# INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE SERVICIO AL CIUDADANO

## 2022

**Elaborado por: Mariela Flórez Rodríguez**
Profesional Equipo Educación e Investigación
Servicio al Ciudadano

# Tabla de contenido

**SERVICIO AL CIUDADANO** ..... **3**
**Canales de atención** ..... **3**
**Estructura** ..... **4**
**Caracterización de usuarios** ..... **4**
**Acumulado de peticiones del segundo trimestre 2022** ..... **5**
**CIFRAS DE LA GESTIÓN DE PETICIONES DE CADA MES DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2022** ..... **6**
**PETICIONES DE ABRIL DE 2022** ..... **6**
**Estado de las peticiones** ..... **6**
**Peticiones pendientes meses anteriores:** ..... **6**
**Peticiones en buzones:** ..... **6**
**Oportunidad en las respuestas** ..... **6**
**Canales de atención** ..... **7**
**Tipo de peticiones** ..... **8**
**Tema de consulta** ..... **9**
ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES ..... **10**
**Peticiones de origen Bogotá** ..... **10**
**Peticiones de origen Colombia sin Bogotá** ..... **11**
**Peticiones sin información de origen** ..... **12**
**Discriminación por sexo** ..... **13**
**Personas jurídicas** ..... **13**
**Tabulación de encuestas** ..... **15**
**CENTRO DOCUMENTAL** ..... **15**
**PETICIONES DE MAYO DE 2022** ..... **16**
**Estado de las peticiones** ..... **16**
**Oportunidad en las respuestas** ..... **16**
**Canales de atención** ..... **17**
**Tipo de peticiones** ..... **18**
**Participación por tipo de petición** ..... **18**
**Tema de consulta** ..... **19**
ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES ..... **20**
**Peticiones de origen Bogotá** ..... **20**

**Peticiones de origen Colombia sin Bogotá** ..... **21**
**Peticiones sin información de origen** ..... **22**
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ..... **22**
Peticionarios anónimos: ..... **23**
**Discriminación por sexo** ..... **23**
**Personas jurídicas** ..... **23**
**SATISFACCIÓN CIUDADANA** ..... **25**
**Tabulación de encuestas** ..... **25**
**CENTRO DOCUMENTAL** ..... **26**
**PETICIONES DE JUNIO DE 2022** ..... **26**
**Estado de las peticiones** ..... **26**
**Oportunidad en las respuestas** ..... **26**
**Canales de atención** ..... **27**
**Tipo de peticiones** ..... **28**
**Tema de consulta** ..... **29**
ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES ..... **30**
**Peticiones de origen Bogotá** ..... **30**
**Peticiones de origen Colombia sin Bogotá** ..... **31**
**Peticiones sin información de origen** ..... **32**
**Discriminación por sexo** ..... **33**
**Personas jurídicas** ..... **33**
**Tabulación de encuestas** ..... **35**
**CENTRO DOCUMENTAL** ..... **35**
**Material de referencia** ..... **35**

## SERVICIO AL CIUDADANO

### Objetivo

Dar a conocer las cifras generales de la atención al ciudadano en los meses de abril, mayo y junio por parte de la oficina de Servicio al Ciudadano – OSC; así como el comportamiento de la satisfacción ciudadana.

### Canales de atención

Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnospor cualquiera de ellos, permitiendo así acercándonos de una mejor forma a la ciudadanía mediantecualquiera nuestros canales, los cuales son:

- Atención presencial – Carrera 10 # 15 -22 en la ciudad de Bogotá, en horario de 8 am a 5 pmen jornada continua
- Correo postal (correspondencia física) - Carrera 10 # 15 -22 en la ciudad de Bogotá, en horario de 8 am a 5 pm en jornada continua
- Correo electrónico atencionalciudadano@uaeos.gov.co
- Chat institucional - Portal web: www.uaeos.gov.co Chat Web (ubicado en la esquina inferior izquierda de la pantalla)
- WhatsApp - +57 322 8 44 45 59
- Teléfono fijo - PBX: 601 327 52 52 Extensión 301 y Línea gratuita nacional: 018000 12 2020
- Teléfono celular +57 322 8 44 45 59
- Redes sociales
  Facebook ; Instagram; Twitter; YouTube; WhatsApp

**Glosario**

| CONCEPTO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| **APLICATIVO WEB PQRD** | Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar las solicitudes. |
| **ATENCIÓN AL CIUDADANO** | Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción. |
| **PQRDS** | Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias |
| **PETICIÓN** | Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. |

| | |
|---|---|
| **PETICIÓN DE INFORMACIÓN** | Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. |
| **PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN** | Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. |
| **PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL** | Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación que no necesariamente está relacionada con los servicios propios de la Entidad. |
| **PETICIÓN DE CONSULTA** | Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. |
| **RECLAMO** | Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. |
| **QUEJA** | Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. |
| **DENUNCIA** | Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado. |
| **SUGERENCIA** | Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. |
| **TRÁMITE** | Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. |
| **RECURSOS** | Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes. |

Tabla 1. Glosario: definiciones de conceptos

## Estructura

El presente informe reúne las cifras evidenciadas durante los meses de abril, mayo y junio de 2022, realizando una breve descripción mes por mes, de las cifras obtenidas para la gestión de peticiones de la UAEOS.

## Caracterización de usuarios

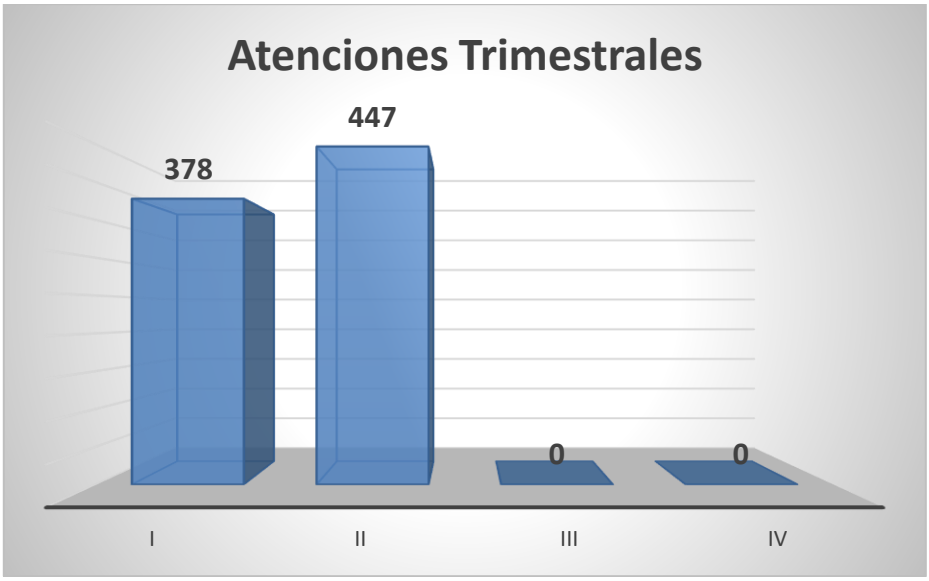
La caracterización de usuarios se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares. Como parte de la Estrategia de Gobierno Digital, la entidad propende por implementar mecanismos de uso y apropiación de tecnologías de la información, de acuerdo con la

caracterización de sus usuarios. En marco de la actualización de la política de servicio al ciudadano para la UAEOS, teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La apuesta institucional confluye con el objetivo del modelo que ésta promueve, para la economía solidaria el ser humano es centro y fin del accionar de la economía, y para la UAEOS son los ciudadanos quienes constituyen el centro en el desarrollo de planes, programas y proyectos orientados a promover la cultura asociativa solidaria y el fomento de organizaciones solidarias autosostenibles.

El documento de caracterización de usuarios se encuentra publicado en nuestro portal web www.uaeos.gov.co menú superior "Servicios a la Ciudadanía" en la opción Caracterización de Usuarios.

## Acumulado de peticiones del segundo trimestre 2022

Para el segundo (II) trimestre del 2022, en la UAEOS se recibieron un total de **447 peticiones**, allegadaspor los diferentes canales de atención; como se observa en la gráfica siguiente:




Gráfica 1. Peticiones acumuladas por trimestre del 2022

## CIFRAS DE LA GESTIÓN DE PETICIONES DE CADA MES DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2022

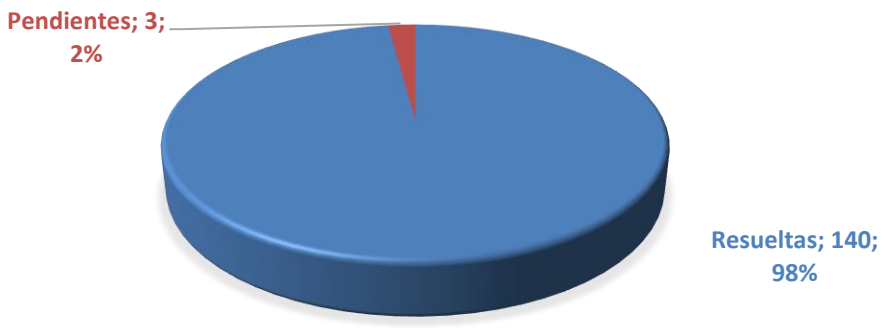
Se presentan las cifras obtenidas mes a mes

### PETICIONES DE ABRIL DE 2022

Durante el mes de abril de 2022 se recibieron un total de **143 peticiones.**

#### Estado de las peticiones

En cuanto al estado de las peticiones, el mes de abril a corte de 30 se encontraba en la siguiente situación:




Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

#### Peticiones pendientes meses anteriores:

En el mes de abril no quedaron peticiones pendientes de meses anteriores.

#### Peticiones en buzones:

En el mes de abril de 2022, se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso y no se encontraron registros.

#### Oportunidad en las respuestas

En el mes de abril de 2022, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta; sin que ello represente respuestas fuera de los términos de ley. Es de anotar que el término más corto para dar respuesta a una PQRDS está establecido para aquellas peticiones que presenten miembros del Congreso o el Defensor del Pueblo, que es de 5 días hábiles siguientes a la recepción.

El promedio de días de respuesta general se estableció en 2, 78 días para el mes de abril del 2022. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 89 peticiones), se respondieron en un (1,16) día en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 54 peticiones), se observó un promedio de 4,69 días en obtener respuesta.

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 86 % de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 12% fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte en la que se realizó el comité directivo (primer semana del mes de mayo)

| Rango de días de respuesta a Peticiones | Cantidad |
|---|---|
| El mismo día | 110 |
| Rango de 2 a 5 días después | 13 |
| Rango de 6 a 10 días después | 7 |
| Rango de 11 a 20 días después | 9 |
| Rango de 20 a 30 días después | 1 |
| Están en trámite | 3 |
| TOTAL | 143 |

Tabla 2. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta.

