



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Bogotá D.C., 14 de agosto de 2026

Doctora:

YOLANDA AMAYA HERRERA

Directora Nacional

Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

Ciudad

Asunto: Informe de auditoría de evaluación independiente al proceso de Servicio al Ciudadano

Respetada Dra.

Reciba un cordial saludo, en cumplimiento del programa anual de auditoria 2026 y del rol de evaluación y seguimiento establecido en el decreto 648 de 2017, me permito remitir informe de auditoría de evaluación independiente al proceso de Servicio al Ciudadano

En cumplimiento del decreto 648 de 2017 envío copia a los miembros del Comité Institucional de Control Interno y a la líder del proceso

Agradecemos la atención a la presente y le reiteramos nuestro compromiso de asesorar y acompañar las acciones de mejora.

Cordialmente



NELSON ENRIQUE PINEROS MORENO
Jefe de Oficina

Oficina de Control Interno

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

AUDITORÍA DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
AGOSTO 2026**

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

INFORME DE AUDITORIA DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE AL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OBJETIVO GENERAL:

Verificar la gestión realizada para brindar una atención integral a la ciudadanía que deben observarse en todas las interacciones entre los funcionarios de la Unidad y sus grupos de valor, gestionando de manera oportuna y con calidad las peticiones y el trámite recibidos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Verificar el seguimiento al mapa de riesgos del proceso
- Verificar los avances de las actividades definidas en el plan de acción de la vigencia 2026
- Verificar el reporte oportuno los indicadores de gestión
- Verificar plan de mejoramiento del proceso
- Verificar el procedimiento de Gestión de Peticiones
- Verificar el política de servicio al ciudadano
- Verificar manual protocolo y reglamento de servicio al ciudadano
- Verificar los formatos definidos en el proceso de servicio al ciudadano

ALCANCE:

Cubre las actividades desarrolladas entre el 01 de enero al 31 de mayo de 2026

GRUPO/PROCESO A AUDITAR:

Coordinación grupo de atención al ciudadano/proceso de servicio al ciudadano

OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:

- Promover las Agendas Comunes Territoriales para definir estrategias locales con los actores del territorio, que permitan la construcción de un nuevo modelo de operación de las organizaciones para que sean sostenibles y sustentables, y se articulen con los recursos nacionales, regionales o locales para la creación de condiciones de productividad, infraestructura y Derechos sociales
- Generar conocimiento con las organizaciones de la Economía Solidaria, Popular y Comunitaria, identificando los saberes construidos, haciendo uso de la investigación aplicada, donde el conocimiento y la experiencia se conjuguen en procesos participativos en el que dialoguen lo popular, lo social y lo solidario
- Posicionar y fortalecer las redes y medios alternativos, comunitarios y digitales en el territorio, con el fin de que estos sean el vehículo a través del cual se promocióne la cultura solidaria para la paz y se visibilicen las bondades de la asociatividad solidaria como gestor del cambio en los territorios
- Fortalecer la articulación institucional para recuperar la confianza de la ciudadanía y para fortalecer la acción integral del Estado

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

- Caracterización del proceso
- Política de Servicio al Ciudadano
- Protocolo y reglamento de servicio al ciudadano
- Procedimiento de Gestión de Peticiones
- Matriz de PQRDSF

METODOLOGÍA UTILIZADA:

La auditoría al proceso de Servicio al Ciudadano se desarrolló mediante la aplicación de técnicas de revisión documental, análisis de información y pruebas de verificación, con el propósito de evaluar la gestión y oportunidad en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), así como los mecanismos implementados para promover la participación ciudadana. Para ello, se efectuó la verificación de la matriz consolidada de PQRSD correspondiente al período auditado, con el fin de identificar el volumen de solicitudes recibidas, su clasificación, trazabilidad y cumplimiento de los términos establecidos para su atención. Asimismo, se validaron las respuestas emitidas a la ciudadanía por las diferentes dependencias de la entidad, tomando como muestra las PQRSD trasladadas a cada área competente, mediante la revisión de los soportes documentales que evidencian la gestión adelantada, la calidad de las respuestas proporcionadas y el cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos en la normatividad vigente y en los procedimientos internos.

De igual manera, se verificaron los mecanismos de participación ciudadana implementados por la entidad, a través del análisis de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios, con el fin de identificar oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la atención y el servicio prestado a la ciudadanía.

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Actividades desarrolladas en pro de controlar y dar tratamiento a los riesgos del proceso de servicio al ciudadano. La Oficina de control interno realizó análisis y seguimiento a los mapas de riesgos del proceso de lo cual se evidenció:

SERVICIO AL CIUDADANO			
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	PLAN DE ACCIÓN	SEGUIMIENTO
Posibilidad de pérdida económica y pérdida reputacional debido a incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos dentro del trámite de acreditación	Establecer tiempos de respuesta en el trámite de acreditación para procesos internos inter -áreas en la Unidad Solidaria	Acción 1. Concertar con profesionales de las diferentes áreas de la Unidad Solidaria que intervienen en el trámite de acreditación, tiempos de respuesta para la verificación de requisitos legales en la expedición de las resoluciones de acreditación.	La líder del proceso manifestó que el riesgo no corresponde, por competencia, al proceso de servicio al Ciudadano, sino al proceso de Educación asociativa solidaria, dado que el proceso de acreditación es responsabilidad del grupo de Educación. No obstante, se evidenció que, en el mapa de riesgos, la actividad figura como responsabilidad del proceso de servicio al

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

		Acción 2. Proponer la inclusión de períodos explícitos de respuesta, dentro del marco normativo del trámite de acreditación, que incluyan los tiempos por cada etapa del trámite.	Ciudadano, por lo que se recomienda revisar su asignación. Se recomienda dar traslado del riesgo al proceso de Educación asociativa solidaria. Se evidenció que efectivamente se solicitó por parte de la Coordinadora del grupo de atención al ciudadano mediante correo electrónico del 3 de julio de 2026.
Posibilidad de pérdida reputacional debido a peticiones resueltas de manera inoportuna y/o extemporánea.	Generar mecanismos de alerta temprana para recordar los tiempos estipulados por Ley a las peticiones asignadas a las diferentes áreas de la entidad.	Remitir periódicamente de acuerdo a los seguimientos realizados a los jefes de cada área, la relación de peticiones pendientes en los términos de Ley.	Se remitieron 24 informes de seguimiento semanal a directivos y jefes de área donde se realiza la gestión de PQRDSF y se realizaron 6 informes mensuales enero, febrero, marzo, abril mayo, junio a la directora de planeación de la gestión PQRDSF y la satisfacción ciudadana para que se presente al comité directivo; se realizó informe trimestral enero, febrero, marzo donde se informa la gestión PQRDSF, la satisfacción ciudadana. Se está elaborado el segundo informe trimestral y el informe semestral.

Se evidencia que a pesar del seguimiento realizado por parte del grupo de atención al ciudadano, en el periodo comprendido entre enero y mayo de 2026 se vencieron un total de 149 PQRDSF, incumpliendo lo establecido en:

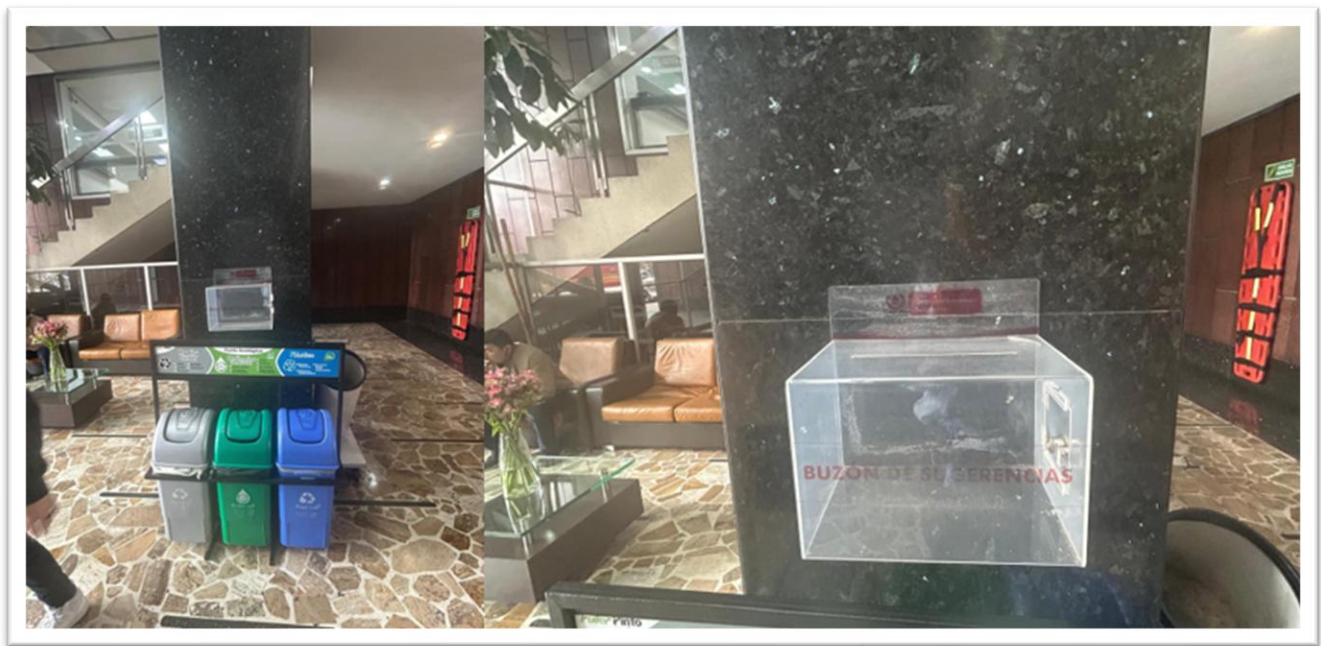
- Constitución política Artículo 23 – Derecho Fundamental de Petición: Establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y a obtener una pronta resolución. El incumplimiento de este artículo constituye una vulneración de un derecho fundamental, susceptible de ser protegido mediante acción de tutela.
- Ley 1755 de 2015 (Regula el Derecho Fundamental de Petición), artículos 13, 14 y 31
- Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario), modificada por la Ley 2094 de 2021: El incumplimiento injustificado de los términos legales para responder derechos de petición
- Ley 1437 de 2011 (CPACA): principios de la función administrativa como: Eficacia, Celeridad, Economía, Buena fe y Coordinación.

