



DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



GRUPO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN
PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

2022



CONTENIDO

1. Presentación.....	2
2. La importancia de reconocernos.....	3
a) ¿Qué es la UAEOS?.....	3
b) ¿Cómo trabajamos en la UAEOS?.....	3
c) ¿Con quienes trabajamos en la UAEOS?.....	5
d) Portafolio de servicios, productos y trámite de la UAEOS.....	6
3. ¿Cómo se construyó este documento?.....	6
a) Población.....	8
Atenciones realizadas por la oficina de servicio al ciudadano.....	8
b) Identificación de variables de agrupación.....	10
c) Agrupación por variables.....	11
Personas Naturales:.....	11
d) Análisis de la información por variable.....	13
4. Los ciudadanos: centro del accionar de la UAEOS.....	16
5. ¿Cuáles son nuestros grupos de usuarios?.....	20
6. Recomendaciones.....	20
7. Histórico del documento Caracterización de Usuarios UAEOS.....	21
Ficha técnica del documento 2021.....	22



1. PRESENTACIÓN



El presente documento describe los resultados de implementar la metodología sugerida por el Programa Nacional de servicio al Ciudadano para la caracterización de usuarios en entidades públicas, para la actualización del documento de caracterización de usuarios de la **Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias - UAEOS** - con el fin de diferenciar los grupos de interés con los que la Entidad interactúa en desarrollo de las funciones conferidas en el decreto 4122 de 2011, y que desde el proceso de servicio al ciudadano permiten actualizar dicho documento.

Conocer las características de los ciudadanos permite al servicio público ajustar su oferta institucional en atención a las condiciones generales de sus grupos de valor. En todos los casos para la **UAEOS** el trabajo con los ciudadanos(as) y la comunidad requiere una especial atención al abordaje de procesos sociales, simbólicos y subjetivos tanto del individuo como de la comunidad, generando y resignificando prácticas e identidades a partir de los proyectos asociativos.

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.

En esta versión se han actualizado los canales de atención, algunos conceptos relacionados al documento **Conpes de Economía Solidaria 4051 de 2021** y las cifras empleadas para el análisis son con corte de diciembre de 2021 (La versión anterior trabajó cifras a diciembre de 2020).





2. LA IMPORTANCIA DE RECONOCERNOS

A) ¿QUÉ ES LA UAEOS?

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias es la entidad, del Estado Colombiano, encargada de diseñar, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar los programas y proyectos para la promoción, planeación, protección, fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones solidarias

MISIÓN

Diseñar, adoptar, dirigir e implementar planes, programas y proyectos para el fomento de emprendimientos asociativos solidarios autosostenibles orientados al desarrollo integral del ser humano.

VISIÓN

En el año 2022 la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias habrá logrado posicionar la asociatividad solidaria como alternativa para el desarrollo de las comunidades, la inclusión social y productiva como aporte real a la equidad, al emprendimiento y a la legalidad.

B) ¿CÓMO TRABAJAMOS EN LA UAEOS?

Trabajamos fomentando organizaciones solidarias autosostenibles en las dimensiones económica, social, cultural, ambiental y política, fundamentándolas en la cultura asociativa solidaria y el empoderamiento comunitario, que, a partir de modelos de negocio como negocios inclusivos, compras y contrataciones públicas locales, circuitos económicos solidarios y la integración contribuyan con el desarrollo territorial.

Estimulamos las diferentes formas asociativas entre pequeños y medianos productores, basadas en la solidaridad y la cooperación, que promuevan la equidad de género, la autonomía económica y la capacidad organizativa, y fortalezcan su capacidad para acceder a bienes y servicios, además de contribuir a la comercialización de sus productos.

Para los procesos de planeación, desarrollo, evaluación y mejora de los planes, programas y proyectos en la **UAEOS** tenemos los siguientes referentes:



FOMENTO: el conjunto de acciones, procesos y medidas orientadas a estimular capacidades y entornos favorables para el desarrollo autónomo de las organizaciones del sector solidario, el mejoramiento de vida de sus asociados y la construcción de territorios solidarios a través de los ámbitos de promoción, creación, fortalecimiento, desarrollo, integración y protección; estos deberán entenderse de manera integral y su aplicación corresponderá a las particularidades de cada territorio y comunidad.

