



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

### INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PRIMER SEMESTRE 2025



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
JULIO 2025



# Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias cuenta con la página web <https://www.unidadsolidaria.gov.co/> la cual se ha convertido en la principal fuente de información y contacto con la ciudadanía. Diariamente se cuenta con la actualización de la gestión institucional y publicaciones de interés del público en general. Con la colaboración del grupo de comunicaciones y prensa se realizan constantes publicaciones de notas y noticias, manteniendo así informada y actualizada a la ciudadanía con las novedades del sector, <https://www.unidadsolidaria.gov.co/prensa/noticias>, se evidenció que con corte a 30 de junio se han publicado 280 notas informativas

## Rendición de cuentas Durante la vigencia 2025

Se evidenció el desarrollo de cuatro ejercicios de rendición de cuentas, los cuales se han realizado utilizando acciones de diálogo implementadas por la entidad para la rendición de cuentas.

## ACCIONES DE DIÁLOGO

### Consultas a la ciudadanía:

Se evidenció que se llevaron a cabo cuatro ejercicios, los cuales se componen de 2 consultas a la ciudadanía, así:

- Encuesta de interés: Planeación 2025: que estuvo disponible hasta el 28 de enero de 2025, y obtuvo 1 respuesta de la ciudadanía. Se realizó la convocatoria a través de todos los medios disponibles por parte de la Unidad Solidaria.
- Encuesta de participación ECOVIDA 2025: que estuvo disponible hasta el 7 de julio en la página web con la participación de 2 personas. Se realizó la convocatoria a través de todos los medios disponibles por parte de la Unidad Solidaria.

## REDES SOCIALES

Se evidenció la gestión en las redes sociales de la unidad de la siguiente manera:



la unidad cuenta con el canal “Colombia sí es solidaria, de la cual se evidenció que en el primer semestre de 2025 se publicaron:

- Videos: 37 grabaciones
- En vivos: 5 en vivos

SUSCRIPTORES	
Segundo semestre 2024	6.977
Primer semestre 2025	7.150
Aumento de suscriptores	173



La Unidad cuenta con la red social de Instagram “USOLIDARIACO”, del cual se evidenció en el primer semestre de 2025 la siguiente información:



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

SEGUIDORES	
Segundo semestre 2024	6.768
Primer semestre 2025	6.890
Aumento de seguidores	122



La Unidad cuenta con la red social Facebook “Unidad Administrativa especial de Organizaciones Solidarias”, del cual se evidenció en el primer semestre de 2025 la siguiente:

SEGUIDORES	
Segundo semestre 2024	35.967
Primer semestre 2025	37.000
Aumento de seguidores	1.033



La Unidad cuenta con la red social de X “USOLIDARIACO”, del cual en el 2024 se evidenció la siguiente información:

SEGUIDORES	
Segundo semestre 2024	22.570
Primer semestre 2025	22.800
Aumento de seguidores	230

La Unidad en aras de fortalecer la socialización del trabajo realizado por los gestores en territorio y la dirección nacional realizó el programa “Así Vamos”, que durante el primer semestre se realizó un total de 23 capítulos: <https://x.com/UsolidariaCo>





# Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Periódico de la Unidad Solidaria: La Entidad con el fin de evidenciar su misionalidad en el territorio nacional desarrolló, en el primer semestre de 2025, una edición del periódico “Unidad Solidaria” <https://www.unidadsolidaria.gov.co/prensa/periodico>



## Testimonios regionales

La Unidad Solidaria cuenta con un espacio llamado “testimonios regionales”, donde se publican testimonios de diferentes dirigentes e integrantes de las organizaciones de economía solidaria en el país donde. Dentro del canal de YouTube se evidenciaron la publicación de 37 videos: <https://www.youtube.com/@UsolidariaCo/videos>





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

### ATENCIÓN PRESTADA A LAS PQRDS

En cumplimiento del 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, la oficina de control interno realizó seguimiento a la atención brindada, de lo cual evidenció:

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS:** De acuerdo a la información suministrada por la coordinación de atención al ciudadano, durante el primer semestre de 2025 se registró un total de 1.232 PQRSD, las cuales tuvieron un promedio de respuestas de 22.21 días desde la recepción de la misma, de la siguiente manera:

