

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGUNDO SEMESTRE 2023

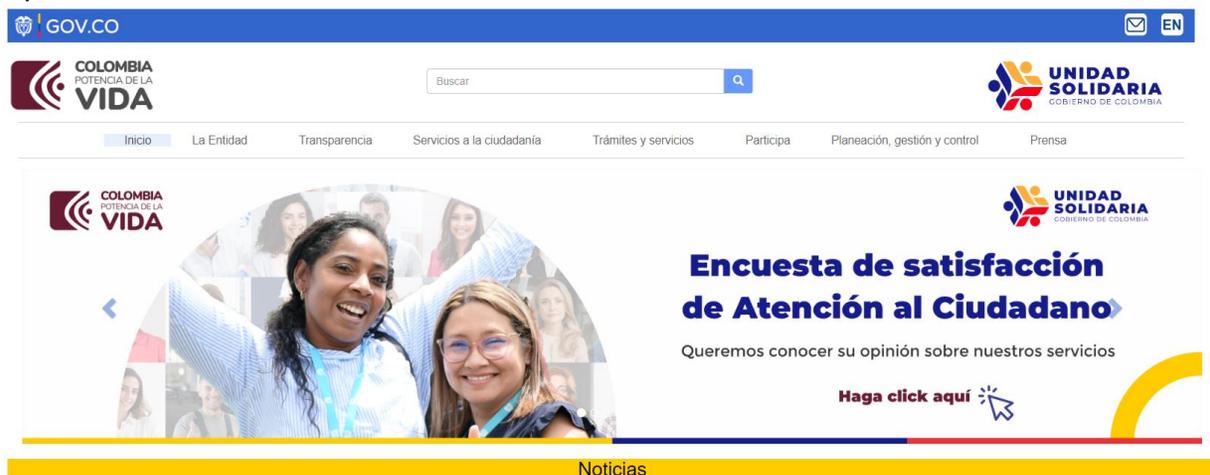


**OFICINA DE CONTROL INTERNO
MARZO 2024**

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGUNDO SEMESTRE 2023

La oficina de Control Interno realizó la verificación de la información suministrada por el grupo de Conectividad Solidaria y la Oficina de Atención al Ciudadano, evidenciando que: La unidad cuenta con la página web www.unidadsolidaria.gov.co la cual se ha convertido en la principal fuente de información y contacto con la ciudadanía. También se evidenció que, en la página web de la Unidad solidaria se ha mantenido la constante publicación de notas y noticias manteniendo así informada y actualizada a la ciudadanía con lo que está pasando en el sector, <https://www.unidadsolidaria.gov.co/prensa/noticias>

Actualmente la Unidad cuenta con una herramienta denominada encuesta de satisfacción de atención al ciudadano, invitando a la ciudadanía a calificar la atención prestada en la respuesta a su solicitud.



Rendición de cuentas durante la vigencia 2023

Se evidenció el desarrollo de cuatro ejercicios de rendición de cuentas, los cuales se han realizado utilizando medios digitales como; Acciones de diálogo implementadas por la entidad para la rendición de cuentas.

ACCIONES DE DIÁLOGO

Consultas a la ciudadanía.

Se evidenció que se llevaron a cabo dos ejercicios:

- Con el objetivo de conformar el directorio nacional de Organizaciones Solidarias (DINOS), se realizó la creación de un formulario que obtuvo un total de 590 respuestas.

• En aras de identificar las necesidades de nuestro público de interés, se realizó la encuesta de Satisfacción de atención al ciudadano. Este espacio de participación contó con un total de 51 participantes

REDES SOCIALES

La Unidad cuenta con redes sociales las cuales han mantenido una constante gestión de publicaciones, logrando así el incremento de suscriptores y seguidores. Se evidenció la gestión en las redes sociales de la unidad de la siguiente manera:

YouTube: la unidad cuenta con el canal “Colombia Sí es Solidaria”, del cual se evidenció que cuenta con varios ítems, como Home, videos, shorts, playlists y community. A su vez se pudo evidenciar que el canal cuenta con diferentes temas como:

- Un minuto con
- Videos institucionales
- Asambleas regionales de economía solidaria, popular y comunitaria.
- Testimonios asambleas regionales.
- Agenda de asociatividad solidaria para la paz.