PROMOCIÓN	Ámbito del fomento que da a conocer y persuade acerca del modelo solidario y sus ventajas, a comunidades, organizaciones del sector solidario, empresas privadas e instituciones públicas, como estrategia de empoderamiento y desarrollo de proyectos colectivos.
CREACIÓN	Ámbito del fomento que genera nuevas organizaciones solidarias fundamentadas en la autogestión, ayuda mutua, trabajo en equipo y cooperación para el bien común.
FORTALECIMIENTO	Ámbito del fomento que contribuye a la consolidación de las organizaciones solidarias en las dimensiones social, económica, cultural, ambiental y política para su auto sostenibilidad.
DESARROLLO	Ámbito del fomento que potencia las organizaciones solidarias en las dimensiones social, económica, cultural, ambiental y política para su crecimiento e incidencia territorial.
INTEGRACIÓN	Ámbito del fomento que promueve entre organizaciones solidarias la cooperación, la complementación la coordinación, la optimización de recursos y el trabajo mancomunado para la consecución de objetivos comunes.
PROTECCIÓN	Ámbito del fomento que busca prevenir y amparar a las organizaciones del sector solidario frente a riesgos y amenazas que afecten su naturaleza, identidad y perdurabilidad.

Los programas y estrategias que implementa la Unidad Administrativa están dirigidos especialmente a poblaciones rurales, reincorporadas, víctimas, mujeres, afro, raizales e indígenas, entre otras, y pretenden impulsar, a través del modelo asociativo solidario, el desarrollo de las regiones, con un enfoque humano que centra su atención en las personas sin dejar de lado la importancia de la generación de ingresos, la satisfacción de sus necesidades y el mejoramiento de la calidad de vida.

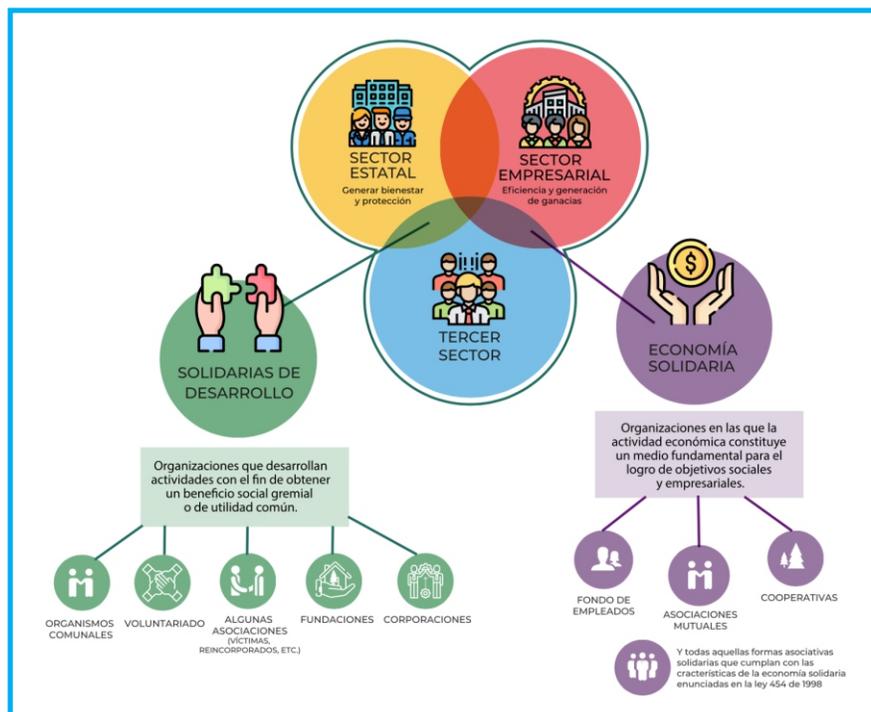
C) ¿CON QUIÉNES TRABAJAMOS EN LA UAEOS?

Trabajamos con personas y organizaciones (públicas y privadas) que interactúan en la construcción y desarrollo de los que se conoce como sector solidario.

El actual **CONPES** de Economía Solidaria, 4051 expedido en septiembre de 2021, acoge lo expuesto en el documento **CONPES 3639 de 2019**, del que se sustrae el concepto de “En la sociedad operan tres sectores que interactúan entre sí:

- Un **sector estatal** representado por las ramas del poder público, cuyo interés es generar bienestar y protección a toda la población;
- Un **sector empresarial** conformado por la estructura productiva y que se orienta por el ánimo de lucro para obtener eficiencia y generación de ganancias;
- finalmente, un **sector sin ánimo de lucro o tercer sector** que agrupa una serie de formas asociativas que comparten, entre otras características, el ser instituciones privadas no gubernamentales, tienen formas propias de autogobierno y se crean voluntariamente.”