MES	NÚMERO DE PETICIONES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
ENERO	198	2.94
FEBRERO	216	3.05
MARZO	179	4.34
ABRIL	231	4.01
MAYO	239	3.60
JUNIO	169	4.27
<b>TOTAL</b>	<b>1.232</b>	<b>22.21</b>

Se evidenció que para el primer semestre 2025, se encuentra elaborado y publicado el informe primer trimestre atención al ciudadano 2025, el cual se encuentra publicado en la página web de la Unidad en el siguiente link: <https://www.unidadsolidaria.gov.co/Atenci%C3%B3n-al-ciudadano/Mecanismos-de-participaci%C3%B3n/resultados-de-mediciones-satisfacci%C3%B3n-ciudadana/Informe-consolidado-2025>, se informó por parte de la coordinación de atención al ciudadano, que el informe del segundo trimestre 2025, se encuentra en revisión por parte de la coordinación de planeación, el cual una vez sea aprobado, se enviará al grupo de comunicaciones y prensa para ser publicado en la página web de la Unidad.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

### CANALES DE ATENCIÓN:

Canales de atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Correo Electrónico	89	101	78	106	133	100	607
Correo Postal	1	1	0	0	0	0	2
Formulario web PQRDS	0	0	0	0	0	0	0
Presencial	15	15	17	15	14	10	86
Redes sociales	5	5	0	0	0	0	10
Teléfono Celular	43	35	29	29	22	21	179
Chat consola	6	6	10	5	17	5	49
Teléfono fijo	0	0	0	0	0	0	0
WhatsApp	39	53	45	76	53	33	299
Total	198	216	179	231	239	169	1.232

En el primer semestre de 2025, se evidenció que los canales de atención más utilizados fueron:

- Correo electrónico: mediante el correo [atencionalciudadano@unidadsolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@unidadsolidaria.gov.co) con **607** peticiones que corresponden al **49.31%** del total de las peticiones recibidas
- WhatsApp: con **299** peticiones que corresponden al **24.24%**.
- Canal teléfono celular: con **179** peticiones que equivalen al **19.08%** de las peticiones recibidas.
- Atención presencial: con **86** peticiones que equivalen **7%**, se evidenció que, la atención presencial ha venido disminuyendo en cada vigencia.
- Los canales de atención: chat consola, correo postal, formulario web, redes sociales y teléfono fijo, presentaron una participación porcentual **al 0.37%**
- Aplicativo PQRDS: se evidenció que ingresando al link de peticiones, quejas y reclamos de la Unidad, dispuesto en la página web de la Unidad <http://sitios.unidadsolidaria.gov.co/PQRS/>, presenta error, al hacer prueba de radicación de queja, sale de la página de manera automática arrojando error en captcha. Arrojando el siguiente error:

Seguridad

Captcha.

Error para el propietario del sitio: La clave de sitio no es válida



Privacidad - Condiciones

Previsualizar

Radicar

Se recomienda solicitar al grupo de tecnologías de la información y las comunicaciones las acciones necesarias para restaurar el link.



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

### TIPO DE ORGANIZACIÓN

Durante el primer semestre 2025, se pudo evidenciar que las organizaciones que consultaron con la Unidad Solidaria temas de interés fueron las que se muestran a continuación, en la tabla:

Tipo de Organización	Enero	Fabre	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Asociación	15	16	15	30	20	15	111
Asociación de productores campesinos	2	4	1	1	0	0	8
Asociación Mutual	2	0	3	4	5	1	15
Cooperativa	19	18	17	16	19	16	105
Corporación	9	3	4	7	3	4	30
Entidades con ánimo de lucro	12	7	8	10	9	4	50
Extranjera	1	1	0	0	3	0	5
Fondo de empleados	1	4	2	3	0	1	11
Fundación	16	17	12	13	7	7	72
Institución auxiliar de la economía solidaria	0	1	0	0	2	2	5
No aplica	78	98	58	57	67	41	399
No refiere	3	7	15	10	19	9	63
Organismo comunal	0	0	2	2	0	2	6
Organización de 2 grado	5	0	0	1	0	4	10
Organización de 3 grado	1	0	0	0	3	0	4
Otra	9	10	10	10	10	7	56
Precooperativa	1	0	1	0	0	0	2
Precooperativa de trabajo asociado	0	0	0	0	0	0	0
Pública	20	26	24	53	61	48	232
UAEOS	0	0	0				0
Unidad solidaria				3	1	2	6
Universidad - Instituciones de Educación	3	4	6	11	9	5	38
Voluntariado	1	0	1	0	1	1	4
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>216</b>	<b>179</b>	<b>231</b>	<b>239</b>	<b>169</b>	<b>1.232</b>

