



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 SEGUNDO SEMESTRE 2024



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
MARZO 2025**



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

SEGUNDO SEMESTRE 2024.

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias cuenta con la página web www.unidadsolidaria.gov.co, la cual con la colaboración del grupo de comunicaciones y prensa realiza 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

La Unidad solidaria, durante el segundo semestre de 2024 utilizó las siguientes herramientas de rendición de cuentas a la ciudadanía:

1. Redes Sociales rendición de cuentas

Se evidenció que 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”. En el cual se evidenció que, durante la vigencia 2024 se realizó la publicación de 50 capítulos:



<https://twitter.com/UsolidariaCo>

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

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



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

2. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas



Desde la “Puerta de Oro de la Amazonía Colombiana”, Florencia, Caquetá, la Unidad Solidaria realizó el cierre del diplomado para la Construcción de Circuitos Asociativos Solidarios para la Paz, además de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023 – 2024, en la que la Unidad Solidaria socializó ante los ciudadanos que participaron de forma física y virtual, la gestión institucional, la inversión de los recursos y los logros de cada una de las áreas, como lo son Gestión Administrativa, Gestión Jurídica, Gestión Financiera, Gestión Humana, la Dirección de Investigación y Planeación y Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, así como el trabajo realizado durante esta vigencia por parte de la Dirección Nacional, en cabeza del Dr. Mauricio Rodríguez Amaya.



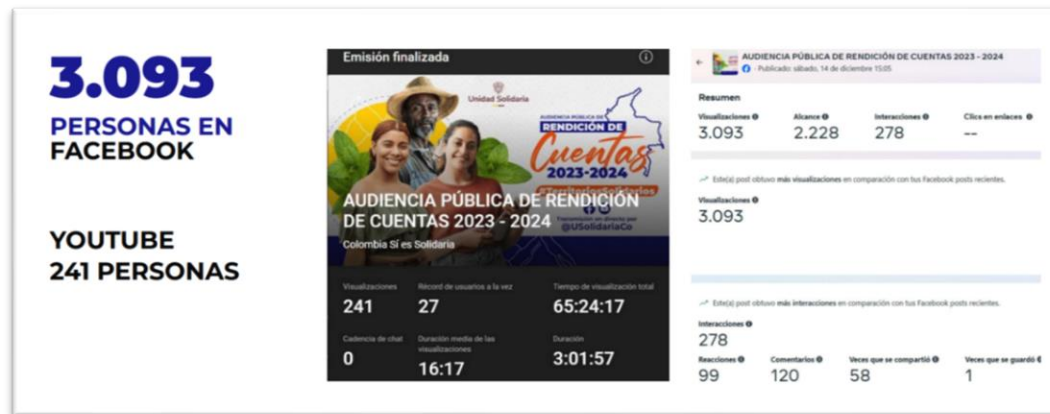
La Oficina de control interno participó en la audiencia pública de rendición de cuentas, realizada el 17 de diciembre de 2024,



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

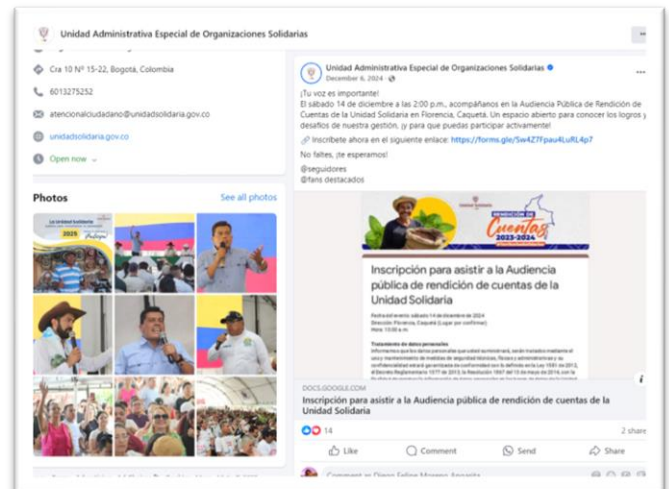
VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Asistencia virtual a la audiencia pública de rendición de cuentas de la unidad solidaria: El evento, que se realizó de manera presencial y se transmitió a través de los canales institucionales virtuales, contó con impacto en redes sociales de 3.334 personas (3.093. en Facebook y 241 en YouTube)



3. Consulta Ciudadana:

Con el fin de conocer los temas de mayor interés e inquietud en la ciudadanía, se diseñó y realizó una consulta ciudadana en la que participaron 59 personas. Las inquietudes recibidas en este espacio fueron resueltas, en su mayoría, por el director nacional durante la jornada de la Audiencia Pública.



4. Testimonios de Experiencias Exitosas

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 100 videos durante la vigencia 2024.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Así mismo, en el auditorio Monseñor Torasso, 350 representantes de organizaciones solidarias de Huila, Tolima, Caquetá y Putumayo, participaron en la clausura en el Diplomado en Construcción de Circuitos Asociativos Solidarios, el cual se llevó a cabo el día 13 de diciembre de 2024, que como resultado permitió la certificación de cada uno de los representantes, teniendo como objetivo seguir fortaleciendo el tejido social y el trabajo asociativo, además, se convirtieron en embajadores de Circuitos Asociativos Solidarios para la Paz en la región. el fortalecimiento del tejido social, la cooperación en la región y el impulso del sector solidario y de las organizaciones de la economía solidaria, popular y comunitaria.



COMITÉ NACIONAL DE IMPULSO ECOOVIDA 2024

El comité nacional de impulso está conformado por todos los sectores, especialmente los gremios de sector solidario, al cual aportan 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.

En este, el comité nacional de impulso se comprometió a articular, integrar y coordinar esfuerzos globales y locales para el impulso y fortalecimiento de las organizaciones de las economías sociales, solidarias, populares

