



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 2026



OFICINA DE CONTROL INTERNO
AGOSTO 2026



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su rol constitucional y legal de evaluación independiente y asesoría estratégica, presenta el Informe de Seguimiento a los Mecanismos de Participación Ciudadana correspondiente al primer semestre de 2026. Este seguimiento trasciende la verificación del cumplimiento normativo y se orienta a generar valor público mediante la identificación de oportunidades de mejora que fortalezcan la gestión institucional, optimicen la interacción con la ciudadanía y promuevan una cultura de transparencia y servicio.

Desde un enfoque de auditoría basada en riesgos y mejora continua, se evaluó la efectividad de las estrategias de rendición de cuentas, los espacios de diálogo, los canales de atención y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el propósito de fortalecer los controles, apoyar la toma de decisiones y contribuir a la mitigación de riesgos operativos, reputacionales y de cumplimiento.

De igual manera, el informe resalta la importancia de las PQRSD como una fuente estratégica para la mejora institucional, al permitir identificar causas recurrentes, implementar acciones de mejora y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la Entidad. Con este ejercicio, la Oficina de Control Interno reafirma su compromiso de aportar recomendaciones con enfoque preventivo y de valor agregado, orientadas a fortalecer la eficiencia, la calidad del servicio y la participación ciudadana en beneficio de la Entidad y sus grupos de interés.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política, Ley 1757 de 2015, Ley 1712 de 2014, Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015), Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y las funciones de evaluación de las Oficinas de Control Interno previstas en la Ley 87 de 1993.

PRESENTACIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias dispone de un portal web institucional <https://www.unidadsolidaria.gov.co/> que constituye el principal canal oficial para la divulgación de información y la interacción con la ciudadanía. A través de este medio se publica y actualiza de manera permanente la información relacionada con la gestión institucional y otros contenidos de interés general, garantizando el acceso oportuno, transparente y confiable a la información pública.

Con el apoyo del Grupo de Conectividad Solidaria y Prensa, se realiza la publicación permanente de noticias, boletines y comunicados en la sección de prensa del portal institucional <https://www.unidadsolidaria.gov.co/prensa/noticias>, con el propósito de mantener informada a la ciudadanía sobre las principales acciones, avances, programas y resultados de la Entidad y del sector solidario.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

ASAMBLEA NACIONAL

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias llevó a cabo el Encuentro Nacional de la Economía Solidaria, Popular y Comunitaria, en el marco de la II Asamblea Nacional de Economía Popular, Solidaria, Social y Comunitaria, realizado los días 22 y 23 de mayo de 2026 en las instalaciones de la Universidad del Tolima, en la ciudad de Ibagué.

El evento reunió a más de 3.000 participantes, entre representantes de organizaciones del sector de la economía solidaria, popular y comunitaria, entidades públicas, actores territoriales y demás grupos de interés, consolidándose como un espacio de participación, articulación e intercambio de experiencias para el fortalecimiento del sector.

Como parte de la programación, se desarrolló una Feria de Emprendimientos, en la cual las organizaciones participantes dispusieron de espacios de exhibición (stands) para la promoción y comercialización de sus productos y servicios, favoreciendo la visibilización de iniciativas productivas, el fortalecimiento de las redes de cooperación y la generación de oportunidades de intercambio comercial entre los asistentes.

Imagen N°1 – encuentro II Asamblea Nacional



Fuente– imágenes redes sociales U solidaria



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Como parte del desarrollo del evento, se llevó a cabo la presentación del Plan Decenal de Economía Popular, Solidaria y Comunitaria: Durante la jornada se socializó con los asistentes el proceso de formulación del Plan Decenal de Economía Popular, Solidaria y Comunitaria, liderado por el Ministerio del Trabajo, en articulación con la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo.

Se informó que la construcción del Plan se desarrolló mediante un proceso participativo que incluyó la realización de asambleas regionales, a través de las cuales se recopilaron aportes de los diferentes actores del sector. Esta información permitió consolidar los componentes de diagnóstico y direccionamiento estratégico, complementados con el análisis de información secundaria proveniente de entidades públicas, los lineamientos del bloque de constitucionalidad y las políticas públicas relacionadas con el sector, constituyéndose en los principales insumos para la planificación y fortalecimiento de la economía popular, solidaria y comunitaria durante los próximos diez años.

Imagen N°2 – presentación plan Decenal



Fuente propia de la OCI – evidencias de la asamblea

En el evento de la II Asamblea Nacional se presentaron inconvenientes de tipo logísticos, de lo cual la oficina de control interno realizó su correspondiente informe, el cual fue presentado a la dirección nacional, con el objetivo de tomar acciones de mejora para futuros eventos institucionales.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL Y RENDICIÓN DE CUENTAS PAZ

Durante el primer semestre 2026 se evidenció el desarrollo de tres (3) ejercicios de rendición de cuentas, los cuales fueron realizados mediante acciones de diálogo implementadas por la Entidad, en el marco de la estrategia institucional de participación ciudadana y transparencia. Estos espacios permitieron fortalecer la interacción con la ciudadanía, garantizando la socialización de la gestión adelantada y promoviendo el control social. Así:

Acciones de Diálogo: En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 2, 40, 103 y 270 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 489 de 1998 (artículo 33), la Ley 1757 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias llevó a cabo el 27 de junio de 2026 la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, desarrollada en el municipio de Ocaña, Norte de Santander (región del Catatumbo).