De la anterior información se evidenció, que, para el primer semestre de 2025, el ítem “no aplica” con un total de **399**, fue el más alto en consultar, seguido organización “Pública” con un total de **232** consultas y por último “Asociación”, para un total de **111** consultas.

### TEMAS DE CONSULTA

A continuación, se discriminan los temas de interés que tuvieron mayor consulta por la ciudadanía:

Temas de Consulta	Enero	Fabre	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acreditación	34	24	21	19	20	7	125
Archivo histórico	1	1	3	1	1	3	10
Asamblea	0	0	0	0	0	0	0



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Certificaciones procesos de formación	4	3	5	3	2	1	<b>18</b>
Certificados de información laboral - ex funcionarios * no pensional	10	6	3	1	1	6	<b>27</b>
Certificados de información laboral - Pensional	2	0	0	0	1	0	<b>3</b>
Creación	8	9	28	16	9	13	<b>83</b>
Desarrollo	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
Estadísticas sector solidario	0	0	3	3	0	0	<b>6</b>
Estado de procesos contractuales	0	1	0	14	2	3	<b>20</b>
Formación para el sector solidario	7	19	6	8	11	10	<b>61</b>
Fortalecimiento	5	7	7	19	20	12	<b>70</b>
Generalidades del sector solidario	1	0	3	2	9	10	<b>25</b>
Herramientas o Investigaciones	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>
Información Institucional	45	42	26	34	39	28	<b>214</b>
Integración	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>
Normatividad del sector solidario	3	2	4	3	3	0	<b>15</b>
Otro	16	9	27	20	12	14	<b>98</b>
Pasos para constituir una organización del sector solidario	9	6	2	1	0	2	<b>20</b>
Planes, programas o proyectos institucionales	23	30	17	40	38	29	<b>177</b>
Presuntas irregularidades	0	1	3	0	2	0	<b>6</b>
Promoción	1	0	3	16	8	5	<b>33</b>
Protección	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Tramites otras entidades	28	56	18	31	60	25	<b>218</b>
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>216</b>	<b>179</b>	<b>231</b>	<b>239</b>	<b>169</b>	<b>1.232</b>

Con base a lo reportado por la oficina de atención al ciudadano, se evidenció, que, para el primer semestre de 2025, el tema de consulta más solicitado fue el ítem Trámite otras entidades con un total de **218**, seguido de la “Información Institucional” con un total de **214** consultas y por último “Planes, programas o proyectos institucionales”, para un total de **177** consultas.

### **TIPO DE PQRSD**

De acuerdo a la tabla de tipo de PQRSD, con la que cuenta la Unidad, se muestra a continuación, el tipo y cantidad de solicitudes que más radicaron los ciudadanos en el primer semestre 2025:

Tipo de PQRDS	Enero	Fabre	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Denuncia	0	1	3	1	1	0	6
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	0	0	0	0



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Derecho de petición	1	7	5	6	13	6	38
Felicitaciones	1	0	0	0	X	0	1
Petición de Consulta	0	0	7	2	0	2	11
Petición de documentos	22	10	140	210	2	151	535
Petición de información	134	127	2	1	209	5	478
Petición de interés general	23	47	1	0	6	1	78
Queja	2	0	1	0	0	0	3
Reclamo	0	0	1	0	1	1	3
Sugerencia	0	0	18	2	0	0	20
Trámite	14	24	0	8	7	3	56
Tutela	1	0	1	1	0	0	3
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>216</b>	<b>179</b>	<b>231</b>	<b>239</b>	<b>169</b>	<b>1.232</b>

Se evidenció que el tipo de PQRSD, más solicitado por la ciudadanía es la petición de documentos, con un total de **535** solicitudes.