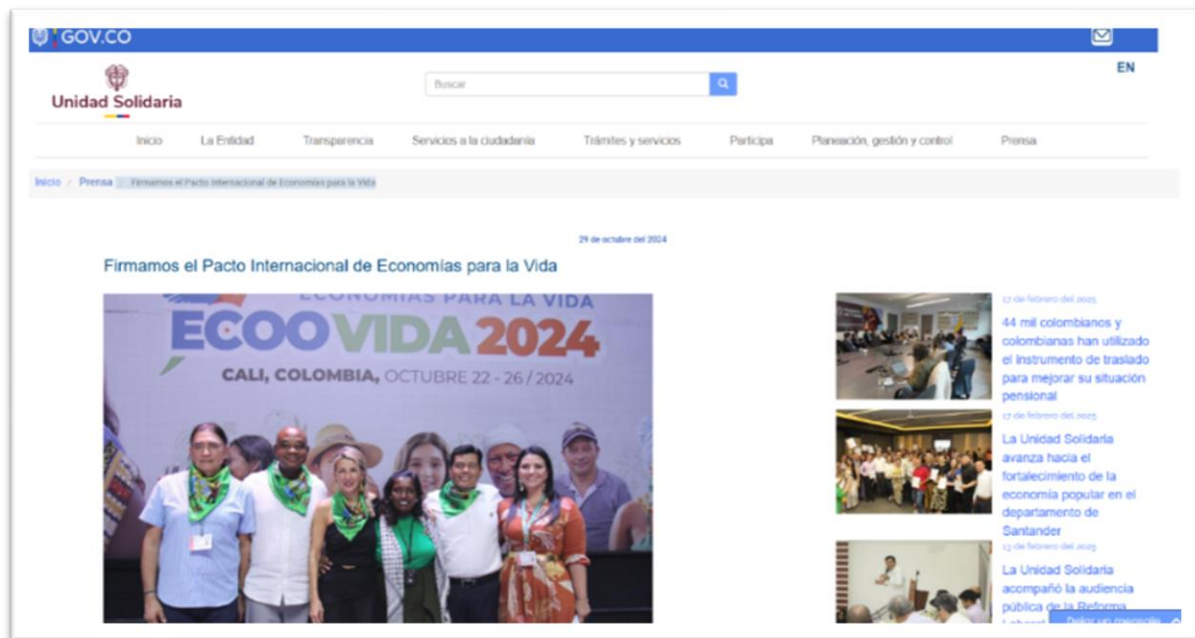


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

y comunitarias con el fin de juntar esfuerzos de gobiernos, movimientos y organizaciones para implementar las resoluciones, declaraciones y acuerdos que fomenten los modelos solidarios de desarrollo, la inclusión productiva de las comunidades, la protección y salvaguarda de la naturaleza y la sostenibilidad de la vida en el planeta.

La Unidad Solidaria en aras de brindar un espacio de diálogo y discusión para el sector solidario, realizó el evento ECOOVIDA 2024, el cual se llevó a cabo, en el marco de la COP26, del 22 al 26 de octubre en la ciudad de Cali. Durante este espacio se realizaron diferentes actividades, como una agenda académica, recorridos para impulsar el ecoturismo, y diferentes espacios de diálogo entre el Gobierno Nacional y la ciudadanía. Cada paso hacia #ECOVIDA2024 reunió a los actores del sector solidario que, mostraron 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.



El Encuentro Internacional de Economías para la Vida, Ecoovida2024, que se realizó del 22 al 26 de octubre en la ciudad de Cali en el marco de la COP16, culminó con el gran esfuerzo de múltiples actores de las economías populares, comunitarias, solidarias, asociativas y campesinas.

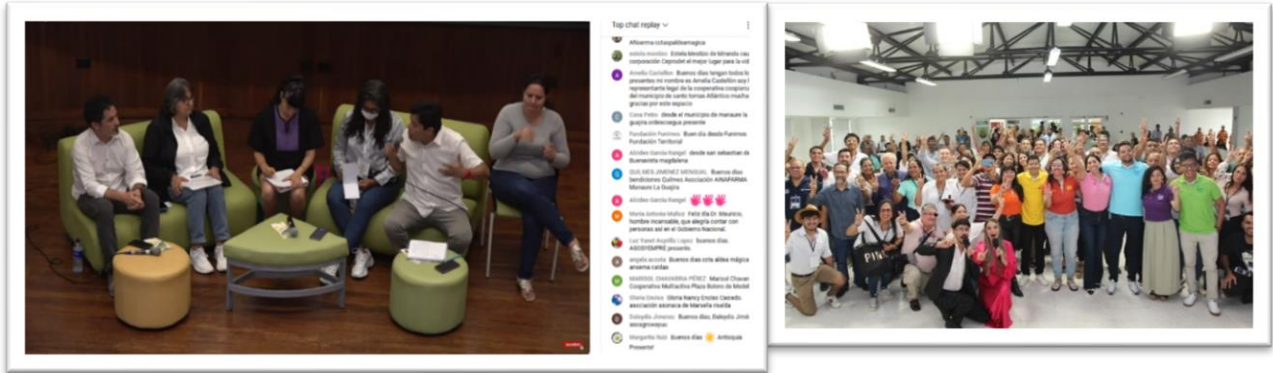
La plenaria de lanzamiento inició este esfuerzo colectivo. Tras el primer encuentro entre diversas perspectivas, las delegaciones nacionales e internacionales participaron en diez foros temáticos que, tras meses de preparación, permitieron abordar temas como la juventud, bioeconomía, educación, cuidado y reforma agraria, entre otros. Posteriormente, se desarrollaron las rutas solidarias en la ciudad de Cali y en municipios como Palmira, Buga y Tuluá, creando un espacio de conocimiento práctico que, más allá del debate, brindó a los asistentes la oportunidad de conocer de primera mano el trabajo asociativo llevado a cabo en los territorios, generando así un impulso renovado.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Red Nacional de Medios Alternativos y Comunitarios



La Unidad Solidaria lideró la estrategia interinstitucional para la creación y fortalecimiento de una red nacional de medios alternativos y comunitarios. Esta red busca generar contenidos de valor que visibilicen la realidad de las comunidades en los territorios, en el marco de la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz. Durante el primer trimestre de 2023, la unidad hizo parte del diseño, publicación y difusión de la convocatoria intersectorial a través de la página web y redes sociales. Esta iniciativa, liderada por la Unidad Solidaria, tuvo como objetivo conformar el Directorio Nacional de Medios Alternativos, Comunitarios y Digitales, permitiendo articular esfuerzos entre entidades del Estado para fortalecer estos medios y reconocer su aporte clave en la organización comunitaria, la solidaridad, el control social y el debate público.

La convocatoria, publicada el 16 de enero de 2024, recibió la inscripción de más de 1,752 medios de comunicación. Con la información recopilada, en marzo se consolidó una base de datos que permitió caracterizar a estos medios en el territorio nacional y avanzar en su fortalecimiento, en línea con los objetivos del Gobierno del Cambio y la construcción de la Paz Total.

Para la vigencia 2024 y con aprobación de la dirección nacional, se lanzó un espacio de conversación presencial y digital denominado “Diplomado de Asociatividad Solidaria”, en el que el director, Mauricio Rodríguez Amaya, sostuvo diálogos con líderes gremiales, representantes de organizaciones y personas del común sobre las diferentes problemáticas sociales y las posibles soluciones a través de los procesos de asociatividad solidaria a nivel mundial.

REDES SOCIALES

La Unidad Solidaria cuenta con medios de comunicación como lo son las redes sociales, las cuales son las encargadas de transmitir la información constante de la gestión de la Unidad, logrando así el incremento de suscriptores y seguidores.