Por tanto, se materializó nuevamente el riesgo y se requiere un análisis de causas y acciones contundentes para que los grupos y oficinas emitan las respuestas de manera oportuna.

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

Se identifica que en el proceso se manejan de impacto a la ciudadanía como la gestión de peticiones, la atención a los ciudadanos, las encuestas de satisfacción, protección de datos, entre otros, se recomienda realizar un análisis para verificar si en estas actividades existen riesgos e incluirlos en el mapa de riesgos con su debido análisis, mitigación y control.

Así mismo se identifica que el buzón de sugerencias se encuentra ubicado en el primer piso del edificio al lado de la columna frente a recepción, se recomienda ubicarlo en un punto de mayor visualización, así mismo, se recomienda que los gestores territoriales implementen una estrategia para la recolección de sugerencias de los ciudadanos atendidos en los territorios.



Se evidenció que las líneas de atención PXB 6013275252 y Línea nacional 018000122020 se encuentran fuera de servicio desde hace más de un año. Así como la extensión interna 600 perteneciente a la Coordinación de atención al ciudadano, lo cual puede generar el riesgo de afectar el servicio al ciudadano, además de la posible configuración de un prevaricato por omisión de funciones de las áreas que deben garantizar que los canales de comunicación funcionen correctamente. se recomienda tomar acciones inmediatas para poner en funcionamiento dichos canales de atención.

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN

La oficina de control interno verificó las actividades establecidas en el plan de acción con corte a 31 de mayo, con base en el reporte de seguimiento enviado por la coordinación de atención al ciudadano a la dirección de planeación, así como al reporte de seguimiento realizado por parte del grupo de planeación y estadística, de lo cual evidenció:



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR
DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

VERSIÓN 12

CODIGO: FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

OBJETIVOS DEL PROCESO: Gestionar de manera oportuna y con calidad las peticiones y el trámite recibidos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

ACTIVIDAD GENERAL ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL

1. Caracterizar la Población de la atención a la ciudadanía por grupos de valor.

1.1. Actualizar la caracterización de la población o ciudadanía que son los grupos de valor de la Unidad con inclusión social y enfoque diferencial.

% LOGRADO 5% de 5%

1 de Un (01) documento de caracterización de población o ciudadanía actualizado

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se evidenció que desde el grupo de atención al ciudadano trimestralmente se genera un informe de servicio al ciudadano el cual se publica en la página web en el link <https://www.unidadsolidaria.gov.co/sites/default/files/2026-08/Informe%20cualitativo%20segundo%20informe%20trimestral%202026.pdf>. Se evidenció que efectivamente la caracterización se encuentra en el informe en el numeral 2 “CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR”, sin embargo, la actividad tiene como meta un (1) documento de caracterización actualizado al año, se recomienda actualizar la meta de la actividad de conformidad con los informes trimestrales generados por al grupo de atención al ciudadano

1.2 Socializar un documento actualizado la caracterización de la población o ciudadanía que son los grupos de valor de la Unidad con inclusión social y enfoque diferencial.

% LOGRADO 0% de 5%

Un (01) documento de caracterización de población o ciudadanía socializado.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se evidenció que desde el grupo de atención al ciudadano se socializó un informe de servicio al ciudadano el cual se publica en la página web en el link <https://www.unidadsolidaria.gov.co/sites/default/files/2026-08/Informe%20cualitativo%20segundo%20informe%20trimestral%202026.pdf>. Se analiza que, de quedar el documento de caracterización se ha actualizado trimestralmente, se debe actualizar el cronograma del plan de acción. Se encuentra pendiente la capacitación en la política de atención al ciudadano, en la cual se incluirá la socialización de la caracterización de la población.



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR
DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

VERSIÓN 12

CODIGO: FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

ACTIVIDAD GENERAL ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL

2. Desarrollar los procedimientos de atención a la ciudadanía y recepción y radicación de documentos

2.1 Gestionar las peticiones PQRDS formuladas por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención

LOGRADO de 8.33% de 20%

49,98% de 100% de las peticiones de la ciudadanía gestionadas

ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo con el seguimiento realizado y a la fecha de emisión de este informe se evidencio que con corte al 30 de junio de 2026, se han trasladado y tramitado un total de 1.053 PQRSD por parte del grupo de atención al ciudadano, así:

MES	TOTAL PQRDSF
ENERO	138
FEBRERO	151
MARZO	182
ABRIL	205
MAYO	214
JUNIO	163
TOTAL	1.053

2.2 Hacer seguimiento semanal a las áreas a tiempos de respuesta a PQRDSF

% **LOGRADO** 2.08% de 5%

Veinte (20) de Cuarenta y ocho (48) seguimientos a tiempos de respuesta a través de correo electrónico.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se evidenció que la Coordinación de Atención al Ciudadano ha realizado un total de 20 seguimientos con corte al 31 de mayo de 2026. Dichos seguimientos se efectúan mediante comunicación por correo electrónico dirigida a cada una de las dependencias responsables de la atención y gestión de las PQRSD, con el fin de verificar el cumplimiento oportuno de los términos establecidos para su trámite y respuesta.

2.3. Elaborar los Informes de gestión de PQRDSF mensuales y trimestrales para presentar comité directivo, publicar en la página web y el comité de gestión institucional.

% **LOGRADO** 4.16% de 10%

5 de 12 informes mensuales elaborados

ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo con la información suministrada por la Coordinadora de Atención al Ciudadano, se evidenció la elaboración de los informes mensuales de Atención al Ciudadano. No obstante, no se socializó ante el Comité Directivo para los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2026, así mismo no se evidencia su publicación en el sitio web de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR
DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

VERSIÓN 12

CODIGO: FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

Solidarias, conforme a lo establecido en la actividad 2.3 del Plan de Acción. Esta situación limita la verificación del cumplimiento de los mecanismos de seguimiento, la toma de decisiones institucionales y las acciones de transparencia y publicidad previstas.

En contraste, se evidenció que el primer informe trimestral de la vigencia 2026 se encuentra publicado en el sitio web de la Unidad, en cumplimiento de lo dispuesto en la actividad 2.3 del Plan de Acción. En consecuencia, se observa un cumplimiento parcial de dicha actividad, toda vez que, aunque se dio cumplimiento a la publicación del informe trimestral, no se evidenció el cumplimiento de las actividades relacionadas con la socialización ante el Comité Directivo ni con la publicación de los informes mensuales. <https://www.unidadsolidaria.gov.co/Atenci%C3%B3n-al-ciudadano/Mecanismos-de-participaci%C3%B3n/resultados-de-mediciones-satisfacci%C3%B3n-ciudadana/Informe-consolidado-2026> se recomienda presentar los informes de gestión de PQRDSF al comité directivo, así como verificar la pertinencia de la actividad 2.3 en lo referente a publicar informes mensuales. Así mismo ajustar la redacción del nombre del Comité institucional de gestión y desempeño.

% LOGRADO 2.5% de 5%

1 de 2 (dos) informes semestrales elaborados (correspondientes al anual 2024 y al 1er semestre 2025).

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se evidenció Informe anual de servicio al ciudadano 2025 <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 recomienda cargar a la página web el informe correspondiente al segundo semestre de 2025. De igual manera, se recomienda actualizar la redacción de la meta definida en el Plan de Acción, debido a que aún se encuentra referenciada a la vigencia 2024, situación que podría generar inconsistencias en el seguimiento y cumplimiento de las actividades programadas.

3. ACTIVIDAD GENERAL ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL

3.1. Divulgar la Estrategia de relacionamiento con inclusión social y enfoque diferencial de los grupos de valor de la Unidad elaborada.

% LOGRADO 0% de 5%

100% de 1 Estrategia de relacionamiento divulgada.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se evidenció que el formato “Registro Atención al Ciudadano”, versión 09, código GAC-FO-SC-08, con fecha de edición del 23/04/2026, fue ajustado conforme a los lineamientos de la estrategia.

Asimismo, se evidenció el envío de un correo electrónico institucional por parte del Área de Atención al Ciudadano al Área de Comunicaciones y Prensa, mediante el cual se solicitó la publicación de la estrategia en el sitio web institucional.

No obstante, una vez realizada la verificación en el sitio web de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, no se evidenció la publicación de la estrategia ni se aportaron otras



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR
DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

VERSIÓN 12

CODIGO: FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

evidencias que permitieran acreditar su divulgación a los grupos de valor, por lo que no fue posible constatar el cumplimiento integral de la actividad prevista en el Plan de Acción.

En consecuencia, se concluye que la actividad presenta un cumplimiento parcial, toda vez que se evidenciaron acciones preparatorias para la divulgación, tales como el ajuste del formato y la gestión de publicación; sin embargo, no se evidenció la divulgación efectiva de la estrategia conforme a lo establecido en el Plan de Acción.

