



UAEOS

VERSIÓN 10

CÓDIGO UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN 09/08/2022

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

SEGUNDO SEMESTRE DE 2022.



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
FEBRERO 2023**



INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGUNDO SEMESTRE DE 2022.

La Oficina de control interno realizó seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana, así como de la recepción, trámite y respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos allegados a la Unidad, evidenciando:

- **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)**

El PAAC se encuentra publicado en la página web de la Entidad en el link: <https://www.uaeos.gov.co/Planeaci%C3%B3n-gesti%C3%B3n-y-control/Planeaci%C3%B3n/Planes/Planes-integrados-2022/PlanAnticorrupti%C3%B3n-y-de-Atenci%C3%B3n-al-Ciudadano>

[Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | UAEOS](#), se realiza la verificación en el link suministrado y efectivamente se encuentran publicados los enlaces a los informes de seguimiento a los tres cuatrimestres de la vigencia 2022 realizado por el grupo de planeación y estadística. Así mismo la oficina de control interno realizó seguimiento a la implementación del PAAC, el cual se encuentra publicado para conocimiento de la ciudadanía en el link <https://www.uaeos.gov.co/Planeaci%C3%B3n-gesti%C3%B3n-y-control/Gesti%C3%B3n/Informes/Seguimiento-a-la-estrat%C3%A9gia-del-plan-anticorrupti%C3%B3n/Seguimiento-a-la-estrat%C3%A9gia-del-plan-anticorrupti%C3%B3n-2022> .

Se evidenció en el informe que el plan efectivamente se publicó para aportes de la ciudadanía, hasta el 14 de enero de 2022, se identificó que no hubo ninguna retroalimentación de la ciudadanía.

La unidad cuenta con la página web www.uaeos.gov.co la cual se ha convertido en la principal fuente de información y contacto con la ciudadanía, se evidenció actualización diaria con la gestión institucional y publicaciones de interés del público en general, en la cual, según el informe, se publicaron 483 notas Informativas. Adicionalmente se evidenció la constante publicación de notas en la página web, ítem prensa, sección noticias, etc.

- **Rendición de cuentas durante la vigencia 2022**

Se evidenció el desarrollo de cuatro ejercicios de rendición de cuentas, los cuales se han realizado utilizando medios digitales como *Acciones de diálogo*, así:

Consultas a la ciudadanía.

Se evidenció que se llevaron a cabo cuatro ejercicios de consultas a la ciudadanía, así:

- a) Encuesta buenas prácticas ambientales: se reportó que la consulta estuvo disponible desde el 18 de febrero hasta el 18 de marzo en la página web de la Entidad, se



compartió a través de las redes sociales de la Entidad y contó con la participación de 21 personas.

- b) Encuesta ¿Qué información le gustaría conocer de la gestión de la UAEOS? Se reportó que la consulta estuvo disponible desde el 29 de abril hasta el 20 de mayo en la página web de la entidad, se compartió a través de las redes sociales y contó con la participación de 255 personas.
- c) Portal web UAEOS. Se reportó que la consulta estuvo disponible desde el 23 de agosto hasta el 9 de septiembre en la página web de la entidad, se compartió a través de las redes sociales y contó con la participación de 3 personas.
- d) Encuesta de percepción ciudadana sobre documentos institucionales. Se reportó que la consulta estuvo disponible desde el 3 de noviembre hasta el 17 de noviembre en la página web de la entidad, se compartió a través de las redes sociales y contó con la participación de 8 personas.

Adicionalmente se evidenció que el 25 de julio de 2022 donde se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en el municipio de Villanueva, Guajira, en compañía del ministro de la cartera del Trabajo, Ángel Custodio Cabrera, con la participación de los habitantes de la región donde se presentaron los resultados de la UAEOS durante la vigencia 2018-2022.

<https://www.youtube.com/watch?v=eVfzd2LoPyQ>



La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias (UAEOS), con el apoyo del Ministerio del Trabajo, realizó el 28 de noviembre el Lanzamiento de la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz. Se pudo evidenciar que se transmitió en vivo vía YouTube el evento de asociatividad solidaria.