La realización de este ejercicio en un territorio priorizado para la construcción de paz se encuentra alineada con los principios de participación ciudadana, transparencia, diálogo y control social promovidos por el Estado Colombiano, así como con los compromisos establecidos en el Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera (2016), orientados al fortalecimiento del desarrollo territorial, la inclusión social y la participación de las comunidades en la gestión pública. Durante la audiencia se presentaron los principales resultados de la gestión institucional y se propició un espacio de diálogo con la ciudadanía, reafirmando el compromiso de la Entidad con el fortalecimiento de la economía solidaria como herramienta para la construcción de paz y el desarrollo de los territorios.

La jornada contó con la participación de autoridades locales, organizaciones comunitarias, cooperativas, asociaciones campesinas, firmantes del Acuerdo de Paz, jóvenes del Catatumbo, líderes sociales, comunidades étnicas y ciudadanía en general. Asimismo, asistieron representantes de 38 organizaciones vinculadas a los procesos de la Entidad, quienes participaron activamente mediante la formulación de inquietudes, observaciones y aportes orientados al fortalecimiento de la gestión institucional.

Imagen N°3 - Rendición de cuentas paz



Fuente – publicación página web de la Unidad Solidaria



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Adicionalmente, se evidenció la elaboración, aprobación y publicación del "*Informe de Rendición de Cuentas – Construcción de Paz, Entidades Nacionales, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025*", el cual se encuentra disponible para consulta en el portal web institucional de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, garantizando el acceso público a la información y el cumplimiento de los principios de transparencia y rendición de cuentas. <https://www.unidadsolidaria.gov.co/sites/default/files/2026-03/Informe%20de%20Rendicio%CC%81n%20de%20Cuentas%20Paz%202025.pdf>.

Como parte de las actividades desarrolladas en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, y en articulación con entidades aliadas, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias realizó la Agroferia por la Juventud del Catatumbo, un espacio orientado a visibilizar y promover los emprendimientos de jóvenes fortalecidos mediante procesos de asociatividad, economía solidaria, popular y comunitaria.

Durante la jornada, la Entidad presentó los principales resultados alcanzados en este componente, destacando la atención de 743 jóvenes durante la vigencia 2025 y el acompañamiento brindado para la consolidación de la Cooperativa Multiactiva Rural Agroecoproductiva de Jóvenes del Catatumbo (COOMULPROJOVEN), integrada por 73 jóvenes provenientes de los municipios de Ocaña, Sardinata, Teorama, El Carmen y San Calixto.

Asimismo, el evento constituyó un espacio de diálogo y participación en el que los beneficiarios compartieron sus experiencias y evidenciaron el impacto de las acciones institucionales. En este escenario, el representante de COOMULPROJOVEN manifestó que la cooperativa busca fortalecer las condiciones sociales, económicas y culturales de sus asociados y consolidarse como una organización solidaria referente en la región, aportando a la construcción de paz.

De igual forma, representantes de las organizaciones participantes resaltaron el acompañamiento brindado por la Unidad Solidaria y destacaron la economía solidaria como una herramienta para la inclusión, el fortalecimiento del tejido social y la transformación de los territorios, evidenciando la importancia de estos espacios como mecanismos de participación ciudadana, diálogo institucional y rendición de cuentas.

Imagen N°4- Agroferia por la juventud



Fuente – publicación página web de la Unidad Solidaria



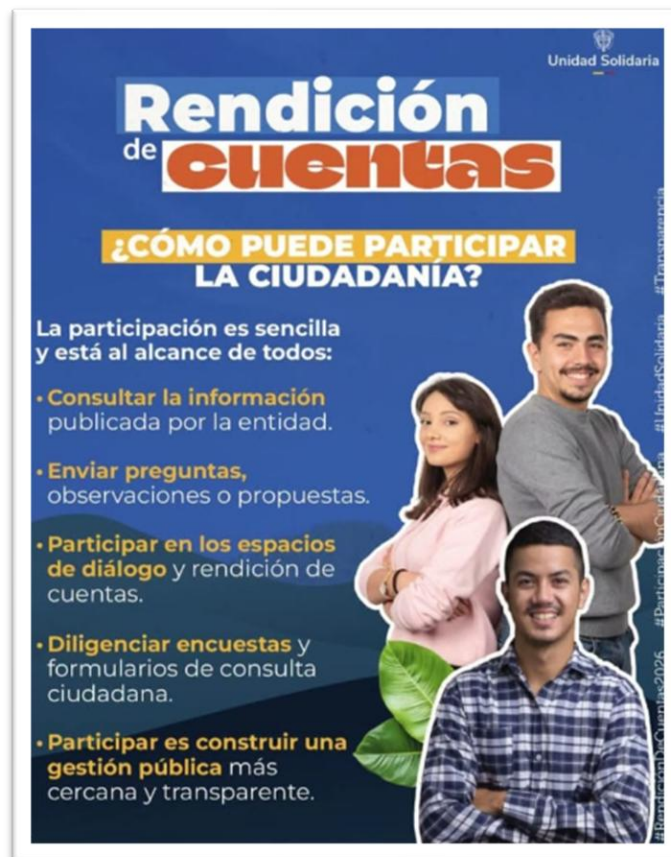
Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Participación ciudadana

Se evidenció que, como parte de la estrategia de divulgación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Paz, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias implementó una campaña de invitación dirigida a la ciudadanía, mediante la publicación de piezas comunicativas en sus canales institucionales. Estas acciones tuvieron como propósito promover la participación de los grupos de valor, incentivar la formulación de preguntas, observaciones y propuestas, así como dar a conocer los diferentes mecanismos dispuestos para intervenir en el ejercicio de rendición de cuentas.

