



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 2024



OFICINA DE CONTROL INTERNO AGOSTO 2024



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 2024.

La oficina de Control evidenció que la unidad cuenta con la página web www.unidadsolidaria.gov.co, en la cual se realizan constantes publicaciones de notas y noticias, manteniendo así informada y actualizada a la ciudadanía con las novedades del sector, <https://www.unidadsolidaria.gov.co/prensa/noticias>.

Rendición de cuentas durante la vigencia 2024

Durante el primer semestre se evidenció el desarrollo de dos 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, los cuales se componen de 2 consultas a la ciudadanía, así:

- “Encuesta de interés: Planeación 2024” que estuvo disponible hasta el 20 de enero de 2024, y obtuvo 4 respuestas de la ciudadanía. Se realizó la convocatoria a través de todos los medios disponibles por parte de la Unidad Solidaria.
- “Encuesta de satisfacción de atención al ciudadano” que estuvo disponible hasta el 20 de enero en la página web con la participación de 3 personas. Se realizó la convocatoria a través de todos los medios disponibles por parte de la Unidad Solidaria.
- Con el objetivo de conformar El Sistema de Educación para la Asociatividad Solidaria (SEAS), se realizó la encuesta de participación de la resolución del SEAS, que estuvo disponible hasta el 8 de agosto y contó con la participación de 14 personas.
- En Barrancabermeja se realizó el lanzamiento del Sistema de Educación para la Asociatividad Solidaria (SEAS), que contó con la participación del más de mil asistentes.

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:



La unidad cuenta con el canal “Colombia sí es solidaria, de la cual se evidenció que en el primer semestre de 2024 se publicaron:

- Videos: 408 grabaciones
- En vivos: 6 en vivos

SUSCRIPTORES	
Segundo semestre 2023	5.472
Primer semestre 2024	6.133
Aumento de suscriptores	661



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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



Facebook: La Unidad cuenta con la red social Facebook “Unidad Administrativa especial de Organizaciones Solidarias”, del cual se evidenció en el primer semestre de 2024 realizaron 595 publicaciones, siendo así la red social de la Unidad Solidaria con más publicaciones y contando con las opiniones y comentarios de la ciudadanía.

SEGUIDORES	
Segundo semestre 2023	31.864
Primer semestre 2024	34.299
Aumento de seguidores	2.435



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

SEGUIDORES	
Segundo semestre 2023	21.622
Primer semestre 2024	22.229
Aumento de seguidores	607



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

SEGUIDORES	
Segundo semestre 2023	4.045
Primer semestre 2024	6.002
Aumento de seguidores	1957

La Unidad Solidaria, en aras de fortalecer la cultura asociativa solidaria realizó la creación de un espacio en las diferentes redes sociales llamado “Así vamos”. Se evidenció que, durante el primer trimestre se realizó la publicación de 31 capítulos:





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

<https://twitter.com/UsolidariaCo>

https://www.facebook.com/UsolidariaCo/?ref=embed_page

<https://www.instagram.com/usolidariaco/>

COMITÉ NACIONAL DE IMPULSO

La Unidad Solidaria en aras de brindar un espacio de diálogo y discusión para el sector solidario, de cara la realización del evento ECOOVIDA 2024, que se realizará en el marco de la COP26, del 22 al 26 de octubre en la ciudad de Cali, y que contiene una agenda académica, recorridos para impulsar el ecoturismo, y diferentes espacios de diálogo entre el Gobierno Nacional y la ciudadanía.

El comité está conformado por todos los sectores especialmente a los gremios de sector solidario, a aportar desde su experiencia, experticia y capacidades en la organización y desarrollo, tanto de los foros, como de los circuitos turísticos que se llevarán a cabo en Valle del Cauca, Cauca y Nariño.

Cada paso hacia #ECOVIDA2024 reúne a los actores del sector solidario que, mostrarán los alcances e importancia de consolidar una verdadera asociatividad comunitaria, ejemplificada en el trabajo de todos los colectivos e instituciones que colaboran para el Encuentro.