Con esta distinción, el sector solidario colombiano es un sector conformado por organizaciones que siendo de iniciativa privada, sin ánimo de lucro, se orienta por una lógica de acción que privilegia a las personas y comunidades frente a la maximización de utilidades. La **UAEOS** en la siguiente gráfica ilustra el concepto anteriormente descrito:



Fuente: **UAEOS**, 2021

D) PORTAFOLIO DE SERVICIOS, PRODUCTOS Y TRÁMITE DE LA UAEOS

Dentro de la **política de calidad los productos y servicios de la Unidad** se han definido para cumplir con las funciones de:

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

La **Unidad** cuenta con un trámite dos servicios

- **Trámite de acreditación en línea**, para aquellas entidades sin ánimo lucro que desean capacitar en Curso Básico de Economía Solidaria, Curso medio de economía solidaria, Curso avanzado de economía solidaria, Curso en cooperativismo con énfasis en trabajo asociado y Curso en educación económica y financiera para organizaciones solidarias.¹
- **Servicio:** Centro documental físico y virtual.
- **Servicio:** Gestión de peticiones.



3. ¿CÓMO SE CONSTRUYÓ ESTE DOCUMENTO?

Este documento se realizó tomando como referencia la **GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS**² que pone a disposición de todas las entidades públicas el **Programa Nacional de Servicio al Ciudadano**.

“...El primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder

¹ La **Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias** ofrece capacitación en economía solidaria y es la única entidad pública en Colombia autorizada para acreditar a otros entes para impartir y certificar programas de educación en economía solidaria (**Res. 152 de 2022**).

² **Fuente:** <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos. En este sentido, la guía elaborada por el gobierno nacional busca dar orientaciones a las entidades de la administración pública (del nivel nacional y territorial) en el diseño y aplicación de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y en el uso de esta información para la toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos...”³



Tomado de: Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos e interesados
- <http://www.anticorrupcion.gov.co/Paginas/guia-implementacion-leytransparencia.aspx>

³ Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación.

A) POBLACIÓN

Atenciones realizadas por la oficina de servicio al ciudadano.

La **UAEOS** se relaciona con los ciudadanos través de los siguientes canales:

a. Canal telefónico:

- **PBX** 601 327 52 52 extensión 301
- **Línea celular:** 3228444559
- **Línea Gratuita:** 018000122020

b. Canal virtual:

- **Correo electrónico:** atencionalciudadano@uaeos.gov.co;
- **Chat vía WhatsApp:** a través de la línea celular: 322 844 4559 5
- **Chat Web, portal web** www.uaeos.gov.co
- **Formulario web PQRD** en www.uaeos.gov.co
- **A través de nuestras redes sociales** [Facebook](#); [Instagram](#); [Twitter](#); [YouTube](#)

c. Canal personalizado:

- **Lunes a viernes** en jornada continua de **8 a.m. a 5 p.m.** en las oficinas de la Unidad (**Carrera 10 No. 15 -22 Bogotá D.C.**). El último ingreso a la oficina de atención al ciudadano se hace a las **4:50 p.m.** No se requiere cita previa.

d. Correo postal:

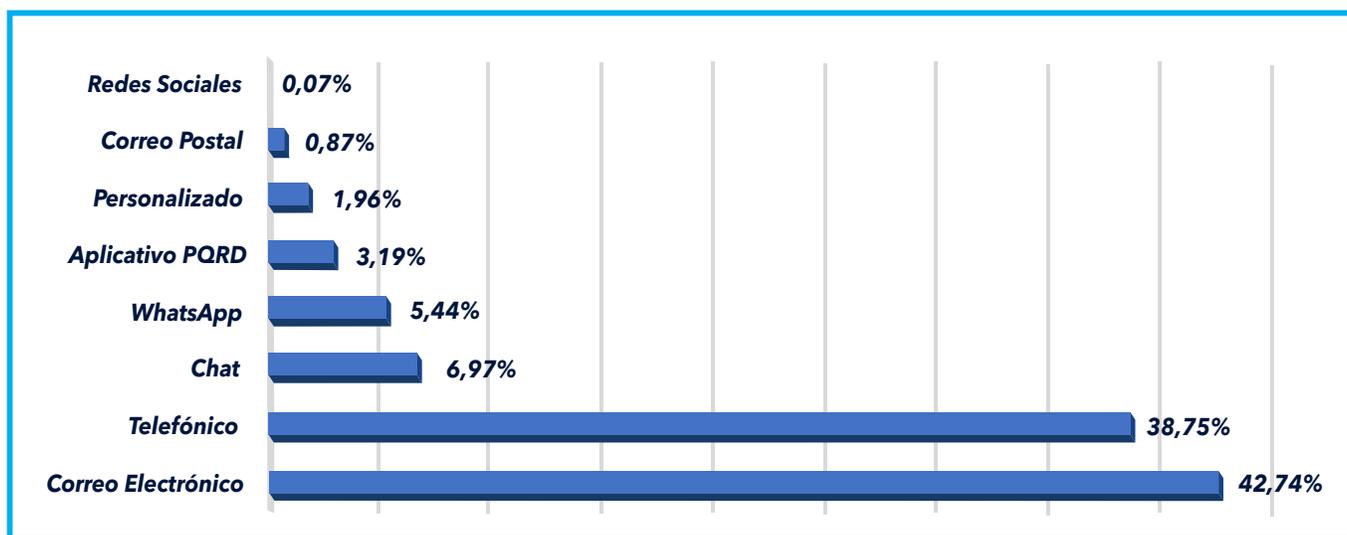
- Comunicaciones radicadas en nuestra sede nacional, ubicada en la **Carrera 10 No. 15 -22 Bogotá D.C.** En la Ventanilla de Correspondencia, dependencia que está operando de lunes a viernes en jornada continua de **8 a.m. a 5 p.m.**

e. Cita presencial o virtual

- Para atenciones especializadas contamos con el servicio de agendamiento de citas presencial y/o virtual a través de formulario web.
<https://www.uaeos.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/agende-su-cita>

Durante el **2021**, la **UAEOS** gestionó un total de **1378** peticiones por los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía. A continuación, se presenta el acumulado obtenido de los canales más utilizados en **2021**:

Gráfica 1. Participación por canales durante 2021



(Fuente: informe consolidado de atención al ciudadano 2021)

El correo electrónico fue el canal preferido por los ciudadanos para realizar las consultas, seguido del canal telefónico.

Las peticiones fueron realizadas por **564** ciudadanos, personas naturales, y **812** personas jurídicas, acorde al informe consolidado de atención al ciudadano **2021**.

COMUNIDAD BENEFICIARIA EN PROCESOS DE FOMENTO

Los ciudadanos no solo reciben atención por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano, también están estrechamente vinculados a la atención que reciben vía telefónica, virtual o personal por parte de los profesionales de los diferentes grupos de la Unidad, quienes, dentro de sus actividades cotidianas, concurren en el servicio de atención e información a nuestros grupos de valor.

Esta atención es realizada al interior de las instalaciones de la entidad y mayormente en el ejercicio de las comisiones en territorio.

Con **corte 31 de diciembre 2021**, como parte de las acciones de fomento la **UAEOS** benefició a **7917 personas de manera directa** y **24129** de manera indirecta.⁴

B) IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES DE AGRUPACIÓN

Tomando en cuenta lo señalado por la herramienta **GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS**, las variables se diferencian por personas naturales y personas jurídicas.

Para personas naturales:

GEOGRÁFICOS	TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	INTRÍNSECAS	COMPORTAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación - Clima 	<ul style="list-style-type: none"> - Intereses - Lugares de encuentro - Acceso a canales - Uso de canales - Conocimientos - Dialecto 	<ul style="list-style-type: none"> - Niveles de uso - Eventos - Beneficios - buscados 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo y número de documento de identidad - Edad - Sexo - Actividad económica - Estrato socioeconómico - Escolaridad - Vulnerabilidad - Régimen de afiliación - Puntaje Sisbén - Tamaño familiar - Estado del ciclo familiar - Lenguas o idiomas - Ingresos

Para personas jurídicas:

GEOGRÁFICOS	TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	INTRÍNSECAS
<ul style="list-style-type: none"> - Cobertura geográfica - Dispersión - Ubicación Principal 	<ul style="list-style-type: none"> - Fuente de recursos - Tamaño de la entidad - Organización/sector del cual depende - Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés - Industria - Canales disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento usado - Responsable de la interacción

⁴ Datos suministrados por el Grupo de Planeación y Estadística de la **UAEOS** en la fecha 5/08/2022

C) AGRUPACIÓN POR VARIABLES

Personas Naturales:

Consideradas estas como los ciudadanos(as) que realizan peticiones directamente a la Entidad; datos tomados de Informe consolidado de atención al ciudadano 2020 y del Informe matriz "Registro de población beneficiada" formato **FO-CFO-07A**, vigencia 2020.