Imagen N°5 - Rendición de cuentas paz



Fuente – publicación página web de la Unidad Solidaria

Adicionalmente y como parte de las acciones orientadas a fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y el acceso a la información pública, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias realizó la transmisión en vivo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Institucional, llevada a cabo el 27 de junio de 2026 en el municipio de Ocaña, Norte de Santander, a través de su canal oficial de YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=WMSLdCwHX4c>.

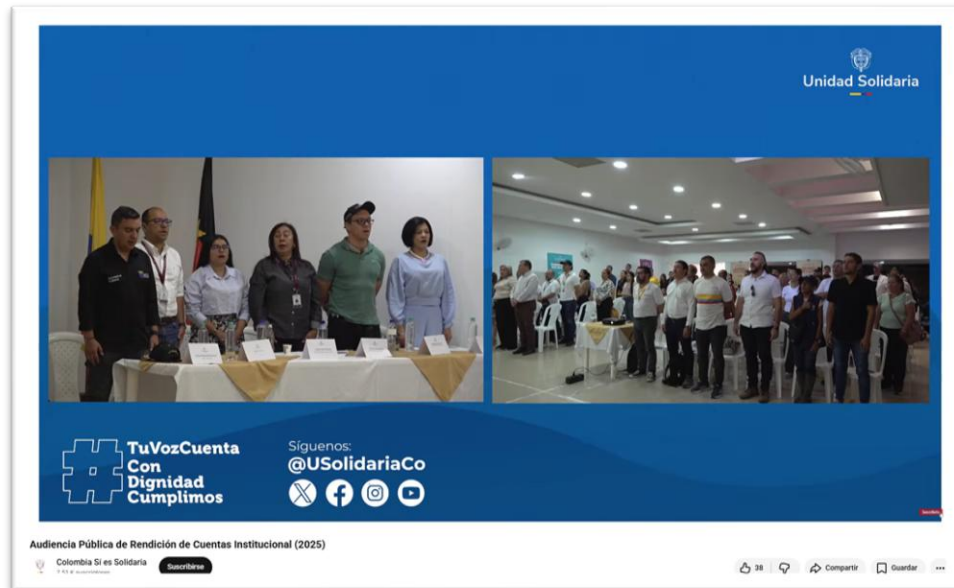
Esta estrategia permitió ampliar la cobertura del ejercicio de rendición de cuentas, facilitando el acceso de la ciudadanía al desarrollo de la jornada y promoviendo un espacio abierto de información, diálogo y control social sobre los avances, resultados y retos de la gestión institucional.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Imagen N°6- transmisión en vivo Rendición de cuentas paz



Fuente – Publicación página web de la Unidad Solidaria

REDES SOCIALES

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias dispone de diferentes redes sociales institucionales como canales de comunicación y relacionamiento con la ciudadanía, a través de los cuales divulga de manera permanente información sobre su gestión, programas, proyectos, eventos y demás acciones relacionadas con el cumplimiento de su misión institucional. A continuación, se presenta un análisis comparativo del comportamiento de las principales redes sociales de la Entidad, entre el segundo semestre de 2025 y el primer semestre de 2026, con el fin de evidenciar la evolución en el número de seguidores y suscriptores, como indicador del interés de la ciudadanía por mantenerse informada sobre las actividades y resultados de la Unidad Solidaria.