3.2. Actualizar la información publicada en el Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía (preguntas frecuentes).

% LOGRADO 0% de 5%

100% de información del Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía (preguntas frecuentes) actualizado.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Actividad programada para el mes agosto.

ACTIVIDAD GENERAL ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL

4. Mejorar y fortalecer las competencias en la política de atención al ciudadano de los servidores de la Unidad Solidaria.

4.1. Realizar jornadas de orientación/formación o capacitación en la política de atención al ciudadano a los servidores de la Unidad para generar una cultura de atención y servicio al ciudadano.

% LOGRADO 0% de 15%

0 de 3 jornadas orientación/formación o capacitación.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

De las tres jornadas programadas en el cronograma del Plan de Acción para la vigencia 2026, no se evidenciaron jornadas de capacitación a servidores de la Unidad como lo establece la actividad 4.1 del plan de acción, se evidenció que la coordinadora del grupo de atención al ciudadano programó jornadas de capacitación para los meses de febrero, marzo y julio, sin embargo, debido a otras actividades institucionales estas jornadas fueron canceladas.

Se evidenció que se encuentran programadas las siguientes capacitaciones:

- 19 de agosto 2026: manual y protocolo de atención al ciudadano
- 19 de septiembre 2026: ABC del servicio al ciudadano

ACTIVIDAD GENERAL ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL

5. Generar espacios de relacionamiento en alianzas interinstitucionales para impulsar el diálogo, formación e información para el ciudadano en temas de interés de la ciudadanía y en la promoción de la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz.

5.1. Socializar la oferta Institucional con los planes, programas, agendas, proyectos, servicios y trámites de la Unidad Solidaria en la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz en la atención por todos los canales, previa aprobación institucional.

% LOGRADO 4,16% de 10%

41,65% de 100% de Documento Oferta Institucional socializado



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO

VERSIÓN 12

CODIGO: FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se evidenció que, en el marco de la Asamblea Nacional realizada en la ciudad de Ibagué durante el mes de mayo, la Entidad promovió su oferta institucional a través de un stand informativo, facilitando a los asistentes el acceso a información sobre los servicios y trámites que ofrece la Unidad.



Se recomienda a la dirección nacional otorgar los recursos para que en las ferias y ruedas de negocios se cuente con un stand de la Unidad, para la socialización de los servicios y el trámite que se desarrollan

5.2. Realizar espacios de diálogo para la promoción de la asociatividad solidaria a través de escenarios de capacitación, webinar, foros, seminarios u otros, con grupos de trabajo interno de la Unidad y/o entidades externas.

% **LOGRADO** 2,5% de 5%

2 de Cuatro (4) espacios de dialogo realizados

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se evidenció que, en el reporte de seguimiento al Plan de Acción, se registran como ejecutados espacios de diálogo para la promoción de la asociatividad solidaria, desarrollados mediante jornadas realizadas a través de los canales institucionales y dirigidas a los funcionarios en el marco de la estrategia "Formar para Servir".

La Coordinadora del proceso manifestó que la promoción de la asociatividad solidaria se fortalece mediante la entrega de material pedagógico e informativo a los grupos de valor, entre ellos los folletos Construyendo Territorios Solidarios y Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz, así como las cartillas Administraciones Públicas Cooperativas (APC), Cooperativas Agropecuarias, Agroindustriales y Mineras, Cooperativas Especializadas en Vigilancia y Seguridad Privada, Cooperativas de Salud, Cooperativas Financieras y de Seguros y Cooperativas Especializadas en Transporte, utilizadas como herramientas de orientación y consulta para los participantes.

Adicionalmente, se evidenció la remisión de información, a través de correo electrónico, en respuesta a consultas relacionadas con fondos de empleados y el proceso de constitución de cooperativas, brindando orientación técnica a los grupos de valor y complementando las acciones de promoción desarrolladas por la entidad.

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

ACTIVIDAD GENERAL ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL

6. Implementar las dimensiones y políticas que conforman el MIPG para lograr una mayor apropiación y cumplimiento adecuado de las funciones, garantizando la satisfacción y participación ciudadana
6.1. Adelantar las actividades para la implementación de las políticas que conforman el MIPG de acuerdo al plan de trabajo dispuesto por la Entidad

% LOGRADO 2.1% de 5%
42% de 100% del cumplimiento de las actividades asignadas del MIPG,

ANÁLISIS DE RESULTADOS

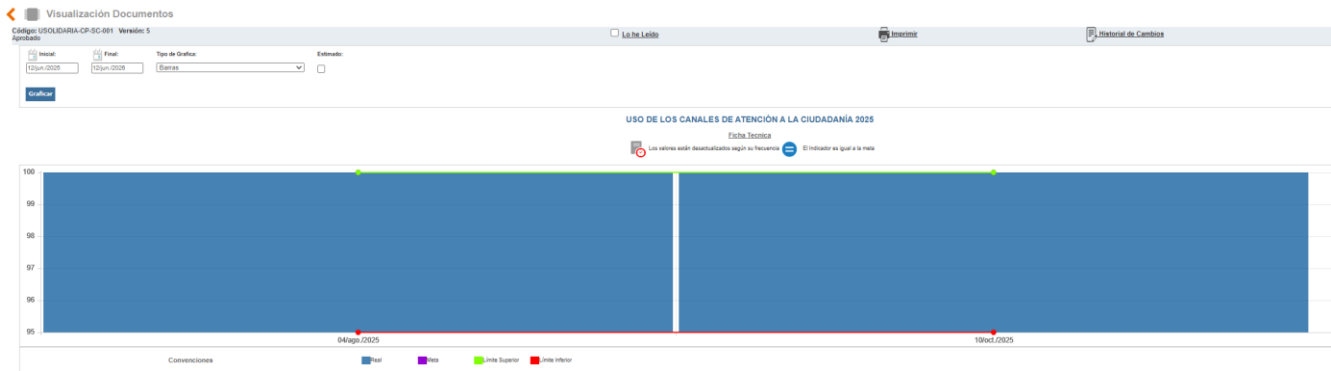
Se evidencia actividades reportadas en cumplimiento de MIPG, de acuerdo con el plan de trabajo dispuesto por la entidad en reportes del proceso de atención al ciudadano, en lo referente a acciones de: FURAG, plan de acción, indicadores, riesgos de corrupción
Reporte oportuno de riesgos de corrupción.

CUMPLIMIENTO TOTAL A MAYO 31 DE 2026	30.83%
---	---------------

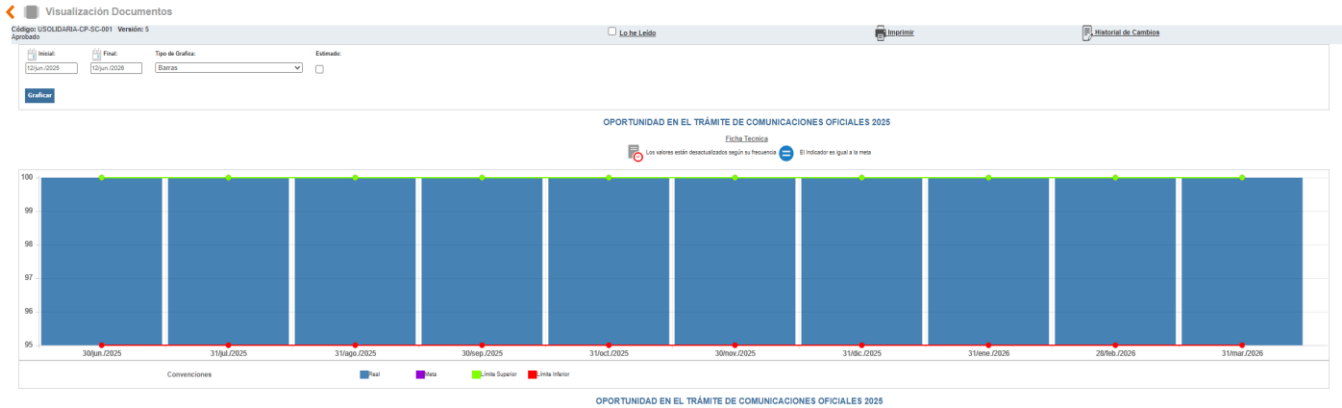
Se evidenció que en el plan de acción se identifica en la columna “responsable” a la funcionaria Marelbi Hernandez, quien a la fecha de emisión del presente informe no se encuentra en el grupo de atención al ciudadano. Se recomienda revisar y actualizar el Plan de Acción con el fin de ajustar la asignación de responsabilidades, designando como responsable a la dependencia o servidor que tenga competencia directa sobre la ejecución de la actividad. Lo anterior permitirá fortalecer la gestión, mejorar el seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas y garantizar la adecuada trazabilidad y rendición de cuentas en el desarrollo del Plan de Acción.