Lo anterior, la ciudadanía puede visualizar dependiendo su interés, se evidenció un gran número de visitas por medio de los videos publicados en el canal “Colombia Sí es Solidaria.

| SUSCRIPTORES | |
|--------------------------------|-------|
| Primer semestre 2023 | 5.520 |
| Segundo semestre 2023 | 5.742 |
| Aumento de suscriptores | 222 |

Instagram: La Unidad cuenta con la red social de Instagram “@USOLIDARIACO”, del cual se evidenció en el segundo semestre 2023 se realizaron 295 publicaciones.

| SEGUIDORES | |
|--------------------------------|-------|
| Primer semestre 2023 | 3.600 |
| Segundo semestre 2023 | 4.045 |
| Aumento de suscriptores | 445 |

Facebook: La Unidad cuenta con la red social Facebook “Unidad Administrativa especial de Organizaciones Solidarias”, del cual se evidenció en el segundo semestre de 2023 realizaron 461 publicaciones, siendo así la red social de la Unidad Solidaria con más publicaciones y contando con las opiniones y comentarios de la ciudadanía.

| SEGUIDORES | |
|------------------------------|--------|
| Primer semestre 2023 | 30.577 |
| Segundo semestre 2023 | 31.864 |

| | |
|--------------------------------|--------------|
| Aumento de suscriptores | 1.287 |
|--------------------------------|--------------|

Twitter La Unidad cuenta con la red social de Twitter “USOLIDARIACO”, del cual se evidenció en el primer semestre de 2023 la siguiente información:

| SEGUIDORES | |
|--------------------------------|--------|
| Primer semestre 2023 | 20.914 |
| Segundo semestre 2023 | 21.622 |
| Aumento de suscriptores | 708 |

Periódico de la Unidad Solidaria: La Unidad Solidaria en el fortalecimiento de evidenciar su misionalidad en el territorio nacional publicó en el segundo semestre 2023, la edición 002 (en la ruta hacia un pacto solidario) y 003 (economías populares y comunitarias para un cambio), del periódico “Unidad Solidaria” <https://www.unidadsolidaria.gov.co/prensa/periodico>



La Unidad Solidaria cuenta con un espacio denominado “Un minuto con”, el cual permite tener la opinión de la ciudadanía escuchando así las necesidades de las comunidades para sacar adelante las organizaciones y las regiones.

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLUsSaD0qStJe-UgNm2sQQL4H3HuAiNZ3S>



Asambleas de economía solidaria, popular y comunitaria

La Unidad Solidaria en aras de brindar un espacio de diálogo y discusión para el sector solidario, llevo a cabo un total de 57 asambleas de economía solidaria, popular y comunitaria con el objetivo de escuchar a la comunidad para identificar cómo, desde la asociatividad solidaria se puede contribuir a disminuir la brecha de acceso a los derechos sociales; e identificar y priorizar las líneas de acción para la construcción conjunta de la Agenda Común Territorial.

Testimonios de asambleas regionales

Adicionalmente se evidenció que la Unidad Solidaria cuenta con un espacio llamado “testimonios de asambleas regionales”, donde se tomaron testimonios de diferentes dirigentes e integrantes de las organizaciones de economía solidaria en el país. Se evidenció, dentro del canal de YouTube la publicación de 36 videos:

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLUsSaD0qStJfmd65d245DmnIPyKNkzCYe>

Testimonios Asambleas Regionales
Colombia Sí es Solidaria
36 videos 17 visualizaciones Actualizado por última ve...

Reproducir to... Aleatorio

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 Comunitaria a nivel nacional.

- 1 Luz Marina Mosquera - Asociación Amar
Colombia Sí es Solidaria • 33 visualizaciones • hace 7 meses
- 2 Hillary Medina - Saravena, Arauca
Colombia Sí es Solidaria • 33 visualizaciones • hace 7 meses
- 3 John Medina - Asamblea Buenaventura
Colombia Sí es Solidaria • 24 visualizaciones • hace 7 meses
- 4 Jacinto Caicedo - Asamblea Buenaventura
Colombia Sí es Solidaria • 24 visualizaciones • hace 8 meses
- 5 Jesús Cárdenas - Asamblea regional Vaupés
Colombia Sí es Solidaria • 16 visualizaciones • hace 8 meses
- 6 Protagonistas del Cambio
Colombia Sí es Solidaria • 52 visualizaciones • hace 8 meses
- 7 Santiago Chica - Asamblea Barrancabermeja
Colombia Sí es Solidaria • 28 visualizaciones • hace 8 meses
- 8 Katherine Arenas - Asamblea Regional Antioquia
Colombia Sí es Solidaria • 28 visualizaciones • hace 8 meses

Dar cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, referente a las quejas, sugerencias y reclamos.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS: en el segundo semestre de la vigencia 2023 se registró un total de 1.039 peticiones. Estas peticiones tuvieron un tiempo de respuesta promedio de 4,35 días desde la recepción de la misma, de la siguiente manera:

| MES | NÚMERO DE PETICIONES | TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA |
|--------------|----------------------|------------------------------|
| JULIO | 192 | 2,61% |
| AGOSTO | 186 | 12,03% |
| SEPTIEMBRE | 147 | 2,43% |
| OCTUBRE | 167 | 3,09% |
| NOVIEMBRE | 192 | 3,08% |
| DICIEMBRE | 155 | 2,10% |
| TOTAL | 1.039 | 4,35% |

<https://www.unidadsolidaria.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Mecanismos-de-participacion/resultados-de-mediciones-satisfaccion-ciudadana/Informe-consolidado-2023>