- **Redes Sociales**

Se evidenció la gestión en las redes sociales de la unidad de la siguiente manera:

YouTube: la unidad cuenta con el canal “Colombia sí es solidaria, de la cual se evidenció que en el 2do semestre de 2022 se publicó:

- ✓ Videos: 75 grabaciones
- ✓ En vivos: 20 transmisiones

Suscriptores:

- ✓ Primer semestre: 4.560
- ✓ Segundo semestre: 5.010
- ✓ Aumentó: 450 suscriptores

Instagram: La Unidad cuenta con la red social de Instagram “@UAEOSCO”, del cual se evidenció que en el 2do semestre de 2022 se llevó acabo 63 publicaciones.

Seguidores:

- ✓ Primer semestre: 2.015
- ✓ Segundo semestre: 2.404
- ✓ Aumentó: 389 seguidores

Facebook: La Unidad cuenta con la red social Facebook “Unidad Administrativa especial de Organizaciones Solidarias”, del cual se evidenció que en el 2do semestre de 2022 se llevó acabo 445 publicaciones, evidenciando que en la red social Facebook es la más utilizada en cuanto a publicaciones.

Total seguidores segundo semestre: 29.000

Twitter

Se evidenció ingresando a la app de Twitter, que efectivamente fue publicado el día 9 de noviembre de 2022 el link para participar en la “*Encuesta de percepción sobre documentos institucionales*”.

Seguidores:

- ✓ Primer semestre: 16.695
- ✓ Segundo semestre: 18.500
- ✓ Aumentó: 1.805 seguidores



Spotify

- ✓ Se evidenció el podcast Conexión solidaria UAEOS, en el cual se evidenció que durante el segundo semestre se publicaron un total de 21 episodios.

• Foros de Conexión Solidaria

La UAEOS en aras de brindar un espacio de diálogo y discusión para el sector solidario, creó los foros de conexión solidaria desde el año 2020, realizando invitaciones a diferentes personas del gremio, para tratar distintos temas.

Durante el segundo semestre de 2022 se evidenció la transmisión de los siguientes foros:

Foro: Nuevas transacciones financieras y billeteras electrónicas, el cual se evidenció en el canal de YouTube, la transmisión el día miércoles 27 de julio de 2022.

Foro: Variables internacionales que inciden en la economía nacional, el cual se evidenció en el canal de YouTube, la transmisión el día miércoles 10 de agosto de 2022.

Foro: Celebración Día Nacional de la Mutualidad, el cual se evidenció en el canal de YouTube, la transmisión el día miércoles 05 de octubre de 2022.

• Conversaciones con el sector social y solidario hacia el PND "Colombia Potencial Mundial de la Vida"

En el marco del proceso de construcción del nuevo Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 de la Presidencia de la República y en concordancia con la apuesta gubernamental, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias (UAEOS) convoca a los actores del sector de la economía social y solidaria en Colombia, a participar en Conversaciones con el sector social y solidario, hacia el Plan Nacional de Desarrollo "Colombia Potencial Mundial de la Vida". La iniciativa tuvo como objeto, escuchar las propuestas para el fortalecimiento del sector de la economía social y solidaria desde el Plan Nacional de Desarrollo.

Durante el segundo semestre 2022 se pudo evidenciar la transmisión de seis (6) conversaciones emitidas en el canal de YouTube de la entidad "Colombia si es Solidaria:

- ✓ Conversación 1: *"Conversación con grupos académicos y de Investigación"*, la transmisión el día jueves 13 de octubre de 2022.
- ✓ Conversación 2: *"Conversación con Organizaciones de Acción Comunal"*, la transmisión el día jueves 20 de octubre de 2022.
- ✓ Conversación 3: *"Conversación Asociatividad para la Paz total"*, la transmisión el día jueves 27 de octubre de 2022.
- ✓ Conversación 4: *"Conversación Ruralidad para la paz total"*, la transmisión el día jueves 03 de noviembre de 2022.



- ✓ Conversación 5: “*Conversación con Mujeres de la Economía Solidaria*”, la transmisión el día jueves 10 de noviembre de 2022.
- ✓ Conversación 6: “*Conversación con jóvenes de la Economía solidaria*”, la transmisión el día jueves 17 de noviembre de 2022.