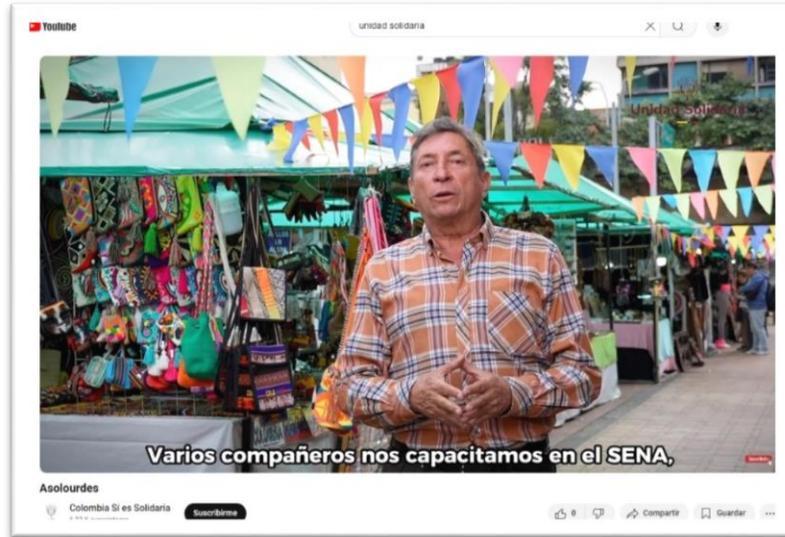
TESTIMONIOS DE EXPERIENCIAS EXITOSAS

Adicionalmente se evidenció que la Unidad Solidaria cuenta con un espacio llamado “experiencias exitosas”, donde se tomaron testimonios de diferentes dirigentes e integrantes de las organizaciones de economía solidaria. Se evidenció, dentro del canal de YouTube la publicación de 50 videos durante el primer semestre:



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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



REPORTE SUMINISTRADO POR LA OFICNA DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 primer semestre de 2024 se registró un total de 1.528 peticiones. Estas peticiones tuvieron un tiempo de respuesta promedio de 2,28 días desde la recepción de la misma, de la siguiente manera:

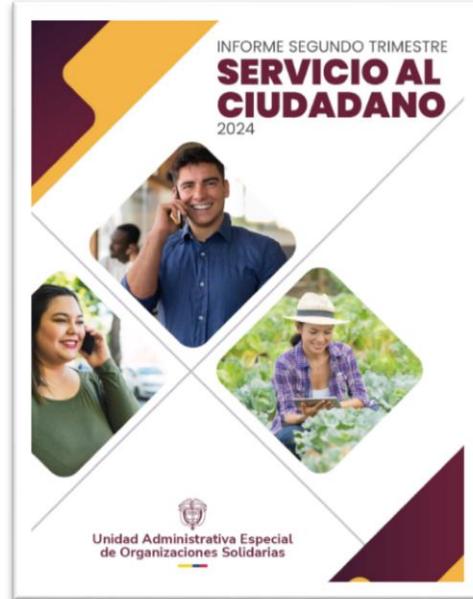
MES	NÚMERO DE PETICIONES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
ENERO	210	4,10%
FEBRERO	242	1,99%
MARZO	256	0,87%
ABRIL	282	2,17%
MAYO	266	2,47%
JUNIO	272	2,05%
TOTAL	1.528	2,28%

Se evidenció la elaboración y publicación de los informes del primer y segundo trimestre de atención al ciudadano, en la página web de la Unidad en el siguiente link: <https://www.unidadsolidaria.gov.co/Atenci%C3%B3n-al-ciudadano/Mecanismos-de-participaci%C3%B3n/resultados-de-mediciones-satisfacci%C3%B3n-ciudadana/Informe-consolidado-2024>



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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



CANALES DE ATENCIÓN:

Canales de atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Correo Electrónico	80	98	73	138	126	137	652
Correo Postal	2	2	12	0	0	2	18
Chat consola	2	1	0	4	26	31	64
Formulario web PQRDS	0	0	4	0	0	0	4
Presencial	31	14	20	23	19	25	132
Redes sociales	10	0	23	0	18	13	64
Teléfono Celular	15	52	34	34	42	35	212
Teléfono fijo	20	0	21	0	2	0	43
WhatsApp	50	75	69	83	33	29	339
TOTAL	210	242	256	282	266	272	1.528

Se evidenció que en el primer semestre de la vigencia 2024 el mes con mayor número de peticiones fue el mes de abril alcanzando un total de 282 peticiones.

En el primer semestre de 2024, se evidenció que los canales de atención más utilizados fueron:

Correo electrónico con 652 peticiones que corresponden al 42% del total de las peticiones recibidas, a su vez se evidenció que el incremento de la vigencia 2023 a 2024 fue de un 65%.