Tabla 4. Tipo de Peticiones 2023 por trimestre

| Tipo de PQRDS | I Trimestre | | II Trimestre | | III Trimestre | | Acumulado | |
|----------------------------------|-------------|------------|--------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Denuncia | 2 | 0% | 0 | 0% | 6 | 1% | 8 | 1% |
| Denuncia por actos de corrupción | 1 | 0% | 1 | 0% | 0 | 0% | 2 | 0% |
| Derecho de petición | 0 | 0% | 0 | 0% | 12 | 2% | 12 | 1% |
| Petición de Consulta | 16 | 4% | 14 | 4% | 6 | 1% | 36 | 3% |
| Petición de documentos | 57 | 13% | 22 | 6% | 30 | 6% | 109 | 8% |
| Petición de información | 256 | 60% | 275 | 76% | 430 | 82% | 961 | 73% |
| Petición de interés general | 42 | 10% | 20 | 6% | 34 | 6% | 96 | 7% |
| Queja | 1 | 0% | 5 | 1% | 1 | 0% | 7 | 1% |
| Reclamo | 5 | 1% | 8 | 2% | 4 | 1% | 17 | 1% |
| Sugerencia | 18 | 4% | 6 | 2% | 0 | 0% | 24 | 2% |
| Trámite | 19 | 4% | 11 | 3% | 1 | 0% | 31 | 2% |
| Tutela | 8 | 2% | 1 | 0% | 1 | 0% | 10 | 1% |
| Totales | 425 | 98% | 363 | 100% | 525 | 100% | 1313 | 100% |

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta septiembre 2023

No se evidenció publicación en la página web de Unidad Solidaria, del informe de atención al ciudadano cuarto trimestre 2023.

Se evidenció que los meses de julio y noviembre de 2023 presentaron el mayor número de peticiones alcanzando un total de 192 PQRSD cada uno, y el mes de septiembre fue el que menos solicitudes recibió para un total de 147 PQRSD.

CANALES DE ATENCIÓN:

| Canales de atención | Julio | Agosto | Septie | Octubre | Noviem | Diciem | Total |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Chat Consola | X | X | X | X | 0 | 0 | 0 |
| Correo Electrónico | 72 | 68 | 57 | 75 | 77 | 46 | 395 |
| Correo Postal | 2 | 33 | 1 | 3 | 1 | 3 | 43 |
| Formulario web PQRDS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Presencial | 15 | 17 | 8 | 11 | 8 | 13 | 72 |
| Redes sociales | 6 | 5 | 4 | 8 | 6 | 1 | 30 |
| Teléfono Celular | 33 | 14 | 36 | 35 | 29 | 21 | 168 |
| Teléfono fijo | 35 | 20 | 16 | 12 | 28 | 31 | 142 |
| WhatsApp | 29 | 29 | 25 | 23 | 43 | 40 | 189 |
| total | 192 | 186 | 147 | 167 | 192 | 155 | 1.039 |

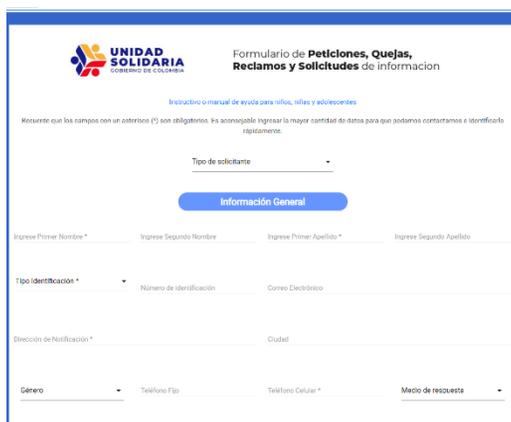
En el segundo semestre de 2023, se evidenció que los canales de atención más utilizados fueron:

Correo electrónico: con 395 peticiones que corresponden al 38% del total de las peticiones recibidas.

Atención mediante aplicativo WhatsApp con 189 peticiones que corresponden al 18%. Teléfono celular con 168 peticiones que equivalen al 16% de las peticiones recibidas. Los canales de atención: chat consola, correo postal, formulario web, redes sociales, teléfono fijo y atención presencial, tuvieron una participación menor al 10%.

Los canales de atención menos utilizados por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2023 fueron, chat consola, formulario web PQRSD. El cual contó con 0 solicitudes.

- Atención telefónica: Brindada a través del PBX 6013275252, línea gratuita nacional 018000122020 y línea celular: 322 844 45 59, del cual se recibieron 142 solicitudes por este medio.
- WhatsApp: La oficina de atención al ciudadano brinda respuesta a las PQRSD recibidas a través del aplicativo WhatsApp, del cual se recibieron 189 peticiones.
- Correo postal: La Unidad cuenta con atención de recepción presencial de correspondencia, allí hubo atención para radicación de correspondencia en un horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. Por este canal se recibieron 0 peticiones.
- Atención personalizada: La oficina de atención al ciudadano realiza atención personalizada a las solicitudes de los ciudadanos en el domicilio de la entidad ubicado en la Carrera 10 No. 15-22, en la ciudad de Bogotá D.C., en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., se reportaron 72 atenciones personalizadas.
- Correo electrónico: mediante el correo atencionalciudadano@unidadesolidaria.gov.co se recibieron 395 solicitudes durante el segundo semestre de la vigencia 2023, siendo el canal más utilizado por los ciudadanos.