## Canales de atención

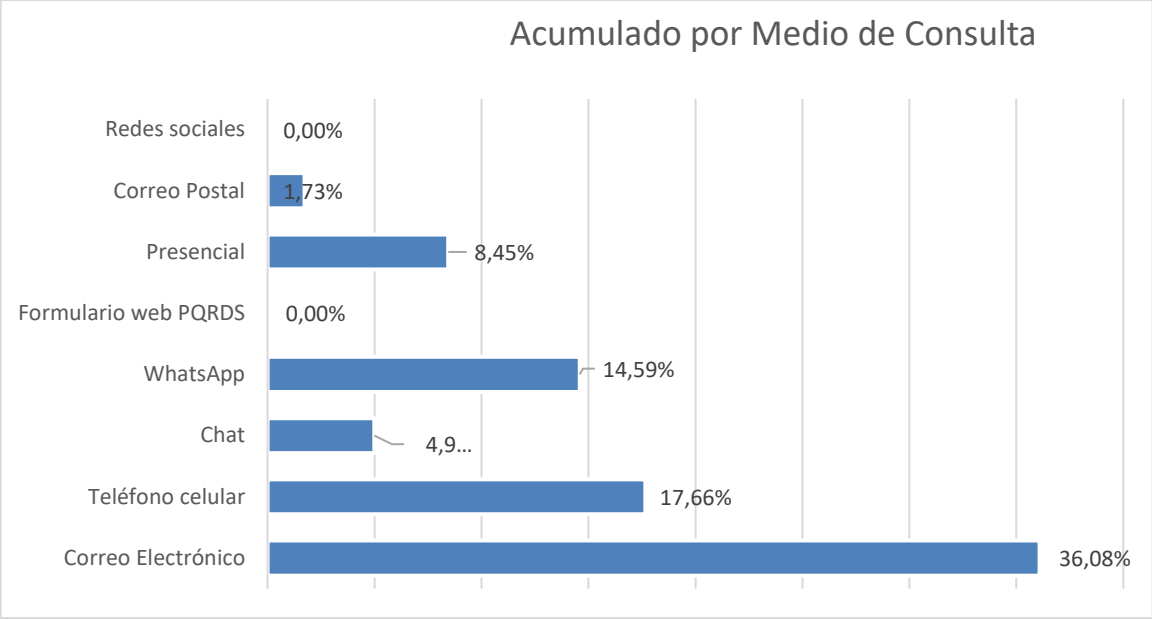
Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercándonos de una mejor forma a la ciudadanía mediante cualquiera nuestros canales. En el comportamiento mensual de las peticiones encontramos la siguiente distribución por canales:

| Medio de consulta | Cantidad |
|---|---|
| Correo Electrónico | 53 |
| Teléfono Celular | 28 |
| WhatsApp | 22 |
| Chat | 5 |
| Formulario web PQRDS | 0 |
| Redes sociales | 0 |
| Correo Postal | 2 |
| Presencial | 9 |
| Teléfono fijo | 24 |
| Totales | **143** |

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

Teniendo en cuenta que para el mes de enero se inició con la reapertura de todos los sectores por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento de las cifras del mes de abril que los canales de atención Correo Electrónico y Telefónica (celular), siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente. Otros canales que han tenido relevancia en esta época, son la atención a través de WhatsApp y teléfono fijo, los cuales ocupan el tercer y el cuarto lugar.




Grafica 3. Comparativo de canal de atención mensual

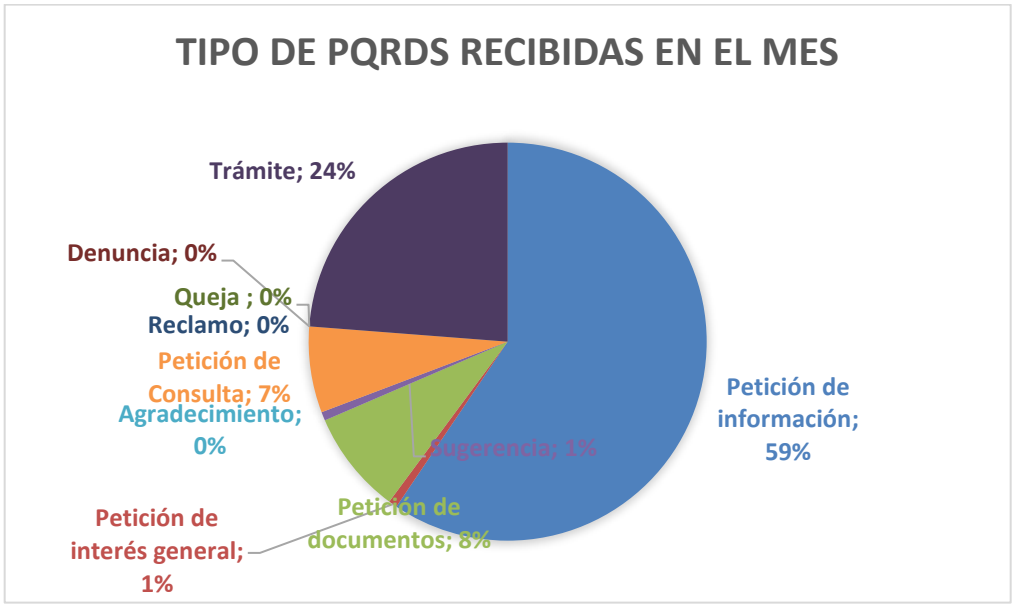
## Tipo de peticiones

De las 143 peticiones recibidas en el mes de abril de 2022, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

| Tipo de PQRDS | Cantidad |
|---|---|
| Petición de información | 85 |
| Petición de interés general | 1 |
| Petición de documentos | 12 |
| Sugerencia | 1 |
| Agradecimiento | 0 |
| Petición de Consulta | 10 |
| Reclamo | 0 |
| Denuncia | 0 |
| Queja | 0 |
| Trámite | 34 |
| Tutela | 0 |
| **Totales** | **143** |

Tabla 4. Cantidad de peticiones por tipo

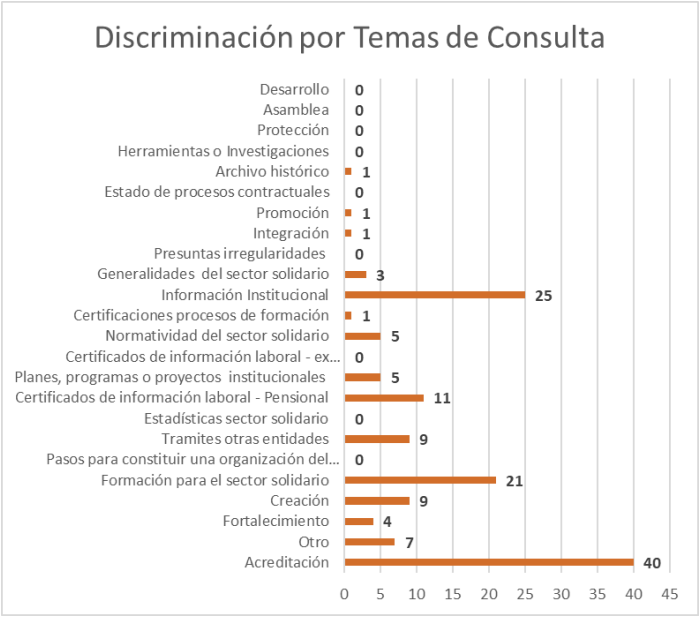
Teniendo en cuenta que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS. Destaca para el presente mes que, las peticiones de trámite, aumentaron a un 24%.




Grafica 4. Participación mensual por tipo de petición

## Tema de consulta

Revisando las cifras por temas consultados, para abril se observa que en el primer lugar se ubica y mantiene el tema de "Acreditación" con un 28% del total de la participación. En segundo lugar, de participación general se evidencio que en el tema de consulta fue Información institucional", con un 17 %, en un tercer lugar se evidencio que el tema Formación para el Sector Solidario tuvo un 15% de participación y como novedad el tema que ocupa el cuarto lugar fue Certificados de información Laboral-Pensional con un 8% de participación.




Gráfica 5. Discriminación por tema de consulta

Como hechos relevantes observados en abril se puede decir que Acreditación, Formación Para el Sector Solidario, Información Institucional y Certificados de información Laboral-Pensional agrupan a casi el 68 % del total de las peticiones del mes, como temas de consulta.

El tema “Trámite con otras Entidades”, se ubicó en el quinto lugar como tema de consulta con un 6% de la participación.

## ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

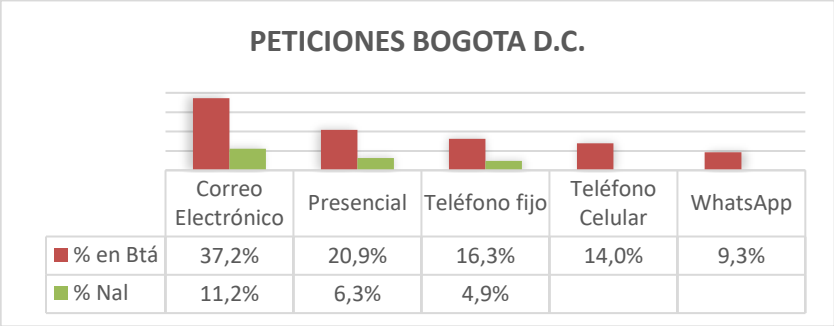
Para el mes de abril se observó respecto de la procedencia de las peticiones, cambio la tendencia anterior, donde las peticiones de origen en Bogotá, se redujeron a la sumatoria de otros orígenes, representando el 59% del total de las allegadas a la UAEOS.

Gráfica 6. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 143 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia con un total de 85 peticiones, mientras que 43 peticiones provienen de Bogotá. De otra parte, se observa y se mantiene el mismo indicador anterior “No informa” con 15 peticiones.

## Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (43 peticiones), en el mes de abril se recibieron de seis (6) canales de atención. Se observa que se mantiene la tendencia observada pues nuevamente se ubica el canal “Correo electrónico” como el principal canal de consulta, el canal “Presencial” se mantiene en el segundo lugar. En tercer lugar, se encuentra el canal de atención “Teléfono fijo”, como se ven en los porcentajes de la gráfica.