Aplicativo WhatsApp con 339 peticiones que corresponden al 22%.

Canal teléfono celular con 212 peticiones que equivalen al 14% de las peticiones recibidas.

Los canales de atención: chat consola, correo postal, formulario web, redes sociales, teléfono fijo y atención presencial, presentaron una participación porcentual menor al 10%.

- Atención telefónica: Brindada a través del PBX 6013275252, línea gratuita nacional 018000122020 y línea celular: 322 844 45 59, del cual se recibieron 43 solicitudes por este medio.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

- WhatsApp: La oficina de atención al ciudadano brinda respuesta a las PQRSD recibidas a través del aplicativo WhatsApp, del cual se recibieron 339 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 18 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 132 atenciones personalizadas.
- Correo electrónico: mediante el correo atencionalciudadano@unidadesolidaria.gov.co se recibieron 652 solicitudes durante el primer semestre de la vigencia 2024, siendo el canal más utilizado por los ciudadanos.
- Aplicativo PQRDS: se recibieron 4 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/>

The image shows a screenshot of a web form titled 'Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información'. The form includes fields for 'Tipo de solicitud', 'Información General', 'Identificación', 'Datos de identificación', 'Correo electrónico', 'Código', 'Categoría', 'Subcategoría', 'Título de la solicitud', and 'Método de respuesta'. There are also several error messages in red text, such as 'No se permiten caracteres especiales en este campo' and 'No se permiten caracteres especiales en este campo'.

En el reporte suministrado por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se evidenció que en el tema de consulta formulario web, en el mes de marzo allegaron 4 consultas,

Se evidenció que el link en la página web del link: <http://sitios.unidadesolidaria.gov.co/PQRS/> se encuentra habilitado y funcionando.

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 primer semestre de 2024 fueron:

Temas de consulta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acreditación	34	24	22	22	14	19	135
Archivo histórico	1	3	2	5	0	3	14
Asamblea	0	1	7	1	0	0	9
Certificaciones procesos de formación	3	0	0	0	0	0	3
Certificados de información laboral - ex funcionarios * no pensional	5	2	7	4	3	3	24



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Certificados de información laboral - Pensional	0	3	0	3	3	0	9
Creación	20	13	16	12	6	6	73
Desarrollo	0	0	0	0	0	0	0
Estadísticas sector solidario	0	1	0	1	0	1	3
Estado de procesos contractuales	3	2	0	0	0	0	5
Formación para el sector solidario	16	20	5	6	10	30	87
Fortalecimiento	10	7	1	12	8	3	41
Generalidades del sector solidario	5	2	0	0	6	2	15
Herramientas o Investigaciones	0	0	0	1	1	1	3
Información Institucional	22	26	97	106	138	142	531
Integración	0	0	0	0	1	0	1
Normatividad del sector solidario	5	1	4	1	0	1	12
Otro	13	31	16	10	26	20	116
Pasos para constituir una organización del sector solidario	0	2	0	1	0	0	3
Planes, programas o proyectos institucionales	38	34	27	46	22	9	176
Presuntas irregularidades	0	0	3	5	2	0	10
Promoción	0	1	0	4	11	6	22
Protección	0	0	1	0	0	0	1
Tramites otras entidades	35	69	48	42	15	26	235
Total	210	242	256	282	266	272	1528

De la anterior información se evidenció, que, para el primer semestre de 2024, el principal tema fue la información institucional con un total de 531, seguido de tramites otras entidades con un total de 235 consultas y por último Planes, programas o proyectos institucionales para un total de 176 consultas.

En el primer semestre 2024 y el segundo semestre 2023 la consulta del tema que obtuvo una diferencia representativa en consultas fue información institucional pasando de 201 a 531 contando así con un aumento del 164%.

TIPO DE PQRSD

Tipo de PQRDS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Denuncia	0	1	0	4	0	0	5
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	0	0	0	0
Derecho de petición	9	4	7	21	13	3	57
Petición de Consulta	0	0	1	0	0	0	1
Petición de documentos	10	8	9	13	20	5	65
Petición de información	152	125	189	174	180	206	1.026
Petición de interés general	2	73	31	44	33	39	222
Queja	3	0	2	1	3	1	10
Reclamo	0	4	0	4	0	0	8
Sugerencia	3	2	0	0	0	0	5
Trámite	31	25	17	21	17	17	128
Tutela	0	0	0	0	0	1	1
Total	210	242	256	282	266	272	1.528



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Se evidenció que el tipo de PQRSD, más solicitado por la ciudadanía es la petición de información, con un total de 1.026 solicitudes.