- Aplicativo PQRDS: se recibieron 0 visitas en el link de peticiones, quejas y reclamos de la Unidad, dispuesto en la página web de la Unidad <http://sitios.unidadesolidaria.gov.co/PQRS/>

Se evidenció que durante el primer y segundo semestre no se han venido reportando PQRSD, en el chat consola, ni en el formulario PQRSD.

TEMAS DE CONSULTA

Con base en los reportes del área de Atención al Ciudadano, se verificó que los temas de mayor consulta por parte de la ciudadanía, durante el segundo semestre de 2023 fueron:

| Temas de consulta | Julio | Agosto | Septie | Octubre | Noviem | Diciem | Total |
|--|--------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
| Acreditación | 35 | 29 | 43 | 52 | 31 | 24 | 214 |
| Archivo histórico | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 | 2 | 8 |
| Asamblea | 55 | 4 | 0 | 0 | 10 | 18 | 87 |
| Certificaciones procesos de formación | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Certificados de información laboral - ex funcionarios * no pensional | 5 | 1 | 1 | 0 | 0 | 5 | 12 |
| Certificados de información laboral - Pensional | 3 | 2 | 1 | 2 | 6 | 0 | 14 |
| Creación | 10 | 13 | 14 | 7 | 22 | 10 | 76 |
| Desarrollo | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 5 |
| Estadísticas sector solidario | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| Estado de procesos contractuales | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 | 0 | 12 |
| Formación para el sector solidario | 9 | 13 | 4 | 5 | 9 | 15 | 55 |
| Fortalecimiento | 6 | 8 | 10 | 6 | 8 | 2 | 40 |
| Generalidades del sector solidario | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Herramientas o Investigaciones | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Información Institucional | 24 | 27 | 42 | 59 | 28 | 21 | 201 |
| Integración | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 6 |
| Normatividad del sector solidario | 2 | 5 | 2 | 0 | 5 | 6 | 20 |
| Otro | 8 | 11 | 12 | 11 | 21 | 12 | 75 |
| Pasos para constituir una organización del sector solidario | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Planes, programas o proyectos institucionales | 18 | 31 | 5 | 8 | 22 | 26 | 110 |
| Presuntas irregularidades | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Promoción | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 9 |
| Protección | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Tramites otras entidades | 7 | 32 | 3 | 8 | 16 | 12 | 78 |
| Total | 192 | 186 | 147 | 167 | 192 | 155 | 1.039 |

De la anterior información se evidenció, que para el segundo semestre de 2023, el principal tema de consulta fue la Acreditación con un total de 214, seguido de información institucional con un total de 201 consultas y por último Planes, programas o proyectos institucionales para un total de 110 consultas.

En el primer y segundo semestre 2023 la consulta del tema que obtuvo una diferencia representativa fue Acreditación pasando de 97 a 214 consultas presentando un aumento del 221%.

TIPO DE PQRSD

| CONCEPTO | Julio | Agosto | Septie | Octubre | Noviem | Diciem | Total |
|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Denuncia | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| Denuncia por actos de corrupción | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Derecho de petición | 1 | 10 | 1 | 12 | 12 | 4 | 40 |
| Petición de Consulta | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 13 |
| Petición de documentos | 12 | 8 | 10 | 12 | 5 | 10 | 57 |
| Petición de información | 170 | 133 | 127 | 91 | 135 | 108 | 764 |
| Petición de interés general | 3 | 28 | 3 | 2 | 1 | 3 | 40 |
| Queja | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Reclamo | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 8 |
| Sugerencia | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 3 | 7 |
| Trámite | 0 | 0 | 1 | 45 | 31 | 24 | 101 |
| Tutela | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 192 | 186 | 147 | 167 | 192 | 155 | 1.039 |

Se evidenció que el tipo de PQRSD más solicitado por la ciudadanía es la petición de información, con un total de 764 solicitudes.

Peticiones de entes de control: Se evidenciaron los siguientes:

Despacho Presidencial

1. Remitida el 12 de julio de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección de Investigación y Planeación a la Dra. Gloria Medina, Registrado con fecha de respuesta: 01 de agosto 2023.

Consejería Presidencial para las Regiones:

1. Remitida el 12 de julio de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias a la Dra. Inéride Álvarez, Registrado con fecha de respuesta: 31 de octubre 2023 (80 días).