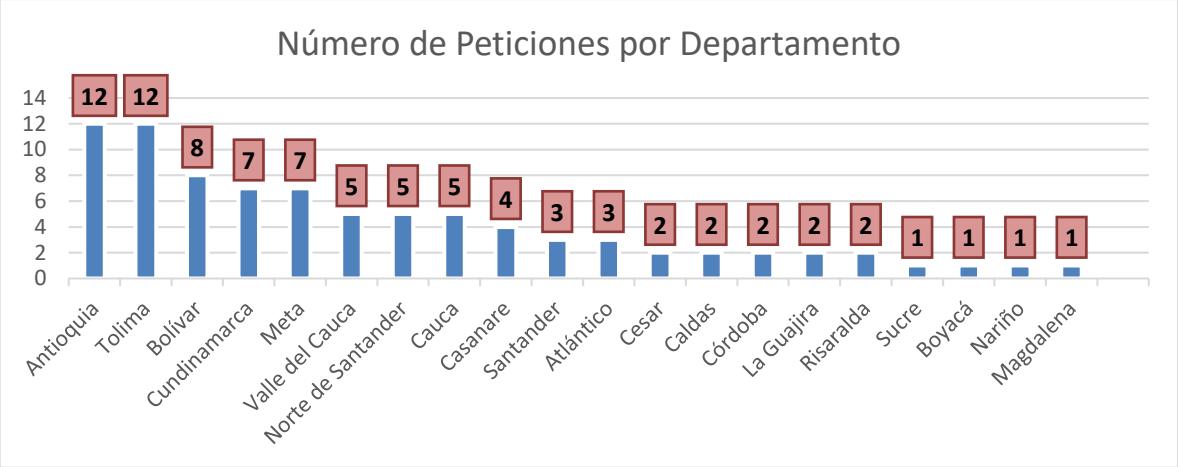



| | Correo Electrónico | Presencial | Teléfono fijo | Teléfono Celular | WhatsApp |
|---|---|---|---|---|---|
| % en Btá | 37,2% | 20,9% | 16,3% | 14,0% | 9,3% |
| % Nal | 11,2% | 6,3% | 4,9% | | |

Gráfica 7. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

## Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 85 peticiones, que representan el 59% de la participación general, se distribuyen según la gráfica.

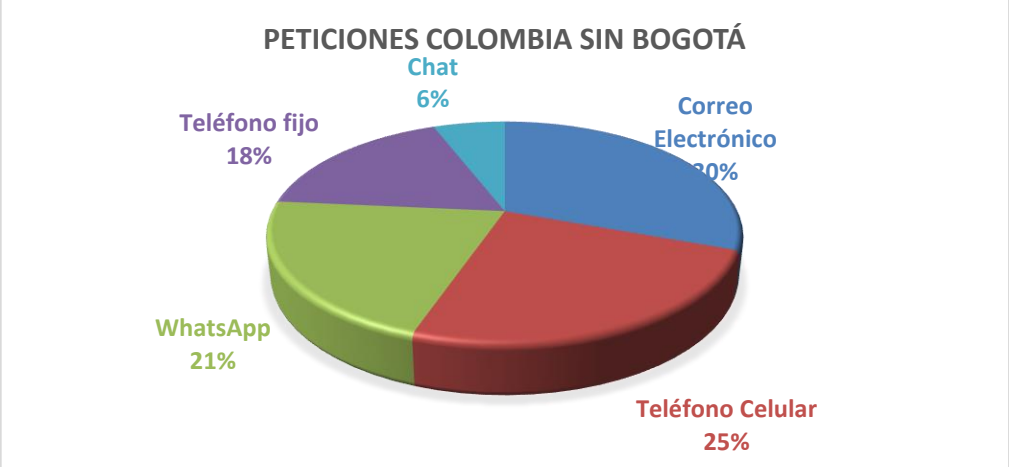



Gráfica 8. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual del departamento de Antioquia y Tolima, se mantienen la tendencia en el primer puesto en esta clasificación con 14% de participación, el segundo lugar corresponde al departamento de Bolívar, con un 9% de la participación general. En el tercer lugar, encontramos a los departamentos de Cundinamarca y Meta con un porcentaje del 7% de participación general.
Se resalta que para el presente mes nos consultaron de veinte (20) departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

## Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá

Cabe resaltar que los canales más utilizados para realizar peticiones, representando el 59 % del total de las peticiones de este origen, fueron el Correo electrónico (26 peticiones), Teléfono Celular (21 peticiones) y Chat WhatsApp (18 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por teléfono fijo (15 peticiones) y Chat (5 peticiones)




Gráfica 9. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

## Peticiones sin información de origen

El indicador de “No Informa” corresponde a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia. Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales. Para el mes de abril se evidenciaron quince (15) registros sin información de origen.

Esta situación puede deberse en parte al fortalecimiento de los canales virtuales, que permiten la no identificación específica del origen. Veremos en la gráfica, la discriminación por canal desde donde nos consultan.

Gráfica 10. Peticiones No informa

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

La caracterización de usuarios se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares. Como parte de la Estrategia de Gobierno Digital, la entidad propende por implementar mecanismos de uso y apropiación de tecnologías de la información, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios.

En marco de la actualización de la política de servicio al ciudadano para la UAEOS, teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La apuesta institucional confluye con el objetivo del modelo que ésta promueve. Para la economía solidaria el ser humano es centro y fin del accionar de la economía, y para la UAEOS son los ciudadanos quienes constituyen el centro en el desarrollo de planes, programas y proyectos orientados a promover la cultura asociativa solidaria y el fomento de organizaciones solidarias autosostenibles.

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de abril nos consultaron más personas Jurídicas. De las 143 peticiones allegadas, 94 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 49, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica.

Gráfica 11. Clasificación por tipo de persona

## Peticionarios anónimos:

Para el presente mes de abril, no se registraron peticiones anónimas.

## Discriminación por sexo

De acuerdo con el sexo de los consultantes, se obtuvieron los siguientes resultados:

| | |
|---|---|
| Hombres | 82 |
| Mujeres | 61 |
| Otro | 0 |
| No aplica | 0 |
| **TOTAL** | **143** |

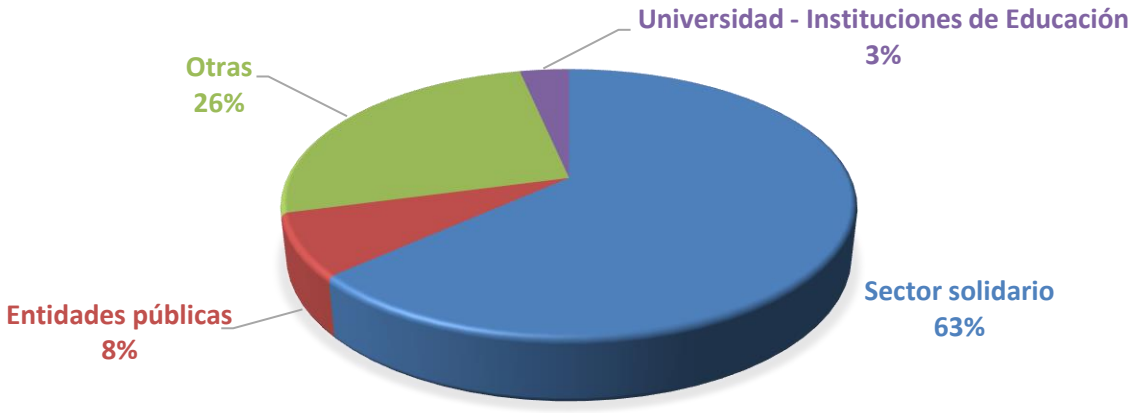
Tabla 5. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación muestran que en la consulta la cantidad de Hombres que nos consulta fue mayor que la de mujeres. Los porcentajes de participación son de 57% para los hombre y de 43% para las mujeres.

La categoría “No aplica”, surge cuando no es posible identificar al peticionario o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de abril, corresponden al 0% de las peticiones.

## Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 94 para el mes de abril, se encontraron las siguientes cifras de participación:




Gráfica 12. Tipo de personas jurídicas

Se puede ver la importancia que el sector solidario tiene, en las consultas que son elevadas a la UAEOS por las personas jurídicas, representando el 63% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 8%, como se observa en la gráfica.

El indicador de "Otras" corresponde a las personas jurídicas como las entidades con ánimo de lucro; o las organizaciones de las cuales no se identificó su naturaleza o que solo se identificaron con un nombre de empresa, que para el presente mes se registraron 23 peticiones.

## Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Respecto al comportamiento de la consulta ligado al tipo de organización del sector solidario, que para el presente mes tuvo una participación del 63 % dentro de las figuras jurídicas, donde se identificaron 76 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones, discriminadas así:

| ORGANIZACIONES DEL SECTOR SOLIDARIO | |
|---|---|
| **Tipo organización** | **Cant.** |
| | |
| Fundación | 8 |
| Cooperativa | 29 |
| Corporación | 14 |
| Asociación | 10 |
| Organización de 2 grado | 1 |
| Organización de 3 grado | 1 |
| Asociación Mutual | 5 |
| Organismo comunal | 0 |
| Fondo de empleados | 4 |
| Institución auxiliar de la economía solidaria | 3 |
| Precooperativa | 0 |
| Asociación de productores campesinos | 1 |
| Precooperativa de trabajo asociado | 0 |
| Voluntariado | 0 |
| **TOTAL** | **76** |

Tabla 6. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

## Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de nueve (9) peticiones a la UAEOS en el mes de abril, fueron:

- Central de Inversiones CISA

- CTI fiscalía general de la Nación –Ente de Control
- Alcaldía de San Onofre
- Unidad de Restitución de Tierras URT- Cúcuta
- Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC
- SENA
- Procuraduría General de la Nación -Ente de Control
- EICE ESU Empresa de Desarrollo Urbano y Hábitat-Medellín
- Secretaria de Desarrollo Económico Alcaldía Timbiquí-Cauca

### Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

Las instituciones educativas, que elevaron un total de Cuatro (4) peticiones a la UAEOS en el mes de abril, fueron:

- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- UNIGUAJIRA
- Observatorio solidario de la Universidad Francisco de Pula Santander- Ocaña

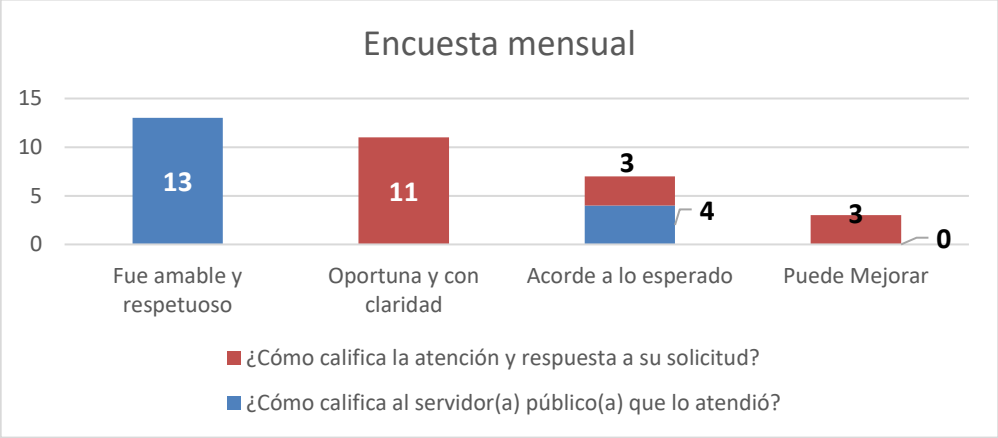
## SATISFACCIÓN CIUDADANA

Para evaluar la percepción ciudadana respecto de la gestión de PQRDS, la Unidad cuenta con una encuesta de satisfacción que es aplicada a todos los canales de atención.

El número total de atenciones para el mes de abril fue de 143, de las cuales se obtuvieron 17 respuestas de la encuesta por los diferentes canales:

- En la primera pregunta "¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?" el porcentaje de buena atención fue del 100%.
- En la segunda pregunta "¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?" el porcentaje de buen servicio fue del 82,35%.