Peticiones de entes de control: Se evidenciaron los siguientes:

De la Contraloría General de la República:

RADICADO 20242902OSC0377: Petición de información remitida el 29 de febrero de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano da respuesta al peticionario en la misma fecha.

RADICADO 20240306OSC0495: Petición de Información remitida el 6 de marzo de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano da respuesta al peticionario en la misma fecha.

RADICADO 20240322OSC0635: Petición de Información remitida el 22 de marzo de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección Nacional, al Dr. José Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 03 de abril de 2024.

RADICADO 20240405OSC0745: Petición de Información remitida el 05 de abril de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dra. Gloria Inés Lache, Registrado con fecha de respuesta: 18 de abril de 2024

RADICADO 20240507OSC1002: Petición de documentos remitida el 06 de mayo de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud Dirección Nacional, al Dr. Mauricio Rodríguez. Registrado con fecha de respuesta 10 de mayo de 2024

RADICADO 20240510OSC1034: Petición de documentos remitida el 10 de mayo de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud Dirección Nacional, al Dr. Jose Luis Pastrana. Registrado con fecha de respuesta 10 de mayo de 2024

RADICADO 20240606OSC1293: Petición de Información remitida el 6 de junio de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano da respuesta al peticionario en la misma fecha.

RADICADO 20240613OSC1342: Petición de información remitida el 13 de junio de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, a la Dra. Laura Restrepo. Registrado con fecha de respuesta: 19 de junio de 2024.

RADICADO 20240618OSC1382: Petición de documentos remitida el 18 de junio de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud Dirección Nacional, al Dr. Mauricio Rodríguez Amaya. Registrado con fecha de respuesta 25 de junio de 2024.

RADICADO 20240627OSC1477: Petición de documentos remitida el 27 de junio de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud Oficina Asesora Jurídica, al Dra. Gloria Inés Lache. En trámite

De la Contraloría seccional Villavicencio:

RADICADO 20241202OSC0265: Derecho de Petición remitida el 12 de febrero de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dra. Gloria Inés Lache, Registrado con fecha de respuesta: 12 de febrero de 2024.

De la Procuraduría Delegada Segunda para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública:

RADICADO 20240301OSC0472: Petición de información remitida el 01 de marzo de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Subdirección Nacional, al Dr. Jose Luis Pastrana, Registrado con fecha de respuesta: 05 de marzo de 2024.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

De la Procuraduría General de la Nación

RADICADO 20240508OSC1022: Petición de información remitida el 08 de mayo de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano da respuesta al peticionario. Registrado con fecha de respuesta: 10 de mayo de 2024.

RADICADO 20240522OSC1152: Queja remitida el 22 de mayo de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió la solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dra. Gloria Inés Lache. Registrado con fecha de respuesta: 17 de junio de 2024.

RADICADO 20240531OSC1233: Petición de documentos el 31 de mayo de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió la solicitud a la Subdirección Nacional, al Dr. José Luis Pastrana. Registrado con fecha de respuesta: 06 de junio de 2024.

RADICADO 20240613OSC1327: Petición de información el 13 de junio de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió la solicitud a la Dirección Nacional, al Dr. Mauricio Rodríguez Amaya. Registrado con fecha de respuesta: 20 de junio de 2024.

RADICADO 20240614OSC1365: Petición de información remitida el 14 de junio de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano da respuesta al peticionario. Registrado con fecha de respuesta: 14 de junio de 2024.

RADICADO 20240607OSC1302: Petición de información remitida el 07 de junio de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano da respuesta al peticionario. Registrado con fecha de respuesta: 17 de junio de 2024.

RADICADO 20240627OSC1470: Petición de información remitida el 27 de junio de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano da respuesta al peticionario. Registrado con fecha de respuesta: 27 de junio de 2024.