Imagen N°7- transmisión en vivo Rendición de cuentas paz



Fuente – elaboración propia de la OCI



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

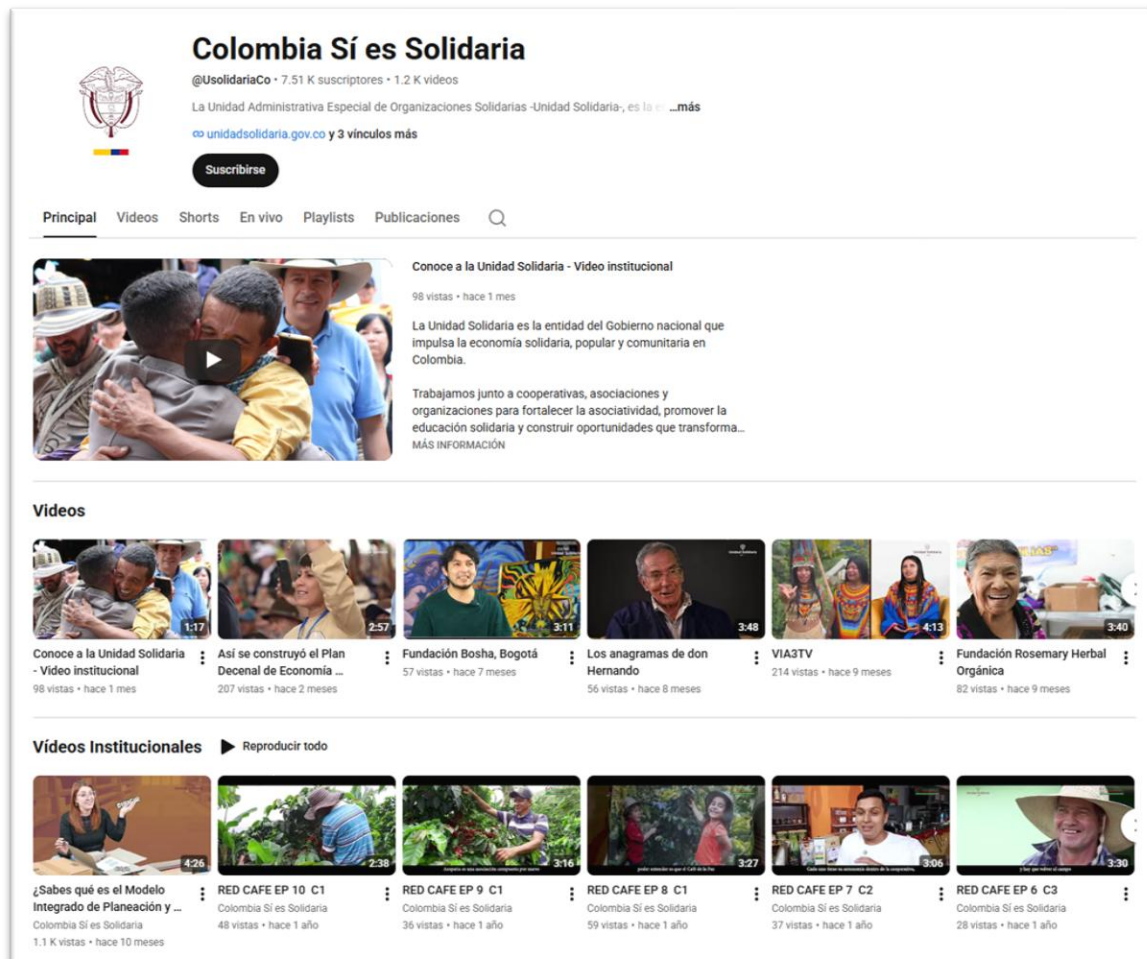
VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Videos y publicaciones:

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias cuenta con el canal oficial de YouTube "Colombia Sí es Solidaria" <https://www.youtube.com/@UsolidariaCo> el cual constituye un medio de comunicación institucional para la divulgación permanente de contenidos audiovisuales relacionados con la gestión de la Entidad y el fortalecimiento de la economía solidaria, popular y comunitaria.

A través de este canal se publican videos institucionales, entrevistas, transmisiones en vivo, testimonios de las asambleas regionales, experiencias exitosas de organizaciones solidarias y la serie "Colombia Sí es Solidaria: Experiencias que Transforman Vidas", entre otros contenidos. Estas publicaciones permiten visibilizar las acciones desarrolladas por la Entidad, difundir buenas prácticas, compartir experiencias de los territorios y fortalecer la comunicación con la ciudadanía y los diferentes actores del sector solidario.

Imagen N°8- videos y grabaciones cala de YouTube





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Testimonios Asambleas Regionales ▶ Reproducir todo

Estas son las experiencias de las personas que nos han acompañado a construir las Agendas Comunes Territoriales en las Asambleas Regionales de Economía Solidaria, Popular y Comunitari...

Video Title	Channel	Views	Time
Luz Marina Mosquera - Asociación Amar	Colombia Si es Solidaria	37 vistas	hace 2 años
Hillary Medina - Saravena, Arauca	Colombia Si es Solidaria	210 vistas	hace 2 años
John Medina - Asamblea Buenaventura	Colombia Si es Solidaria	42 vistas	hace 2 años
Jacinto Caicedo - Asamblea Buenaventura	Colombia Si es Solidaria	31 vistas	hace 3 años
Jesús Cárdenas - Asamblea regional Vaupés	Colombia Si es Solidaria	33 vistas	hace 3 años
Protagonistas del Cambio	Colombia Si es Solidaria	59 vistas	hace 3 años

#ColombiaSiEsSolidaria ▶ Reproducir todo

Video Title	Channel	Views	Time
Colecta de afectos a lo bien	Colombia Si es Solidaria	348 vistas	hace 6 años
Banda Breska	Colombia Si es Solidaria	214 vistas	hace 6 años
El Orfagato	Colombia Si es Solidaria	621 vistas	hace 6 años
Fundación Dhama	Colombia Si es Solidaria	1 K vistas	hace 6 años
Fundación Cakike	Colombia Si es Solidaria	844 vistas	hace 6 años
Fundación Sol en los Andes	Colombia Si es Solidaria	1.1 K vistas	hace 6 años

Experiencias que transforman vidas ▶ Reproducir todo

Video Title	Channel	Views	Time
Fundación Boshia, Bogotá	Colombia Si es Solidaria	37 vistas	hace 7 meses
Los anagramas de don Hernando	Colombia Si es Solidaria	56 vistas	hace 8 meses
VIA3TV	Colombia Si es Solidaria	214 vistas	hace 9 meses
Fundación Rosemary Herbal Orgánica	Colombia Si es Solidaria	82 vistas	hace 9 meses
El cacao de Arauca	Colombia Si es Solidaria	99 vistas	hace 9 meses
La asociatividad en Cúcuta	Colombia Si es Solidaria	161 vistas	hace 10 meses