### Tabulación de encuestas




Grafica 13. Resultados aplicación encuesta de percepción

## CENTRO DOCUMENTAL

**Material de referencia**

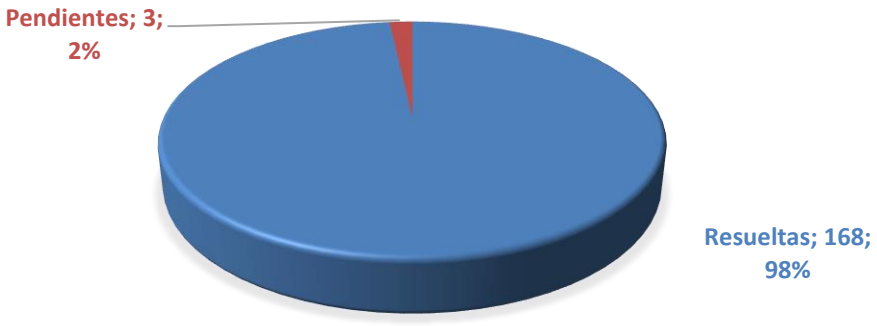
Durante el mes de abril de 2022, se realizó atención presencial en las instalaciones de la UAEOS, de lunes a viernes de 8: 00 a.m.-5: 00 p.m.

## PETICIONES DE MAYO DE 2022

Durante el mes de MAYO de 2022 se recibieron un total de **171 peticiones.**

### Estado de las peticiones

En cuanto al estado de las peticiones, el mes de mayo a corte de 31 de mayo se encontraba en la siguiente situación:




Gráfica 14. Estado de las peticiones del mes

### Peticiones en buzones:

En el mes de mayo de 2022, se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso y no se encontraron registros.

### Oportunidad en las respuestas

En el mes de mayo de 2022, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta; sin que ello represente respuestas fuera de los términos de ley. Es de anotar que el término más corto para dar respuesta a una PQRDS está establecido para aquellas peticiones que presenten miembros del Congreso o el Defensor del Pueblo, que es de 5 días hábiles siguientes a la recepción.

El promedio de días de respuesta general se estableció en 2,3 días para el mes de mayo del 2022. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 111 peticiones), se respondieron en un (1,09) día en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 60 peticiones), se observó un promedio de 4,35 días en obtener respuesta.

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 90 % de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 10% fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte para comité directivo (primera semana del mes de junio).

| Rango de días de respuesta a Peticiones | Cantidad |
|---|---|
| El mismo día | 131 |
| Rango de 2 a 5 días después | 23 |
| Rango de 6 a 10 días después | 12 |
| Rango de 11 a 20 días después | 1 |

| | |
|---|---|
| Rango de 20 a 30 días después | 1 |
| Están en trámite | 3 |
| TOTAL | 171 |

Tabla 7. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta

## Canales de atención

Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercándonos de una mejor forma a la ciudadanía mediante cualquiera nuestros canales. En el comportamiento mensual de las peticiones encontramos la siguiente distribución por canales:

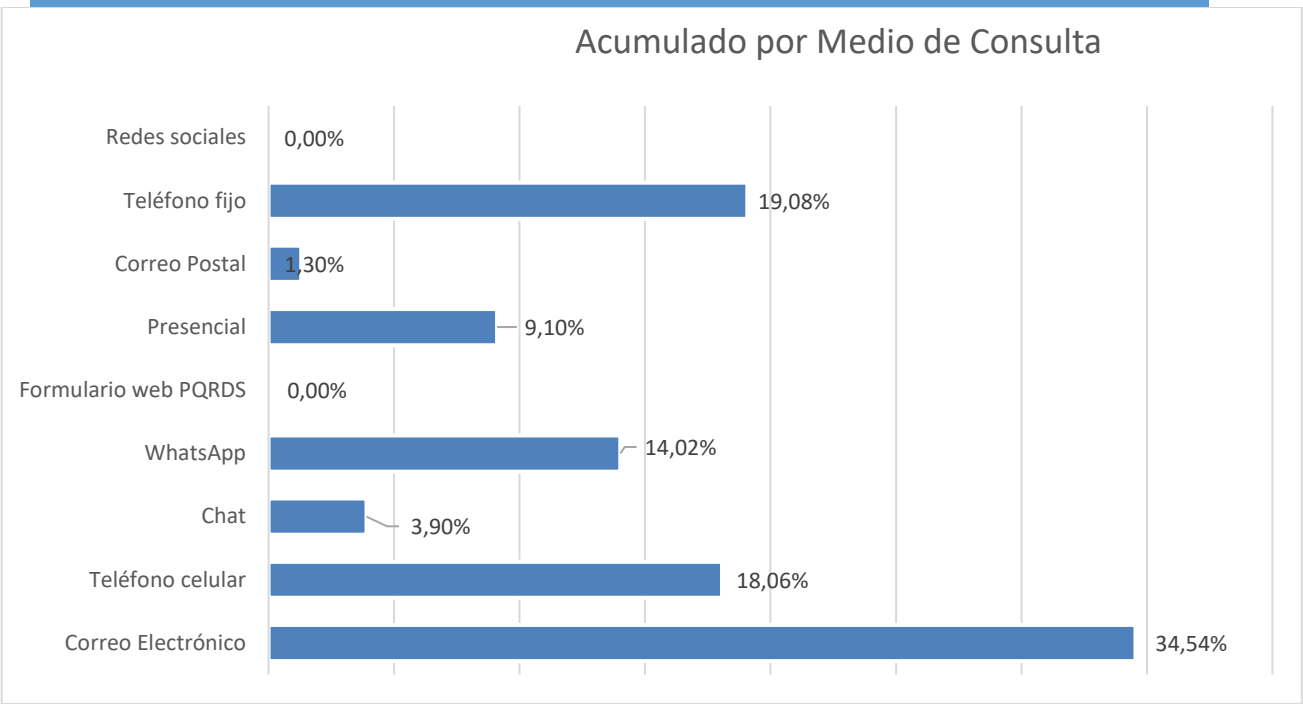
| Medio de consulta | Cantidad |
|---|---|
| Correo Electrónico | 51 |
| Teléfono Celular | 33 |
| WhatsApp | 21 |
| Chat | 1 |
| Formulario web PQRDS | 0 |
| Redes sociales | 0 |
| Correo Postal | 0 |
| Presencial | 19 |
| Teléfono fijo | 46 |
| Totales | **171** |

Tabla 8. Cantidad de peticiones por canal de atención

Se observó en el comportamiento de las cifras del mes de mayo que los canales de atención Correo Electrónico y Telefónica (fijo), siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente. Otros canales que han tenido relevancia en esta época son la atención a través de WhatsApp, teléfono celular y consulta presencial los cuales ocupan el tercer, cuarto y quinto lugar.

Se observa en las cifras mensualizadas del 2022, en el mes de mayo, que el canal de atención Correo Electrónico se ubica en la primera posición de consulta, relegando al segundo lugar el Teléfono fijo con 5 peticiones de diferencia.

Para el acumulado por canal de consulta del 2022, se observa, la siguiente situación:




Grafica 15. Participación por canal de consulta acumulado 2022

## Tipo de peticiones

De las 171 peticiones recibidas en el mes de mayo de 2022, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

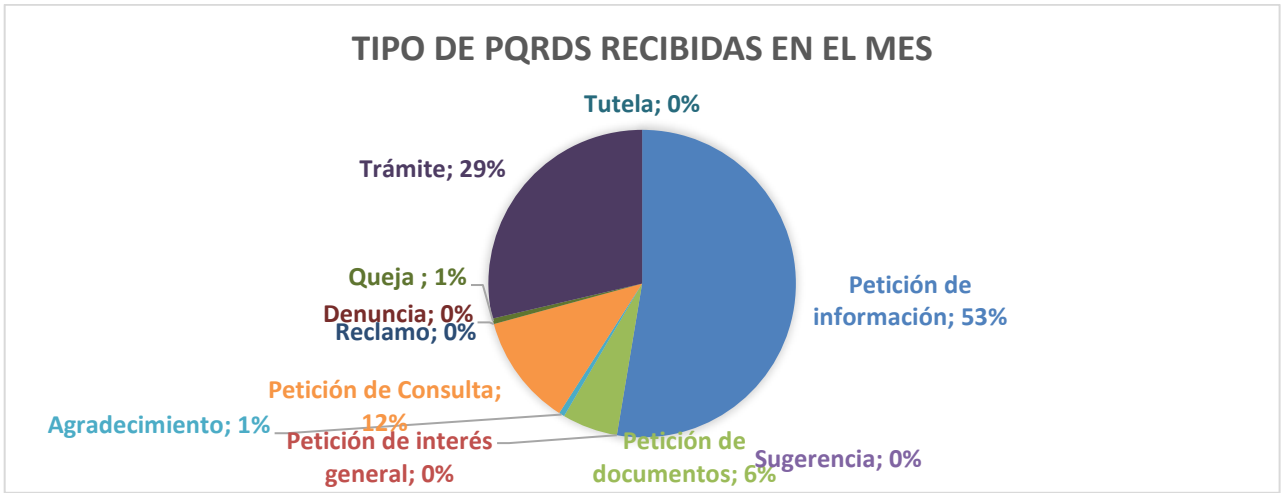
| Tipo de PQRDS | Cantidad |
|---|---|
| Petición de información | 90 |
| Petición de interés general | 0 |
| Petición de documentos | 10 |
| Sugerencia | 0 |
| Agradecimiento | 1 |
| Petición de Consulta | 20 |
| Reclamo | 0 |
| Denuncia | 0 |
| Queja | 1 |
| Trámite | 49 |
| Tutela | 0 |
| **Totales** | **171** |

Tabla 9. Cantidad de peticiones por tipo

Teniendo en cuenta que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS. Destaca para el presente mes que, las peticiones de trámite, aumentaron a un 29%.