Congreso de la República:

RADICADO 20240202OSC0221: Petición de información remitida el 02 de febrero de 2024 por parte del profesional de la oficina de atención al ciudadano a la Oficina Asesora Jurídica, Dra. Gloria Inés Lache, registrado con fecha de respuesta 11 de marzo de 2024. Se evidenció que la petición corresponde a información de redes sociales y una vez recibida por la oficina asesora jurídica ésta solicita al coordinador del grupo de conectividad y prensa por medio de correo electrónico del 29 de febrero de 2024 el insumo para dar respuesta a la petición, sin embargo la información por parte del grupo de conectividad y prensa es allegada a la oficina asesora jurídica el día 11 de marzo y este mismo día se da respuesta al peticionario. Por lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento del artículo 258 de la ley 5 de 1992 que expresa: "*ARTÍCULO 258. Solicitud de informes por los Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento*". Así mismo, se evidencia un presunto incumplimiento del literal c) del artículo 5 del Manual Protocolo Y Reglamento De Servicio Al Ciudadano de unidad solidaria.

RADICADO 20240307OSC0500: Petición de información remitida el 07 de marzo de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, al Dra. Gloria Inés Lache, Registrado con fecha de respuesta: 27 de marzo de 2024.

Consejería Presidencial para las Regiones:

RADICADO 20240301OSC458: Petición de información remitida el 01 de marzo de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, al Dra. Inéride Álvarez Suescun, Registrado con fecha de respuesta: 01 de marzo de 2024.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

RADICADO 20240326OSC0640: Petición de información remitida el 26 de marzo de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, al Dr. John Jairo Rojas Millán, Registrado con fecha de respuesta: 04 de abril de 2024.

Fiscalía General de la Nación:

RADICADO 20241202OSC0268: Petición de información remitida el 12 de febrero de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano da respuesta al peticionario el día fecha 16 de febrero de 2024.

Senado de la República:

RADICADO 20242902OSC0382: Petición de información remitida el 29 de febrero de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección Nacional, al Dr. Mauricio Rodríguez, Registrado con fecha de respuesta: 01 de marzo de 2024.

RADICADO 20240510OSC1035: Petición de información remitida el 10 de mayo de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección Nacional, al Dr. Mauricio Rodríguez, Registrado con fecha de respuesta: 14 de mayo de 2024.

Cámara de Representantes

RADICADO 20240408OSC0768: Petición de información remitida el 09 de abril de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, al Dr. John Jairo Rojas Millán, Registrado con fecha de respuesta: 15 de abril de 2024.

Cámara de Representantes la Comisión Accidental de Medios Independientes

RADICADO 20240606OSC1290: Petición de información remitida el 06 de junio de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección Nacional, al Dr. Mauricio Rodríguez, Registrado con fecha de respuesta: 19 de junio de 2024

De la Presidencia de la República:

RADICADO 20240416OSC0819: Derecho de petición remitida el 15 de abril de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano da respuesta al peticionario el día fecha: 16 de abril de 2024.

RADICADO 20240508OSC1013: Petición de información remitida el 08 de mayo de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección Nacional, al Dr. Mauricio Rodríguez. Registrado con fecha de respuesta: 08 de mayo de 2024.

RADICADO 20240520OSC1114: Petición de información remitida el 20 de mayo de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección Nacional, al Dr. Mauricio Rodríguez. Registrado con fecha de respuesta: 05 de junio de 2024.

RADICADO 20240521OSC1140: Petición de información remitida el 21 de mayo de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, a la Dra. Laura Restrepo. Registrado con fecha de respuesta: 31 de mayo de 2024.

RADICADO 20240613OSC1327: Petición de información remitida el 13 de junio de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano remitió solicitud a la Dirección Nacional, al Dr. Mauricio Rodríguez. Registrado con fecha de respuesta: 20 de junio de 2024.

RADICADO 20240614OSC1365: Petición de información remitida el 14 de junio de 2024. El profesional de la oficina de atención al ciudadano da respuesta al peticionario el día fecha: 14 de junio de 2024.