Consejería Presidencial Para L Juventud - Colombia Joven

1. Remitida el 22 de noviembre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias a la Dra. Inéride Álvarez, Registrado con fecha de respuesta: 27 de noviembre de 2023.

De la Contraloría General de la República:

1. Remitida el 14 de agosto de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 15 de agosto de 2023.

2. Remitida el 13 de septiembre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 02 de octubre de 2023.
3. Remitida el 03 de octubre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 18 de octubre de 2023.
4. Remitida el 03 de octubre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 13 de octubre de 2023.
5. Remitida el 20 de octubre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 25 de octubre de 2023.
6. Remitida el 31 de octubre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 02 de noviembre de 2023.
7. Remitida el 10 de noviembre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Subdirección Nacional, al Dr. Ronal Alfonso Torres, Registrado con fecha de respuesta: 17 de noviembre de 2023.
8. Remitida el 11 de diciembre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano dio respuesta a la solicitud vía telefónica

De la Contraloría Delegada para el sector trabajo

1. Remitida el 27 de julio de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 03 de agosto de 2023.

De Procuraduría General de la Nación:

1. Remitida el 03 de agosto de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 15 de agosto de 2023
2. Remitida el 06 de septiembre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 19 de septiembre de 2023
3. Remitida el 06 de septiembre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 19 de septiembre de 2023

De Procuraduría Delegada para la economía y la hacienda pública:

1. Remitida el 06 de julio de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 13 de julio de 2023.

Procuraduría Delegada Preventiva Y De Control De Gestión 2

1. Remitida el 06 de julio de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 13 de julio de 2023.
2. Remitida el 07 de septiembre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: en trámite.
3. Remitida el 07 de septiembre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 19 de septiembre.

Procuraduría Regional de Nariño

1. Remitida el 05 septiembre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 06 de septiembre de 2023.
2. Remitida el 05 septiembre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 08 de septiembre de 2023.

Procuraduría Regional de Instrucción Guaviare

1. Remitida el 23 octubre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 25 de octubre de 2023.

Congreso de la República:

1. Remitida el 02 de agosto de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, a la Dra Inéride Álvarez Registrado con fecha de respuesta: 13 de septiembre de 2023. Teniendo en cuenta el manual de protocolo de respuesta a las PQRSD, una solicitud proveniente de miembros del Congreso de la República, la respuesta debe emitirse en los 5 días hábiles, sin embargo, se puede evidenciar que se dio respuesta a los 31 días hábiles.

Congresistas Bancada Solidaria

1. Remitida el 19 de octubre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, a la Dra. Inéride Álvarez Registrado con fecha de respuesta: se trasladó a DIP

Cámara de representantes

1. Remitida el 11 septiembre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección nacional, al Dr. Mauricio Rodríguez, Registrado con fecha de respuesta: 22 de septiembre de 2023.

Cámara de Representantes y miembro del partido Dignidad y Compromiso

1. Remitida el 03 de octubre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, a la Dra. Inéride Álvarez, Registrado con fecha de respuesta: 18 de diciembre de 2023. Teniendo en cuenta el manual de protocolo de respuesta a las PQRSD, una solicitud proveniente de miembros del Congreso de la República, la respuesta debe emitirse en los 5 días hábiles, sin embargo, se puede evidenciar que se dio respuesta a los 55 días hábiles.

Representante a la Cámara por Casanare

1. Remitida el 17 de noviembre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, a la Dra. Inéride Álvarez, Registrado con fecha de respuesta: 22 de diciembre de 2023, se pudo evidenciar que se dio respuesta a los 26 días

Senado de la República:

1. Remitida el 09 octubre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 13 de octubre de 2023.
2. Remitida el 14 de noviembre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección Nacional, al Dr. Mauricio Rodríguez Amaya, Registrado con fecha de respuesta: 14 de noviembre de 2023.
3. Remitida el 20 de diciembre de 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección Nacional, al Dr. Mauricio Rodríguez Amaya, Registrado con fecha de respuesta: 27 de diciembre de 2023.

Defensoría del pueblo:

1. Remitida el 26 de diciembre 2023. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, Dra. Inéride Álvarez, Registrado con fecha de respuesta: en tramite

Peticiones respondidas por fuera de los plazos

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

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

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

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

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

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

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

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

| Radicado | Fecha Rad. | Tipo de solicitud | Área encargada | Tipo de persona | Fecha respuesta | Días hábiles en resolver |
|---------------------|------------|-------------------------|--|-----------------|-----------------|--------------------------|
| 20230704 OSC2580 | 04/07/2023 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 01/08/2024 | 21 |
| 20230712 OSC2631 | 12/07/2023 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 16/08/2023 | 26 |
| 20230712 OSC2632 | 12/07/2023 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 31/10/2023 | 80 |
| 20230717 OSC2662 | 17/07/2023 | Petición de documentos | Subdirección Nacional | Natural | 31/08/2023 | 21 |
| 20230721 OSC2690 | 21/07/2023 | Petición de documentos | Oficina Asesora Jurídica | Natural | 14/09/2023 | 40 |
| 20230726 OSC2718 | 26/07/2023 | Petición de información | Oficina Asesora Jurídica | Jurídica | 06/09/2023 | 31 |
| 20230727 OSC2733 | 27/07/2023 | Derecho de Petición | Dirección de Investigación y Planeación | Jurídica | 24/08/2023 | 21 |
| 20230731 OSC2753 | 31/07/2023 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | natural | 1/09/2023 | 25 |
| 20230802 OSC2775 | 02/08/2023 | Petición de información | Oficina asesora Jurídica | Jurídica | 12/09/2023 | 30 |