REPORTE DE INDICADORES: Se evidenció que el reporte de indicadores no se encuentra actualizado para la vigencia 2026, situación que refleja un incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad respecto al seguimiento, medición y evaluación del desempeño de los procesos. En consecuencia, se recomienda realizar la actualización oportuna de los indicadores, con el fin de garantizar la disponibilidad de información confiable para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

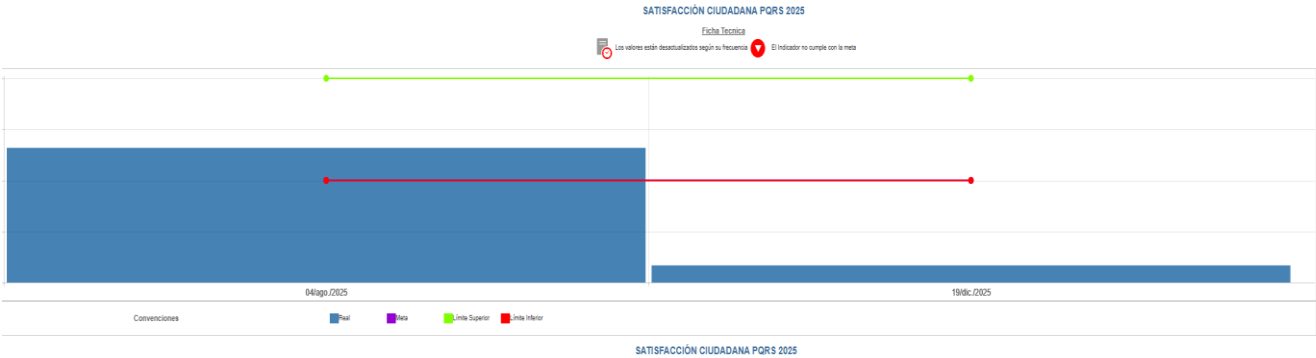
USO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2025.



OPORTUNIDAD EN EL TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES 2025: Se evidenció que el proceso de Servicio al Ciudadano mantiene registrado un indicador que corresponde al proceso de Gestión Administrativa y cuya responsabilidad está asignada a la Coordinadora de Gestión Administrativa. Se recomienda ajustar la matriz de indicadores, con el fin de asegurar la coherencia entre el proceso, los indicadores y los responsables definidos.



SATISFACCIÓN CIUDADANA PQRS 2025



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES

Tiempos de respuesta a solicitudes:

La Oficina de Control Interno, con base en información reportada por la coordinación de atención al ciudadano, en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2026 a 31 de mayo de 2026, la Unidad Solidaria recibió un total de 890 PQRDSF, las cuales tuvieron un promedio de respuestas de 9.44 días desde la recepción de esta, de la siguiente manera.

MES	NÚMERO DE PETICIONES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
ENERO	138	13.95
FEBRERO	151	13.25
MARZO	182	8.57

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

ABRIL	205	6.68
MAYO	214	4.78
JUNIO	163	3.24
TOTAL	1053	8,41

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:

DIRECCIÓN NACIONAL				
N°	RADICADO	TIPO DE PQRSD	FECHA DE RESPUESTA	DIAS VENCIDOS
1	20261301OSC0022	Denuncia	18/02/2026	11
2	20260202OSC157	Petición de interés general	25/02/2026	2
3	20263003OSC475	Petición de interés general	12/05/2026	16
4	20262104OSC616	Petición de documentos	2/06/2026	19
5	20262404OSC655	Petición de información	29/07/2026	53
6	20262704OSC659	Petición de información	06/08/2026	59
7	20262804OSC685	Derecho de petición	1/06/2026	9
8	20263004OSC705	Petición de interés general	3/06/2026	9
9	20262505OSC888	Petición de información	06/08/2026	38
10	20262605OSC895	Petición de información	24/07/2026	28
11	20261203OSC379	Petición de interés general	19/05/2026	33
12	20262805OSC915	Denuncia	06/08/2026	35
13	20260106OSC947	Reclamo	06/08/2026	33
14	20260106OSC943	Petición de información	17/07/2026	26
15	20262206OSC1079	Petición de información	16/07/2026	2
SUBDIRECCIÓN NACIONAL				
16	20260501OSC0005	Petición de información	4/03/2026	27
17	20260901OSC0015	Petición de documentos	6/02/2026	10
18	20262601OSC0100	Petición de documentos	10/02/2026	1
19	20262901OSC0134	Denuncia	18/03/2026	19
20	20260602OSC194	Petición de documentos	26/02/2026	4
21	20261602OSC253	Petición de información	10/04/2026	24
22	20260503OSC346	Petición de interés general	4/05/2026	27
23	20262503OSC453	Petición de interés general	Trámite	No se evidenció respuesta
24	20262704OSC657	Petición de información	28/05/2026	8
25	20260406OSC978	Petición de documentos	7/07/2026	10
OFICINA ASESORA JURIDICA				
26	20262101OSC0072	Petición de documentos	2/03/2026	18
27	20260604OSC512	Derecho de petición	6/05/2026	6
28	20262701OSC0108	Petición de documentos	11/02/2026	1
29	20260202OSC160	Petición de documentos	26/02/2026	8



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR
DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

VERSIÓN 12

CODIGO: FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

30	20261102OSC218	Derecho de petición	25/03/2026	15
31	20261902OSC270	Derecho de petición	20/03/2026	6
32	20262002OSC273	Petición de información	25/03/2026	8
33	20261603OSC395	Petición de interés general	10/04/2026	4
34	20263003OSC471	Petición de interés general	21/04/2026	1
35	20263003OSC476	Petición de documentos	14/04/2026	1
36	20260604OSC512	Derecho de petición	6/05/2026	6
37	20260405OSC715	Petición de documentos	25/05/2026	3
38	20260505OSC730	Denuncia	Trámite	23
DIRECCIÓN DE DESARROLLO				
39	20260701OSC0009	Petición de información	12/05/2026	74
40	20260502OSC187	Petición de información	10/03/2026	8
41	20261301OSC0025	Petición de interés general	6/02/2026	3
42	20261301OSC0028	Petición de información	16/03/2026	29
43	20261401OSC0035	Petición de interés general	10/03/2026	24
44	20261401OSC0040	Petición de interés general	20/04/2026	52
45	20261601OSC0041	Petición de información	30/03/2026	36
46	20261601OSC0044	Petición de interés general	30/03/2026	36
47	20261901OSC0051	Derecho de petición	12/05/2026	66
48	20261901OSC0053	Petición de interés general	20/04/2026	50
49	20262101OSC0073	Derecho de petición	18/06/2026	91
50	20262201OSC0075	Derecho de petición	28/06/2026	75
51	20262201OSC0080	Petición de información	12/05/2026	63
52	20262301OSC0087	Derecho de petición	28/05/2026	74
53	20262301OSC0093	Petición de información	10/03/2026	16
54	20262601OSC0099	Petición de información	20/04/2026	45
55	20262701OSC0103	Derecho de petición	27/03/2026	29
56	20262701OSC0105	Derecho de petición	16/03/2026	19
57	20262701OSC0109	Petición de información	15/04/2026	41
58	20262801OSC0110	Derecho de petición	16/03/2026	18
59	20262801OSC0111	Petición de información	24/04/2026	47
60	20262801OSC0119	Derecho de petición	16/03/2026	18
61	20262901OSC0132	Derecho de petición	18/03/2026	19
62	20262901OSC0135	Derecho de petición	20/04/2026	42
63	20262901OSC0136	Derecho de petición	16/03/2026	17
64	20262901OSC0137	Petición de interés general	10/03/2026	13
65	20260202OSC154	Petición de información	27/02/2026	4
66	20260202OSC156	Petición de interés general	20/04/2026	40
67	20260202OSC159	Petición de información	24/04/2026	44
68	20260202OSC162	Petición de información	30/03/2026	24
69	20260402OSC180	Petición de información	26/02/2026	1
70	20260502OSC183	Petición de información	26/06/2026	86
71	20260502OSC184	Derecho de petición	10/03/2026	8
72	20260502OSC185	Petición de información	24/04/2026	41
73	20260502OSC187	Petición de información	10/03/2026	8
74	20260602OSC190	Derecho de petición	10/03/2026	7



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR
DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

VERSIÓN 12

CODIGO: FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

75	20261002OSC208	Derecho de petición	16/03/2026	9
76	20261002OSC210	Derecho de petición	10/03/2026	5
77	20261002OSC211	Petición de interés general	20/04/2026	34
78	20261002OSC213	Petición de información	12/05/2026	50
79	20261102OSC217	Derecho de petición	10/03/2026	4
80	20261102OSC224	Petición de información	10/03/2026	7
81	20261202OSC226	Petición de información	20/04/2026	32
82	20261202OSC227	Derecho de petición	09/04/2026	25
83	20261202OSC231	Derecho de petición	20/03/2026	11
84	20261302OSC232	Petición de interés general	10/03/2026	2
85	20261302OSC233	Petición de información	16/03/2026	6
86	20261302OSC235	Petición de información	19/05/2026	52
87	20261302OSC236	Petición de información	18/03/2026	8
88	20261602OSC255	Petición de información	20/04/2026	30
89	20261702OSC256	Denuncia	17/07/2026	93
90	20261802OSC265	Petición de información	20/04/2026	28
91	20262302OSC284	Petición de información	24/04/2026	29
92	20262502OSC288	Petición de Consulta	20/04/2026	23
93	20262602OSC292	Queja	7/05/2026	36
94	20262602OSC293	Petición de interés general	24/06/2026	69
95	20260302OSC306	Petición de información	28/05/2026	47
96	20261103OSC366	Petición de interés general	24/04/2026	17
97	20261103OSC367	Petición de interés general	24/04/2026	17
98	20261103OSC368	Petición de Consulta – traslado de oficina asesora jurídica	04/08/2026	89
99	20261603OSC401	Petición de interés general	20/04/2026	10
100	20261703OSC410	Petición de interés general	20/04/2026	9
101	20261703OSC413	Petición de información - traslado dirección nacional	17/07/2026	75
102	20261803OSC417	Petición de interés general	28/05/2025	36
103	20261803OSC418	Derecho de petición	1/06/2026	38
104	20261803OSC419	Petición de interés general	24/04/2026	12
105	20261903OSC425	Petición de interés general	24/04/2026	11
106	20261903OSC426	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	12/05/2026	23
107	20262003OSC435	Petición de interés general	24/04/2026	10
108	20262403OSC438	Petición de interés general	12/05/2026	20
109	20262603OSC456	Petición de interés general	20/04/2026	2
110	20262703OSC463	Petición de interés general	23/07/2026	69
111	20262703OSC464	Petición de interés general	24/04/2026	5
112	20262703OSC465	Petición de interés general	24/04/2026	5
113	20262703OSC467	Petición de interés general	20/04/2026	1
114	20263003OSC473	Petición de interés general	24/04/2026	4
115	20263103OSC487	Derecho de petición	08/07/2026	56
116	20263103OSC493	Petición de interés general	7/05/2026	12
117	20260604OSC501	Petición de interés general	20/05/2026	15
118	20260604OSC503	Petición de interés general	28/05/2026	20