Fuente – elaboración propia de la OCI

De acuerdo con la información anterior, se evidenció una amplia participación de la ciudadanía en los diferentes eventos, encuentros, entrevistas y espacios de diálogo promovidos por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, reflejando el interés de los grupos de valor por conocer y participar en las iniciativas desarrolladas por la Entidad. Asimismo, se observó una gestión activa en la divulgación de su misionalidad, programas, actividades y resultados institucionales, mediante el uso de diversos canales de comunicación, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia, la participación ciudadana y el relacionamiento con la comunidad.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN PRESTADA A LAS PQRSD

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante la cual se establecen normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, así como la efectividad del control de la gestión pública, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la atención brindada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Como resultado de dicho seguimiento, se evidenció lo siguiente:



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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 30 de junio de 2026, evidenció que la Unidad Solidaria recibió un total de 1.053 PQRDSF, las cuales tuvieron un promedio de respuestas de 8,41 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
ABRIL	205	6.68
MAYO	214	4.78
JUNIO	163	3.24
TOTAL	1.053	8,41

En la verificación realizada durante el primer semestre de 2026, se evidenció que en la página web institucional de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias se encuentran publicados los siguientes documentos:

- Informe PQRSD – Primer Trimestre Servicio al Ciudadano 2026.
- Informe cualitativo segundo informe trimestral 2026.pdf

Estos documentos están disponibles en el enlace oficial dispuesto para tal fin:
<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>



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Peticiones respondidas por fuera de los plazos

DIRECCIÓN NACIONAL				
N°	RADICADO	TIPO DE PQRS	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
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



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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
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



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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
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



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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				

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.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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.

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.

Así mismo, se evidencia incumplimiento del artículo 5 del manual y protocolo de atención al ciudadano, el cual expresa que: **“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*



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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.”

En consecuencia, 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.

Peticiones de entes de control: Las peticiones allegadas por los entes de control revisten especial importancia para la Entidad, en tanto constituyen instrumentos formales de vigilancia, seguimiento y verificación de la gestión institucional. Su atención no solo exige el suministro de información completa, veraz y oportuna, sino que también evidencia el grado de cumplimiento de las disposiciones normativas, los principios de transparencia, la eficiencia administrativa y el compromiso institucional con la rendición de cuentas.

En este contexto, la gestión de las PQRSD provenientes de los entes de control representa un proceso estratégico para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la mitigación de riesgos institucionales y la implementación de acciones de mejora continua. Por ello, su trámite debe desarrollarse con carácter prioritario, garantizando respuestas oportunas, técnicamente sustentadas, consistentes y acordes con los requerimientos formulados por las autoridades competentes. Se evidenciaron respuestas de maneja inoportuna a los entes de control, a continuación la recopilación de las Peticiones por parte de dichas entidades:

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	
RAD: 20261603OSC401 - cdposconflicto@contraloria.gov.co - Petición de interés general	
Asunto: Metas del Componente para la Paz del Plan Plurianual de Inversiones -PPI.	
Trasladada a: Dirección de Desarrollo – Rafael Antonio Aguja	
Fecha de solicitud: 16/03/2026	Fecha de respuesta: 20/04/2026
RAD: 20262703OSC464 - martha.piza@contraloria.gov.co - Petición de interés general	
Asunto: Solicitud de información de la Contraloría General de la República referente al conpes JOVENES	
Trasladada a: Dirección de Desarrollo – Rafael Antonio Aguja	
Fecha de solicitud: 27/03/2026	Fecha de respuesta: 24/04/2026