| | | | | | | |
|---------------------|------------|-----------------------------|--|----------|------------|----|
| 20230802 OSC2779 | 02/08/2023 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 13/09/2023 | 31 |
| 20230803 OSC2787 | 03/08/2022 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 01/09/2022 | 21 |
| 20230808 OSC2795 | 08/08/2023 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 31 |
| 20230808 OSC2796 | 08/08/2023 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 31 |
| 20230808 OSC2797 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 31 |
| 20230808 OSC2798 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 31 |
| 20230808 OSC2799 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 31 |
| 20230808 OSC2800 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 31 |
| 20230808 OSC2801 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 31 |
| 20230808 OSC2802 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 31 |
| 20230808 OSC2809 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 29 |
| 20230808 OSC2810 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 29 |
| 20230808 OSC2811 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 29 |
| 20230808 OSC2812 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 29 |
| 20230808 OSC2813 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 29 |
| 20230808 OSC2814 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 29 |
| 20230808 OSC2815 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 29 |
| 20230808 OSC2816 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 06/09/2023 | 29 |
| 20230808 OSC2817 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 29 |
| 20230808 OSC2818 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 29 |
| 20230808 OSC2819 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 29 |
| 20230808 OSC2820 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 29 |
| 20230808 OSC2821 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 29 |
| 20230808 OSC2822 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 29 |

| | | | | | | |
|---------------------|------------|-----------------------------|--|----------|------------|----|
| 20230808 OSC2825 | 2023/08/08 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 10/10/2023 | 45 |
| 20230808 OSC2826 | 2023/08/08 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 15/09/2023 | 28 |
| 20230809 OSC2827 | 2023/08/09 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 6/09/2023 | 21 |
| 20230809 OSC2828 | 2023/08/09 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 6/09/2023 | 21 |
| 20230809 OSC2829 | 2023/08/09 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 6/09/2023 | 21 |
| 20230809 OSC2830 | 2023/08/09 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 6/09/2023 | 21 |
| 20230809 OSC2831 | 2023/08/09 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 10/10/2023 | 21 |
| 20230810 OSC2836 | 2023/08/10 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 11/10/2023 | 45 |
| 20230810 OSC2837 | 2023/08/10 | Petición de información | Dirección de Investigación y Planeación | Jurídica | 15/09/2023 | 27 |
| 20230810 OSC2841 | 2023/08/10 | Derecho de Petición | Oficina Asesora Jurídica | Natural | 14/09/2023 | 26 |
| 20230810 OSC2858 | 2023/08/10 | Petición de información | Dirección de Investigación y Planeación | Jurídica | 18/09/2023 | 25 |
| 20230810 OSC2871 | 2023/08/10 | Petición de información | Dirección de Investigación y Planeación | Jurídica | 25/09/2023 | 30 |
| 20230810 OSC2880 | 2023/08/10 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Natural | 11/10/2023 | 42 |
| 20230810 OSC2881 | 2023/08/10 | Petición de información | Oficina Asesora Jurídica | Jurídica | 20/10/2023 | 47 |
| 20230810 OSC2886 | 2023/08/10 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 12/10/2023 | 48 |
| 20230824 OSC2906 | 2023/08/24 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 30/10/2023 | 48 |
| 20230825 OSC2918 | 2023/08/25 | Reclamo | Dirección Nacional | Natural | 10/10/2023 | 33 |
| 20230825 OSC2926 | 2023/08/25 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Natural | 12/10/2023 | 34 |
| 20230825 OSC2927 | 2023/08/25 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 10/10/2023 | 32 |
| 20230828 OSC2929 | 2023/08/28 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 23/10/2023 | 41 |
| 20230829 OSC2932 | 2023/08/29 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 7/11/2023 | 52 |
| 20230829 OSC2939 | 2023/08/29 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 17/10/2023 | 36 |
| 20230829 OSC2940 | 2023/08/29 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Natural | 17/10/2023 | 36 |
| 20230830 OSC2941 | 2023/08/30 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 17/10/2023 | 36 |