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR
DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

VERSIÓN 12

CODIGO: FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

119	20260804OSC525	Petición de interés general	28/05/2026	12
120	20260804OSC527	Petición de interés general	06/05/2026	3
121	20260804OSC529	Petición de interés general	19/05/2026	12
122	20260904OSC530	Petición de interés general	12/05/2026	7
123	20261604OSC585	Queja	12/05/2026	3
124	20261604OSC589	Petición de interés general	28/05/2026	14
125	20261604OSC592	Petición de información	12/05/2026	3
126	20261604OSC597	Queja	28/05/2026	12
127	20262004OSC606	Petición de información	13/05/2026	2
128	20262104OSC618	Petición de información	10/06/2026	11
129	20262104OSC619	Petición de información	28/05/2026	11
130	20262505OSC885	Petición de información	21/07/2026	26
131	20262704OSC660	Petición de información	10/06/2026	16
132	20262904OSC686	Derecho de petición	28/05/2026	6
133	20261305OSC783	Petición de información	24/07/2026	37
134	20261305OSC784	Petición de información	30/07/2026	41
135	20261905OSC826	Petición de información	18/06/2026	7
136	20262005OSC836	Petición de información - trasladada Dirección nacional	01/07/2026	15
137	20262005OSC850	Petición de información	26/07/2026	32
138	20262005OSC851	Petición de información	26/07/2026	32
139	20262005OSC852	Petición de información	19/06/2026	8
140	20262205OSC878	Petición de información	07/07/2026	17
141	20262205OSC879	Petición de información - traslado de Dirección Nacional a Subdirección nacional	Trámite	No hay información recopilada
142	20262505OSC891	Petición de información	18/06/2026	2
143	20262605OSC899	Petición de información	30/06/2026	12
144	20262705OSC913	Petición de información	24/06/2026	5
145	20262705OSC914	Petición de información	08/07/2026	15
146	20262905OSC939	Petición de información	24/07/2026	25
147	20260906OSC994	Petición de interés general	17/07/2026	11
148	20260906OSC1001	Petición de información	17/07/2026	11
149	20261106OSC1013	Petición de información	9/07/2026	3
150	20261606OSC1045	Petición de información	17/07/2026	7
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN				
151	20260202OSC164	Trámite	26/02/2026	2
152	20261603OSC394	Petición de interés general	28/04/2026	16
153	20260406OSC977	Petición de información	15/07/2026	11
154	20262505OSC886	Petición de información - traslado Dirección nacional	Trámite	42
PQRS RESPONDIDAS FUERA DE LOS TIEMPOS 150				
PQRS EN TRÁMITE FUERA DE LOS TIEMPOS 4				
TOTAL 154 VENCIDAS				

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

Se evidenció que, pese a las acciones implementadas por la Coordinación de Atención al Ciudadano para fortalecer el control y seguimiento de las PQRDSF, entre ellas la adopción del formato “Autocontrol Interno de las Áreas para Seguimiento PQRDSF Servicio al Ciudadano”, persisten incumplimientos recurrentes en los tiempos de respuesta establecidos legalmente. En desarrollo de la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno, se identificó que el formato no ha sido apropiado de manera uniforme por las dependencias responsables, evidenciándose debilidades relacionadas con su conocimiento, aplicación y seguimiento, lo que limita su efectividad como herramienta de control preventivo. En consecuencia, se recomienda fortalecer las acciones de mejora mediante la realización de mesas de trabajo con las dependencias involucradas para identificar oportunidades de ajuste al instrumento, definir responsabilidades frente a su uso, socializar los cambios que se adopten y efectuar seguimiento periódico a su implementación, con el fin de contribuir al cumplimiento oportuno de las respuestas y a la mitigación de la recurrencia de esta situación.

La oficina de control interno identificó que algunas de las invitaciones o notificaciones de carácter informativo, no tienen una clasificación dentro de los tipos de PQRDSF, por tanto, se les asignó el tipo “Petición”, esta situación condujo a que alguna de las peticiones que realmente eran invitaciones y/o de carácter informativo no se respondieran generando un aumento en la estadística de las PQRDSF no respondidas a tiempo. Se recomienda generar en su tipología el ítem “*invitaciones y/o notificaciones*”, así como realizar una revisión y validación previa al envío a las áreas designadas para dar respuesta.

Se evidenció que las PQRDSF respondidas fuera de los términos establecidos se concentran en las siguientes dependencias:

DEPENDENCIA	PQRDSF FUERA DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA
Dirección Nacional	15
Subdirección Nacional	10
Oficina Asesora Jurídica	13
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	112
Dirección de Investigación y Planeación	4
TOTAL	154- PQRDSF

Se evidenció que, de las **1.053 PQRDS** allegadas durante el período evaluado, **150 (14,25 %)** fueron respondidas por fuera de los términos legales establecidos y **4 (0,38 %)** permanecen en trámite a la fecha de corte, pese a haber superado el término previsto para su respuesta. En consecuencia, se identificó un total de **154 PQRDS (14,62 %)** que presentaron incumplimiento en la oportunidad de respuesta, mientras que **899 (85,38 %)** fueron gestionadas dentro de los términos establecidos.

Lo anterior evidencia debilidades en el cumplimiento de los términos legales para la atención de las PQRDS y un posible incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, normas que establecen los términos para resolver las diferentes modalidades de peticiones y disponen que estas deben ser atendidas dentro de los plazos legalmente previstos, salvo las excepciones expresamente contempladas.

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

Esta situación genera un riesgo de incumplimiento normativo y de afectación del derecho fundamental de petición, así como la eventual configuración de consecuencias disciplinarias para los servidores públicos responsables, de conformidad con lo previsto en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 y el numeral 8 del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019, en lo que resulte aplicable.

Por lo anterior, se recomienda realizar un análisis integral, desde el comité directivo, de las causas que originan las respuestas extemporáneas, identificar los factores operativos, procedimentales o de capacidad que inciden en dicha situación e implementar acciones correctivas y preventivas efectivas que fortalezcan el control y seguimiento de las PQRDS, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales y prevenir la reincidencia de este incumplimiento.

Durante el proceso auditor y el seguimiento a las PQRSDf suministradas por la Coordinación de Servicio al Ciudadano, se evidenciaron inconsistencias entre las matrices remitidas inicialmente como insumo para la auditoría y las enviadas posteriormente con la actualización de su estado (en trámite o cerradas). En particular, se identificó que las PQRSDf **20260605OSC733 - 20261105OSC759 - 20261505OSC818 - 20262005OSC841 - 20262005OSC846 - 20262805OSC922** correspondientes a la matriz del mes de mayo no estaban incluidas en la primera versión suministrada, siendo incorporadas únicamente en la actualización posterior. En consecuencia, se recomienda fortalecer los controles para la consolidación, validación y reporte de las matrices de PQRSDf, garantizando que la información suministrada sea completa, oportuna, consistente y coherente desde su primer envío.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES

Se evidenció que el proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con el Procedimiento de Gestión de Peticiones, identificado con código UAEOS-PR-GEO-005, versión 8, del 14 de agosto de 2023, el cual se encuentra implementado mediante la aplicación de protocolos, lineamientos y actividades estandarizadas para la gestión y seguimiento de las PQRSDf a través de los diferentes canales de atención. Lo anterior contribuye al fortalecimiento de la oportunidad, accesibilidad, inclusión y calidad en la prestación del servicio a los grupos de valor.

No obstante, durante la revisión se identificó que el procedimiento contiene referencias a correos electrónicos, enlaces web y dominios institucionales asociados a la denominación “uaeos.gov.co”, los cuales no se encuentran alineados con la identidad institucional vigente. El procedimiento se proyectó con los ajustes correspondientes, sin embargo, a la fecha de emisión la nueva versión no ha sido aprobada y cargada a Isolución

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Se evidenció que la Política de Servicio al Ciudadano se encuentra alineada con los lineamientos del MIPG y la normativa aplicable, estableciendo principios orientados a garantizar una atención oportuna, transparente, incluyente y centrada en las necesidades de los grupos de valor. Asimismo, define responsabilidades institucionales, mecanismos de accesibilidad, canales de atención y estrategias para la medición de la satisfacción ciudadana, lo que contribuye al fortalecimiento de la cultura de servicio y la mejora continua.

No obstante, se recomienda revisar y actualizar algunos contenidos normativos y operativos de la política, especialmente aquellos relacionados con medidas transitorias asociadas a la emergencia sanitaria por COVID-19 y referencias a dominios institucionales que ya no se encuentran vigentes, con

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

el fin de mantener la coherencia documental y la actualización de la información suministrada a la ciudadanía. La Política de servicio al ciudadano se proyectó con los ajustes correspondientes, sin embargo, a la fecha de emisión la nueva versión no ha sido aprobada y cargada a Isolución.