La UAEOS en aras de fortalecer la cultura asociativa solidaria realizó la creación del podcast conexión solidaria con la UAEOS, en la plataforma de Spotify:

Se evidenció que los episodios emitidos en segundo semestre 2022 fueron los siguientes:

- ✓ Podcast 1: <https://open.spotify.com/episode/6hso3IWKn0LQ4k2TL1MuVT> “*Coomuexplora, una promesa de juventud en las comunas de Bucaramanga*” 11 de julio de 2022.
- ✓ Podcast 2: <https://open.spotify.com/episode/3LGEqDltDsrVmOsPFATi65> “*Cooperativa Multiactiva de Mujeres Productivas de Guapi: cultura e identidad en el mundo.*” 19 de julio de 2022.
- ✓ Podcast 3: <https://open.spotify.com/episode/4pnOzNBenaLIML4IENsxk1> “*Resultados UAEOS 2018 - 2022.*” 28 de julio de 2022.
- ✓ Podcast 4: <https://open.spotify.com/episode/1itzqFP6SAU658HxtwBjWX> “*Coopalenqueras.*” 29 de julio de 2022
- ✓ Podcast 5: <https://open.spotify.com/episode/0OLokFpPXEEouHhUsIFh2p> “*Mujeres Wayúu de la cooperativa Einaa Wakuaipaa exportan sus productos a México y EE.UU.*” 5 de agosto de 2022.
- ✓ Podcast 6: <https://open.spotify.com/episode/7B5TNQG2UVgB3ZxTbc6HIU> “*Jóvenes apicultores, Semilla de Esperanza en Santander.*” 8 de agosto de 2022.
- ✓ Podcast 7: <https://open.spotify.com/episode/4vEHTY9AouiRewP4ieluiB> “*Ángeles de la Calle: arte, música y folclor para rescatar a los jóvenes cartageneros*” 16 de agosto de 2022.
- ✓ Podcast 8: <https://open.spotify.com/episode/3PbGuQ7w1fQa5oRE11GpAD> “*Asoplataneros, generando empleo en el norte de Tolima*” 22 de agosto de 2022.
- ✓ Podcast 9: <https://open.spotify.com/episode/2zDSzITWtYwZwW0G0VJgk7> “*Jóvenes cooperativistas: listos para ser protagonistas en la economía solidaria*” 29 de agosto de 2022.
- ✓ Podcast 10: <https://open.spotify.com/episode/6XyYAKPUodKhfC13VUBEMC> “*Los ODS en la Economía Social y Solidaria*” 5 de septiembre de 2022.
- ✓ Podcast 11: <https://open.spotify.com/episode/2hWm3rpwbHN1Jzek6dCiUs> “*Mesoamérica sin hambre: un impulso a los circuitos cortos de comercialización*” 12 de septiembre de 2022.
- ✓ Podcast 12: <https://open.spotify.com/episode/49PU6Vvfwg7H6fX7saK93w> “*La economía solidaria como herramienta de formalización laboral*” 19 de septiembre de 2022.
- ✓ Podcast 13: <https://open.spotify.com/episode/0V0OslAC4k3BKfzuvJg8DI> “*el panorama de mutuales frente al nuevo gobierno*” 26 de septiembre de 2022.
- ✓ Podcast 14: <https://open.spotify.com/episode/2wnvBzqlr5SMswAoZQqpXX> “*El trabajo de la UAEOS y las personas con discapacidad auditiva*” 3 de octubre de 2022.



- ✓ Podcast 15: <https://open.spotify.com/episode/0VwR464Fmpwcf5j72KjIPr> “Aporte de las mutuales al desarrollo económico del país” 12 de octubre de 2022.
- ✓ Podcast 16: <https://open.spotify.com/episode/15VlduvqGiKV8AeRYGpBVI> “Red Barule, la radio comunitaria del Chocó” 20 de octubre de 2022.
- ✓ Podcast 17: <https://open.spotify.com/episode/4nBkwhMofrJcNKypMgRYf6> “La economía social, solidaria, cooperativa y popular en el Gobierno del Cambio” 26 de octubre de 2022.
- ✓ Podcast 18: <https://open.spotify.com/episode/36gGA3SzzRwDW2p56CQtDg> “Asociación de Pescadores Artesanales y Mujeres Artesanas Onuleekjeket” 9 de noviembre de 2022.
- ✓ Podcast 19: <https://open.spotify.com/episode/28J3l0sbARzT2362AWo48J> “Asociación de Productores Agropecuarios de la vereda Camelias” 18 de noviembre de 2022.
- ✓ Podcast 20: <https://open.spotify.com/episode/3WCyXGm7UWPrdEnmCSx8L1> “La asociatividad como motor de desarrollo” 25 de noviembre de 2022.
- ✓ Podcast 21: <https://open.spotify.com/episode/04lmtbGmyWG0YIAIjYLjFq?si=2Yow5kUvTUOyInBrXWPqnA> “Celebración día mundial de la mujer emprendedora” 26 de noviembre de 2022.