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

RAD: 20263003OSC477 - cdposconflicto@contraloria.gov.co - Petición de información Asunto: Notificación de inconsistencias en la rendición SIRECI-Vigencia 2025 Trasladada a: Dirección de Investigación y Planeación. Amalyn Vásquez Fecha de solicitud: 30/03/2026 Fecha de respuesta: 01/04/2026
RAD: 20260904OSC535 - martha.piza@contraloria.gov.co - Petición de interés general Solicitud de información de la Contraloría General de la República referente al conpes Jóvenes Trasladada a: Respondida por la Coordinación de Atención al ciudadano Fecha de solicitud: 09/04/2026 Fecha de respuesta: 09/04/2026
RAD: 20261404OSC570 - georgeth.ortiz@contraloria.gov.co - Petición de información Asunto: Envío de información incompleto informe de paz Trasladada a: Oficina Asesora Jurídica – David Fernando Rincón Fecha de solicitud: 09/04/2026 Fecha de respuesta: 09/04/2026
RAD:20261206OSC1024 - planeacion.certificado@contraloria.gov.co - Petición de información Asunto: Solicitud información, programación presupuestal de gastos, composición patrimonial pública y privada, transferencias presupuestadas o aprobadas por recibir y autorización para notificar por medios electrónicos para la vigencia 2026 Trasladada a: Dirección de Investigación y Planeación. Amalyn Vásquez Fecha de solicitud: 12/06/2026 Fecha de respuesta: 23/06/2026
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN
RAD: 20260202OSC167 - ravendano@Procuraduria.gov.co - Petición de información Asunto: Solicitud de información sobre el estado de pago de los honorarios del señor Rafael Pacheco en atención a su queja. Trasladada a: Oficina Asesora Jurídica – David Fernando Rincón Fecha de solicitud: 3/02/2026 Fecha de respuesta: 10/02/2026
RAD: 20261102OSC218 - wgalindo@procuraduria.gov.co - Derecho de Petición Asunto: Respuesta a Oficio de 10 de febrero de 2026- RADICADO E-2026-014932 Trasladada a: Oficina Asesora Jurídica - David Fernando Rincón Fecha de solicitud: 11/02/2026 Fecha de respuesta: 25/03/2026
RAD: 20261302OSC236 - asuntosetnicos@procuraduria.gov.co - Petición de información Asunto: Remisión de los informes de seguimiento No. 12 y 13 a la implementación a los decretos 4633, 4634 y 4635 del 2011. Trasladada a: Dirección de Desarrollo – Rafael Antonio Aguja Fecha de solicitud: 13/02/2026 Fecha de respuesta: 18/03/2026
RAD: 20260503OSC344 - mpcarrascal@procuraduria.gov.co - Petición de información Seguimiento preventivo al plan de diálogo social en Vaupés Trasladada a: Dirección de Desarrollo – Rafael Antonio Aguja Fecha de solicitud: 05/03/2026 Fecha de respuesta: 20/03/2026
RAD: 20260804OSC527 - dpacosta@procuraduria.gov.co - Petición de interés general Asunto: Solicitud de información para la elaboración del Octavo Informe al Congreso de la República sobre los avances y retos en la implementación del Acuerdo de Paz 2025 – 2026. Trasladada a: Dirección de Desarrollo – Rafael Antonio Aguja Fecha de solicitud: 08/04/2026 Fecha de respuesta: 06/05/2026
RAD: 20260605OSC738 - dpacosta@procuraduria.gov.co - Petición de información Asunto: Solicitud de información para la realización de informe al congreso de la república Trasladada a: Respondida Coordinación de Atención al Ciudadano Fecha de solicitud: 06/05/2026 Fecha de respuesta: 06/05/2026



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

RAD: 20262205OSC872 - dpacosta@procuraduria.gov.co – Petición de información Asunto: Solicitud de información sobre el seguimiento del Plan de Acción de los Planes Sectoriales de la Reforma Rural Integral Trasladada a: Dirección de Investigación y Planeación. Amalyn Vásquez Fecha de solicitud: 22/05/2026 Fecha de respuesta: 28/05/2026
DEFENSORIA DEL PUEBLO
RAD: 20260904OSC539 - sfernandez@defensoria.gov.co – Petición de información Asunto: Solicitud de información sobre el avance y efectividad de las acciones establecidas en el conpes 4080 de 2022 "Política pública de equidad de género para las mujeres" Trasladada a: Dirección de Desarrollo – Rafael Antonio Aguja Fecha de solicitud: 9/04/2026 Fecha de respuesta: 20/04/2026
RAD: 20260406OSC975 - notificaciones_gd@defensoria.gov.co – Petición de información Asunto: Solicita respuesta a la petición de la señora LUZ MARINA BARROSO Trasladada a: Dirección Nacional– Yolanda Amaya Fecha de solicitud: 04/06/2026 Fecha de respuesta: 16/06/2026
RAD: 20262206OSC1074 - notificaciones_gd@defensoria.gov.co – Asunto: Solicitud de revisión, nulidad de procedimiento y suspensión de efectos de designación de representación de comunidades negras en el marco del Convenio Interadministrativo No. 02 de 2025. Trasladada de: Dirección nacional a la Dirección de Desarrollo – Rafael Antonio Aguja Fecha de solicitud: 24/06/2026 Fecha de respuesta: 23/07/2026

CANALES DE ATENCIÓN:

Canales de atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Correo Electrónico	88	109	108	106	101	76	588
Correo Postal	0	0	1	0	0	0	1
Formulario web PQRSD	0	0	0	0	0	0	0
Presencial	5	12	16	21	22	8	84
Redes sociales	0	0	0	0	0	0	0
Teléfono Celular	20	17	22	45	39	47	190
Chat consola	0	0	6	3	3	2	14
Teléfono fijo	0	0	1	0	0	0	1
WhatsApp	24	13	28	30	50	30	175
TOTAL	137	151	182	205	215	163	1.053

Se evidenció que, de las 1.053 PQRDS recibidas durante el período evaluado, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron los siguientes:

- ✓ En primer lugar, el correo electrónico institucional registró 588 peticiones, equivalentes al 55,84 % del total de solicitudes recibidas durante el período evaluado.
- ✓ En segundo lugar, el teléfono celular reportó 190 peticiones, correspondientes al 18,04 %.
- ✓ El canal de aplicativo WhatsApp registró 175 peticiones, lo que representa el 16,62 % del total.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Por su parte, la atención presencial registró 84 peticiones, equivalentes al 7,98 % del total recibido. En conjunto, estos cuatro canales concentraron 1.037 PQRDS, equivalentes al 98,48 % del total de solicitudes recibidas. Se observó, además, una disminución progresiva en el uso del canal presencial durante las últimas vigencias, lo que evidencia una menor afluencia de ciudadanos a las instalaciones de la Entidad y una mayor utilización de los canales virtuales y no presenciales para la radicación y atención de solicitudes.