MANUAL PROTOCOLO Y REGLAMENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Se evidenció que el proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con el Manual de Atención al Ciudadano, identificado con el código UAEOS-MN-GEO-001, versión 14 del 25 de febrero de 2025. Asimismo, se verificó su implementación a través de la aplicación de protocolos definidos para los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, virtual y escrito), así como mediante la utilización de procedimientos, formatos y lineamientos estandarizados orientados a garantizar la oportunidad, accesibilidad, inclusión y calidad en la gestión de las PQRDSF. Lo anterior evidencia una gestión alineada con la normatividad vigente y orientada al fortalecimiento de la atención y satisfacción de los grupos de valor.

Se identifica que el manual protocolo y reglamento de servicio al ciudadano establece los términos en su artículo 5 así:

“Artículo 5. Términos para resolver las peticiones. 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 15 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 15 días hábiles siguientes a la recepción
- h) Denuncia: se resuelven dentro de los 15 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
- k) Felicitaciones: se responde 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.”

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

Cuadro resumen: Tipos de peticiones, tiempos de respuesta y procedimiento de firma para la respuesta

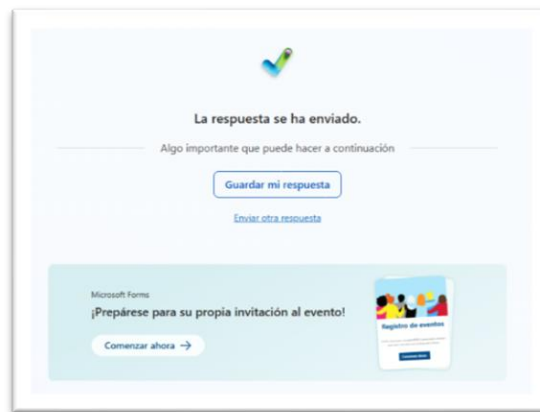
Tipos de Peticiones	Términos de respuesta – en días hábiles	Las respuestas a Peticiones “PQRDS” ¿Quién las firma?
Petición de Interés general: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación que no necesariamente está relacionada con los servicios propios de la Entidad	15	La respuesta a peticiones solo será firmada por: Director Nacional Subdirector Nacional Directores Técnicos Jefes de Oficina. Funcionarios y contratistas solamente proyectan o revisan la respuesta a emitir, no la firman.
Petición de Información: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad	15	
Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad	10	
Petición de Consultas: Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad y que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.	30	
Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.	15	
Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.	10	
Denuncia: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible	10	El (la) Director(a) Nacional: Las comunicaciones dirigidas al Presidente y al Vicepresidente de la República; a los Ministros de Despacho y Directores de Departamentos Administrativos; a Senadores y Representantes a la Cámara; al Congreso de la República, Diputados, al Registrador Nacional del Estado Civil, el Presidente del Consejo Nacional Electoral, el Procurador General de la Nación, el Auditor General, el Defensor del Pueblo, el Contralor General de la República, el Fiscal General de la Nación; a los Jefes de Gobierno, Embajadores, Jefes de Misiones Diplomáticas; a Alcaldes, a Gobernadores, a las Federaciones y Confederaciones de Gobernadores y Alcaldes; Organismos Internacionales, y las demás que considere. El (la) Subdirector(a) Nacional: Las comunicaciones dirigidas a los representantes legales de Establecimientos Públicos, Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta, Unidades Administrativas Especiales, Gobernadores, Alcaldes; las que le sean designadas por el Director General; y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir. Los(as) Directores(as) Técnicos(as): • Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las funciones de su dependencia, que no consistan en pronunciamientos jurídicos, formulación de política u otro asunto de competencia del Director Nacional • Comunicaciones a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir Los (las) Jefes de Oficinas: Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las funciones de su dependencia, que no consistan en pronunciamientos jurídicos, excepto por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica o de formulación de política; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir. Los(as) Supervisores(as) o Interventores(as): Comunicaciones oficiales externas que deba emitir, dentro del marco de sus funciones y/o actividades, dirigidas a verificar el correcto cumplimiento del objeto del contrato que le ha sido asignado para supervisión o intervención y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir dentro del marco de sus funciones
Sugerencia: Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.	15	

- La oficina de atención al ciudadano, resuelve peticiones cuando se trata de peticiones de interés general o de información, y no sea requerido el traslado interno para proceder a la respuesta; si se requiere emitir respuesta firmada el profesional a cargo de ésta dependencia dará aplicación a lo contenido en el reglamento de gestión de peticiones
- Las respuestas a peticiones de documentos relacionadas con: historias laborales a efectos de trámites pensionales, las firma y certifica la coordinación del grupo de gestión humana
- Las respuestas a peticiones de documentos relacionadas con: certificaciones de procesos de educación solidaria realizados por funcionarios de la Unidad, las firma y certifica la coordinación del grupo de educación e investigación

Formulario web: Se evidenció que la opción "**Formulario Web**" para la radicación en línea de PQRDSF se encuentra habilitada y permite el registro de las solicitudes. La Oficina de Control Interno realizó la correspondiente prueba de funcionamiento, verificando el ingreso exitoso de la petición; sin embargo, no se evidenció el envío del correo electrónico de confirmación o acuse de recibo al usuario, situación que puede afectar la trazabilidad del trámite y la certeza sobre la recepción efectiva de la solicitud. Se recomienda verificar el correcto funcionamiento de las notificaciones automáticas asociadas al formulario web, con el fin de garantizar una adecuada comunicación con los ciudadanos.

https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=Qk9foT_zzEKkEb2rNtlwwE3INiL0N39DpE0o8K8vn4FUOTUIRFdYQzBQMENEQTNHUFg2NEFFUVI4Uy4u&origin=IprLink&route=shorturl

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

VERIFICACIÓN DE FORMATOS

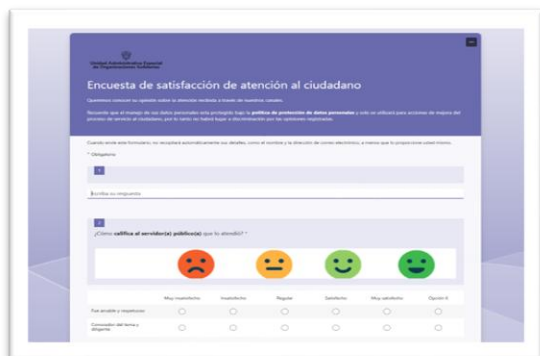
Se evidenció que el Grupo de Atención al Ciudadano utiliza los formatos estandarizados establecidos para la gestión del proceso, los cuales se encuentran debidamente documentados y disponibles en el aplicativo Isolución:

- REGISTRO DIARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CODIGO: FO-SC-08: este formato se utiliza, para el registro de ciudadanos en atendidos en modalidad presencial
- REPORTE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN - CODIGO: FO-SC-04
- ENCUESTA D E SATISFACCIÓN D E ATENCIÓN AL CIUDADNO - CODIGO: FO-SC-07
- REPORTE DE SEGUIMIENTO A PETICIONES - CODIGO: FO-SC-09
- AUTOCONTROL INTERNO DE LAS AREAS PARA SEGUIMIENTO PQRDSF SERVICIO AL CIUDADANO - CODIGO: USOLIDARIA-FO-SC – 004

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

Se evidenció que la Oficina de Atención al Ciudadano aplica encuestas de satisfacción a los usuarios una vez finalizada la atención presencial en la oficina, con el fin de evaluar la calidad del servicio prestado. Asimismo, a través de los correos electrónicos registrados en los listados de atención, se remite un enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción y fortalecer los mecanismos de retroalimentación ciudadana.

https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=Qk9foT_zzEKkEb2rNtlwwE3INiL0N39DpE0o8K8vn4FUOE85VEw4TDhJRuw0MExTSDISVUY1S05KRy4u&route=shorturl




 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

Sin embargo, servicios de fomento como los prestados por parte de los gestores territoriales, así como de los convenios de asociación e interadministrativos y el trámite de acreditación, no se están evaluando en cuanto al nivel de satisfacción, se recomienda ampliar el alcance de la aplicación de las encuestas de satisfacción para que evalúe temas como la atención de la dirección de desarrollo, los gestores territoriales, la coordinación de educación, gestión humana y gestión documental.

Se evidenció que la Coordinación de Atención al Ciudadano ha implementado el formato “**Autocontrol Interno de las Áreas para Seguimiento PQRDSF Servicio al Ciudadano**” (Código: **USOLIDARIA-FO-SC-004**), como herramienta de seguimiento y control para la gestión oportuna de las PQRDSF.

LINEA PBX: la Unidad cuenta con la línea PBX 6013275252 la cual hace más de un año se encuentra sin utilización, se han realizado solicitudes por el grupo de atención al ciudadano al grupo TICS para la rehabilitación de la línea, sin embargo, a la fecha de emisión del presente informe no se ha habilitado, esto genera un riesgo al no contar con los canales de comunicación adecuados para la ciudadanía. Así mismo al haberse solicitado en varias ocasiones la rehabilitación se puede configurar un presunto prevaricato por omisión.

Se evidenció, mediante prueba de funcionamiento, que la línea gratuita 018000122020 presenta fallas en su operación, toda vez que al realizar la marcación la operadora emite un mensaje de "marcación errada", impidiendo la comunicación con la Entidad. Se recomienda verificar el estado de la línea y adoptar las acciones necesarias para garantizar su correcto funcionamiento y la disponibilidad permanente de este canal de atención al ciudadano.