Durante el segundo semestre 2024, la gestión de las redes sociales de la Unidad se vio reflejada de la siguiente manera:

La unidad cuenta con el canal “Colombia sí es solidaria” <https://www.youtube.com/@UsolidariaCo>, de la cual se evidenció que en el segundo semestre de 2024 se publicaron:



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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



En vivos: 15 en vivos

SUSCRIPTORES	
Segundo semestre 2024	6.977
Primer semestre 2024	6.133
Aumento de suscriptores	844



Facebook:

La Unidad cuenta con la red social Facebook “Unidad Administrativa especial de Organizaciones Solidarias”, del cual se evidenció en el segundo semestre de 2024 realizaron aproximadamente 800 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 2024	35.967
Primer semestre 2024	34.299
Aumento de seguidores	1.668



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

SEGUIDORES	
Segundo semestre 2024	22.570
Primer semestre 2024	22.229
Aumento de seguidores	341



Instagram:



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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

SEGUIDORES	
Segundo semestre 2024	6.768
Primer semestre 2024	6.002
Aumento de seguidores	766

Se evidenció que durante el segundo semestre 2024, se realizaron un total de 450 grabaciones, en las diferentes redes sociales.

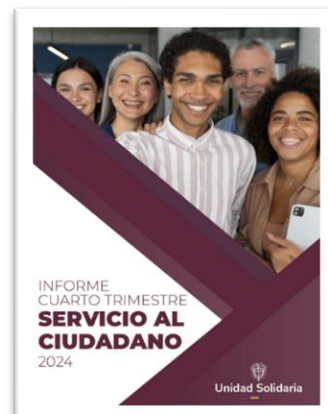
REPORTE SUMINISTRADO POR LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

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: De acuerdo a la información suministrada por la coordinación de atención al ciudadano, durante el segundo semestre de 2024 se registró un total de 1.737 peticiones. Peticiones las cuales tuvieron un promedio de respuestas de 33,99 días desde la recepción de la misma, de la siguiente manera:

MES	NÚMERO DE PETICIONES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
JULIO	295	5,46%
AGOSTO	342	4,62%
SEPTIEMBRE	387	5,63%
OCTUBRE	359	5,45%
NOVIEMBRE	228	6,92%
DICIEMBRE	126	5,91%
TOTAL	1.737	33,99%

Se evidenció que para el segundo semestre 2024, se elaboraron los informes del tercer y cuarto trimestre 2024, cumpliendo así, con la elaboración de un informe por trimestre para un total de cuatro informes, los cuales se encuentran publicados 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	Julio	Agosto	Sept	Octu	Nov	Dic	Total
Correo Electrónico	132	129	139	150	102	73	725
Correo Postal	2	0	0	0	1	0	3
Formulario web PQRDS	0	0	0	0	0	0	0
Presencial	39	12	20	24	23	9	126
Redes sociales	6	2	12	6	3	0	29
Teléfono Celular	37	37	24	49	36	16	199
Chat consola	7	13	10	12	13	5	60
Teléfono fijo	6	28	11	31	0	0	76
WhatsApp	66	121	171	87	50	23	518
TOTAL	295	342	387	359	228	126	1.737

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

Correo electrónico con **725** peticiones que corresponden al 41% del total de las peticiones recibidas, a su vez se evidenció que el incremento del primer semestre al segundo fue solo de un **8%**.

Aplicativo WhatsApp con **518** peticiones que corresponden al **29%**.

Canal teléfono celular con **199** peticiones que equivalen al 11% de las peticiones recibidas.

Atención presencial: con **126** peticiones que equivalen **7%**

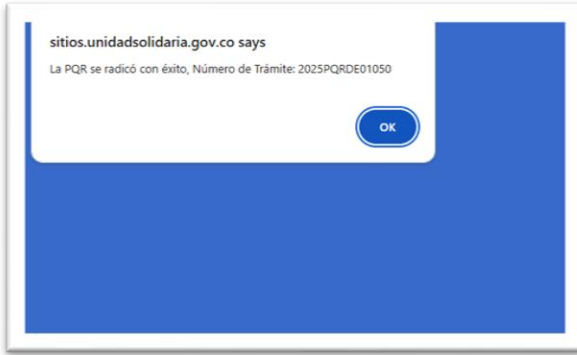
Los canales de atención: chat consola, correo postal, formulario web, redes sociales y teléfono fijo, presentaron una participación porcentual **al 12%**.

- Atención telefónica: Brindada a través del PBX 6013275252, línea gratuita nacional 018000122020 y línea celular: 322 844 45 59, del cual se recibieron **76** 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 **518** 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 **3** 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 126 atenciones personalizadas.
- Correo electrónico: mediante el correo atencionalciudadano@unidadesolidaria.gov.co se recibieron **725** solicitudes durante el primer semestre de la vigencia 2024, 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/>



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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



Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información

Instructivo o manual de ayuda para niños, niñas y adolescentes

Recuerde que los campos con un asterisco (*) son obligatorios. Es aconsejable ingresar la mayor cantidad de datos para que podamos contactarnos e identificarlo rápidamente.

Tipo de solicitante

Información General

Ingrese Primer Nombre * Ingrese Segundo Nombre Ingrese Primer Apellido * Ingrese Segundo Apellido

Tipo Identificación * Número de identificación Correo Electrónico

Dirección de Notificación * Ciudad

Género * Teléfono Fijo Teléfono Celular * Medio de respuesta

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

TIPO DE ORGANIZACIÓN

Durante el segundo semestre 2024, se pudo evidenciar que las organizaciones que consultaron con la Unidad Solidaria temas de interés fueron las que se muestran a continuación, en la tabla:

Tipo de Organización	Julio	Agos	Sept	Octu	Novi	Dici	Total
Asociación	21	22	27	17	11	6	104
Asociación de productores campesinos	6	7	3	5	4	1	26
Asociación Mutua	5	3	0	1	1	0	10
Cooperativa	26	20	17	20	22	7	112
Corporación	12	6	12	14	5	6	55
Entidades con ánimo de lucro	13	15	9	13	6	7	63
Extranjera	0	0	0	0	0	0	0
Fondo de empleados	1	1	1	0	1	0	4
Fundación	12	8	22	18	9	7	76
Institución auxiliar de la economía solidaria	1	0	0	2	0	1	4
No aplica	109	157	177	153	87	51	734
No refiere	1	5	5	2	0	0	13
Organismo comunal	3	1	2	1	3	1	11
Organización de 2 grado	4	0	3	1	2	3	13
Organización de 3 grado	0	0	0	0	0	0	0
Otra	27	29	33	34	23	8	154
Precooperativa	0	0	0	0	0	1	1
Precooperativa de trabajo asociado	0	0	0	0	0	0	0
Pública	44	55	67	68	43	25	302
UAEOS	0	0	0	X	X	X	0



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Unidad solidaria	1	X		3	1	1	6
Universidad - Instituciones de Educación	9	12	9	7	10	1	48
Voluntariado	0	1	0	0	0	0	1
Total	295	342	387	359	228	126	1.737

De la anterior información se evidenció, que, para el segundo semestre de 2024, el ítem “no aplica” con un total de **734**, fue el más alto en consultar, seguido organización “Pública” con un total de **302** consultas y por último “Otras”, para un total de **154** consultas.