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.

Formulario web: se evidenció que la opción formulario web, para radicar en línea PQRDSF, se encuentra en funcionamiento, la oficina de control interno realizó la correspondiente prueba de funcionamiento. Sin embargo, no se evidencia correo de recepción de la solicitud.

https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=Qk9foT_zzEKkEb2rNtlwwE3INiL0N39DpE0o8K8vn4FUOTU1RFdYQzBQMENEQTNHUFg2NEFFUVI4Uy4u&origin=lprLink&route=shorturl

The screenshot shows the 'PQRSD Recepción de Solicitudes (En línea)' form. It includes a header with the 'Unidad Solidaria' logo and a blue background. The main text states: 'En esta sección usted puede formular las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones sobre los temas de competencia. Los campos marcados con asterisco * son obligatorios.' Below this, there are two numbered fields: '1. Por favor escriba su nombre completo *' with the text 'ANA MARIA' entered, and '2. Correo electrónico donde podamos comunicarnos *' with the text 'ana.ospina@unidadsolidaria.gov.co' entered. A small note at the bottom says: 'Cuando envíe este formulario, no recopilaremos automáticamente sus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que lo proporcione usted mismo.'

The screenshot shows a confirmation screen with a green checkmark icon and the text 'La respuesta se ha enviado.' Below this, it says 'Algo importante que puede hacer a continuación' and provides two buttons: 'Guardar mi respuesta' and 'Enviar otra respuesta'. At the bottom, there is a Microsoft Forms banner that says '¡Prepárese para su propia invitación al evento!' and a button 'Comenzar ahora ->'. There is also a small 'Registre sus eventos' button.

Por tanto, se recomienda revisar técnicamente la notificación de radicación de las PQRDS en el aplicativo PQRSD



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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, 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

The left image shows a digital version of the 'Encuesta de satisfacción de atención al ciudadano' form. It includes a header with the organization's logo and name, followed by a title and a brief description. The form contains several sections: a 'Objetivo' section, a 'Escriba su pregunta' section, and a 'Califica al servidor(a) público(a) que lo atendió' section. The rating section features four smiley face icons (red, orange, green, and blue) and a scale from 'Muy insatisfecho' to 'Muy satisfecho'. Below this, there are checkboxes for 'Fue amable y respetuoso' and 'Conocedor del tema y diligente'. The right image shows a physical printed version of the same form. It has handwritten notes and a signature at the bottom. The form also includes a section for 'Escriba su pregunta' and a rating section with smiley face icons.

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.

Se identifica que 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.

En anteriores Informes de Mecanismos de Participación Ciudadana elaborados por la Oficina de Control Interno, se formuló la recomendación de implementar herramientas que permitieran identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto de los demás servicios ofrecidos por la entidad, tales como:

- Formulación de planes, programas y proyectos para la implementación de políticas públicas orientadas al desarrollo del sector solidario.
- Divulgación de estadísticas sobre el comportamiento del sector solidario.
- Fomento de organizaciones solidarias.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

- Promoción de la cultura de la solidaridad y la asociatividad en la ciudadanía, en la educación formal y en la educación para el trabajo.
- Elaboración y publicación de investigaciones y herramientas de fortalecimiento socioempresarial.
- Atención de los gestores territoriales
- Programa de educación

No obstante, a la fecha de la presente verificación, se evidenció que la encuesta de satisfacción continúa evaluando únicamente el servicio de atención presencial y virtual prestado por el Grupo de Atención al Ciudadano. En consecuencia, se reitera la recomendación formulada, con el fin de ampliar el alcance de los instrumentos de medición de satisfacción y obtener una evaluación integral de los diferentes servicios que presta la entidad.

TIPO DE ORGANIZACIÓN: Durante el primer semestre de 2026, se evidenció que las organizaciones que consultaron a la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias sobre temas de interés corresponden a las categorías que se presentan en la siguiente tabla. La información permite identificar la tipología de las organizaciones que realizaron consultas ante la entidad durante el periodo evaluado.

Tipo de Organización	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Asociación	10	15	12	14	21	9	81
Asociación de productores campesinos	0	2	0	0	0	0	2
Asociación Mutua	1	1	0	1	2	0	5
Cooperativa	13	18	25	21	21	24	122
Corporación	3	5	3	10	7	2	30
Entidades con ánimo de lucro	2	3	1	10	9	11	36
Extranjera	0	0	0	2	1	0	3
Fondo de empleados	0	1	2	0	2	0	5
Fundación	5	5	8	13	13	10	54
Institución auxiliar de la economía solidaria	7	0	0	0	1	0	8
No aplica	35	31	49	33	43	39	230
No refiere	24	5	20	39	13	11	112
Organismo comunal	2	0	0	1	0	0	3
Organización de 2 grado	0	1	0	0	7	0	8
Organización de 3 grado	0	4	0	1	2	0	7
Otra	2	15	16	10	11	8	62
Precooperativa	0	0	0	0	1	0	1
Precooperativa de trabajo asociado	0	0	0	0	0	0	0
Pública	27	40	46	45	58	44	260
Unidad solidaria	1	0	0	0	0	0	1
Universidad - Instituciones de Educación	5	5	0	5	3	5	23
Voluntariado	0	0	0	0	0	0	0
Total	137	151	182	205	215	163	1.053



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Con base en la información analizada, se evidenció que, durante el primer semestre de 2026, el ítem **“Pública”** registró el mayor número de consultas, con un total de 260, en segundo lugar, se ubicó la categoría **“No aplica”**, con 230 consultas y finalmente, la categoría **“Cooperativa”** presentó un total de 122 consultas. Lo anterior permite identificar la distribución de las consultas según el tipo de organización.

