción*
- c) *Petición de Información: se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción. Cuando la petición de información proviene de otra Entidad pública dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción, de miembros del Congreso o el Defensor del pueblo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción*
- d) *Petición de Documentación: se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción*
- e) *Petición de Consultas: se resuelven dentro de los 30 días hábiles siguientes a la recepción*
- f) *Reclamo: se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción*
- g) *Queja: se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción*
- h) *Denuncia: se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción*
- i) *Denuncia por actos de corrupción: se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción*

j) Sugerencia: se resuelve dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción

Parágrafo. Imposibilidad de resolver dentro del término establecido. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el presente artículo, la Entidad informará de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado para ello, de tal circunstancia al peticionario, expresando: los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

Con base en la información reportada por el grupo de Atención al ciudadano, se evidenció que, de las 825 peticiones allegadas durante el primer semestre de 2022, un total de 8 peticiones fueron respondidas por fuera del plazo establecido en el artículo 4 del Manual y protocolo de atención al ciudadano, mediante el cual se establece los términos para resolver peticiones en la Unidad, para un 1,09% de solicitudes respondidas por fuera de los términos.

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO
Enero	115	1
Febrero	129	0
Marzo	134	2
Abril	143	1
Mayo	171	2
Junio	133	2
TOTAL	825	8

A continuación se relacionan las PQRDS que de conformidad con el reporte del grupo de atención al ciudadano, se respondieron por fuera de los plazos establecidos en el artículo 4 del Manual y protocolo de atención al ciudadano:

Fecha Rad.	Tipo de solicitud	Área encargada	Tipo de persona	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
26/1/2022	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	Persona natural	28/2/2022	23
9/3/2022	Petición de información	Subdirección Nacional	Persona natural	18/04/2022	28
28/3/2022	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	Asociación	26/04/2022	21
8/4/2022	Petición de documentos	Subdirección Nacional	Persona natural	9/05/2022	21
6/5/2022	Petición de Consulta	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	Persona natural	6/06/2022	21
3/5/2022	Petición de información	Subdirección Nacional	Entidad pública	16/06/2022	32
8/06/2022	Petición de información	Oficina Asesora Jurídica	Organismo comunal	18/07/2022	28
22/06/2022	Petición de información	Oficina Asesora Jurídica	Cooperativa	26/07/2022	24

Con base en lo anterior, se evidenció que las peticiones presentadas por; Nancy Parra Gómez (26/1/2022), Leonidas León León (9/3/2022), José Mercedes Rodríguez (28/3/2022), Laura Juliana García Magón (8/04/2022), Samir Mauricio Angarita (3/05/2022), Omar Andrés Garzón (6/05/2022), Ana Judith Martínez (8/06/2022), Alfonso Peñuela Roa (22/06/2022),

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.

De la información reportada por el grupo de atención al ciudadano, la oficina de control interno identificó que las peticiones asignadas a la oficina asesora jurídica, por los peticionarios Ana Judith Martínez y Alfonso Peñuela Roa, fueron respondidas en 24 y 28 días respectivamente. Sin embargo, al verificar el tema con la oficina asesora jurídica se identificó que en ambos casos se trató de consultas, las cuales tienen un plazo de 30 días según el numeral 2 del artículo 14 de la ley 1755 de 2015 que establece “*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.*”, mismo termino que establece el artículo 5 del manual y protocolo de atención al ciudadano. Adicionalmente se evidenció que dos presuntas denuncias, allegadas los días 22 de febrero de 2022 y 4 de mayo de 2022, realmente se trataron de un traslado por competencias y una demanda de nulidad y restablecimiento de derechos, respectivamente, por lo cual se identifican fallos humanos en la clasificación de la PQRDS. Se recomienda asignar los recursos necesarios que permitan contar con un sistema de información para la recepción, valoración, clasificación, respuesta y seguimiento a las PQRDS mitigando el riesgo de inadecuada clasificación, de lo cual depende los tiempos para dar respuesta oportuna.

Cordialmente,



NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO
Jefe Oficina de Control Interno