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



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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 cuenta con un Manual Protocolo y Reglamento de Servicio al Ciudadano, bajo código **CÓDIGO: JAEOS-MN-GEO-001 - VERSIÓN: 13 - FECHA: 2/Ago/2022.**

El cual en el numeral 9 en el ítem “reglamento interno de atención a peticiones “PQRDS” en el artículo 5 establece los términos para resolver las peticiones así:

Artículo 5. Términos para resolver las peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a) Derecho de Petición: se resuelve dentro de los 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 5 Manual Protocolo y Reglamento de Servicio al Ciudadano:



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

ENERO						
Radicado	Fecha Solicitud.	Tipo de persona	Tipo de solicitud	Área encargada	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
20240131O SC0207	15/12/2023	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	22/01/2024	27
FEBRERO						
Radicado	Fecha Solicitud.	Tipo de persona	Tipo de solicitud	Área encargada	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
20240202O SC0221	02/02/2024	Jurídica	Petición de Información	Oficina Asesora Jurídica	11/03/2024	27
20240902O SC0263	09/02/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	13/03/2024	24
20241202O SC0270	12/02/2024	Jurídica	Petición de Información	Grupo de Atención al Ciudadano	06/03/2024	18
20241302O SC0279	12/02/2024	Jurídica	Petición de Información	Subdirección Nacional	07/03/2024	17
20242002O SC0329	20/02/2024	Jurídica	Petición de interés general	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	04/04/2024	33
20242902O SC0435	11/02/2024	Natural	Reclamo	Grupo de Atención al Ciudadano	20/03/2024	28
20242902O SC0436	02/02/2024	Jurídica	Petición de Información	Grupo de Atención al Ciudadano	04/03/2024	22
20242902O SC0437	01/02/2024	Natural	Petición de Información	Grupo de Atención al Ciudadano	01/03/2024	22
MARZO						
Radicado	Fecha Solicitud.	Tipo de persona	Tipo de solicitud	Área encargada	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
20240301O SC451	01/03/2024	Natural	Petición de documentos	Subdirección Nacional	03/04/2024	21
20240301O SC0464	04/03/2024	Natural	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	03/04/2024	23
20240301O SC0466	04/03/2024	Natural	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	05/04/2024	25
20240305O SC0472	04/03/2024	Jurídica	Petición de Información	Subdirección Nacional	11/04/2024	26
20240307O SC0501	07/03/2024	Natural	Petición de documentos	Subdirección Nacional	15/04/2024	25
20240312O SC0528	12/03/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	11/04/2024	23
20240312O SC0543	12/03/2024	Natural	Petición de documentos	Subdirección Nacional	3/04/2024	13
ABRIL						
Radicado	Fecha Solicitud.	Tipo de persona	Tipo de solicitud	Área encargada	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
20240408O SC0750	08/04/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	05/06/2024	34



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

20240411O SC0783	11/04/2024	Jurídica	Derecho de petición	Subdirección Nacional	15/05/2024	23
20240411O SC0792	11/04/2024	Natural	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	14/05/2024	24
20240412O SC0796	12/04/2024	Jurídica	Reclamo	Dirección de Investigación e Investigación	10/05/2024	21
20240417O SC0848	17/04/2024	Jurídica	Reclamo	Subdirección Nacional	15/05/2024	19
20240418O SC0850	18/04/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	05/06/2024	29
20240418O SC0852	18/04/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	05/06/2024	35
20240418O SC0853	18/04/2024	Natural	Petición de Información	Dirección Nacional	17/05/2024	22
20240422O SC0922	22/04/2024	Natural	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	22/05/2024	23
20240422O SC0927	22/04/2024	Jurídica	Petición de Información	Subdirección Nacional	29/05/2024	24
20240424O SC0933	23/04/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	26/06/2024	46
20240424O SC0934	23/04/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	30/05/2024	28
20240430O SC0978	30/04/2024	Natural	Derecho de petición	Subdirección Nacional	13/06/2024	29
MAYO						
Radicado	Fecha Solicitud.	Tipo de persona	Tipo de solicitud	Área encargada	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
20240502O SC0990	02/05/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	21/06/2024	37
20240503O SC0992	03/05/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	05/06/2024	24
20240508O SC1011	07/05/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	20/06/2024	33
20240508O SC1017	08/05/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	20/06/2024	32
20240509O SC1027	09/05/2024	Natural	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	04/07/2024	41
20240510O SC1033	10/05/2024	Jurídica	Petición de documentos	Subdirección Nacional	24/06/2024	28
20240520O SC1120	20/05/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	24/06/2024	26
20240520O SC1124	20/05/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	24/06/2024	26
20240521O SC1141	21/05/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	24/06/2024	25
20240521O SC1142	21/05/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	20/06/2024	23
20240522O SC1149	22/05/2024	Natural	Petición de interés general	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	24/06/2024	24