### PETICIONES DE ENTES DE CONTROL

A continuación, se relacionan las PQRSD, allegadas por entes de control:

#### ➤ Contraloría General de la República:

**RADICADO 20251501OSC0062:** Petición de documentos el 15 de enero de 2025. Remitida a las Subdirección Nacional (Dr. José Luis Pastrana Palacio):

**Asunto:** De acuerdo a denuncia presentada a la Contraloría General de la República, me permito solicitar información sobre el Contrato No. 131 de 2023 celebrado entre la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones solidarias y Cristian Alejandro Cárdenas Abril.

**Observación:** 15/01/2025 Asignada a Dirección Nacional  
15/01/2025 Remitida a la Coordinadora de Gestión Humana.

**Fecha de respuesta:** 20/01/2025 días: 03

**RADICADO 20251701OSC0083:** Petición de información el 17 de enero de 2025. El profesional de la oficina de atención al ciudadano, brindó respuesta.

**Asunto:** Desea conocer el dato de correo de Control Interno Disciplinario.

**Fecha de respuesta:** 17/01/2025 días: 0

**RADICADO 20250502OSC0257:** Petición de documentos el 05 de febrero de 2025. Remitida a las Subdirección Nacional (Dr. José Luis Pastrana Palacio):

**Asunto:** solicita allegar la información contenida en el anexo (en formato Excel, Word o PDF, sin contraseñas ni restricciones que impidan su manipulación):

**Observación:** 05/02/2025 Se asigna a DN 05/02/2025 DN remite a SN y OAJ

**Fecha de respuesta:** 10/02/2025 días: 3

**RADICADO 20251802OSC0336:** Petición de información el 18 de febrero de 2025. Remitida a las Dirección Nacional (Dr. Mauricio Rodríguez):

**Asunto:** solicita allegar la información contenida en el anexo (en formato Excel, Word o PDF, sin contraseñas ni restricciones que impidan su manipulación):



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

**Observación:** 05/02/2025 Se asigna a DN 05/02/2025 DN remite a SN y OAJ  
**Fecha de respuesta:** 04/03/2025 días: 10 – vencida 5 días

**RADICADO 20250603OSC0476:** Petición de información el 06 de marzo de 2025. El profesional de la oficina de atención al ciudadano, brindó respuesta.

**Asunto:** Información de los directivos de la entidad para temas de posconflicto  
**Fecha de respuesta:** 06/03/2025 días: 0

**RADICADO 20252503OSC0580:** Petición de información el 25 de marzo de 2025. Remitida a las Dirección de desarrollo (Dra. Mariam Serrano):

**Asunto:** Ajuste Rendición vigencia 2024 Modalidad Posconflicto  
**Observación:** Traslado por la Dirección Nacional a la Dirección de Desarrollo 26/03/25  
**Fecha de respuesta:** 08/04/2025 días: 10 – vencida 5 días

**RADICADO 20250204OSC667:** Petición de información el 02 de abril de 2025. Remitida a las Dirección de Planeación (Dra. Angie Torres):

**Asunto:** Adjuntan el Formulario de Solicitud de Información con el fin de obtener la información pertinente en el marco de la vigilancia fiscal que realiza la Contraloría Delegada para el Posconflicto  
**Observación:** Desde la Dirección de Planeación mencionan haber diligenciado el formulario de acuerdo a lo solicitado  
**Fecha de respuesta:** 25/04/2025 días: 15 -vencida 5 días

**RADICADO 20252205OSC1118:** Petición de información el 22 de mayo de 2025. Remitida a las Dirección de Planeación (Dra. Angie Torres):

**Asunto:** Preguntas para identificar el avance de la entidad en la implementación de los Decretos Leyes 4633, 4634 y 4635 de 2011, creada a partir de los artículos, 180, 109 y 143 para la respectiva Comisión de Seguimiento.  
**Fecha de respuesta:** 23/05/2025 días: 1

**RADICADO 20252605OSC1126:** Petición de información el 22 de mayo de 2025. Remitida a las Dirección de Planeación (Dra. Angie Torres):

**Asunto:** Solicitud de aclaración de la información para la elaboración del informe anual detallado para el Congreso de la República sobre la ejecución de los recursos y el cumplimiento de las metas del Componente para la Paz del Plan Plurianual de Inversiones (PIIP).  
**Observación:** Desde la Dirección de Planeación mencionan haber diligenciado el formulario de acuerdo a lo solicitado  
**Fecha de respuesta:** 30/05/2025 días: 4