## Participación por tipo de petición

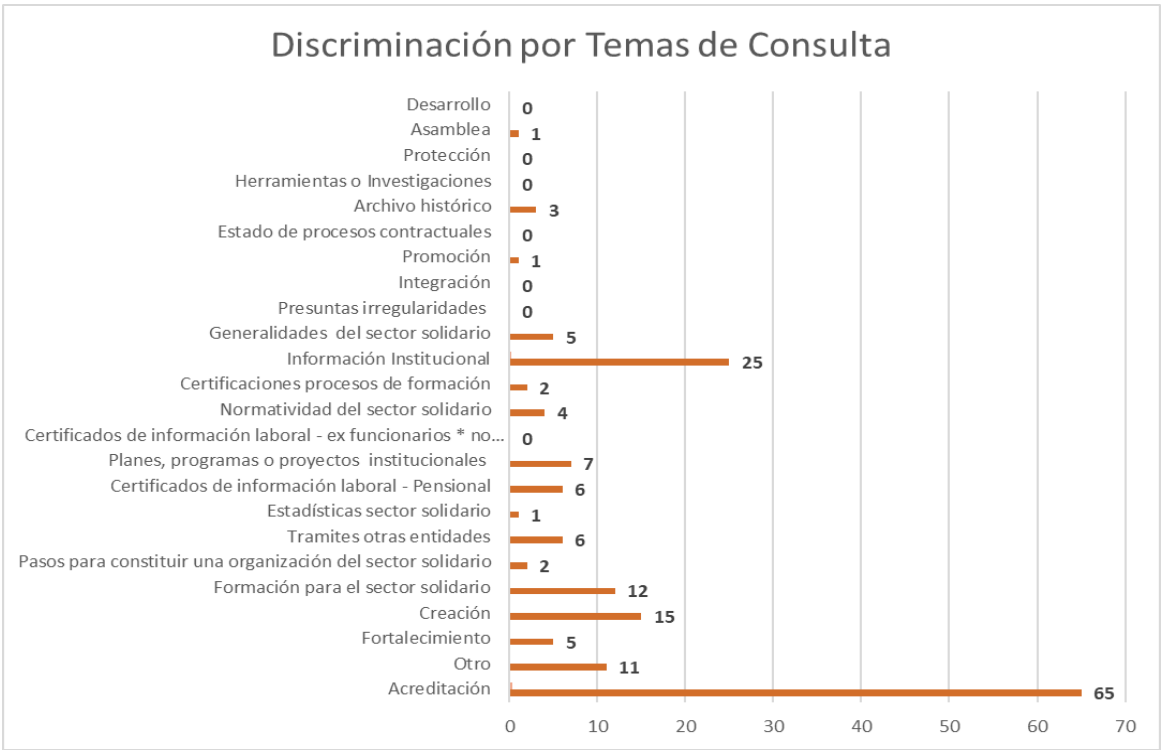
Para el mes de mayo se observan los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:




Gráfica 16. Participación mensual por tipo de petición

## Tema de consulta

Revisando las cifras por temas consultados, para el mes de mayo se observa que en el primer lugar se ubica y mantiene el tema de "Acreditación" con un 38% del total de la participación. En segundo lugar, de participación general se evidencio que en el tema de consulta fue Información institucional", con un 15 %, en un tercer lugar se evidencio que el tema Creación tuvo un 9% de participación y como novedad el tema que ocupa el cuarto lugar fue Formación para el sector solidario con un 7% de participación.




Gráfica 17. Discriminación por tema de consulta

Durante el mes de mayo los temas de Acreditación, Formación Para el Sector Solidario, Información Institucional Creación, agrupan el 69 % del total de las peticiones del mes, como temas de consulta.

El tema “Otro”, se ubicó en el quinto lugar como tema de consulta con un 6% de la participación.

## ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

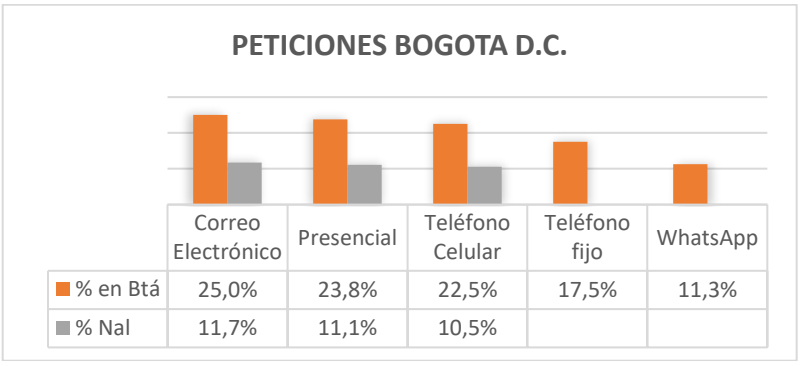
Para el mes de mayo se observó respecto de la procedencia de las peticiones, cambio la tendencia anterior, donde las peticiones de origen en Bogotá, se acrecentaron a la sumatoria de otros orígenes, representando el 47 % del total de las allegadas a la UAEOS.

Gráfica 18. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 171 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de la ciudad de Bogotá con un total de 80 peticiones, mientras que 77 peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia. De otra parte, se observa y se mantiene el mismo rango “No informa” con 14 peticiones.

### Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (80 peticiones), en el mes de mayo se recibieron de cinco (5) canales de atención. Se observa que se mantiene la tendencia observada pues nuevamente se ubica el canal “Correo electrónico” como el principal canal de consulta, el canal “Presencial” se mantiene en el segundo lugar. En tercer lugar, se encuentra el canal de atención “Teléfono celular”, como se ven en los porcentajes de la gráfica.




| | Correo Electrónico | Presencial | Teléfono Celular | Teléfono fijo | WhatsApp |
|---|---|---|---|---|---|
| % en Btá | 25,0% | 23,8% | 22,5% | 17,5% | 11,3% |
| % Nal | 11,7% | 11,1% | 10,5% | | |

Gráfica 19. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

## Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 77 peticiones, que representan el 45 % de la participación general, se distribuyen según la gráfica.

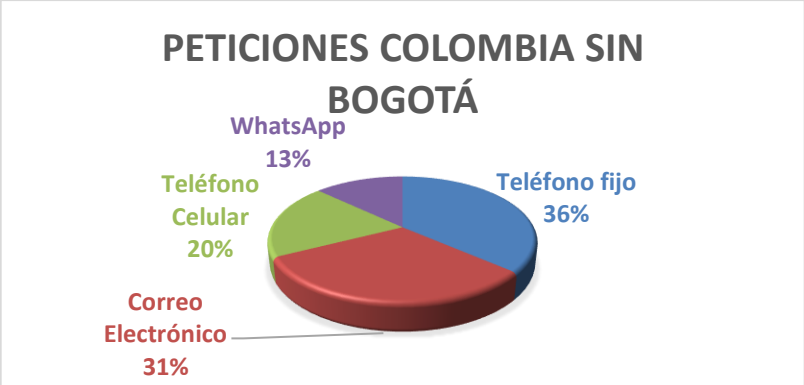
Gráfica 20. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual del departamento de Antioquia y Norte de Santander, se mantiene el departamento de Antioquia en el primer puesto en esta clasificación con 22% de participación, el segundo lugar corresponde al departamento de Norte de Santander, con un 12% de la participación general. En el tercer lugar, encontramos a los departamentos de Cundinamarca y Santander con un porcentaje del 8% de participación general.

Se resalta que para el presente mes nos consultaron de Diecisiete (17) departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

**Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá**

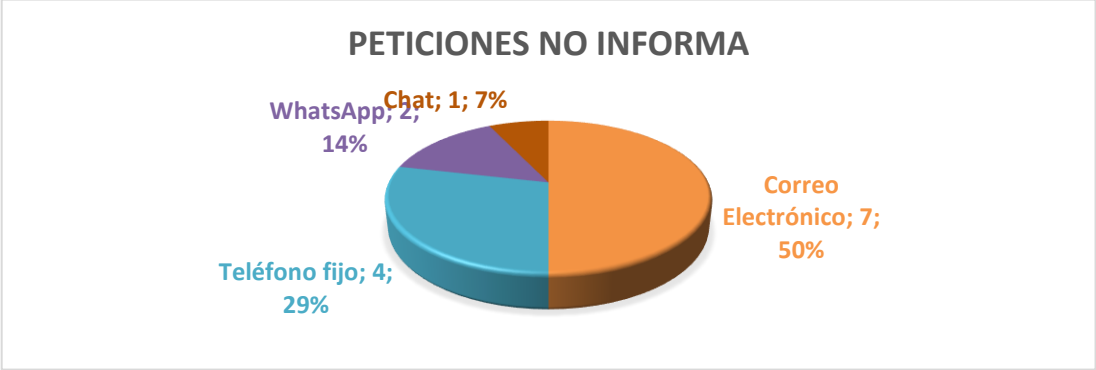
Cabe resaltar que los canales más utilizados para realizar peticiones, representando el 45 % del total de las peticiones de este origen, fueron el Teléfono fijo (28 peticiones), Correo electrónico (24 peticiones) Teléfono celular (15 peticiones) y Chat WhatsApp (10 peticiones)




Gráfica 21. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

## Peticiones sin información de origen

El indicador de “No Informa” corresponde a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia. Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales. Para el mes de mayo se evidenciaron catorce (14) registros sin información de origen. Esta situación puede deberse en parte al fortalecimiento de los canales virtuales, que permiten la no identificación específica del origen. Veremos en la gráfica, la discriminación por canal desde donde nos consultan.




Gráfica 22. Peticiones No informa

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

La caracterización de usuarios se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares. Como parte de la Estrategia de Gobierno Digital, la entidad propende por implementar mecanismos de uso y apropiación de tecnologías de la información, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios.

En marco de la actualización de la política de servicio al ciudadano para la UAEOS, teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La apuesta institucional confluye con el objetivo del modelo que ésta promueve. Para la economía solidaria el ser humano es centro y fin del accionar de la economía, y para la UAEOS son los ciudadanos quienes constituyen el centro en el desarrollo de planes, programas y proyectos orientados a promover la cultura asociativa solidaria y el fomento de organizaciones solidarias autosostenibles. Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de mayo nos consultaron más personas Jurídicas. De las 171 peticiones allegadas, 126 corresponden a personas jurídicas, mientras que las personas naturales fueron 44, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica.

Gráfica 23. Clasificación por tipo de persona

## Peticionarios anónimos:

Para el presente mes de mayo, se registró una 1 petición anónima.

## Discriminación por sexo

De acuerdo con el sexo de los consultantes, se obtuvieron los siguientes resultados:

| | |
|---|---|
| Hombres | 95 |
| Mujeres | 76 |
| Otro | 0 |
| No aplica | 0 |
| **Discriminación por sexo** | **171** |

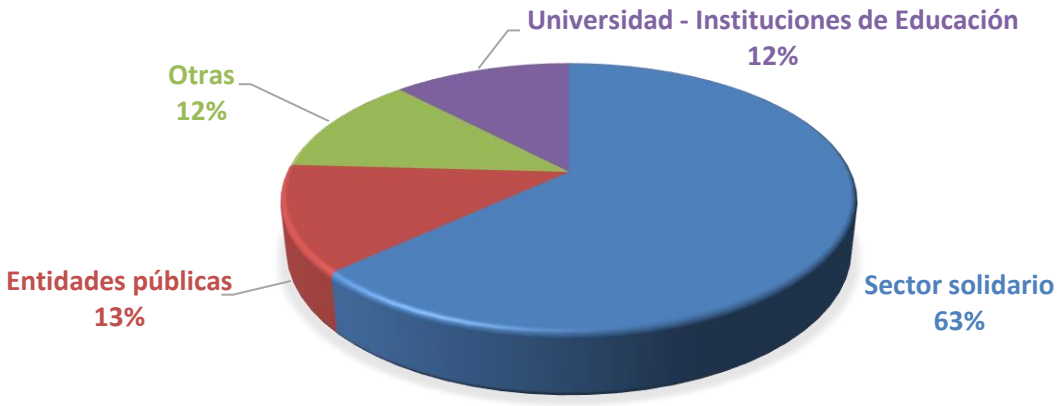
Tabla 10. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación se muestran y se mantiene que en la consulta la cantidad de Hombres que nos consulta fue mayor que la de mujeres. Los porcentajes de participación son de 56% para los hombres y de 44% para las mujeres.