SEGUIMIENTO A PLAN DE MEJORAMIENTO

HALLAZGOS AUDITORÍA 2025	SEGUIMIENTO
Se evidenció mejoramiento en el porcentaje de oportunidad en la respuesta a las PQRDSF con respecto a la última verificación realizada por parte de la oficina de control interno, en la cual el total de PQRDSF fue de 1166, de las cuales se respondieron por fuera de los términos establecidos 90 para un porcentaje del 7.71%, en comparación con la vigencia 2025 en la cual el total de PQRDSF recibidas con corte a 31 de julio fue de 1509 de las cuales 59 se respondieron por fuera de los términos lo cual representa un 2.5%, 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. Sin embargo, que a pesar del seguimiento realizado por la coordinación de atención al ciudadano, así como de la publicación del formato “ AUTOCONTROL INTERNO DE LAS AREAS PARA SEGUIMIENTO PQRDSF SERVICIO AL CIUDADANO ” se siguen presentando incumplimientos reiterados al deber de responder oportunamente las PQRDS, se hizo revisión por parte de la oficina de control interno, para verificar la implementación de dicho formato, a lo cual se evidenció falta de conocimiento y/o diligenciamiento por parte de los funcionarios encargados del seguimiento, por tanto se recomienda:	Se evidenció un desmejoramiento en la oportunidad de respuesta a las PQRSD frente al cumplimiento de los términos legales. En la auditoría realizada en 2025, con corte al 31 de julio, se registraron 59 PQRSD respondidas por fuera de los tiempos establecidos; sin embargo, en la presente auditoría, con corte a 30 de junio de 2026, se identifican 157 PQRSD con incumplimiento en la oportunidad de respuesta. Esta situación resulta crítica, toda vez que, en tan solo los primeros cinco meses del año, el número de incumplimientos supera ampliamente el registrado en el período evaluado de la vigencia anterior, evidenciando un deterioro significativo en la gestión de las PQRSD y un mayor riesgo de incumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley 1755 de 2015.



**Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias**

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR
DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

VERSIÓN 12

CODIGO: FO-GCE-01

FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

- Realizar mesa de trabajo para identificar las necesidades de ajuste al formato
- Socializar los ajustes e implementar el formato, realizando el seguimiento correspondiente

Adicionalmente, 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 informó por parte de la coordinadora del grupo de atención al ciudadano, que la línea 3275252, no está funcionando, y efectivamente a la hora de hacer prueba de llamada, suena ocupado y se corta la llamada al instante, por lo tanto, se evidencia que el canal telefónico se encuentra fuera de servicio, se evidenció que se ha solicitado la revisión al grupo de Tic, sin embargo, a la fecha de emisión del presente informe se encuentra dañado.

Se evidenció, que en el reporte de indicadores del proceso de servicio al ciudadano, el indicador denominado “tiempo de respuesta en proceso de evaluación a solicitudes de acreditación 2025” no reporta medición en lo que va de la vigencia 2025, además el indicador denominado “oportunidad en el trámite de comunicaciones oficiales 2025” se encuentra duplicado pues se mide también en el proceso de Gestión Administrativa, se recomienda analizar la pertinencia de ubicación de las actividades y la medición de Acreditación y Recepción, radicación y distribución de documentos, en caso dado solicitar al Comité institucional de gestión y desempeño su reubicación.

Se evidenció que, de la información suministrada por la oficina de atención al ciudadano, aparecen unas PQRDSF, fuera de los tiempos, sin embargo, a la hora de realizar la verificación con las dependencias, se pudo evidenciar que un total de 13 PQRDSF, habían sido respondidas en los tiempos y las respuestas fueron copiadas a oficina de atención al ciudadano, sin que esta actualizara la matriz. Se recomienda aplicar un control en la actualización de las matrices de seguimiento por parte del grupo de atención al ciudadano

La Oficina de Control Interno evidenció, mediante pruebas de funcionamiento, que el servicio evaluado permanece inoperante. Al contrastar este resultado con la auditoría de la vigencia anterior, se constató que la situación persiste por más de un año sin que se haya restablecido su funcionamiento, lo que evidencia la ausencia de acciones correctivas eficaces y el mantenimiento de una condición de incumplimiento previamente identificada.

Se evidenció que el reporte de indicadores del proceso de Servicio al Ciudadano no se encuentra actualizado para la vigencia 2026, lo que evidencia debilidades en el seguimiento, medición y evaluación del desempeño del proceso, en contravía de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad. La ausencia de información actualizada limita la disponibilidad de datos confiables y oportunos para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la gestión institucional. Adicionalmente, se verificó que dentro de los indicadores del proceso de Servicio al Ciudadano permanece registrado un indicador correspondiente al proceso de Gestión Administrativa, cuya responsabilidad está asignada a la Coordinadora de Gestión Administrativa. Esta situación evidencia inconsistencias en la estructura y administración de los indicadores, afectando la coherencia entre los procesos, sus responsables y los mecanismos de seguimiento establecidos.

Se evidenciaron inconsistencias en el registro de las fechas de respuesta de nueve (9) PQRSD, toda vez que la fecha consignada en la matriz de seguimiento es posterior a la fecha de la comunicación enviada al peticionario y copiada al Grupo de Atención al Ciudadano. Estas fueron:

RADICADO	FECHA REPORTADA	FECHA VERIFICADA
20261601OSC0041	30/03/2026	27/03/2026
20261601OSC0044	30/03/2026	27/03/2026
20260202OSC162	30/03/2026	27/03/2026
20261102OSC224	13/03/2026	10/03/2026
20260302OSC312	30/03/2026	27/03/2026
20260303OSC319	30/03/2026	27/03/2026
20260403OSC335	30/03/2026	27/03/2026
20260503OSC350	30/03/2026	27/03/2026

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

	20262104OSC618	10/06/2026	28/05/2026
Se recomienda fortalecer los controles sobre el registro de la información, con el fin de garantizar la consistencia, trazabilidad y confiabilidad de los datos reportados.			
Debido a la falla en el sistema de radicación, no es posible registrar la información en el sistema, por ende, el equipo de correspondencia ha implementado un radicado manual en Word, donde se asigna un consecutivo. Esta falla del sistema se debe al no mantenimiento de este, ya que no se cuenta con un profesional, que ejecute las funciones necesarias para que el sistema funcione de manera óptima. se informó por parte de la coordinación de gestión administrativa, que se y tiene la trazabilidad de los correos enviados, donde se solicita dar solución a este problema, se recomienda que se actualice la matriz de riesgos, incluyendo el riesgo materializado por la falla en el mantenimiento del sistema del SGDA, así como sus controles correspondientes		Se evidenció que el procedimiento de radicación documental ya no pertenece al proceso de Servicio al Ciudadano, sino al proceso de Gestión Administrativa. Asimismo, se verificó la implementación del software Control Doc, herramienta que centraliza la radicación y gestión documental de toda la Entidad, optimizando el control y seguimiento de los documentos, promoviendo la transformación digital y contribuyendo a la disminución del uso de papel.	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La oficina de control interno obtuvo evidencia razonable del cumplimiento del objeto del proceso de atención al ciudadano, sin embargo, en el desarrollo del proceso auditor se evidenciaron los siguientes hallazgos:

- En el seguimiento al riesgo denominado “Posibilidad de pérdida económica y pérdida reputacional debido a incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos dentro del trámite de acreditación” La líder del proceso manifestó que el riesgo no corresponde, por competencia, al proceso de servicio al Ciudadano, sino al proceso de Educación asociativa solidaria, dado que el proceso de acreditación es responsabilidad del grupo de Educación. No obstante, se evidenció que, en el mapa de riesgos, la actividad figura como responsabilidad del proceso de servicio al Ciudadano, por lo que se recomienda revisar su asignación. Se recomienda dar traslado del riesgo al proceso de Educación asociativa solidaria. Se evidenció que efectivamente se solicitó por parte de la Coordinadora del grupo de atención al ciudadano mediante correo electrónico del 3 de julio de 2026.
- Se evidencia que, a pesar del seguimiento realizado por parte del grupo de atención al ciudadano, en el periodo comprendido entre enero y junio de 2026 se vencieron un total de 154 PQRDSF, incumpliendo lo establecido en:
 - Constitución política Artículo 23 – Derecho Fundamental de Petición: Establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y a obtener una pronta resolución. El incumplimiento de este artículo constituye una vulneración de un derecho fundamental, susceptible de ser protegido mediante acción de tutela.
 - Ley 1755 de 2015 (Regula el Derecho Fundamental de Petición), artículos 13, 14 y 31

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

- Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario), modificada por la Ley 2094 de 2021: El incumplimiento injustificado de los términos legales para responder derechos de petición
- Ley 1437 de 2011 (CPACA): principios de la función administrativa como: Eficacia, Celeridad, Economía, Buena fe y Coordinación.

Por tanto, se materializó nuevamente el riesgo y se requiere un análisis de causas y acciones contundentes para que los grupos y oficinas emitan las respuestas de manera oportuna.