**RADICADO 20252705OSC1130:** Petición de información el 27 de mayo de 2025. Remitida a las Dirección de desarrollo (Dra. Mariam Serrano):

**Asunto:** solicitud para completar, aclarar o responder las preguntas del Anexo denominado "Reiteración Formulario Posconflicto" que acompaña la comunicación; por cuanto la respuesta no se allegó, no fue clara o está incompleta  
**Observación:** Desde la Dirección de Planeación mencionan haber diligenciado el formulario de acuerdo a lo solicitado  
**Fecha de respuesta:** 3/06/2025 días: 4



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

### ➤ Procuraduría General de la Nación:

**RADICADO 20252001OSC0093:** Derecho de petición de información el 20 de enero de 2025. Remitida a las Oficina Asesora Jurídica (Dra. Luisa Fernanda Perdomo):

**Asunto:** Recomendaciones de la Procuraduría General de la Nación a la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias – UAEOS establecidas en el Sexto Informe sobre la implementación del Acuerdo de Paz 2023 – 2024.

**Observación:** Desde el correo de la Dirección Nacional responde a la Procuraduría y se copia a GAC. El 3 de marzo la jefe OAJ envía correo de la respuesta solicitando cierre. 20/01/2025 DN remite a a OAJ solicita apoyo de DIP y DDOS

**Fecha de respuesta:** 05/02/2025                      días: 12 – vencida 7 días

**RADICADO 20251004OSC727:** Derecho de petición de información el 10 de abril de 2025. Remitida a las Subdirección Nacional (Dr. José Luis Pastrana Palacio):

**Asunto:** Solicitud información sobre las cuotas de género en el 2024º

**Fecha de respuesta:** 24/04/2025                      días: 08

**RADICADO 20250306OSC1169:** Petición de información el 03 de junio de 2025. Remitida a la Dirección de Planeación (Dra. Angie Torres):

**Asunto:** Preguntas sobre el cumplimiento del punto 1.3 del Acuerdo de Paz – Planes Nacionales Sectoriales para la elaboración del Séptimo Informe al Congreso sobre los avances y retos en la implementación del Acuerdo de Paz

**Fecha de respuesta:** 03/06/2025                      días: 0

**RADICADO 20252606OSC1331:** Petición de información el 03 de junio de 2025. Remitida a las Dirección Nacional (Dr. Mauricio Rodríguez):

**Asunto:** La certificación de la persona que se solicita a continuación deberá incluir lo siguiente: acto administrativo de nombramiento y posesión, la hoja de vida, los antecedentes disciplinarios, el tiempo de servicio, las funciones desempeñadas y el salario devengado por cada cargo que el funcionario haya ocupado en la entidad, con especial énfasis en aquellos cargos ejercidos en calidad de encargo. Además, deberá incluir el acto administrativo de funciones, así como precisar la última dirección física y electrónica reportada en su hoja de vida

**Fecha de respuesta:** 02/07/2025                      días: 3

### ➤ Cámara de Representantes:

**RADICADO 20250304OSC679:** Derecho de petición el 03 de abril de 2025. Remitida a la Oficina Asesora Jurídica (Dr. Luisa Fernanda Perdomo):

**Asunto:** Derecho de petición con el propósito de solicitar información de como se ha venido implementando la Directiva Presidencial 011 de 2024.

**Observación:**

**Fecha de respuesta:** 29/04/2025                      días: 16 - vencida 11 días

### ➤ Senado:

**RADICADO 20250502OSC0259:** petición de información el 05 de febrero de 2025. Remitida a la Dirección Nacional (Dr. Mauricio Rodríguez):



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

**Asunto:** Solicitan confirmación audiencia pública en Medellín 13 de febrero:  
**Fecha de respuesta:** 06/02/2025 días: 01

Se evidenció que las peticiones con los siguientes radicados: 20251802OSC0036, 20252503OSC0580, 20250204OSC667, 20252001OSC0093, 20250304OSC679, se respondieron por fuera del plazo establecido por parte de los entes de control respectivos.

Se evidenció que la coordinación de atención al ciudadano no está remitiendo de manera oportuna las peticiones recibidas por parte de los entes de control, a la Oficina de control interno.