Se evidenció que, durante el segundo semestre de 2022, se transmitieron 21 episodios en la app Spotify.

La UAEOS en el fortalecimiento institucional realizó diez capítulos de Conexión Solidaria, en el que se visibiliza las diferentes experiencias que transforman vidas por medio de la asociatividad solidaria.

Se evidenció la transmisión en vivo de las siguientes cápsulas de conexión solidaria:

- ✓ Cápsula Conexión Solidaria 1: “Formalización de emprendedores de a pie” <https://acortar.link/XbftUG>
- ✓ Cápsula Conexión Solidaria 2: “Compromisos CONPES” <https://acortar.link/dElfRS>
- ✓ Cápsula Conexión Solidaria 3: “integración generacional y la participación de los jóvenes en la economía solidaria” <https://acortar.link/GB2kJ5>
- ✓ Cápsula Conexión Solidaria 4: “Convenio EPM, UAEOS y Andap” <https://acortar.link/emwfdT>
- ✓ Cápsula Conexión Solidaria 5: “Socialización de la 110 Conferencia Internacional del Trabajo de la OIT en Ginebra” <https://acortar.link/6dwQqc>
- ✓ Cápsula Conexión Solidaria 6: “Rendición de cuentas en compañía del ex ministro de trabajo Ángel Custodio Cabrera” <https://www.youtube.com/watch?v=62fLKVmHi38>
- ✓ Cápsula Conexión Solidaria 7: “Voluntariado juvenil de la Alianza del Pacífico” <https://www.youtube.com/watch?v=KFkluXQJySU>
- ✓ Cápsula Conexión Solidaria 8: “Programa Integral de Intervención” <https://www.youtube.com/watch?v=SoC52Ypkpg0>

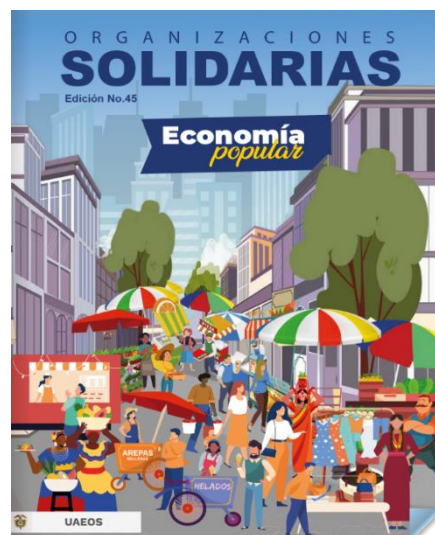


- ✓ Cápsula Conexión Solidaria 9: <https://www.youtube.com/watch?v=P2RVJlSiM4o>

Se evidenció que el video de Cápsula Conexión Solidaria 9, ya no se encuentra disponible en YouTube

- ✓ **Revistas Organizaciones Solidarias:**

La UAEOS en el fortalecimiento de evidenciar su misionalidad en el territorio nacional desarrolló en el segundo semestre la edición 45 “Economía Popular”



<https://virtuales.uaeos.gov.co/revistas/2022/revista45/#page/1>

La UAEOS cuenta con un espacio llamado “Un Café con la UAEOS”, donde se permite que la ciudadanía conozca con mayor facilidad la cultura asociativa solidaria a través de los testimonios de diferentes dirigentes e integrantes de las organizaciones de economía solidaria en el país. Dentro del canal de YouTube se evidenciaron las siguientes:

- Un Café con la UAEOS – Diana García Peñaranda - Asodamas: <https://www.youtube.com/watch?v=nGgD0Wi9ek&list=PLUsSaD0qStJdoBkLqWwwTIVfKT89JKwfN&index=32>
- Un Café con la UAEOS – Miller García Perdomo - Cooperativa Analfe: <https://www.youtube.com/watch?v=ZzkGkMZehU&list=PLUsSaD0qStJdoBkLqWwwTIVfKT89JKwfN&index=3> [Un Café con la UAEOS Cap. 34- Analfe - YouTube](#)
- Un Café con la UAEOS – Oswaldo Gómez - Cooperativa Confiar: <https://www.youtube.com/watch?v=qnTUpX37UnU&list=PLUsSaD0qStJdoBkLqWwwTIVfKT89JKwfN&index=15> [Un Café con la UAEOS Cap. 29 - Cooperativa Confiar - YouTube](#)
- Un Café con la UAEOS - Isabella Figueroa Estrada -Líder Juvenil cooperativista <https://www.youtube.com/watch?v=VLQWUQuTTng>
- Un Café con la UAEOS – José Andrés Díaz Merchán - Fundación Julio y Astrid Carrizosa: <https://www.youtube.com/watch?v=HSnAq8hVSfg>
- Un Café con la UAEOS - Fundación Sin Límites:



- <https://www.youtube.com/watch?v=Go5N3tHhOsk>
- Se evidenció que la transmisión de “*un Café con Fundación sin límites*” no está disponible”
- g) Un Café con la UAEOS - Chocopán por una sonrisa:
<https://www.youtube.com/watch?v=ygeJUdKGCQ>
- Se evidenció que la transmisión de “*un Café Chocopán*” no está disponible”

Se evidenció siete transmisiones reportadas en el informe, los dos últimos videos en YouTube, no están disponibles.

- Página web**



La unidad cuenta con la página web www.uaeos.gov.co , durante el segundo semestre de la vigencia 2022 se presentó la siguiente inactividad:

PORTAL WEB 2022	TOTAL, MINUTOS INACTIVIDAD	DISPONIBILIDAD ANUAL	INACTIVIDAD ANUAL
	6261	98,81%	1,19%

Teniendo en cuenta que en total en el año son 525.600 minutos y que la inactividad se presentó durante 6.261 minutos, se determina que la disponibilidad del portal WEB de UAEOS en la vigencia 2022 fue del 98,81%, por tanto, la inactividad en la vigencia 2022 del portal corresponde al 1,19%.



Estas fallas se presentaron por validación del certificado de seguridad de la página que reportaba error, lo cual se solucionó reinstalando el certificado con el proveedor del producto, con lo cual se reparó la falla.

• PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

En cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 la oficina de control interno verificó el recibo, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos, encontrando que en el segundo semestre de 2022 se registró un total de 976 peticiones.

Estas peticiones tuvieron un tiempo de respuesta promedio de 2,77 días desde la recepción de la misma, de la siguiente manera:

MES	NÚMERO DE PETICIONES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
JULIO	107	2,59
AGOSTO	186	2,17
SEPTIEMBRE	197	2,19
OCTUBRE	182	2,32
NOVIEMBRE	192	3,36
DICIEMBRE	112	4,00
TOTAL	976	2,77

Respecto de los anteriores datos, se evidenció que en el mes de septiembre hubo un incremento en el número de peticiones (197), respecto de los anteriores meses. Agregado a esto, el mes de diciembre (112) fue el mes en el que menos se recibieron PQRDS. De conformidad con los datos otorgados por el Grupo de Atención al Ciudadano se pudo evidenciar que el tiempo promedio total de respuesta a PQRDS por todos los canales de atención, durante el segundo semestre de 2022, fue de 2,77 días.

CANALES DE ATENCIÓN:

Canales de atención	Julio	Agosto	Septi	Octub	Noviem	Diciemb	Total
Celular	21	47	51	33	43	20	215
WhatsApp	14	29	26	23	29	19	140
Correo Electrónico	41	60	59	55	66	46	327
Teléfono fijo	16	21	20	32	35	10	134
Presencial	8	15	31	21	11	12	98
Chat	6	8	6	14	5	3	42



Correo Postal	1	3	4	4	2	2	16
Aplicativo PQRD	0	3	0	0	1	0	4
Redes sociales	0	0	0	0	0	0	0
							976

En el segundo semestre de 2022, se evidenció que los canales de atención más utilizados fueron el correo electrónico y el celular, el correo electrónico con un total de **327** solicitudes atendidas, y el celular con **215**. La ampliación de canales de servicio al ciudadano siempre será un aspecto positivo en el relacionamiento con los administrados. En total se respondieron por los canales de atención **976** PQRDS.

Los canales de atención menos utilizados por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2022 fueron, el aplicativo PQRDS el cual registró solo **4** peticiones y Redes sociales donde no se registraron PQRDS.