TEMAS DE CONSULTA

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

Temas de Consulta	Julio	Agos	Sept	Octu	Novi	Dici	Total
Acreditación	19	15	10	11	13	11	79
Archivo histórico	8	1	0	0	0	0	9
Asamblea	0	0	0	0	0	0	0
Certificaciones procesos de formación	1	0	0	0	1	1	3
Certificados de información laboral - ex funcionarios * no pensional	4	1	1	2	2	6	16
Certificados de información laboral – Pensional	5	1	0	1	3	2	12
Creación	9	20	17	18	14	1	79
Desarrollo	1	0	0	1	0	0	2
Estadísticas sector solidario	1	0	0	1	0	0	2
Estado de procesos contractuales	0	0	0	0	0	0	0
Formación para el sector solidario	11	7	76	18	15	2	129
Fortalecimiento	5	8	3	2	2	2	22
Generalidades del sector solidario	3	3	2	1	2	0	11
Herramientas o Investigaciones	0	0	2	2	0	0	4
Información Institucional	136	153	204	164	118	55	830
Integración	1	0	0	0	1	0	2
Normatividad del sector solidario	2	3	1	2	2	1	11
Otro	32	57	28	39	20	9	185
Pasos para constituir una organización del sector solidario	0	0	0	1	4	4	9
Planes, programas o proyectos institucionales	14	15	7	7	13	16	72
Presuntas irregularidades	0	0	0	0	0	0	0
Promoción	15	16	20	69	2	2	124
Protección	0	0	0	0	0	0	0
Tramites otras entidades	28	42	16	20	16	14	136
Total	295	342	387	359	228	126	1.737

Con base a lo reportado por la oficina de atención al ciudadano, se evidenció, que, para el segundo semestre de 2024, el tema de consulta más solicitado fue el ítem Información Institucional con un total de **830**, seguido de la “Otro” con un total de **185** consultas y por último “Tramites otras entidades”, para un total de **136** consultas.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

TIPO DE PQRS

De acuerdo a la tabla de tipo de PQRS, con la que cuenta la Unidad, se muestra a continuación, el tipo y cantidad de solicitudes que más radicaron los ciudadanos en el segundo semestre 2024:

Tipo de PQRS	Julio	Agosto	Sept	Octu	Novi	Dici	Total
Denuncia	1	1	0	0	0	0	2
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	0	0	0	0
Derecho de petición	13	4	7	7	7	6	44
Petición de Consulta	0	0	0	1	0	0	1
Petición de documentos	22	10	7	12	14	18	83
Petición de información	191	222	323	283	160	75	1254
Petición de interés general	48	89	42	48	32	19	278
Queja	1	0	0	0	1	0	2
Reclamo	1	1	0	0	0	3	5
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0
Trámite	18	14	8	8	13	5	66
Tutela	0	1	0	0	1	0	2
Total	295	342	387	359	228	126	1.737

Se evidenció que el tipo de PQRS, más solicitado por la ciudadanía es la petición de información, con un total de **1.254** solicitudes.

PETICIONES DE ENTES DE CONTROL

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

➤ Contraloría General de la República:

RADICADO 20240702OSC1517: Petición de información el 2 de julio de 2024. Remitida a las Subdirección Nacional (DR. José Luis Pastrana Palacio):

Asunto: Reiterativo solicitud Información queja por irregularidades en contratación estatal en la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias Invitación Pública No. 02 de 2023 y Convenio de Asociación No. 002 de 2023, detrimento patrimonial.

Observación: Solicitud ampliación y se cumplió con tiempos

Fecha de respuesta: 08/08/2024 días: 27

RADICADO 20240827OSC2076: Petición de información el 27 de agosto de 2024. Remitida a la Oficina Asesora Jurídica (Dra. Luisa Fernanda Perdomo):

Asunto: Solicitud información Indagación Preliminar No. IP-811112-2023-43185 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias – UAEOS, beneficiarios de capacitaciones convenios 005 de 2020 y 004 de 2021.

Observación:

Fecha de respuesta: 02/09/2024 días: 5

RADICADO 20240827OSC2085: Petición de información el 27 de agosto de 2024. Remitida a la Dirección Nacional:



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Asunto: Primera solicitud información Auditoría de Cumplimiento Intersectorial– Componentes de Generación de Ingresos y Empleabilidad, dirigidos a población Víctima del Conflicto Armado y AFP. Vigencias 2021, 2022 y 2023

Observación: DN traslada a OAJ el 27/08/2024 pero contesta DN

Fecha de respuesta: 11/09/2024 días: 11

RADICADO 20240903OSC2220: Petición de información el 03 de septiembre de 2024. Respuesta dada por el profesional de la oficina de atención al ciudadano.

Asunto: Actualización de datos institucionales a ente de control

Observación:

Fecha de respuesta: 04/09/2024 días: 01

RADICADO 20240903OSC2225: Petición de información el 03 de septiembre de 2024. Remitida a la Dirección Nacional:

Asunto: Seguimiento a Compromisos — SNARIV Cauca.

Observación:

Fecha de respuesta: 17/09/2024 días: 10

RADICADO 20241001OSC2620: Petición de información el 01 de octubre de 2024. Respuesta dada por el profesional de la oficina de atención al ciudadano.

Asunto: Requiere información presupuestal solicitada previamente.

Observación:

Fecha de respuesta: 01/10/2024 días: 0

RADICADO 20241015OSC2731- 20241015OSC2732: Petición de información el 15 de octubre de 2024. Remitida a la Oficina Asesora Jurídica (DRA. Luisa Fernanda Perdomo):

Asunto: Blanca Fabiola Algeciras Rojas (CGR) - Segundo requerimiento oficio No. 2024EE0186381 del 24 de septiembre de 2024.

Observación:

Fecha de respuesta: 16/10/2024 días: 01

RADICADO 20241016OSC2752: Petición de información el 16 de octubre de 2024. Respuesta dada por el profesional de la oficina de atención al ciudadano.

Asunto: Comunicación Auto cierre y archivo Indagación Preliminar No. IP-811112- 2023-43185 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias - UAEOS.

Observación: enviado a ventanilla de correspondencia

Fecha de respuesta: 01/10/2024 días: 0

RADICADO 20241028OSC2869: Petición de información el 28 de octubre de 2024. Petición de información el 03 de septiembre de 2024. Remitida a la Dirección Nacional:

Asunto: Formulario f25.

Observación:

Fecha de respuesta: 28/10/2024 días: 0

RADICADO 20241029OSC2885: Petición de información el 29 de octubre de 2024. Remitida a la Oficina Asesora Jurídica (DRA. Luisa Fernanda Perdomo):

Asunto: Alcance Contable solicitudes de información Auditoría de Cumplimiento Intersectorial – Componentes de Generación de Ingresos y Empleabilidad, dirigidos a población Víctima del Conflicto Armado y AFP. Vigencias 2021, 2022 y 2023 con radicado 2024EE0160308 26/08/2024.