### **Peticiones respondidas por fuera de los plazos**

A continuación, se relacionan las PQRDS que, de conformidad con el reporte suministrado por la coordinación de atención al ciudadano, se respondieron por fuera de los plazos establecidos:

ENERO							
Nº	Radicado	Fecha de solicitud	Tipo de persona	Tipo de solicitud	Área encargada	Fecha de respuesta	Días hábiles en resolver
1	20250701OSC0013	07/01/2025	Jurídica	Petición de documentos	Subdirección Nacional	04/02/2025	20
2	20250701OSC0016	07/01/2025	Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo	11/02/2025	24
3	20250901OSC0027	09/01/2025	Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo	04/02/2025	18
4	20251501OSC0063	15/01/2025	Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo	12/02/2025	20
5	20252001OSC0089	20/01/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	17/02/2025	20
6	20252201OSC0101	22/01/2025	Jurídica	Petición de documentos	Dirección de Desarrollo	19/02/2025	20
7	20252401OSC0130	21/01/2025	Jurídica	Petición de documentos	Dirección de Desarrollo	06/03/2025	29
8	20253101OSC0185	31/01/2025	Jurídica	Petición de documentos	Dirección de Investigación y planeación	13/03/2025	29
FEBRERO							
9	20250402OSC0248	04/02/2025	Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo	04/03/2025	20
10	20250602OSC0265	06/02/2025	Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo	04/03/2025	18
11	20251102OSC0286	11/02/2025	Natural	Petición de interés general	Dirección de Desarrollo	12/03/2025	21
12	20251202OSC0295	12/02/2025	Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo	11/03/2025	19
13	20251302OSC0308	13/02/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	11/03/2025	18
14	20251402OSC0320	14/02/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	13/03/2025	20



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

15	20251702OSC0326	17/02/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	25/03/2025	25
16	2025242OSC0367	24/02/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	18/03/2025	16
17	2025252OSC0382	25/02/2025	Jurídica	Petición de documentos	Dirección de Desarrollo	13/03/2025	12
<b>MARZO</b>							
18	20250603OSC0480	06/03/2025	jurídica	Petición de información	Oficina Asesora Jurídica	14/05/2025	27
19	20250503OSC0470	05/03/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	23/04/2025	32
20	202501003OSC0487	10/03/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	04/04/2025	18
21	20252703OSC0608	27/03/2025	Natural	Petición de interés general	Dirección de Desarrollo	24/04/2025	18
22	20252703OSC0614	27/03/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	28/04/2025	20
23	20253103OSC0631	31/03/2025	Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo	24/04/2025	16
24	20253103OSC0633	31/03/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	28/04/2025	16
25	20253103OSC0642	31/03/2025	Jurídica	Reclamo	Dirección de Desarrollo	26/05/2025	37
<b>ABRIL</b>							
26	20250304OSC679	03/04/2025	jurídica	Petición de información	Oficina Asesora Jurídica	29/04/2025	16
27	20251004OSC731	10/04/2025	jurídica	Petición de información	Oficina Asesora Jurídica	14/05/2025	21
28	20252904OSC877	29/04/2025	jurídica	Petición de información	Oficina Asesora Jurídica	01/07/2025	41
29	20250904OSC726	09/04/2025	Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo	06/05/2025	16
30	20251104OSC755	11/04/2025	Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo	21/05/2025	24
31	20252504OSC841	25/04/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	21/05/2025	17
32	20252504OSC842	25/04/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	28/05/2025	22
33	20252804OSC872	28/04/2025	Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo	26/05/2025	19
34	20252904OSC878	29/04/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	26/05/2025	18
35	20253004OSC890	30/04/2025	Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo	27/05/2025	18
36	20250204OSC664	02/04/2025	Natural	Petición de información	Dirección de Investigación y planeación	28/04/2025	16
<b>MAYO</b>							
37	20252705OSC1134	27/05/2025	Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo	25/06/2025	19
38	20252905OSC1159	29/05/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	25/06/2025	19
<b>JUNIO</b>							
39	20250306OSC1162	03/06/2025	Jurídica	Petición de información	Oficina Asesora Jurídica	04/07/2025	21