- Atención telefónica: Brindada a través del PBX 6013275252, línea gratuita nacional 018000122020 y línea celular: 322 844 45 59, del cual se recibieron 134 solicitudes por este medio.
- 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 16 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 98 atenciones personalizadas.
- Correo electrónico: mediante el correo atencionalciudadano@uaeos.gov.co se recibieron 327 solicitudes durante el primer semestre de la vigencia 2022, 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.uaeos.gov.co/portal/pqr/index.php?idcategoria=6>



El empleo es de todos

UAEOS

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



Se evidenció que el logo del aplicativo web de PQRSD se encuentra con el logotipo del anterior gobierno, se recomienda actualizar logo, en el formulario web PQRSD.

TEMAS DE CONSULTA

Con base en los reportes del área de Atención al Ciudadano, se verificó que los temas de mayor consulta por parte de la ciudadanía, durante el segundo semestre de 2022 fueron:

Temas de consulta	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Acreditación	24	58	59	50	38	15	244
Otro	3	10	11	5	19	16	64
Fortalecimiento	4	9	6	8	7	6	40
Creación	11	15	9	4	3	9	51
Formación para el sector solidario	6	8	13	38	31	13	109
Pasos para constituir una organización del sector solidario	0	4	5	2	4	5	20
Tramites otras entidades	4	13	11	11	19	9	67
Estadísticas sector solidario	2	0	0	2	0	0	4
Certificados de información laboral - Pensional	4	9	9	7	11	5	45
Planes, programas o proyectos institucionales	3	2	4	1	4	4	18
Certificados de información laboral - ex funcionarios no pensional	4	3	1	1	3	0	12
Normatividad del sector solidario	0	4	5	3	8	0	20
Certificaciones procesos de formación	0	1	1	1	4	15	22
Información Institucional	38	38	53	38	30	14	211
Generalidades del sector solidario	0	5	4	8	4	0	21
Presuntas irregularidades	0	0	0	0	0	0	0
Integración	1	0	0	1	0	0	2
Promoción	0	0	0	0	1	0	1
Estado de procesos contractuales	0	0	1	0	1	0	2
Archivo histórico	1	5	3	1	1	0	11
Herramientas o Investigaciones	0	1	1	1	3	1	7
Protección	0	1	0	0	0	0	1
Asamblea	1	0	0	0	0	0	1
Desarrollo	1	0	0	0	1	0	2

De la anterior información podemos evidenciar, que, para el segundo semestre de 2022, el principal tema de consulta es la acreditación (244), siguiendo información institucional (211) y formación para el sector solidario (109).



TIPO DE PQRSD

Tipo de PQRDS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Petición de información	79	104	122	128	99	71	605
Petición de interés general	1	0	0	0	1	0	2
Petición de documentos	10	14	10	12	29	20	97
Sugerencia	0	0	1	0	0	0	1
Agradecimiento	0	2	0	1	1	0	4
Petición de Consulta	4	16	28	16	31	16	111
Reclamo	0	0	0	1	0	0	1
Denuncia	0	0	0	1	0	0	1
Queja	0	1	0		0	0	1
Trámite	13	49	36	23	31	5	157
Tutela	0	0	0	0	0	0	0
Totales	107	186	197	182	192	112	976

Peticiones de entes de control: Se evidenciaron los siguientes:

De la Contraloría General de la República, se allegaron doce (12) peticiones:

1. Remitida el 01 de julio de 2022. Mariela Flórez dio respuesta desde la oficina de atención al ciudadano. Registrado con fecha de respuesta: 01 de julio de 2022.
2. Remitida el 01 de julio de 2022. De ahí se trasladó al Grupo de Planeación y Estadística a la Dra. Marisol Viveros. Registrado con fecha de respuesta: 07 de julio de 2022.
3. Remitida el 05 de julio de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias al Dr. Jhon Jairo Rojas. Registrado con fecha de respuesta: 07 de julio de 2022.
4. Remitida el 12 de agosto de 2022. Mariela Flórez dio respuesta desde la oficina de atención al ciudadano. Registrado con fecha de respuesta: 12 de agosto de 2022.
5. Remitida el 02 de septiembre de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección Nacional al Dr. Rafael Antonio González. Registrado con fecha de respuesta: 07 de septiembre de 2022.
6. Remitida el 19 de septiembre de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección Nacional al Dr. Rafael Antonio González. Registrado con fecha de respuesta: 28 de septiembre de 2022.
7. Remitida el 19 de septiembre de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección Nacional al Dr. Rafael Antonio González. Registrado con fecha de respuesta: 29 de septiembre de 2022.