Observación: 03/02/2025 Mediante seguimiento remitido por la secretaria de OAJ, en el que se informa la respuesta al peticionario la realizó el abogado Nicolás Hernández

Fecha de respuesta: 01/11/2024 días: 03



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

RADICADO 20241030OSC2888: Petición de información el 30 de octubre de 2024. Remitida a las Subdirección Nacional (DR. José Luis Pastrana Palacio):

Asunto: La Contraloría General de la República nos invita al evento “Así va la Paz”, que se llevará a cabo el 20 de noviembre de 2024 en el Centro de Convenciones Ágora, desde las 7:00 a.m. hasta las 2:00 p.m.

Observación:

Fecha de respuesta: 07/11/2024 días: 5

RADICADO 20241031OSC2904: Petición de información el 31 de octubre de 2024. Remitida a la Oficina Asesora Jurídica (DRA. Luisa Fernanda Perdomo):

Asunto: La Contraloría General de la República nos invita al evento “Así va la Paz”, que se llevará a cabo el 20 de noviembre de 2024 en el Centro de Convenciones Ágora, desde las 7:00 a.m. hasta las 2:00 p.m.

Observación: se trasladó con este radicado debido a error 20241031OSC28104

Fecha de respuesta: 25/11/2024 días: 18

RADICADO 20241101OSC2993: Petición de información el 01 de noviembre de 2024. Remitida a las Subdirección Nacional (DR. José Luis Pastrana Palacio):

Asunto: Estamos realizando seguimiento a la inscripción del evento Así va la Paz. La entidad tiene un cupo de 5 personas. Por favor, confirmar a través del link, que está en la carta de invitación, las personas que participarán a nombre de Unidad. Se espera la presencia de un directivo.

Plazo para la confirmación 7 de noviembre.

Observación: se trasladó con este radicado debido a error 20241101OSC28195

Fecha de respuesta: 25/11/2024 días: 18

RADICADO 20241115OSC3103: Petición de información el 15 de noviembre de 2024. Remitida a las Subdirección Nacional (DR. José Luis Pastrana Palacio):

Asunto: Comunicación de Observaciones Auditoría Cumplimiento Intersectorial

Observación:

Fecha de respuesta: 15/11/2024 días: 0

RADICADO 20241118OSC3116: Petición de información el 18 de noviembre de 2024. Remitida a la Oficina Asesora Jurídica (DRA. Luisa Fernanda Perdomo):

Asunto: Solicitud información Contraloría

Observación: enviado a ventanilla de correspondencia

Fecha de respuesta: 18/11/2024 días: 0

RADICADO 20241217OSC3336: Petición de información el 17 de diciembre de 2024. Respuesta dada por el profesional de la oficina de atención al ciudadano.

Asunto: Respuesta de Fondo. SIPAR No: 2024-306088-82111-SE, Queja Servidores Públicos y Contratistas Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias Detrimiento Patrimonial

Observación: Se envía a DN, SN y Control Interno. Además, se remite a los temerosos. Enviado a ventanilla de correspondencia

Fecha de respuesta: 17/12/2024 días: 0

RADICADO 20241219OSC3350: Petición de información el 19 de diciembre de 2024. Remitida a la Dirección de Investigación y Planeación (DRA. Angie Carolina Torres):

Asunto: Solicitud de información sobre inversiones relacionadas con el Plan Nacional de Fomento a la Economía Solidaria y Cooperativa Rural

Observación: 19/12/2024 DN traslada a DDOS Asumida por DIP. 30/12/2024 Se contesta al peticionario solicitando prórroga. Se contesta bajo los tiempos de prórroga solicitados a la contraloría

Fecha de respuesta: 07/01/2024 días: 10



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

RADICADO 20241219OSC3363: Petición de información el 19 de diciembre de 2024. Respuesta dada por el profesional de la oficina de atención al ciudadano.

Asunto: Comunicación Informe técnico, Denuncia por irregularidades en contratación estatal en la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias Invitación Pública N° 02 de 2023. Convenio de Asociación N° 002 de 2023.

Observación: se envía comunicación a OAJ

Fecha de respuesta: 19/12/2024 días: 0

➤ Procuraduría General de la Nación:

RADICADO 20240702OSC1516: Derecho de petición de información el 02 de julio de 2024. Remitida a las Subdirección Nacional (DR. José Luis Pastrana Palacio):

Asunto: Anexo copia digital de la información relacionada con el trámite de la Supervigilancia al Derecho de Petición de los funcionarios temerosos

Observación:

Fecha de respuesta: 02/07/2024 días: 01

RADICADO 20240820OSC2003: petición de información el 02 de agosto de 2024. Remitida a las Subdirección Nacional (DR. José Luis Pastrana Palacio):

Asunto: Solicitud de varios documentos en medio físico y magnético Expediente IUS E-2024-285518 IUC D-2024-3660102

Observación:

Fecha de respuesta: 16/09/2024 días: 19

RADICADO 20240906OSC2266: Derecho de petición el 06 de septiembre de 2024. Petición de interés general el 31 de julio de 2024. Remitida a la Dirección de Desarrollo (DRA. Laura Gineth Restrepo):

Asunto: Traslado derecho de petición radicado E-2024-567536 del 30 de agosto de 2024

Observación:

Fecha de respuesta: 04/10/2024 días: 20

RADICADO 20241023OSC2834: Petición de información el 23 de octubre de 2024. Remitida a la Dirección Nacional:

Asunto: REVISIÓN PARA LAS ACTUALIZACIONES DEL PLAN MARCO DE IMPLEMENTACIÓN DEL ACUERDO DE PAZ

Observación:

Fecha de respuesta: 14/11/2024 días: 14

➤ Fiscalía:

RADICADO 20240731OSC1801: Petición de interés general el 31 de julio de 2024. Remitida a la Dirección de Desarrollo (DRA. Laura Gineth Restrepo):

Asunto: Si esta entidad puede informar si la cooperativa para la gestión y administración de entidades territoriales EMCOOP LTDA, representada legalmente por la señora Maria Victoria Mora Fonseca, identificada con la cédula de ciudadanía no. 40.028.106 de Tunja es una cooperativa conformada por entidades territoriales, de ser así indicar que entidades territoriales la conforman.

Observación:

Fecha de respuesta: 31/07/2024 días: 0

➤ Cámara de Representantes:

RADICADO 20240726OSC1737: Petición de información el 26 de julio de 2024. Remitida a las Subdirección Nacional (DR. José Luis Pastrana Palacio):



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Asunto: se adjunta solicitud de información sobre el número de personas que han ejercido la función de presidencia o director de la entidad, desde el 07 de agosto de 2022 a la fecha, adjuntar acto administrativo, así como, informar si la persona que ocupa actualmente el cargo de dirección de la entidad se encuentra en modalidad de encargo o formalmente nombrado, además, cuántas veces han salido del país, motivo, costo, fechas de salida y regreso, personas que acompañaron dichos viajes.