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

40	20250406OSC1173	04/06/2025	Jurídica	Petición de interés general	Dirección de Desarrollo	02/07/2025	18
41	20250406OSC1176	04/06/2025	Natural	Petición de interés general	Dirección de Desarrollo	01/07/2025	17
42	20250506OSC1181	05/06/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	02/07/2025	17
43	20250906OSC1191	09/06/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	04/07/2025	16
44	20251306OSC1238	13/06/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	10/07/2025	17
45	20251306OSC1244	13/06/2025	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo	11/07/2025	18
<b>TOTAL PQRSD RESPONDIDAS POR FUERA DE LOS TIEMPOS 45</b>							

Se evidenció que, del reporte realizado por el proceso de atención al ciudadano, se identificó que de las **1.232** PQRDS allegadas en el primer semestre 2025, **45** fueron respondidas por fuera de los términos establecidos en la normatividad, por lo cual se evidencia un incumplimiento del artículo 14 de la ley 1755 de 2015 en consonancia con lo que expresa el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, que expresa: *“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. 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”*.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta la ley 1755 de 2015 en su artículo 31 y en el numeral 8 del artículo 39 de la ley 1952 de 2019, se recomienda realizar un análisis de las causas reales por las cuales se sigue presentando falta de oportunidad en las respuestas a las PQRDS y tomar las acciones necesarias para que dicho incumplimiento no se vuelva a presentar.

Se envía copia del presente informe a la Oficina asesora jurídica para que, desde su competencia como control interno disciplinario de la entidad, adelante las acciones que considere pertinentes.

Se evidenció que, el total de las PQRSD, que se respondieron fuera de los tiempos corresponden a las siguientes dependencias:

DEPENDENCIA	PQRSD FUERA DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA
<b>Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias</b>	37
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	5
<b>Subdirección Nacional</b>	1
<b>Dirección de Investigación y Planeación</b>	2
<b>TOTAL</b>	<b>45 - PQRSD</b>



# Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO
<b>ENERO</b>	198	8
<b>FEBRERO</b>	216	9
<b>MARZO</b>	179	8
<b>ABRIL</b>	231	11
<b>MAYO</b>	239	2
<b>JUNIO</b>	169	7
<b>TOTAL</b>	<b>1.232</b>	<b>45</b>

Teniendo en cuenta lo anterior, tomando como muestra y realizando seguimiento a los informes emitidos por esta oficina de control interno, <https://www.unidadsolidaria.gov.co/Planeaci%C3%B3n-gesti%C3%B3n-y-control/Control/informe-de-evaluaci%C3%B3n-y-auditoria/Participaci%C3%B3n-ciudadana> se pudo evidenciar que, el número de PQRSD respondidas por fuera de los tiempos en el primer semestre 2025, tuvo una disminución del 53%, ya que bajó de 96 PQRSD segundo semestre 2024 a 45 PQRSD primer semestre 2025.

Se evidenció que por parte de la coordinación de atención al ciudadano, se ha venido implementando el formato, AUTOCONTROL INTERNO DE LAS AREAS PARA SEGUIMIENTO PQRDSF SERVICIO AL CIUDADANO CODIGO: USOLIDARIA-FO-SC – 004 V2, el cual ha sido de ayuda para las diferentes áreas como recordatorio de cumplimiento de respuesta de las PQRSD, en los tiempos, se evidenció que por parte de la coordinación, dos días antes del vencimiento de cada PQRSD, se envía correo de recordatorio, haciendo énfasis en la implementación del formato.

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:**

Se evidenció, que la oficina de atención al ciudadano, después de cada atención presencial, entrega al ciudadano una encuesta de satisfacción física, para obtener la calificación de la atención prestada. También con base a los correos electrónicos suministrados en el listado de atención al ciudadano, envía link de encuesta de satisfacción.