8. Remitida el 15 de septiembre de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección Nacional al Dr. Rafael Antonio González. Registrado con fecha de respuesta: 26 de septiembre de 2022.
9. Remitida el 04 de octubre de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección nacional al Dr. Rafael Antonio González. Registrado con fecha de respuesta: 05 de octubre de 2022.
10. Remitida el 13 de octubre de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección Nacional al Dr. Rafael Antonio González. Registrado con fecha de respuesta: 19 de octubre de 2022.
11. Remitida el 19 de octubre de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección Nacional al Dr. Rafael Antonio González. Registrado con fecha de respuesta: 21 de octubre de 2022.
12. Remitida el 27 de octubre de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección Nacional al Dr. Rafael Antonio González. Registrado con fecha de respuesta: 31 de octubre de 2022.

De la Procuraduría General de la Nación, se allegaron cinco (5) peticiones:

1. Remitida el 06 de julio de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección de Investigación y Planeación a la Dra. Maribel reyes Garzón. Registrado con fecha de respuesta: 08 de julio de 2022.
2. Remitida el 26 de julio de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias al Dr. Ehyder Mario Barbosa. Registrado con fecha de respuesta: 29 de julio de 2022.
3. Remitida el 25 de noviembre de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección Nacional al Dr. Mauricio Rodríguez. Registrado con fecha de respuesta: 02 de diciembre de 2022.
4. Remitida el 28 de noviembre de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección Nacional al Dr. Mauricio Rodríguez. Registrado con fecha de respuesta: 02 de diciembre de 2022.
5. Remitida el 14 de diciembre de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección Nacional al Dr. Mauricio Rodríguez. Registrado con fecha de respuesta: 27 de diciembre de 2022.

Del Senado de la República se allegó una (1) petición:

1. Remitida el 24 de agosto de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias al Dr. Jhon Jairo Rojas. Registrado con fecha de respuesta: 26 de agosto de 2022.

Del Congreso de la República se allegó una (1) petición:

1. Remitida el 18 de noviembre de 2022. De ahí se trasladó a la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias al Dr. Mauricio Rodríguez. Registrado con fecha de respuesta: 21 de noviembre de 2022.

De la Cámara de Representantes se allegó una (1) petición:





1. Remitida el 30 de noviembre de 2022. Mariela Flórez dio respuesta desde la oficina de atención al ciudadano. Registrado con fecha de respuesta: 30 de noviembre de 2022.

De la Corte Suprema de Justicia se allegó una (1) petición:

1. Remitida el 16 de diciembre de 2022. De ahí se trasladó a la Oficina Asesora Jurídica al Dr. José Luis Pastrana. Registrado con fecha de respuesta: 20 de diciembre de 2022.

Se evidenció que la unidad en el segundo semestre de 2022, recibió un total de veintiún (21) peticiones por parte de los Entes de control, sin embargo, están solicitudes de los entes de control no fueron puestas en conocimiento de la Oficina de control interno, para dar cumplimiento al rol de relación con entes externos de control, establecido en el artículo 17 del decreto 648 de 2017, por tanto, se recomienda dar conocimiento a la oficina de control interno, sobre las peticiones allegadas por parte de los entes de control, así como la respuesta dada a las mismas.

Peticiones respondidas por fuera de los plazos

Se evidenció que, de conformidad con la Ley 2207 de 2022, por medio de la cual se modificó el Decreto Legislativo 491 de 2020, se derogó los artículos 5 “*Ampliación de términos para atender las peticiones*” y 6 “*Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa*”, por lo tanto, a partir de la expedición de dicha ley, los términos vuelven a ser los establecidos en el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual expresa:

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

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

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

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



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

“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.”

Con base en la información reportada por el grupo de Atención al ciudadano, se evidenció que, de las **976** peticiones allegadas durante el segundo semestre de 2022, un total de nueve **(9)** peticiones fueron respondidas por fuera del plazo establecido en el artículo 4 del Manual y protocolo de atención al ciudadano, mediante el cual se establece los términos para resolver peticiones en la Unidad, para un 0,9% de solicitudes respondidas por fuera de los términos.