TEMAS DE CONSULTA: A continuación, se presentan de manera discriminada los temas de mayor interés consultados por la ciudadanía durante el periodo evaluado.

La información permite identificar las principales inquietudes y requerimientos formulados ante la entidad, facilitando el análisis de tendencias y la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del servicio.

Temas de Consulta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acreditación	17	14	13	13	8	18	83
Archivo histórico	2	2	0	0	1	1	6
Asamblea	0	0	0	0	0	0	0
Certificaciones procesos de formación	0	2	6	3	0	6	17
Certificados de información laboral - ex funcionarios * no pensional	7	2	3	3	0	8	23
Certificados de información laboral – Pensional	6	2	1	0	0	1	10
Creación	11	17	8	22	13	7	78
Desarrollo	2	0	0	0	0	0	2
Estadísticas sector solidario	0	0	0	0	0	1	1
Estado de procesos contractuales	4	24	5	10	2	1	46
Formación para el sector solidario	7	8	7	10	8	8	48
Fortalecimiento	9	6	2	8	4	10	39
Generalidades del sector solidario	16	1	70	32	4	3	126
Herramientas o Investigaciones	0	0	0	1	0	0	1
Información Institucional	25	38	11	11	68	25	178
Integración	0	0	0	0	0	0	0
Normatividad del sector solidario	0	0	0	3	0	0	3
Otro	13	3	41	0	2	2	61
Pasos para constituir una organización del sector solidario	1	0	0	54	82	52	189
Planes, programas o proyectos institucionales	14	29	7	0	1	0	51



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Presuntas irregularidades	1	1	3	11	0	1	17
Promoción	0	0	0	0	0	0	0
Protección	0	0	0	16	19	10	45
Tramites otras entidades	2	2	5	8	3	9	29
Total	137	151	182	205	215	163	1.053

De conformidad con la información reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se evidenció que, durante el primer semestre de 2026, el tema de consulta con mayor número de solicitudes correspondió al ítem **Pasos para constituir una organización del sector solidario**, con un total de **189** consultas, **Información Institucional**, con **178** consultas registradas y finalmente, **Generalidades del sector solidario**, con un total de **126** consultas.

TIPO DE PQRSD: De acuerdo con la tabla de clasificación de PQRSD adoptada por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, a continuación, se presenta el tipo y la cantidad de solicitudes que registraron mayor radicación por parte de la ciudadanía durante el primer semestre de 2026.

La información permite identificar el comportamiento y la tendencia de los diferentes tipos de requerimientos formulados ante la entidad en el periodo analizado.

Tipo de PQRSD	Enero	Febre	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Denuncia	2	2	2	0	2	0	8
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	0	0	0	0
Derecho de petición	21	18	4	12	4	7	66
Petición de Consulta	1	3	1	1	1	1	8
Petición de documentos	13	8	4	3	5	10	43
Petición de información	59	90	31	97	170	121	568
Petición de interés general	26	14	132	81	22	10	285
Queja	0	1	0	2	1	5	9
Reclamo	1	0	0	0	3	2	5
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0
Trámite	16	14	7	9	6	7	59
Tutela	0	1	1	0	1	0	3
Total	137	151	182	205	215	163	1.053

Del análisis de las PQRSD recibidas durante el periodo evaluado, se evidenció que las peticiones de información representan el tipo de solicitud con mayor participación, con un total de 568 requerimientos, seguidas de las peticiones de interés general, con 285. Estos resultados evidencian una mayor concentración de las solicitudes ciudadanas en requerimientos relacionados con el acceso a información y asuntos de interés general.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Se evidenció la radicación de una (1) denuncia así:

- ✓ Identificada con número 20260903OSC362, cuyo asunto corresponde a: *“Petición de actuación ante posible corrupción y violación de la Ley 1712 de 2014 - Agencia Nacional de Tierras EXT26-00000928 - 14 enero de 2026”*. La cual fue atendida por la coordinación de atención al ciudadano el mismo día de su recepción. De acuerdo con la verificación realizada, la Coordinación de Atención al Ciudadano emitió respuesta de manera inmediata, precisando que la entidad no tiene injerencia ni responsabilidad frente a los hechos descritos en la denuncia.

Se evidenció la radicación de una (1) acciones de tutela así:

- ✓ Radicado 20261603OSC393, cuyo asunto corresponde a *“PQRDSF: 20261603OSC393 RV: Notifica Admite tutela 97001408900220260002000 Unidad Administrativa Solidaria”*, la cual fue atendida por la oficina asesora jurídica, dentro de los seis (6) días hábiles posteriores.

Cordialmente

NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Ana María Ospina Sánchez – contratista OCI