Observación:

Fecha de respuesta: 02/08/2024 días: 06

RADICADO 20240729OSC1761: derecho de petición el 29 de julio de 2024. Remitida a la Dirección de Desarrollo (DRA. Laura Gineth Restrepo):

Asunto: En mi calidad de Representante a la Cámara por Bogotá y conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con la Ley 1755 de 2015 y el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, me permito presentar la siguiente petición que adjunto

Observación:

Fecha de respuesta: 22/08/2024 días: 19

RADICADO 20240719OSC1673: petición de información el 19 de julio de 2024. Petición de información el 03 de septiembre de 2024. Remitida a la Dirección Nacional:

Asunto: "Acceso a mecanismos de asistencia técnica, financiación y comercialización de Iniciativas de emprendimiento individuales y/o colectivas, entre otras"

Observación:

Fecha de respuesta: 29/07/2024 días: 05

RADICADO 20240809OSC1908: petición de información el 09 de agosto de 2024. Petición de información el 03 de septiembre de 2024. Remitida a la Dirección Nacional:

Asunto: Derecho de petición de información por parte de Congresista. Artículo 258 de la Ley 5ª de 1992. Ley 1755 de 2015. Art. 23. C.P.

Observación:

Fecha de respuesta: 16/08/2024 días: 05

RADICADO 20240813OSC1943: petición de información el 09 de agosto de 2024. Remitida a la Dirección de Desarrollo (DRA. Laura Gineth Restrepo):

Asunto: SEGUIMIENTO COMPROMISOS UNIDAD SOLIDARIA CON ORGANIZACIONES DEL ARIAIRI - DEPARTAMENTO DEL META

Observación:

Fecha de respuesta: 23/08/2024 días: 08

RADICADO 20240917OSC2325: Derecho de petición el 17 de septiembre de 2024. Remitida a las Subdirección Nacional (DR. José Luis Pastrana Palacio):

Asunto: Derecho de Petición, Representante a la Cámara - Catherine Juvinao Clavijo

Observación:

Fecha de respuesta: 23/09/2024 días: 04

RADICADO 20240923OSC2379: Derecho de petición el 23 de septiembre de 2024. Respuesta dada por el profesional de la oficina de atención al ciudadano.

Asunto: En mi calidad de Representante a la Cámara por Bogotá y conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con la Ley 1755 de 2015 y de conformidad con lo estipulado en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, comedidamente me permito presentar la siguiente petición que adjunto.

Observación:

Fecha de respuesta: 26/09/2024 días: 02



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

RADICADO 20241120OSC3135: Derecho de petición el 20 de noviembre de 2024. Remitida a las Subdirección Nacional (DR. José Luis Pastrana Palacio):

Asunto: Derecho de Petición Cámara de Representante_ Proyectos adelantado por Unidad Solidaria en el Centro de Bogotá

Observación:

Fecha de respuesta: 03/12/2024 días: 11

RADICADO 20241120OSC3136: Derecho de petición el 20 de noviembre de 2024. Remitida a la Dirección de Investigación y Planeación (DRA. Angie Carolina Torres):

Asunto: ENVIÓ PROPOSICIÓN NO. 066 DEL 05 DE NOVIEMBRE DE 2024.

Observación:

Fecha de respuesta: 22/11/2024 días: 02

RADICADO 20241223OSC3383: Derecho de petición el 23 de diciembre de 2024. Respuesta dada por el profesional de la oficina de atención al ciudadano.

Asunto: por medio de la cual se da cumplimiento a una decisión de la plenaria de la corporación y se adopta la resolución no. 001 de 2024 “por medio de la cual se propone a la cámara de representantes, no fenecer la cuenta general del presupuesto y del tesoro y el estado de situación financiera (balance general) de la nación correspondiente a la vigencia fiscal de 2023” proferido por la comisión legal de cuentas de esta corporación”.

Observación: Se envía comunicación a SN, copiando con radicado a DN. Enviad a ventanilla de correspondencia

Fecha de respuesta: 23/12/2024 días: 02

➤ Senado:

RADICADO 20240822OSC2036: petición de información el 22 de agosto de 2024. Remitida a la Dirección de Investigación y Planeación (DRA. Martha Cecilia Daza):

Asunto: En virtud del artículo 23 de la Constitución, la Ley 1755 de 2015 y el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992, elevo diversas inquietudes en relación con el avance de la implementación del Acuerdo Final de Paz de 2016, en lo que hace a la cartera a su cargo. En concreto, le solicito se pronuncie sobre los siguientes aspectos:

Observación:

Fecha de respuesta: 02/09/2024 días: 07

Peticiones respondidas por fuera de los plazos

Del reporte realizado por el proceso de atención al ciudadano, se identificó que 101 de las PQRDS fueron respondidas de manera inoportuna, incumpliendo lo establecido 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...***”, así como del numeral 9 del Manual Protocolo y Reglamento de Servicio al Ciudadano. La oficina de control interno verificó con cada una de las dependencias en las que presuntamente se incumplió con los términos establecidos, encontrando que 5 de ellas efectivamente habían cumplido con los tiempos de respuesta. Así las cosas, en total para el segundo semestre de 2024 un **total de 96 PRQDS se respondieron por fuera de los plazos** establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y del numeral 9 del Manual Protocolo y Reglamento de Servicio al Ciudadano.

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



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

JULIO							
	Radicado	Fecha Solicitud.	Tipo de persona	Tipo de solicitud	Área encargada	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
1	20240703OS C1537	15/12/2023	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	23/08/2024	33
2	20240704OS C1540	04/07/2024	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	22/08/2024	32
3	20240711OS C1610	11/07/2024	Jurídica	Reclamo	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	04/10/2024	59
4	20240716OS C1633	16/07/2024	Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	26/08/2024	27
5	20240717OS C1648	17/07/2024	Jurídica	Petición de información	Subdirección Nacional	15/08/2024	22
6	20240718OS C1663	18/07/2024	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	28/08/2024	27
7	20240719OS C1675	19/07/2024	Natural	Petición de información	Subdirección Nacional	22/08/2024	25
8	20240722OS C1676	22/07/2024	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	28/08/2024	25
9	20240725OS C1730	25/07/2024	Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	23/08/2024	19
10	20240730OS C1781	30/07/2024	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	26/08/2024	17
AGOSTO							
	Radicado	Fecha Solicitud.	Tipo de persona	Tipo de solicitud	Área encargada	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
11	20240801OS C1841	02/02/2024	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	18/09/2024	33
12	20240808OS C1888	08/08/2024	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	10/09/2002 4	22
13	20240814OS C1952	14/08/2024	Jurídica	Reclamo	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	7/10/2024	37
14	20240820OS C2010	20/08/2024	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	24/09/2024	24
15	20240820OS C2011	20/08/2024	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	18/09/2024	21
16	20240822OS C2039	22/08/2024	Jurídica	Petición de información	Subdirección Nacional	23/12/2024	84
17	20240822OS C2040	22/08/2024	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	24/09/2024	23
18	20240827OS C2089	27/08/2024	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	01/10/2024	25
19	20240830OS C2131	30/08/2024	Jurídica	Petición de información	Oficina Asesora Jurídica	30/09/2024	21
SEPTIEMBRE							