La categoría “No aplica”, surge cuando no es posible identificar al peticionario o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de mayo corresponden al 0% de las peticiones.

## Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 126 para el mes de mayo, se encontraron las siguientes cifras de participación:




Gráfica 24. Tipo de personas jurídicas

Se puede ver la importancia que el sector solidario tiene, en las consultas que son elevadas a la UAEOS por las personas jurídicas, representando el 63% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 13%y Universidades –

Instituciones de Educación corresponde al 12% de participación. Como se observa en la gráfica.

El indicador de "Otras" corresponde a las personas jurídicas como las entidades con ánimo de lucro; o las organizaciones de las cuales no se identificó su naturaleza o que solo se identificaron con un nombre de empresa, que para el presente mes se registraron 17 peticiones.

**Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:**

Respecto al comportamiento de la consulta ligado al tipo de organización del sector solidario, que para el presente mes tuvo una participación del 63 % dentro de las figuras jurídicas, donde se identificaron 89 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones, discriminadas así:

| ORGANIZACIONES DEL SECTOR SOLIDARIO | |
|---|---|
| **Tipo organización** | **Cant.** |
| Fundación | 14 |
| Cooperativa | 32 |
| Corporación | 22 |
| Asociación | 7 |
| Organización de 2 grado | 0 |
| Organización de 3 grado | 1 |
| Asociación Mutual | 3 |
| Organismo comunal | 2 |
| Fondo de empleados | 4 |
| Institución auxiliar de la economía solidaria | 2 |
| Precooperativa | 1 |
| Asociación de productores campesinos | 0 |
| Precooperativa de trabajo asociado | 0 |
| Voluntariado | 1 |
| **TOTAL** | **89** |

Tabla 11. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

**Entidades Públicas que realizaron peticiones:**

Las entidades públicas, que elevaron un total de dieciocho (18) peticiones a la UAEOS en el mes de mayo, fueron:

- Central de Inversiones CISA
- Congreso de la República
- IPES Subdirección de emprendimiento
- ICBF
- Contaduría General de la Nación
- Ministerio del Trabajo
- Alcaldía de El Bagre-Antioquia
- Contraloría General de la Republica
- Secretaria de Gobierno de Acacias-Meta
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP
- DIAN Santander
- Ministerio de Justicia
- Juzgado Cincuenta y Uno (51) Administrativo Del Circuito Judicial De Bogotá

**Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:**
Las instituciones educativas, que elevaron un total de diecisiete (17) peticiones a la UAEOS en el mes de mayo, fueron:

- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Fundación de Educación Superior San José
- Universidad de Guajira
- Institución Universitaria Marco Fidel Suarez
- UNAD
- INDESCO
- Universidad Santo Tomás
- Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO
- SENA Santander
- Instituto Universitaria de la Paz

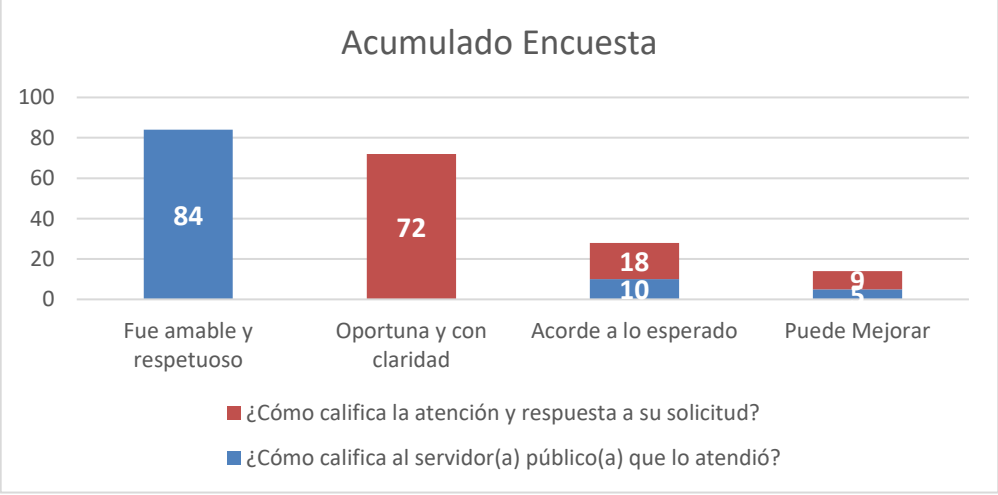
## SATISFACCIÓN CIUDADANA

Para evaluar la percepción ciudadana respecto de la gestión de PQRDS, la Unidad cuenta con una encuesta de satisfacción que es aplicada a todos los canales de atención.

El número total de atenciones para el mes de mayo fue de 171, de las cuales se obtuvieron 9 respuestas de la encuesta.

- En la primera pregunta "¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?" el porcentaje de buena atención fue del 100%.
- En la segunda pregunta "¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?" el porcentaje de buen servicio fue del 100 %.

### Tabulación de encuestas




Grafica 25. Resultados aplicación encuesta de percepción

## CENTRO DOCUMENTAL

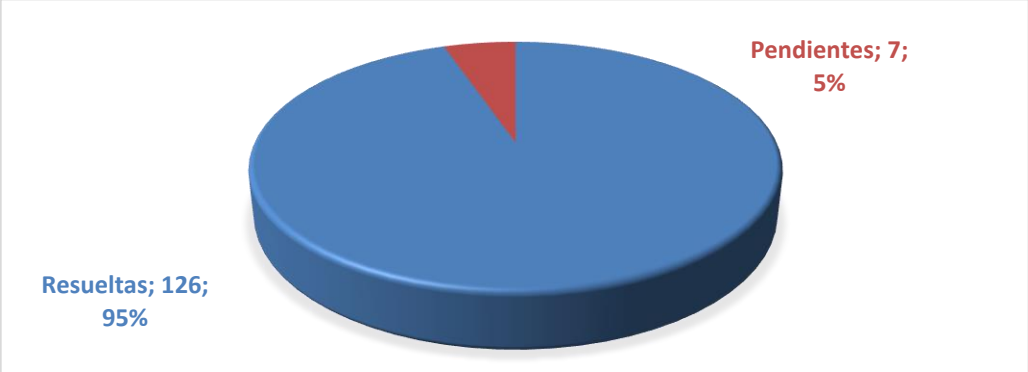
**Material de referencia**
Durante el mes de mayo de 2022, se realizó atención presencial en las instalaciones de la UAEOS, de lunes a viernes de 8: 00 a.m.-5: 00 p.m.

## PETICIONES DE JUNIO DE 2022

Durante el mes de junio de 2022 se recibieron un total de **133 peticiones.**

### Estado de las peticiones

En cuanto al estado de las peticiones, el mes de junio a corte de 30 se encontraba en la siguiente situación:




Gráfica 26. Estado de las peticiones del mes

**Peticiones en buzones:**
En el mes de junio de 2022, se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso y no se encontraron registros.

### Oportunidad en las respuestas

En el mes de junio de 2022, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta; sin que ello represente respuestas fuera de los términos de ley. Es de anotar que el término más corto para dar respuesta a una PQRDS está establecido para aquellas peticiones que presenten miembros del Congreso o el Defensor del Pueblo, que es de 5 días hábiles siguientes a la recepción.

El promedio de días de respuesta general se estableció en 2, 41 días para el mes de junio del 2022. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 82 peticiones), se respondieron en un (1,13) día en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 51 peticiones), se observó un promedio de 3,8 días en obtener respuesta.

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 90 % de las peticiones fueron

resueltas en 5 días o menos, mientras que el 7% fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte para comité directivo.

| Rango de días de respuesta a Peticiones | Cantidad |
|---|---|
| El mismo día | 100 |
| Rango de 2 a 5 días después | 20 |
| Rango de 6 a 10 días después | 3 |
| Rango de 11 a 20 días después | 6 |
| Rango de 20 a 30 días después | 0 |
| Están en trámite | 4 |
| TOTAL | 133 |

Tabla 12. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta.

## Canales de atención

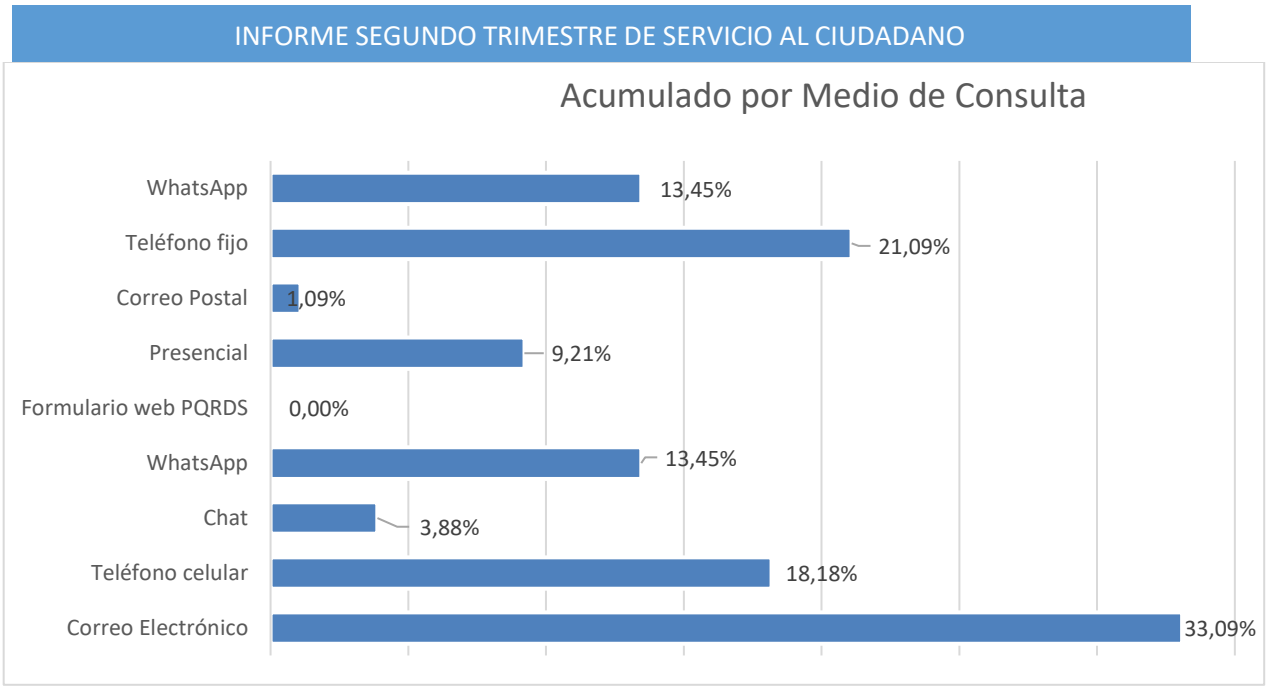
Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercándonos de una mejor forma a la ciudadanía mediante cualquiera nuestros canales. En el comportamiento mensual de las peticiones encontramos la siguiente distribución por canales:

| Medio de consulta | Cantidad |
|---|---|
| Correo Electrónico | 34 |
| Teléfono Celular | 25 |
| WhatsApp | 14 |
| Chat | 5 |
| Formulario web PQRDS | 0 |
| Redes sociales | 0 |
| Correo Postal | 0 |
| Presencial | 13 |
| Teléfono fijo | 42 |
| Totales | **133** |

Tabla 13. Cantidad de peticiones por canal de atención

Como se ha visto en los meses anteriores, en el mes de junio se mantiene la tendencia y preferencia de uso por parte de los ciudadanos en los canales de atención Teléfono fijo y Correo Electrónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente. Otros canales que han tenido relevancia en esta época, son la atención a través de Teléfono celular y WhatsApp y teléfono fijo, los cuales ocupan el tercer y el cuarto lugar.