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

20240523O SC1163	23/05/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	24/06/2024	23
20240523O SC1166	23/05/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	17/06/2024	37
20240528O SC1191	28/05/2024	Natural	Petición de documentos	Subdirección Nacional	19/06/2024	15
20240529O SC1198	28/05/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	16/07/2024	36
20240531O SC1228	29/05/2024	Jurídica	Petición de documentos	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	20/06/2024	15
JUNIO						
Radicado	Fecha Solicitud.	Tipo de persona	Tipo de solicitud	Área encargada	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
20240604O SC1255	04/06/2024	Natural	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	30/06/2024	19
20240604O SC1256	04/06/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	30/06/2024	19
20240604O SC1257	04/06/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	30/06/2024	19
20240604O SC1262	04/06/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	30/06/2024	19
20240604O SC1271	04/06/2024	Natural	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	16/07/2024	31
20240605O SC1282	05/06/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	16/07/2024	30
20240614O SC1359	13/06/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	17/07/2024	25
20240614O SC1361	14/06/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	16/07/2024	23
20240625O SC1441	25/06/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	30/07/2024	26
TOTAL PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE LOS TIEMPOS: 54						

En entrevistas con los grupos de trabajo se evidenciaron casos donde las PQRSD se han direccionando a dependencias que no corresponde, aumentando los tiempos de respuesta a la ciudadanía debido a la reasignación de las PQRSD. Así mismo, se evidenció que en algunas solicitudes la columna "Tipo de solicitud" no se está catalogando de manera adecuada la petición de los ciudadanos, toda vez que se realizó la verificación y se evidenciaron invitaciones a la unidad catalogadas como petición de información.

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

DEPENDENCIA	PQRSD FUERA DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	36 PQRSD
Oficina Asesora Jurídica	1 PQRSD
Grupo de Atención al Ciudadano	4 PQRSD
Subdirección Nacional	11 PQRSD
Dirección de Investigación y Planeación	1 PQRSD
Dirección Nacional	1 PQRSD
TOTAL	54 - PQRSD



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO	NÚMERO DE SOLICITUDES EN TRÁMITE
ENERO	210	1	0
FEBRERO	242	8	0
MARZO	256	7	0
ABRIL	282	13	0
MAYO	266	16	0
JUNIO	272	9	12
TOTAL	1.528	54	12

Teniendo en cuenta la información suministrada por la oficina de servicio al ciudadano el cual contiene las matrices de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024, y que son diligenciadas de manera mensual en el formato REPORTE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO V7, se evidenció que, de las **1.528** peticiones allegadas durante el primer semestre de 2024, un total de **55** peticiones que corresponden a un 3.6% fueron respondidas por fuera del plazo establecido, por lo cual se evidencia un presunto incumplimiento del 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”.

Igualmente, se evidenció en las matrices suministradas por la oficina de servicio al ciudadano que **12** peticiones aún registran en la columna “ESTADO” estado de trámite. Cabe resaltar que, en las matrices de febrero, marzo, abril, 7 PQRSD, tienen una observación que expresa: “*por confirmar fecha de cierre*”, sin embargo, su casilla se encuentra en estado “CERRADO”.

Se evidenciaron fechas de registro de peticiones con formato diferente al utilizado por el SGDEA, generando confusión en los términos de la columna “tiempo de respuesta” del formato CODIGO: FO-SC-04 de los cuales se presentan entre otras las siguientes:

- Fecha de solicitud diferente a la fecha de radicado, algunos ejemplos:

FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE RADICADO
09/01/2024	20240115OSC0033
09/01/2024	20240115OSC0034
10/01/2024	20240115OSC0037
16/01/2024	20240119OSC0081
15/12/2023	20240131OSC0207
07/02/2024	20240802OSC0254



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

- Fecha de radicado invertido ya que se ha manejado el formato año/mes/día y en los siguientes casos se muestra como año/día/mes:

FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE RADICADO
09/02/2024	20240902OSC0263
12/02/2024	20241202OSC0270
11/02/2024	20242902OSC0435
26/02/2024	20242602OSC0360

- Fecha de solicitud diferente a la fecha de radicado y a su vez radicado invertido:

FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE RADICADO
11/02/2024	20242902OSC0435
01/02/2024	20242902OSC0437

Se evidenció en las matrices reportadas por la oficina de atención 87 peticiones respondidas por fuera de los plazos establecidos, sin embargo, en marco del proceso auditor se realizó seguimiento a las 87 peticiones y se identificó que 33 de estas estaban respondidas por parte de los responsables dentro de los términos y las respuestas copiadas a la oficina de atención al ciudadano. Por lo anterior, se recomienda que la oficina de atención al ciudadano realice permanente seguimiento a los correos de respuesta de las peticiones, con el fin de mantener actualizada la matriz “REPORTE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO V7”.