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

	Radicado	Fecha Solicitud.	Tipo de persona	Tipo de solicitud	Área encargada	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
20	20240902OS C2214	02/09/2024	Jurídica	Petición de Información	Subdirección Nacional	30/09/2024	19
21	20240903OS C2231	03/09/2024	Jurídica	Petición de Información	Subdirección Nacional	13/12/2024	50
22	20240904OS C2239	04/09/2024	Jurídica	Petición de Información	DIP-Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	15/01/2024	89
23	20240905OS C2258	05/09/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Investigación y Planeación	21/11/2024	53
24	20240906OS C2264	06/09/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	01/11/2024	39
25	20240909OS C2278	09/09/2024	Natural	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	02/12/2024	57
26	20240909OS C2279	09/09/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	08/10/2024	21
27	20240911OS C2292	11/09/2024	Natural	Petición de Información	Dirección de Investigación y Planeación	11/09/2024	39
28	20240911OS C2298	11/09/2024	Jurídica	Petición de Información	DIP-Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	29/10/2024	33
29	20240912OS C2307	12/09/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	01/11/2024	35
30	20240912OS C2307	12/09/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	29/10/2024	32
31	20240913OS C2319	13/09/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	02/12/2024	53
32	20240917OS C2327	17/09/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	31/10/2024	31
33	20240917OS C2331	17/09/2024	Jurídica	Petición de Información	Subdirección Nacional	28/11/2024	49
34	20240918OS C2344	18/09/2024	Jurídica	Derecho de petición	Oficina Asesora Jurídica	13/03/2025	120
35	20240919OS C2352	19/09/2024	Jurídica	Petición de Información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	5/11/2024	19
36	20240919OS C2354	20/09/2024	Jurídica	Derecho de Petición	Oficina Asesora Jurídica	11/02/2025	97
37	20240920OS C2365	20/09/2024	Jurídica	Petición de interés general	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	02/12/2024	48
38	20240923OS C2371	23/09/2024	Natural	Petición de información	Dirección de Investigación y Planeación	07/11/2024	31
39	20240924OS C2397	24/09/2024	Natural	Trámite	Dirección de Investigación y Planeación	6/11/2024	29
40	20240925OS C2411	25/09/2024	Jurídica	Petición de información	Dirección de Investigación y Planeación	07/11/2024	28
41	20240930OS C2463	30/09/2024	Jurídica	Presencial	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	01/11/2024	23



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

42	20240930OS C2478	30/09/2024	Jurídica	Trámite	Dirección de Investigación y Planeación	07/11/2024	26
43	20240930OS C2479	30/09/2024	Jurídica	Petición de información	Oficina Asesora Jurídica	22/11/2024	36
OCTUBRE							
	Radicado	Fecha Solicitud.	Tipo de persona	Tipo de solicitud	Área encargada	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
44	20241001OS C2611	01/10/2024	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	2/12/2024	41
45	20241002OS C2622	02/10/2024	Jurídica	Derecho de petición	Dirección de Investigación y Planeación	24/01/2025	76
46	20241010OS C2702	10/10/2024	Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	08/02/2024	80
47	20241010OS C2706		Jurídica	Petición de información	Dirección de Investigación y Planeación	02/12/2024	23
48	20241011OS C2716		Jurídica	Derecho de petición	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	12/12/2024	41
49	20241015OS C2725		Natural	Petición de interés general	Dirección de Investigación y Planeación	18/11/2024	22
50	20241018OS C2782		Jurídica	Petición de información	Dirección de Investigación y Planeación	9/12/2024	37
51	20241018OS C2787		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	22/11/2024	23
52	20241023OS C2833		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	12/12/2024	34
53	20241024OS C2843		Natural	Petición de información	Dirección de Investigación y Planeación	09/12/2024	33
54	20241025OS C2852		Natural	Petición de información	Dirección de Investigación y Planeación	09/12/2024	32
55	20241025OS C2853		Jurídica	Petición de información	Dirección de Investigación y Planeación	09/12/2024	32
56	20241028OS C2868		Jurídica	Derecho de petición	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	2/12/2024	23
57	20241028OS C2871		Jurídica	Petición de documentos	Subdirección Nacional	16/12/2024	33
58	20241029OS C2881		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	15/01/2025	51
59	20241029OS C2882		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	22/01/2025	56
60	20241030OS C2893		Natural	Petición de información	Oficina Asesora Jurídica	27/01/2025	58
NOVIEMBRE							
	Radicado	Fecha Solicitud.	Tipo de persona	Tipo de solicitud	Área encargada	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
61	20241101OS C2992		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	03/02/2025	61



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

62	20241105OS C2995		Jurídica	Petición de información	Dirección de Investigación y Planeación	20/01/2025	50
63	20241107OS C3018		Jurídica	Petición de documentos	Subdirección Nacional	13/12/2024	25
64	20241107OS C3025		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	12/12/2024	24
65	20241112OS C3048		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	20/01/2025	46
66	20241115OS C3092		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	20/01/2025	43
67	20241115OS C3095		Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	10/02/2025	58
68	20241115OS C3098		Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	20/01/2025	43
69	20241115OS C3099		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	22/01/2025	45
70	20241115OS C3101		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	20/01/2025	43
71	20241118OS C3109		Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	15/01/2025	39
72	20241118OS C3110		Jurídica	Petición de información	Dirección de Investigación y Planeación	21/01/2025	43
73	20241118OS C3115		Jurídica	Petición de información	Dirección Nacional	18/12/2024	22
74	20241119OS C3131		Jurídica	Petición de información	Oficina Asesora Jurídica	13/02/2025	59
75	20241122OS C3146		Jurídica	Petición de documentos	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	04/02/2025	49
76	20241122OS C3149		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	22/01/2025	39
77	20241122OS C3154		Jurídica	Derecho de petición	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	10/02/2025	53
78	20241125OS C3163		Natural	Petición de información	Oficina Asesora Jurídica	03/02/2025	47
79	20241127OS C3193		Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	03/02/2025	45
80	20241127OS C3198		Jurídica	Derecho de petición	Oficina Asesora Jurídica	11/02/2025	57
81	20241128OS C3206		Natural	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	10/02/2025	49
DICIEMBRE							
	Radicado	Fecha Solicitud.	Tipo de persona	Tipo de solicitud	Área encargada	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
82	20241202OS C3262		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	15/01/2025	29
83	20241205OS C3289		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	03/02/2025	39



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

84	20241206OS C3292		Jurídica	Petición de documentos	Oficina Asesora Jurídica	13/02/2025	46
85	20241209OS C3302		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	20/01/2025	27
86	20241210OS C3307		Natural	Derecho de petición	DN-Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	10/02/2025	41
87	20241211OS C3318		Jurídica	Reclamo	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	07/02/2025	39
88	20241216OS C3330		Jurídica	Petición de documentos	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	20/01/2025	22
89	20241217OS C3337		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	10/02/2024	36
90	20241217OS C3339		Jurídica	Derecho de petición	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	22/01/2025	23
91	20241218OS C3341		Jurídica	Petición de documentos	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	03/02/2025	30
92	20241219OS C3362		Jurídica	Reclamo	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	05/02/2025	31
93	20241220OS C3375		Natural	Derecho de petición	Oficina Asesora Jurídica	TRAMITE	vencida
94	20241223OS C3381		Jurídica	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	03/02/2024	26
95	20241227OS C3404		Jurídica	Reclamo	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	12/02/2025	31
96	20241231OS C3414		Natural	Derecho de petición	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	05/02/2025	24
TOTAL PQRS RESPONDIDAS FUERA DE LOS TIEMPOS:							96