MES	NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES POR FUERA DEL TIEMPO
Julio	107	0
Agosto	186	1
Septiembre	197	0
Octubre	182	0
Noviembre	192	5
Diciembre	112	3
TOTAL	976	9



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

Solicitante	Fecha Rad.	Tipo de solicitud	Área encargada	Tipo de persona	Fecha respuesta	Días hábiles en resolver
Enver Nicolás Castillo	22/08/2022	Petición de documentos	Subdirección Nacional	Natural	13/09/2022	16
Sebastián Castro	01/11/2022	Petición de información	Dirección de Investigación y Planeación	Natural	05/12/2022	24
Gloria Patricia Hernández	08/11/2022	Petición de interés general	Dirección de desarrollo de las Organizaciones Solidarias	Jurídica	14/12/2022	26
Aníbal Ramírez	10/11/2022	Petición de información	Subdirección Nacional	Jurídica	06/12/2022	18
Néstor Gerardo González	10/11/2022	Petición de documentos	Dirección de Investigación y Planeación	Jurídica	13/12/2022	23
Jazmín Díaz	25/11/2022	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	Jurídica	03/01/2023	27
Mario Alfredo Martínez	12/12/2022	Petición de documentos	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	Natural	17/01/2023	26
Brenda Nuri Esterilla	13/12/2022	Petición de información	Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	Natural	13/01/2023	23
Ana Luisa Cerón	16/12/2022	Petición de documentos	Subdirección Nacional	Natural	03/01/2023	12

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



De la información reportada por el grupo de atención al ciudadano, la oficina de control interno identificó que las peticiones asignadas a los diferentes grupos, tuvo respuesta en los términos que se evidenciaron, por las siguientes razones:

a-) Subdirección Nacional:

- Enver Nicolás Castillo (16 días hábiles en dar respuesta), se evidenció en la plataforma del Ministerio de Hacienda (CETIL), que el ministerio emitió una observación sobre el documento de la persona, por lo cual hubo un reproceso, lo cual generó el retraso en la respuesta.
- Nancy Stella Rubiano (12 días hábiles en dar respuesta), se evidenció el envío del archivo donde indica a atención al ciudadano, lo siguiente “Se encuentra en espera de aprobación de la OBP, para revisión y firma en la plataforma”, lo cual generó el retraso de dos días más.
- Aníbal Ramírez: (18 días hábiles en dar respuesta), se pudo evidenciar, en la matriz de reporte que, el ciudadano solicitó que la información podía ser enviada el 15 de diciembre, sin embargo, el área encargada de dar respuesta a la petición debió dar cumplimiento a la normatividad que establece el plazo máximo para resolver una petición de información

c-) Dirección de Investigación y Planeación:

- Sebastián Castro: (24 días hábiles en dar respuesta), se evidenció con el profesional del grupo de tic's, que la sección a consultar con base en la solicitud del ciudadano, no estaba disponible en ese momento, sin embargo, en cuanto se restableció, se le dio respuesta al ciudadano otorgándole un nuevo link, donde podía ver toda la información que solicitaba.
- Néstor Gerardo González: (23 días hábiles en dar respuesta), Se evidenció con la coordinación del grupo educación, que, debido al cambio de administración de la dirección nacional, hubo retrasos en las respuestas y que de manera presencial se habló con el ciudadano solicitante.

c-) Dirección de Desarrollo de las Organizaciones solidarias (DDOS):

- Gloria Patricia Hernández: (26 días hábiles en dar respuesta), se evidenció con la DDOS, que, debido al cambio de administración de la dirección nacional, hubo retrasos en las respuestas y que de manera presencial se habló con el ciudadano solicitante
- Jazmín Díaz: (27 días hábiles en dar respuesta), se evidenció con la DDOS, que la ciudadana tuvo demora en el envío de la información solicitada por el área encargada, argumentando que ella había enviado los correos respectivos, pero a la hora de verificar en el correo de atención al ciudadano y del funcionario que estaba dando trámite a la petición, se evidenció que nunca fue enviado.
- Mario Alfredo Martínez: (26 días hábiles en dar respuesta), se evidenció que la DDOS dio respuesta al ciudadano en la fecha 17 de enero de 2023



- Brenda Nuri Esterilla: (23 días hábiles en dar respuesta), se evidenció con la DDOS, que la ciudadana es una peticionaria recurrente, a lo cual le han respondido de manera continua que debe esperar a que se asigne un profesional en territorio para el tema de los Cursos Básicos de Economía Solidaria.

Se recomienda realizar sensibilización a los funcionarios de la unidad sobre la importancia de la respuesta oportuna a las PQRDS.

Cordialmente,

Nelson Enrique Piñeros Moreno
Jefe de control interno

Proyectó:
Ana María Ospina – Contratista OCI