Se evidenció que durante el primer semestre 2024, se manejó formato de encuesta de satisfacción de atención al ciudadano, el cual se le enviaba link a correo electrónico registrado o WhatsApp, para la respectiva calificación del ciudadano referente a la atención brinda.

The image shows a digital survey form titled "Encuesta de satisfacción de atención al ciudadano" (Citizen Satisfaction Survey). At the top, it features the logos for "UNIDAD SOLIDARIA GOBIERNO DE COLOMBIA" and "COLOMBIA ES EL PAIS DE LA BELLEZA". The form asks for the user's email address and includes a section for rating the clarity of the information provided. The rating scale consists of four smiley faces: a sad face (No es clara), a neutral face (Poco clara), a happy face (Clara), and a very happy face (Muy clara). Below the scale are four radio buttons for selection.

CANAL DE WHATSAPP

Para la Unidad Solidaria es importante conocer su opinión frente la atención que recibió, porque nos ayuda a mejorar la calidad de nuestro servicio. Por favor ayúdenos contestando la encuesta que se encuentra en el siguiente enlace:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScHIWTWGC4pPggJt4mt_gNmstaj8DFYtqxPcXeqCLKf-kijQ/viewform

CORREO ELECTRÓNICO

Por favor ayúdenos contestando la encuesta que se encuentra en el siguiente enlace:



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScHIWTWGC4pPggJt4mt_gNmstaj8DFYtqxPcXeqCLKf-kijQ/viewform

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se evidenció un total de 7 PQRSD en espera de fecha de cierre, se sugiere diligenciar las fechas de respuesta y proceder al cierre definitivo de la petición.
- Se evidenció en las matrices reportadas por la oficina de atención 87 peticiones respondidas por fuera de los plazos establecidos, sin embargo, en marco del proceso auditor se realizó seguimiento a las 87 peticiones y se identificó que 33 de estas estaban respondidas por parte de los responsables dentro de los términos y las respuestas copiadas a la oficina de atención al ciudadano. Por lo anterior, se recomienda que la oficina de atención al ciudadano realice permanente seguimiento a los correos de respuesta de las peticiones, con el fin de mantener actualizada la matriz “REPORTE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO V7”.
- Se evidenció que de las **1.528** peticiones allegadas durante el primer semestre de 2024, un total de **55** peticiones que corresponden a un 3.6% fueron respondidas por fuera del plazo establecido, por lo cual se evidencia un presunto incumplimiento del artículo 14 de la ley 1437 de 2011 que expresa: *“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*. Por lo anterior, se recomienda dar traslado de las peticiones respondida por fuera de los términos a la oficina de control interno disciplinario de la Unidad.
- Se evidenció que la formulación de la columna “Tiempo de respuesta” del formato “REPORTE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO V7”, no tiene en cuenta los días feriados por tal razón el cálculo de los días de respuesta no coinciden con los días hábiles reales, se recomienda revisar la formulación de la columna “Tiempo de respuesta”, con el fin de incluir los días feriados en el calendario.
- En entrevistas con los grupos de trabajo se evidenciaron casos donde las PQRDS se han direccionando a dependencias que no corresponde, aumentando los tiempos de respuesta a la ciudadanía debido a la reasignación de las PQRDS. Así mismo, se evidenció que en algunas solicitudes la columna “Tipo de solicitud” no se está catalogando de manera adecuada la petición de los ciudadanos, toda vez que se realizó la verificación y se evidenciaron invitaciones a la unidad catalogadas como petición de información. Se recomienda a la oficina de atención al ciudadano verificar el tipo de petición antes de catalogarla, con el fin de determinar si se requieren términos o no para la respuesta.

ORIGINAL FIRMADO

HOLGER ALBERTO MENDOZA PEDRAZA

Profesional Especializado

Encargado de las funciones de Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Ana María Ospina Sánchez – contratista OCI