Se evidenció que, de las **1.737** peticiones allegadas durante el segundo semestre de 2024, un total de **95** peticiones, **correspondientes al 5%** fueron respondidas por fuera del plazo establecido, y **1** petición, con el radicado 20241220OSC3375, aún se encuentra en trámite desde el mes de diciembre, 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, y teniendo en cuenta la ley 1755 de 2015 en su artículo 31y en el numeral 8 del artículo 39 de la ley 1952 de 2019, se reitera la recomendación, a quien ejerza las funciones de control interno disciplinario de la entidad, dar inicio a las acciones que considere pertinentes.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Adicionalmente, se recomienda tomar las acciones pertinentes para dar respuesta oportuna a todas las PQRDS en los términos establecidos en la normatividad que regula la materia.

Se evidenció que, desde la oficina Asesora Jurídica, no se dio respuesta a una primera notificación judicial de embargo, por parte del Juzgado 10 civil municipal, radicado **20240919OSC2354** - URGENTE EMBARGO SALARIAL ELKIN RIASCOS VALENCIA-Gerencia Recuperación Inversionistas Estratégicos SAS. A su vez, se evidenció que se reiteró la notificación judicial, **20241127OSC3198**- URGENTE EMBARGO SALARIAL ELKIN RIASCOS VALENCIA. A esta petición se le dio respuesta el día 11 de febrero de 2025.

En el trabajo de verificación realizado por la OCI, con base en el reporte de la coordinación de atención al ciudadano, llevado a cabo con cada una de las dependencias, se presentó inconformismo, donde los profesionales manifestaron que, los temas de traslado y tipo de PQRSD, deben ser revisados antes de darse los respectivos direccionamientos a cada una de las dependencias.

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 coincide 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. Por tal motivo se realizó el conteo de los días hábiles, de manera manual en calendario, para la corroboración con cada dependencia.

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

DEPENDENCIA	PQRSD FUERA DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	62
Oficina Asesora Jurídica	10
Subdirección Nacional	8
Dirección de Investigación y Planeación	15
Dirección Nacional	1
TOTAL	96 - PQRSD

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO	NÚMERO DE SOLICITUDES EN TRÁMITE
JULIO	295	10	0
AGOSTO	342	9	0
SEPTIEMBRE	387	24	0
OCTUBRE	359	17	0
NOVIEMBRE	228	21	0
DICIEMBRE	126	14	1
TOTAL	1.737	95	1

Teniendo en cuenta lo anterior, tomando como muestra y realizando seguimiento a los informes emitidos por la oficina de control interno, <https://www.unidadsolidaria.gov.co/Planeaci%C3%B3n-gesti%C3%B3n-y-control/Control/informe-de-evaluaci%C3%B3n-y-auditoria/Participaci%C3%B3n-ciudadana> se pudo evidenciar que, el número de PQRSD respondidas fuera de los tiempos por parte de la entidad, ha venido incrementando de manera considerable.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

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

https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=Qk9foT_zzEKkEb2rNtlwwE3iNiL0N39DpE0o8K8vn4FUOE85VEw4TDhJRuW0MEXtSDiSVUY1S05KRy4u&route=shorturl

Se pudo evidenciar que para el segundo semestre 2024, participaron un total de 83 personas calificando la atención prestada:

CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN				
Mes	No es clara	Poco clara	Clara	Muy clara
Julio	0	0	3	4
Agosto	0	0	7	15
Septi	0	0	7	18
Octu	1	1	4	7
Novi	0	1	1	10
Dicie	0	2	0	2

TIEMPO DE RESPUESTA				
Mes	Ineficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Julio	0	0	3	4
Agosto	0	0	8	14
Septi	0	0	8	17
Octu	1	1	2	9
Novi	1	2	4	4
Dicie	0	1	2	1



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

CLARIDAD EN LA SOLUCIÓN				
Mes	Deficiente	Regular	Buena	Excelente
Julio	0	0	3	4
Agosto	0	0	8	14
Septi	0	0	9	16
Octu	1	1	3	8
Novi	1	0	3	8
Dicie	1	1	1	1

Claridad de la información: 1 personas calificaron que NO ES CLARA

Tiempos de respuesta: 2 personas calificaron que es INEFICIENTE

Claridad de solución: 3 personas calificaron que es DEFICIENTE

Se evidenció que la encuesta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios mide únicamente la atención por parte del grupo de atención al ciudadano, se recomienda implementar herramientas para identificar el nivel de satisfacción respecto de los demás servicios de la Unidad como son:

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se evidenció que, de las **1.737** peticiones allegadas durante el segundo semestre de 2024, un total de **95** peticiones, **correspondientes al 5%** fueron respondidas por fuera del plazo establecido, y **1** petición, con el radicado 20241220OSC3375, aún se encuentra en trámite desde el mes de diciembre, 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 petionario, 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 petionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*. Por lo anterior, y teniendo en cuenta la ley 1755 de 2015 en su artículo 31y en el numeral 8 del artículo 39 de la ley 1952 de



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

2019, se reitera la recomendación, a quien ejerza las funciones de control interno disciplinario de la entidad, dar inicio a las acciones que considere pertinentes. Adicionalmente, se recomienda tomar las acciones pertinentes para dar respuesta oportuna a todas las PQRDS en los términos establecidos en la normatividad que regula la materia.

- 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 coincide 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. Por tal motivo se realizó el conteo de los días hábiles, de manera manual en calendario, para la corroboración con cada dependencia.
- En el trabajo de verificación llevado a cabo con cada una de las dependencias, se presentaron varios inconformismos, donde manifestaron que, los temas de traslado y tipo de PQRSD, deben ser revisados antes de llevarse a cabo los respectivos reportes a cada una de las dependencias.
- Se evidenció que la encuesta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios mide únicamente la atención por parte del grupo de atención al ciudadano, se recomienda implementar herramientas para identificar el nivel de satisfacción respecto de los demás servicios de la Unidad como son:
 - Formulación de planes, programas y proyectos para la implementación de políticas públicas para el desarrollo del sector solidario.
 - Divulgación de estadísticas sobre el comportamiento del sector solidario.
 - Fomento de organizaciones solidarias.
 - Promoción de la cultura de la solidaridad y la asociatividad en la ciudadanía, la educación formal y la educación para el trabajo.
 - Elaboración y publicación de investigaciones y herramientas de fortalecimiento socio empresarial.

ORIGINAL FIRMADO

NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Ana María Ospina Sánchez – contratista OCI