



Unidad Administrativa Especial de
**Organizaciones
Solidarias**

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

VERSIÓN
01

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
20/05/2013

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS OFICINA DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN ESTADO DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

**BOGOTA D.C
ENERO 2014**

Carrera 10ª No 15-22 PBX: 57+1 3275252 – Fax: 3275248 Línea gratuita:018000122020
www.orgsolidarias.gov.co - contactenos@orgsolidarias.gov.co

Bogotá D.C, Colombia

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.

2. ALCANCE

La evaluación comprendió los diferentes mecanismos de participación ciudadana con los que cuenta la Unidad para dar a conocer sus servicios a la ciudadanía y recibir de la mismas sus peticiones y recomendaciones.

Se determinó el estado de las peticiones, quejas y reclamos, solicitudes de información y consultas, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2013, con base en la normatividad que regula la materia.

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.

3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La oficina de Control interno evidenció que durante el segundo semestre del año 2013, se recibieron y atendieron 1154 solicitudes de información hechas por los ciudadanos de manera presencial, por vía telefónica, correo electrónico y portal web, observándose una disminución del 25% en la participación de los ciudadanos, lo cual representan 385 consultas menos con respecto al mismo periodo del año 2012.

COMPARATIVO MEDIOS DE CONSULTA											
VIGENCIA SEGUNDO SEMESTRE 2013Vs2012											
Medio de Consulta	Presencial		Telefónica		Correo E		Portal Web		Total		VAR. %
VIGENCIA	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	
Julio	30	39	36	39	200	22	6	50	272	150	81%
Agosto	41	60	23	89	137	16	10	62	211	227	-7%
Septiembre	26	79	23	86	54	58	9	66	112	289	-61%
Octubre	33	54	31	84	227	64	21	59	312	261	20%
Noviembre	22	69	29	118	75	77	9	53	135	317	-57%
Diciembre	22	46	18	96	72	105	0	48	112	295	-62%
TOTAL	174	347	160	512	765	342	55	338	1154	1539	-25%
Var. Q	-173		-352		423		-283		-385		
Var. % por medio de consulta	-50%		-69%		124%		-84%		-25%		

Verificados los mecanismos de participación ciudadana se observaron las siguientes mejoras realizadas al Proceso de Atención al Ciudadano

Buzón de sugerencias: Se adecuaron 2 buzones de sugerencias ubicados estratégicamente en sitios visibles, así mismo, estos buzones permite fácilmente llevar un mejor control de su contenido.

Conmutador: Se estableció en el conmutador un mensaje para las llamadas que ingresen a la entidad después de las 5 de la tarde, indicando el horario de atención al ciudadano.

Política de atención al ciudadano: El manual, la política y protocolos de atención al ciudadano se socializaron a todos los funcionarios por diferentes medios y estrategias: como concursos, correo electrónico y llamadas aleatorias internas.

OPINIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Verificados los diferentes mecanismos de atención al ciudadano se pudo establecer que la Entidad presta sus servicios de acuerdo con las normas legales vigentes.

A continuación se presenta un resumen de los diferentes mecanismos de participación ciudadana de la Unidad durante el segundo semestre de 2013:

- **Atención telefónica**

Brindada a través de nuestro PBX 3275252 y línea gratuita nacional 018000122020.

- **Correspondencia**

Todo tipo de solicitud, puede ser remitida por medio escrito al domicilio de la entidad: Carrera 10 No. 15 -22 (Bogotá D.C.), en horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, de lunes a viernes.

- **Atención personalizada**

La oficina de atención e información al ciudadano realiza atención personalizada a las solicitudes de los ciudadanos en el domicilio de la entidad Carrera 10 No. 15 -22 (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 electrónico atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co se recibieron 765 peticiones, 423 adicionales a las recibidas durante el mismo periodo en la vigencia 2012, observándose un incremento del 124%.



- **Portal Web**

Se recibieron 55 visitas por medio del link la Página web de la Unidad: www.orgsolidarias.gov.co Link Peticiones, Quejas y Reclamos, 283 menos que las registradas en el segundo semestre de 2012 en el cual se recibieron 338.

Informe elaborado por:

Firmado en Original

NELSON ENRIQUE PIÑEROS
JEFE DE CONTROL INTERNO
UAEOS