[https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=Qk9foT\\_zzEKkEb2rNtlwwE3iNiLON39DpE0o8K8vn4FUOE85VEw4TDhJRUw0MExTSDISVUY1S05KRy4u&route=shorturl](https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=Qk9foT_zzEKkEb2rNtlwwE3iNiLON39DpE0o8K8vn4FUOE85VEw4TDhJRUw0MExTSDISVUY1S05KRy4u&route=shorturl)



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

En el informe de Mecanismos de participación ciudadana, correspondiente al segundo semestre de 2024 la oficina de control interno recomendó “implementar herramientas para identificar el nivel de satisfacción respecto de los demás servicios de la Unidad como son:

- ✓ Formulación de planes, programas y proyectos para la implementación de políticas públicas para el desarrollo del sector solidario.
- ✓ Divulgación de estadísticas sobre el comportamiento del sector solidario.
- ✓ Fomento de organizaciones solidarias.
- ✓ Promoción de la cultura de la solidaridad y la asociatividad en la ciudadanía, la educación formal y la educación para el trabajo.
- ✓ Elaboración y publicación de investigaciones y herramientas de fortalecimiento socio empresarial.”

Sin embargo, a la fecha se evidenció que la encuesta de satisfacción continua evaluando únicamente el servicio de atención presencial y virtual por parte del grupo de atención al ciudadano, por tanto, se reitera la recomendación.

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

- Se evidenció que ingresando al link de peticiones, quejas y reclamos de la Unidad, dispuesto en la página web de la Unidad <http://sitios.unidadsolidaria.gov.co/PQRS/>, presenta error, al hacer prueba de radicación de queja, sale de la página de manera automática arrojando error en captcha. Se recomienda solicitar al grupo de tecnologías de la información y las comunicaciones las acciones necesarias para restaurar el link.
- Se evidenció que las peticiones con los siguientes radicados: 20251802OSC0036, 20252503OSC0580, 20250204OSC667, 20252001OSC0093, 20250306OSC116, 20250304OSC679, se respondieron por fuera del plazo establecido por parte de los entes de control respectivos.
- Se evidenció que la coordinación de atención al ciudadano no está remitiendo de manera oportuna las peticiones recibidas por parte de los entes de control, a la Oficina de control interno.
- Se evidenció que, del reporte realizado por el proceso de atención al ciudadano, se identificó que de las **1.232** PQRDS allegadas en el primer semestre 2025, **45** fueron respondidas por fuera de los términos establecidos en la normatividad, por lo cual se evidencia un incumplimiento del artículo 14 de la ley 1755 de 2015 en consonancia con lo que expresa el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, que expresa: *“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. 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*



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

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". Por lo anterior, y teniendo en cuenta la ley 1755 de 2015 en su artículo 31 y en el numeral 8 del artículo 39 de la ley 1952 de 2019, se recomienda realizar un análisis de las causas reales por las cuales se sigue presentando falta de oportunidad en las respuestas a las PQRDS y tomar las acciones necesarias para que dicho incumplimiento no se vuelva a presentar. Se envía copia del presente informe a la Oficina asesora jurídica para que, desde su competencia como control interno disciplinario de la entidad, adelante las acciones que considere pertinentes.

- Se evidenció que por parte de la coordinación de atención al ciudadano, se ha venido implementando el formato, AUTOCONTROL INTERNO DE LAS AREAS PARA SEGUIMIENTO PQRDSF SERVICIO AL CIUDADANO CODIGO: USOLIDARIA-FO-SC – 004 V2, el cual ha sido de ayuda para las diferentes áreas como recordatorio de cumplimiento de respuesta de las PQRSD, en los tiempos, se evidenció que por parte de la coordinación, dos días antes del vencimiento de cada PQRSD, se envía correo de recordatorio, haciendo énfasis en la implementación del formato.
- En el informe de Mecanismos de participación ciudadana, correspondiente al segundo semestre de 2024 la oficina de control interno recomendó “implementar herramientas para identificar el nivel de satisfacción respecto de los demás servicios de la Unidad como son:
  - Formulación de planes, programas y proyectos para la implementación de políticas públicas para el desarrollo del sector solidario.
  - Divulgación de estadísticas sobre el comportamiento del sector solidario.
  - Fomento de organizaciones solidarias.
  - Promoción de la cultura de la solidaridad y la asociatividad en la ciudadanía, la educación formal y la educación para el trabajo.
  - Elaboración y publicación de investigaciones y herramientas de fortalecimiento socio empresarial.”

Sin embargo, a la fecha se evidenció que la encuesta de satisfacción continúa evaluando únicamente el servicio de atención presencial y virtual por parte del grupo de atención al ciudadano, por tanto, se reitera la recomendación.

Cordialmente

*Firmado en Original*

**NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Ana María Ospina Sánchez – contratista OCI