| | | | | | | |
|---------------------|------------|-------------------------|--|----------|------------|----|
| 20230906 OSC2988 | 2023/09/06 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 7/11/2023 | 45 |
| 20230906 OSC2991 | 2023/09/06 | Petición de información | Dirección de Investigación y Planeación | Jurídica | 5/10/2023 | 22 |
| 20230906 OSC2996 | 2023/09/06 | Denuncia | Oficina Asesora Jurídica | Jurídica | 21/11/2023 | 55 |
| 20230907 OSC3000 | 2023/09/07 | Denuncia | Oficina Asesora Jurídica | Jurídica | 21/11/2023 | 54 |
| 20230912 OSC3020 | 2023/09/12 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | Trámite | |
| 20230914 OSC3032 | 2023/09/14 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 17/10/2023 | 24 |
| 20230921 OSC3055 | 2023/09/21 | Petición de información | Oficina Asesora Jurídica | natural | 20/10/2023 | 22 |
| 20230921 OSC3056 | 2023/09/21 | Petición de información | Oficina Asesora Jurídica | Natural | 20/10/2023 | 22 |
| 20231003 OSC3115 | 2023/10/03 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 18/12/2023 | 55 |
| 20231005 OSC3125 | 2023/10/05 | Petición de información | Sub Dirección Nacional | Natural | 30/11/2023 | 41 |
| 20231009 OSC3135 | 2023/10/09 | Petición de documentos | Dirección de Investigación y Planeación | Natural | Trámite | |
| 20231010 OSC3143 | 2023/10/10 | Trámite | Dirección de Investigación y Planeación | Natural | 30/11/2023 | 38 |
| 20231010 OSC3150 | 2023/10/10 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 7/11/2023 | 21 |
| 20231017 OSC3178 | 2023/10/17 | Petición de información | Dirección de Investigación y Planeación | Natural | Trámite | |
| 20231018 OSC3194 | 2023/10/18 | Trámite | Dirección de Investigación y Planeación | Jurídica | 21/11/2023 | 26 |
| 20231019 OSC3206 | 2023/10/19 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 22/11/2023 | 25 |
| 20231024 OSC3223 | 2023/10/24 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Natural | 22/12/2023 | 44 |
| 20231026 OSC3236 | 2023/10/24 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Natural | 22/12/2023 | 42 |
| 20231031 OSC3254 | 2023/10/24 | Petición de información | Dirección de Investigación y Planeación | Jurídica | 20/12/2023 | 37 |
| 20231102 OSC3277 | 2023/10/24 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Natural | 5/12/2023 | 25 |
| 20231102 OSC3278 | 2023/11/02 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 5/12/2023 | 25 |
| 20231103 OSC3283 | 2023/11/03 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 21/12/2023 | 35 |
| 20231103 OSC3284 | 2023/11/03 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 13/12/2023 | 29 |
| 20231103 OSC3285 | 2023/11/03 | Petición de información | Dirección de Investigación y Planeación | Jurídica | Tramite | |

| | | | | | | |
|---------------------|------------|-----------------------------|--|----------|------------|----|
| 20231107 OSC3298 | 2023/11/07 | Derecho de petición | Sub Dirección Nacional | Jurídica | 22/12/2023 | 38 |
| 20231107 OSC3300 | 2023/11/07 | Petición de documentos | Sub Dirección Nacional | Jurídica | 14/12/2023 | 28 |
| 20231108 OSC3303 | 2023/11/08 | Derecho de petición | Sub Dirección Nacional | Jurídica | Tramite | |
| 20231109 OSC3308 | 2023/11/09 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 18/12/2023 | 28 |
| 20231116 OSC3327 | 2023/11/02 | Tramite | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | Tramite | |
| 20231116 OSC3334 | 2023/11/16 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Natural | 18/12/2023 | 23 |
| 20231117 OSC3340 | 2023/11/17 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Natural | 22/12/2023 | 26 |
| 20231117 OSC3348 | 2023/11/17 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | 30/01/2024 | 53 |
| 20231120 OSC3356 | 2023/11/20 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | Tramite | |
| 20231120 OSC3357 | 2023/11/20 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | Tramite | |
| 20231120 OSC3360 | 2023/11/12 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | Tramite | |
| 20231120 OSC3363 | 2023/11/20 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | Tramite | |
| 20231122 OSC3384 | 2023/11/22 | Petición de información | Sub Dirección Nacional | Jurídica | 29/12/2023 | 28 |
| 20231123 OSC3389 | 2023/11/23 | Sugerencia | Dirección Nacional | Jurídica | 21/12/2023 | 21 |
| 20231123 OSC3390 | 2023/11/23 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | Tramite | |
| 20231124 OSC3396 | 2023/11/24 | Petición de información | Dirección Nacional | Jurídica | Tramite | |
| 20231130 OSC3445 | 2023/11/30 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Natural | Tramite | |
| 20231201 OSC3463 | 2023/12/01 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Natural | Tramite | |
| 20231218 OSC3543 | 2023/12/18 | Petición de documentos | Sub Dirección Nacional | Natural | Tramite | |
| 20231219 OSC3568 | 2023/12/19 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | Tramite | |
| 20231220 OSC3576 | 2023/12/20 | Petición de documentos | Sub Dirección Nacional | Jurídica | Tramite | |
| 20231220 OSC3582 | 2023/12/20 | Petición de información | Dirección de Investigación y Planeación | Natural | Tramite | |
| 20231221 OSC3587 | 2023/12/21 | Petición de interés general | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Natural | Tramite | |
| 20231221 OSC3590 | 2023/12/21 | Petición de información | Oficina Asesora Jurídica | natural | Tramite | |