Grafica 27. Comparativo de canal de atención mensual

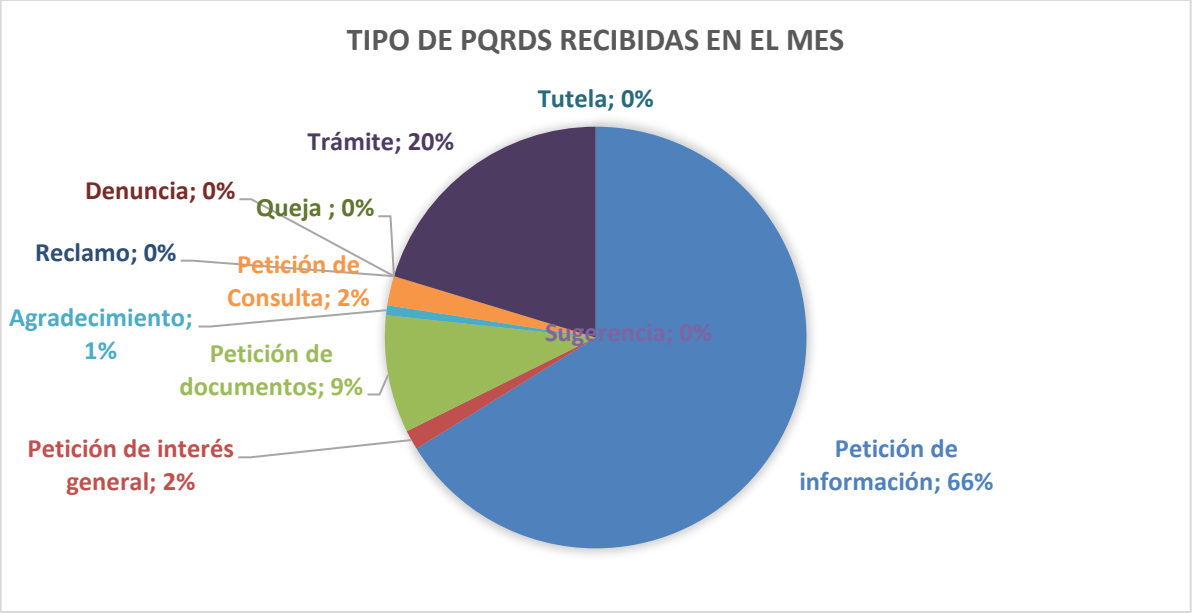
## Tipo de peticiones

De las 133 peticiones recibidas en el mes de junio de 2022, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

| Tipo de PQRDS | Cantidad |
|---|---|
| Petición de información | 88 |
| Petición de interés general | 2 |
| Petición de documentos | 12 |
| Sugerencia | 0 |
| Agradecimiento | 1 |
| Petición de Consulta | 3 |
| Reclamo | 0 |
| Denuncia | 0 |
| Queja | 0 |
| Trámite | 27 |
| Tutela | 0 |
| **Totales** | **133** |

Tabla 14. Cantidad de peticiones por tipo

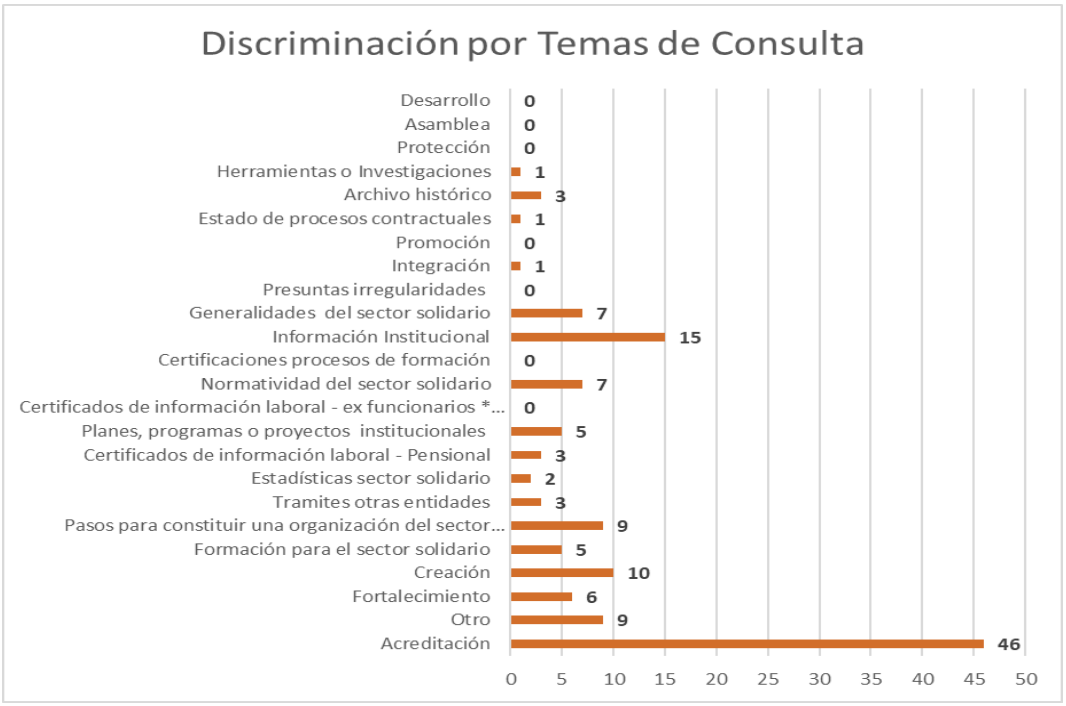
Teniendo en cuenta que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS. Destaca para el presente mes que, las peticiones de trámite, disminuyeron en un 7% con respecto al mes anterior.




Grafica 28. Participación mensual por tipo de petición

## Tema de consulta

Revisando las cifras por temas consultados, para junio se observa que en el primer lugar se ubica y mantiene el tema de "Acreditación" con un 35 % del total de la participación. En segundo lugar, de participación general se evidencio que en el tema de consulta fue Información institucional", con un 11 %, en un tercer lugar se evidencio que el tema Creación tuvo un 8% de participación y como novedad los temas que ocupan el cuarto lugar fueron Pasos para constituir una organización del sector solidario y Otro con un 7% de participación.



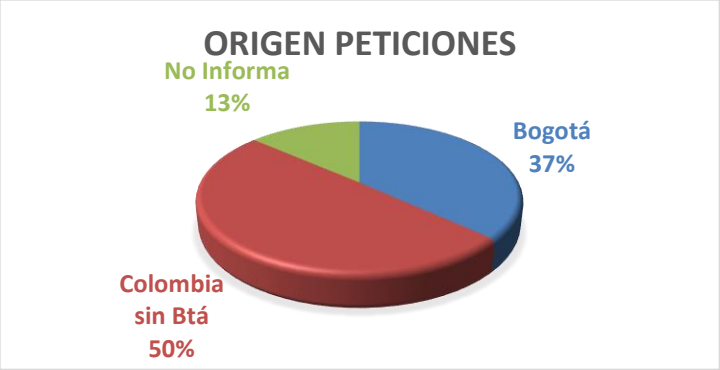

Gráfica 29 Discriminación por tema de consulta

Las temáticas relacionadas con Acreditación, Información institucional, Creación, Otro y Pasos para constituir una organización del sector solidario agrupan el 74% del total de las peticiones del mes, como temas de consulta.

El tema "Fortalecimiento y Generalidades del Sector Solidario", se ubicaron en el quinto lugar como tema de consulta con un 5% cada uno.

## ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Para el mes de junio se observó respecto de la procedencia de las peticiones, continua la tendencia anterior, donde las peticiones de origen en Bogotá, se redujeron a la sumatoria de otros orígenes, representando el 50% del total de las allegadas a la UAEOS.

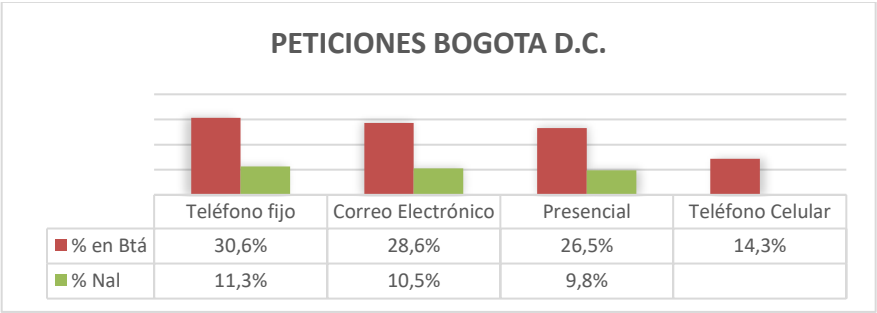



Gráfica 30. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 133 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia con un total de 66 peticiones, mientras que 49 peticiones provienen de Bogotá. De otra parte, se observa el indicador "No informa" con 18 peticiones.

## Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (49 peticiones), en el mes de junio se recibieron de cuatro (4) canales de atención. Se observa que cambio la tendencia anterior pues se ubica el canal "Teléfono fijo" como el principal canal de consulta, el canal "Correo electrónico" pasa a el segundo lugar. En tercer lugar, se encuentra el canal de atención "Presencial", como se ven en los porcentajes de la gráfica.