- Se identifica que en el proceso se manejan de impacto a la ciudadanía como la gestión de peticiones, la atención a los ciudadanos, las encuestas de satisfacción, protección de datos, entre otros, se recomienda realizar un análisis para verificar si en estas actividades existen riesgos e incluirlos en el mapa de riesgos con su debido análisis, mitigación y control.
- Se evidenció que en la actividad 2.3 del plan de acción, el primer informe trimestral de la vigencia 2026 se encuentra publicado en el sitio web de la Unidad, se observa un cumplimiento parcial de dicha actividad, toda vez que, aunque se dio cumplimiento a la publicación del informe trimestral, no se evidenció el cumplimiento de las actividades relacionadas con la socialización ante el Comité Directivo ni con la publicación de los informes mensuales. <https://www.unidadsolidaria.gov.co/Atenci%C3%B3n-al-ciudadano/Mecanismos-de-participaci%C3%B3n/resultados-de-mediciones-satisfacci%C3%B3n-ciudadana/Informe-consolidado-2026> se recomienda presentar los informes de gestión de PQRDSF al comité directivo, así como verificar la pertinencia de la actividad 2.3 en lo referente a publicar informes mensuales. Así mismo ajustar la redacción del nombre del Comité institucional de gestión y desempeño.
- Se identifica que el buzón de sugerencias se encuentra ubicado en el primer piso del edificio al lado de la columna frente a recepción, se recomienda ubicarlo en un punto de mayor visualización, así mismo, se recomienda que los gestores territoriales implementen una estrategia para la recolección de sugerencias de los ciudadanos atendidos en los territorios.
- Se evidenció que las líneas de atención PXB 6013275252 y Línea nacional 018000122020 se encuentran fuera de servicio desde hace más de un año. Así como la extensión interna 600 perteneciente a la Coordinación de atención al ciudadano, lo cual puede generar el riesgo de afectar el servicio al ciudadano, además de la posible configuración de un prevaricato por omisión de funciones de las áreas que deben garantizar que los canales de comunicación funcionen correctamente. se recomienda tomar acciones inmediatas para poner en funcionamiento dichos canales de atención
- La actividad 3.1 del plan de acción presenta un cumplimiento parcial, toda vez que se evidenciaron acciones preparatorias orientadas a la divulgación de la Estrategia de Relacionamiento con Inclusión Social y Enfoque Diferencial de los Grupos de Valor de la Unidad, tales como el ajuste del formato y las gestiones para su publicación. No obstante, durante la auditoría no se evidenció su divulgación efectiva a los grupos de valor, conforme a lo previsto en el Plan de Acción, por lo que no es posible acreditar el cumplimiento total de la actividad 3.1.

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

"Divulgar la Estrategia de Relacionamento con Inclusión Social y Enfoque Diferencial de los Grupos de Valor de la Unidad elaborada".

- Se evidenció que, en el marco de la Asamblea Nacional realizada en la ciudad de Ibagué durante el mes de mayo, la Entidad promovió su oferta institucional a través de un stand informativo, facilitando a los asistentes el acceso a información sobre los servicios y trámites que ofrece la Unidad. Se recomienda a la dirección nacional otorgar los recursos para que en las ferias y ruedas de negocios se cuente con un stand de la Unidad, para la socialización de los servicios y el trámite que se desarrollan
- Se evidenció que en el plan de acción se identifica en la columna “responsable” a la funcionaria Marelbi Hernandez, quien a la fecha de emisión del presente informe no se encuentra en el grupo de atención al ciudadano. Se recomienda revisar y actualizar el Plan de Acción con el fin de ajustar la asignación de responsabilidades, designando como responsable a la dependencia o servidor que tenga competencia directa sobre la ejecución de la actividad. Lo anterior permitirá fortalecer la gestión, mejorar el seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas y garantizar la adecuada trazabilidad y rendición de cuentas en el desarrollo del Plan de Acción.
- De las tres jornadas programadas en el cronograma del Plan de Acción para la vigencia 2026, no se evidenciaron jornadas de capacitación a servidores de la Unidad como lo establece la actividad 4.1 del plan de acción, sin embargo, se evidenció el reporte de una jornada prevista para el mes de marzo con cooperativas y otra para el mes de mayo con el INPEC. No obstante, durante la verificación no se aportó evidencia documental que permitiera acreditar la realización de la jornada con el Inpec, tales como listados de asistencia, registros fotográficos, actas, memorias o demás soportes pertinentes. En consecuencia, no fue posible verificar el cumplimiento de la actividad establecida en el Plan de Acción.
- Se evidenció que el reporte de indicadores no se encuentra actualizado para la vigencia 2026, situación que refleja un incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad respecto al seguimiento, medición y evaluación del desempeño de los procesos. En consecuencia, se recomienda realizar la actualización oportuna de los indicadores, con el fin de garantizar la disponibilidad de información confiable para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la gestión institucional.
- Se evidenció que, pese a las acciones implementadas por la Coordinación de Atención al Ciudadano para fortalecer el control y seguimiento de las PQRDSF, entre ellas la adopción del formato “Autocontrol Interno de las Áreas para Seguimiento PQRDSF Servicio al Ciudadano”, persisten incumplimientos recurrentes en los tiempos de respuesta establecidos legalmente. En desarrollo de la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno, se identificó que el formato no ha sido apropiado de manera uniforme por las dependencias responsables, evidenciándose debilidades relacionadas con su conocimiento, aplicación y seguimiento, lo que limita su efectividad como herramienta de control preventivo. En consecuencia, se recomienda fortalecer las acciones de mejora mediante la realización de mesas de trabajo con las dependencias involucradas para identificar oportunidades de ajuste al instrumento, definir

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

responsabilidades frente a su uso, socializar los cambios que se adopten y efectuar seguimiento periódico a su implementación, con el fin de contribuir al cumplimiento oportuno de las respuestas y a la mitigación de la recurrencia de esta situación.

- Se identificó que algunas de las invitaciones o notificaciones de carácter informativo, no tienen una clasificación dentro de los tipos de PQRDSF, por tanto, se les asignó el tipo “Petición”, esta situación condujo a que alguna de las peticiones que realmente eran invitaciones y/o de carácter informativo no se respondieran generando un aumento en la estadística de las PQRDSF no respondidas a tiempo. Se recomienda generar en su tipología el ítem “*invitaciones y/o notificaciones*”, así como realizar una revisión y validación previa al envío a las áreas designadas para dar respuesta.
- Se evidenció que, de las **1.053 PQRDS** allegadas durante el período evaluado, **150 (14,25 %)** fueron respondidas por fuera de los términos legales establecidos y **4 (0,38 %)** permanecen en trámite a la fecha de corte, pese a haber superado el término previsto para su respuesta. En consecuencia, se identificó un total de **154 PQRDS (14,62 %)** que presentaron incumplimiento en la oportunidad de respuesta, mientras que **899 (85,38 %)** fueron gestionadas dentro de los términos establecidos. Lo anterior evidencia debilidades en el cumplimiento de los términos legales para la atención de las PQRDS y un posible incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, normas que establecen los términos para resolver las diferentes modalidades de peticiones y disponen que estas deben ser atendidas dentro de los plazos legalmente previstos, salvo las excepciones expresamente contempladas.

Esta situación genera un riesgo de incumplimiento normativo y de afectación del derecho fundamental de petición, así como la eventual configuración de consecuencias disciplinarias para los servidores públicos responsables, de conformidad con lo previsto en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 y el numeral 8 del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019, en lo que resulte aplicable. Por lo anterior, se recomienda realizar un análisis integral de las causas que originan las respuestas extemporáneas, identificar los factores operativos, procedimentales o de capacidad que inciden en dicha situación e implementar acciones correctivas y preventivas efectivas que fortalezcan el control y seguimiento de las PQRDS, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales y prevenir la reincidencia de este incumplimiento.

- Se evidenciaron inconsistencias entre las matrices remitidas inicialmente como insumo para la auditoría y las enviadas posteriormente con la actualización de su estado (en trámite o cerradas). En particular, se identificó que las PQRDSF 20260605OSC733 - 20261105OSC759 - 20261505OSC818 - 20262005OSC841 - 20262005OSC846 - 20262805OSC922 correspondientes a la matriz del mes de mayo no estaban incluidas en la primera versión suministrada, siendo incorporadas únicamente en la actualización posterior. En consecuencia, se recomienda fortalecer los controles para la consolidación, validación y reporte de las matrices de PQRDSF, garantizando que la información suministrada sea completa, oportuna, consistente y coherente desde su primer envío.

 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO
VERSIÓN 12	CODIGO: FO-GCE-01	FECHA EDICIÓN: 25/02/2025

- Se evidenció que la opción **"Formulario Web"** para la radicación en línea de PQRDSF se encuentra habilitada y permite el registro de las solicitudes. La Oficina de Control Interno realizó la correspondiente prueba de funcionamiento, verificando el ingreso exitoso de la petición; sin embargo, no se evidenció el envío del correo electrónico de confirmación o acuse de recibo al usuario, situación que puede afectar la trazabilidad del trámite y la certeza sobre la recepción efectiva de la solicitud. Se recomienda verificar el correcto funcionamiento de las notificaciones automáticas asociadas al formulario web, con el fin de garantizar una adecuada comunicación con los ciudadanos.
- Se evidenció, mediante el seguimiento a los hallazgos formulados en la auditoría de la vigencia 2025, que las acciones implementadas no han sido efectivas, toda vez que al contrastar la situación actual con los resultados de la auditoría anterior se constató la persistencia de las mismas deficiencias, sin evidenciar mejoras significativas ni el cierre efectivo de los hallazgos identificados. Esta situación refleja debilidades en la implementación y seguimiento de las acciones de mejora orientadas a corregir las causas que dieron origen a las observaciones.

Cordialmente



NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó:

Ana Maria Ospina Sánchez – Contratista OCI
Indira Liney Hernández – Profesional OCI