| | | | | | | |
|---------------------|------------|-------------------------|--|----------|---------|--|
| 20231222 OSC3592 | 2023/12/22 | Petición de información | Dirección de Investigación y Planeación | Jurídica | Tramite | |
| 20231222 OSC3593 | 2023/12/22 | Petición de documentos | Oficina Asesora Jurídica | Natural | Tramite | |
| 20231226 OSC3601 | 2023/12/26 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Jurídica | Tramite | |
| 20231227 OSC3602 | 2023/12/27 | Petición de información | Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | Natural | Tramite | |
| 20231227 OSC3605 | 2023/12/27 | Petición de documentos | Oficina Asesora Jurídica | Natural | Tramite | |
| 20231228 OSC3608 | 2023/12/28 | Petición de documentos | Oficina Asesora Jurídica | Natural | Tramite | |
| 20231228 OSC3609 | 2023/12/28 | Petición de información | Dirección de Investigación y Planeación | Jurídica | Tramite | |
| 20231228 OSC3610 | 2023/12/28 | Petición de información | Sub Dirección Nacional | Natural | Tramite | |

| MES | NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES | NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO | NÚMERO DE SOLICITUDES EN TRÁMITE |
|---------------|-----------------------------|--|----------------------------------|
| Julio | 192 | 08 | 0 |
| Agosto | 186 | 49 | 0 |
| Septi | 147 | 07 | 01 |
| Octub | 167 | 10 | 02 |
| Novi | 192 | 11 | 11 |
| Dicie | 155 | 0 | 15 |
| TOTAL | 1.039 | 85 | 29 |

Se evidenció que, de las **1.039** peticiones allegadas durante el segundo semestre de 2023, un total de **85** peticiones fueron respondidas por fuera del plazo establecido en el artículo 4 del Manual y protocolo de atención al ciudadano, mediante el cual se establece los términos para resolver peticiones en la Unidad. A su vez se evidenció en las matrices suministradas por la oficina de servicio al ciudadano, que, total de **29** peticiones aún registran en estado de trámite.

Se evidenció seguimiento por parte del funcionario de atención al ciudadano a las solicitudes que son trasladadas internamente cuya respuesta depende de las diferentes áreas de la Unidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se evidenció que las matrices remitidas por la oficina de servicio al ciudadano, presentan inconsistencias como:
 - Matriz del mes de julio 2023, remitida a la oficina de control interno en el mes de noviembre para la realización de la auditoria del proceso de Servicio al Ciudadano, se encontraba con cada una de las PQRSD cerradas, sin embargo, la matriz del mismo mes julio de 2023, remitida en el mes de marzo 2024, para el informe de seguimiento de mecanismos de participación ciudadana, contiene varias PQRSD, en trámite.
 - La profesional de la oficina de servicio al ciudadano manifiesta que, hubo algunos problemas con las matrices, ya que se desconfiguraron y no se sabe el por qué. De tal manera la OSC, suministró una matriz de consolidado 2023, para realizar la verificación, aunque se siguen encontrado diferencias entre una matriz y otra.
- Se evidenció que durante el primer y segundo semestre de 2023 no se han venido reportando peticiones en el aplicativo PQRSD de la página de la unidad en el link: chat consola, por lo tanto se recomienda adelantar las acciones necesarias con el fin de dar uso al aplicativo o definir su funcionalidad.
- Se evidenció que las peticiones adelantadas por entidades públicas con Radicados 20230712OSC2632, 20230802OSI2779, 20231003OSC3115, 20231117OSC3340, 20231226OSC3601, no fueron respondidas dentro de los términos, debido a que todos los radicados mencionados fueron resueltos posterior a los 15 días definidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 que expresa: “ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

Así mismo, se incumple el manual protocolo y reglamento de servicio al ciudadano que expresa: “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”.

Por lo anterior, se recomienda dar traslado de todas las peticiones respondidas por fuera de los términos a la oficina de control interno disciplinario de la Unidad, para que este adelante la investigación preliminar del caso.

- No se evidenció publicación en la página web de la Unidad del periódico edición 004 2023.
- No se evidenció informe de servicio al ciudadano cuarto trimestre 2023.
- Se evidenció un total de 29 PQRSD en estado de trámite.



HOLGER ALBERTO MENDOZA PEDRAZA

Profesional Especializado

Encargado de las funciones de Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Ana María Ospina Sánchez – contratista OCI 