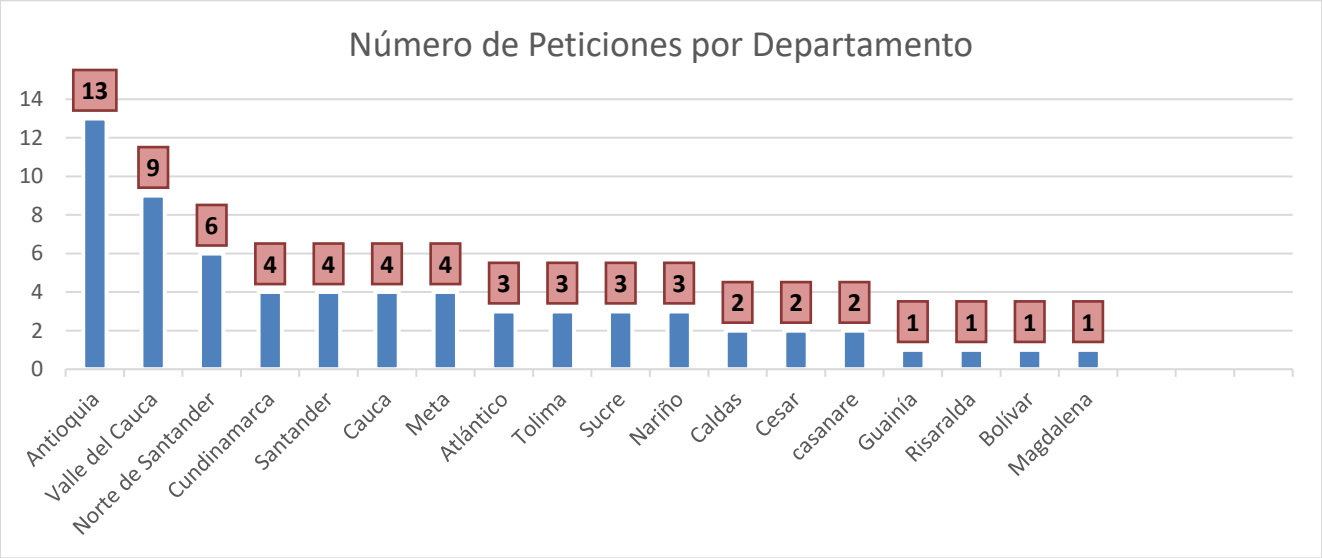



| | Teléfono fijo | Correo Electrónico | Presencial | Teléfono Celular |
|---|---|---|---|---|
| % en Btá | 30,6% | 28,6% | 26,5% | 14,3% |
| % Nal | 11,3% | 10,5% | 9,8% | |

Gráfica 31. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

## Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 66 peticiones, que representan el 50% de la participación general, se distribuyen según la gráfica.

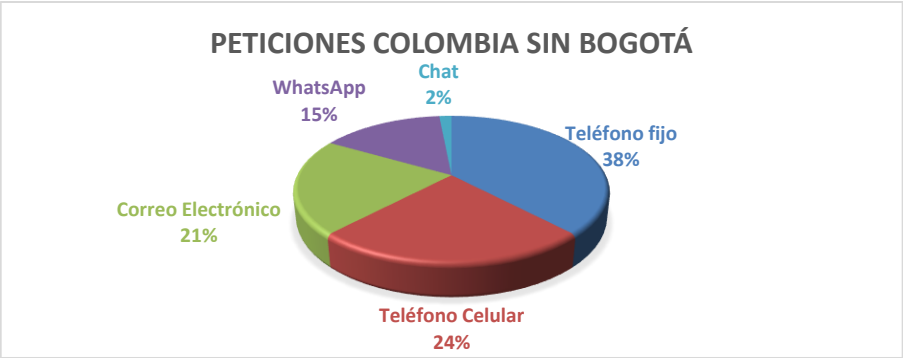



Gráfica 32. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Continua la participación porcentual del departamento de Antioquia, se mantienen la tendencia en el primer puesto en esta clasificación con 20% de participación, el segundo lugar corresponde al departamento del Valle del Cauca, con un 14% de la participación general. En el tercer lugar, encontramos el departamento de Norte de Santander con un porcentaje del 9% de participación general.
Se resalta que para el presente mes nos consultaron de dieciocho (18) departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

## Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá

Cabe resaltar que los canales más utilizados para realizar peticiones, representando el 50 % del total de las peticiones de este origen, fueron teléfono fijo (25 peticiones) el Teléfono celular (16 peticiones), Correo electrónico (14 peticiones) y Chat WhatsApp (10 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por Chat (1 petición)




Gráfica 33. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

## Peticiones sin información de origen

El indicador de “No Informa” corresponde a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia. Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales. Para el mes de abril se evidenciaron Dieciocho (18) registros sin información de origen.

Esta situación puede deberse en parte al fortalecimiento de los canales virtuales, que permiten la no identificación específica del origen. Veremos en la gráfica, la discriminación por canal desde donde nos consultan.

Gráfica 34. Peticiones No informa

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

La caracterización de usuarios se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares. Como parte de la Estrategia de Gobierno Digital, la entidad propende por implementar mecanismos de uso y apropiación de tecnologías de la información, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios.

En marco de la actualización de la política de servicio al ciudadano para la UAEOS, teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La apuesta institucional confluye con el objetivo del modelo que ésta promueve, para la economía solidaria el ser humano es centro y fin del accionar de la economía y para la UAEOS son los ciudadanos quienes constituyen el centro en el desarrollo de planes, programas y proyectos orientados a promover la cultura asociativa solidaria y el fomento de organizaciones solidarias autosostenibles.

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de junio nos consultaron más personas Jurídicas. De las 133 peticiones allegadas, 95 corresponden a personas jurídicas, mientras que las personas naturales fueron 38, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica.

Gráfica 35. Clasificación por tipo de persona

## Peticionarios anónimos:

Para el presente mes de junio no se registraron peticiones anónimas.

## Discriminación por sexo

De acuerdo con el sexo de los consultantes, se obtuvieron los siguientes resultados:

| | |
|---|---|
| Hombres | 63 |
| Mujeres | 70 |
| Otro | 0 |
| No aplica | |
| **TOTAL** | **133** |

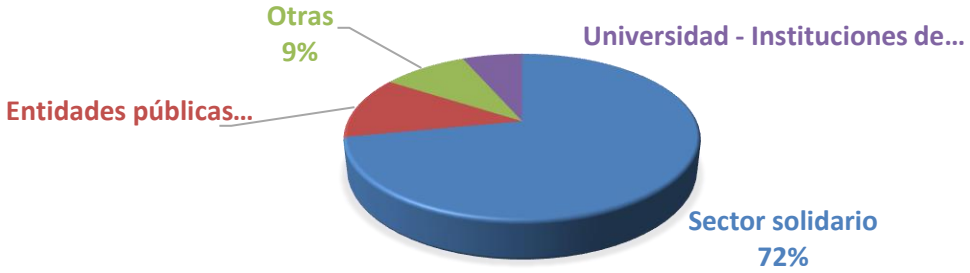
Tabla 15. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación muestran que en la consulta la cantidad de Hombres que nos consulta fue menor que la de mujeres. Los porcentajes de participación son de 53% para las mujeres y de 47% para los hombres.

La categoría “No aplica”, surge cuando no es posible identificar al peticionario o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de mayo, corresponden al 0% de las peticiones.

## Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 95 para el mes de junio, se encontraron las siguientes cifras de participación:




Gráfica 36. Tipo de personas jurídicas

Se puede ver la importancia que el sector solidario tiene, en las consultas que son elevadas a la UAEOS por las personas jurídicas, representando el 72% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 12%, como se observa en la gráfica.

El indicador de "Otras" corresponde a las personas jurídicas como las entidades con ánimo de lucro; o las organizaciones de las cuales no se identificó su naturaleza o que solo se identificaron con un nombre de empresa, que para el presente mes se registraron 10 peticiones.

## Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Respecto al comportamiento de la consulta ligado al tipo de organización del sector solidario, que para el presente mes tuvo una participación del 72 % dentro de las figuras jurídicas, donde se identificaron 77 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones, discriminadas así:

| ORGANIZACIONES DEL SECTOR SOLIDARIO | |
|---|---|
| **Tipo organización** | **Cant.** |
| Fundación | 16 |
| Cooperativa | 32 |
| Corporación | 7 |
| Asociación | 8 |
| Organización de 2 grado | 0 |
| Organización de 3 grado | 2 |
| Asociación Mutual | 6 |
| Organismo comunal | 2 |
| Fondo de empleados | 1 |
| Institución auxiliar de la economía solidaria | 2 |
| Precooperativa | 1 |
| Asociación de productores campesinos | 0 |
| Precooperativa de trabajo asociado | 0 |
| Voluntariado | 0 |
| **TOTAL** | **77** |

Tabla 16. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

## Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de ocho (8) peticiones a la UAEOS en el mes de junio, fueron:

- Ministerio del Interior
- Secretaria de Hacienda Distrital Bogotá D.C
- Ministerio de Educación
- CISA
- SUPERSOLIDARIA
- DIAN
- Secretaría de Desarrollo Económico de Santiago de Cali

## Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

Las instituciones educativas, que elevaron un total de siete (7) peticiones a la UAEOS en el mes de junio, fueron:

- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Institución Educativa Técnica Catumare Villavicencio

- Corporación Minuto de Dios Industrial
- Escuela de Economía Solidaria-UNIMINUTO -UBVD-
- Universidad de Talca Chile
- Universidad Cooperativa de Colombia

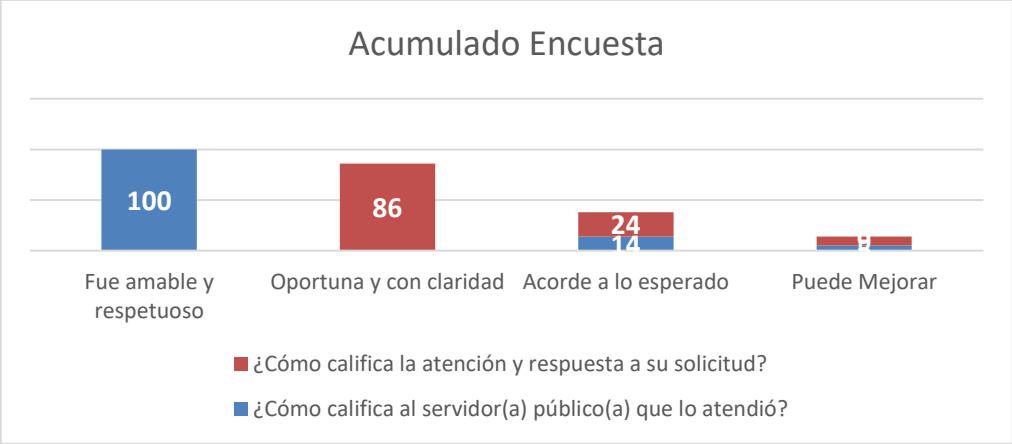
## SATISFACCIÓN CIUDADANA

Para evaluar la percepción ciudadana respecto de la gestión de PQRDS, la Unidad cuenta con una encuesta de satisfacción que es aplicada a todos los canales de atención.

El número total de atenciones para el mes de junio fue de 133, de las cuales se obtuvieron 20 respuestas de la encuesta por los diferentes canales:

- En la primera pregunta "¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?" el porcentaje de buena atención fue del 100%.
- En la segunda pregunta "¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?" el porcentaje de buen servicio fue del 100%

### Tabulación de encuestas




Grafica 37. Resultados aplicación encuesta de percepción

## CENTRO DOCUMENTAL

### Material de referencia

Durante el mes de junio de 2022, se realizó atención presencial en las instalaciones de la UAEOS, de lunes a viernes de 8: 00 a.m.-5: 00 p.m.