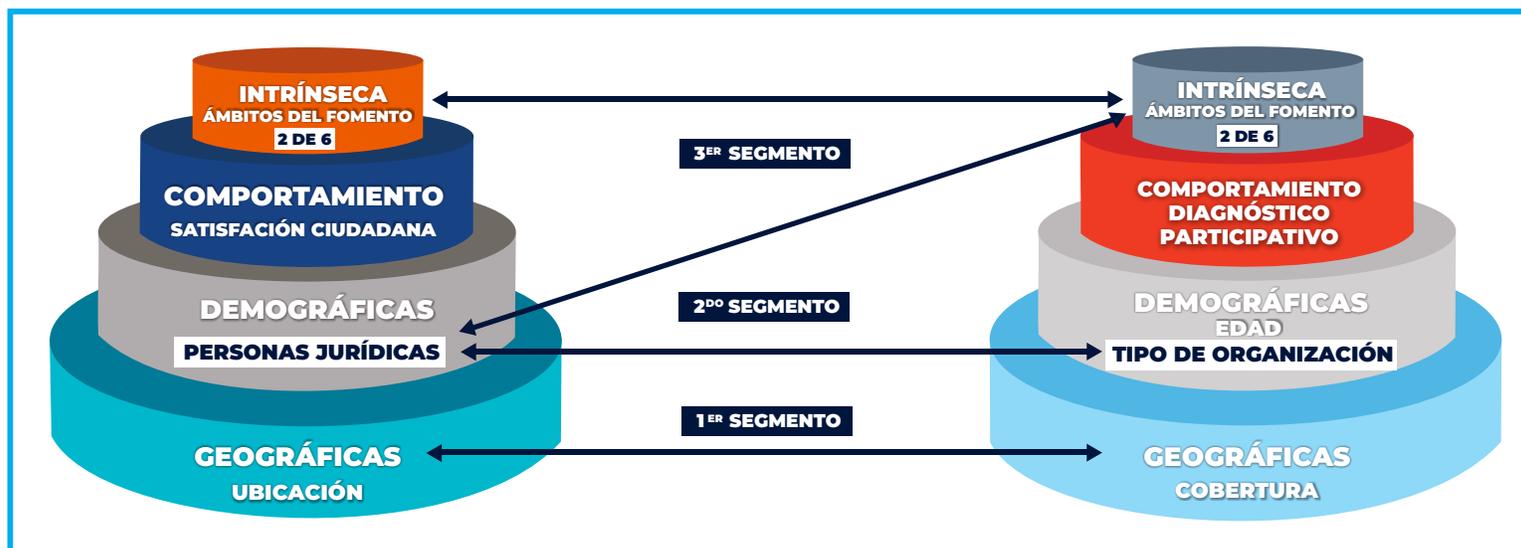


Personas jurídicas

Comunidades que han sido beneficiarias de procesos de fomento en desarrollo de la labor misional de la Entidad; datos tomados de Informe matriz **"Registro de población beneficiada por procesos de capacitación"** formato **FO-CFO-07A**, vigencia 2020 - y datos informe consolidado de atención al ciudadano 2020.



D) ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN POR VARIABLE



Elaboración propia

- **VARIABLE 1:** Usuarios personas naturales y personas jurídicas - variable territorio.

CRITERIO	PRIORIZADO	MOTIVO
UBICACIÓN	SI	SE CUENTA CON ESTADÍSTICAS DEL LUGAR DE PROVENIENCIA DE LOS PETICIONARIOS
COBERTURA GEOGRÁFICA	SI	SE CUENTA CON ESTADÍSTICAS DE LUGAR DE HABITACIÓN DE LAS PERSONAS CON LAS QUE SE IMPLEMENTAN PROCESOS MISIONALES
CLIMA	NO	NO SE HA CONSIDERADO RELEVANTE PARA LA CONFIGURACIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL
DISPERSIÓN	NO	NO SE HA CONSIDERADO RELEVANTE PARA LA CONFIGURACIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL
UBICACIÓN PRINCIPAL	NO	SOLO SE TIENE ESTADÍSTICA PARA PERSONAS JURÍDICAS CON LAS QUE SE IMPLEMENTAN PROCESOS DE FOMENTO

■ **VARIABLE 2:** Personas naturales - variable tipología Organizacional

CRITERIO	PRIORIZADO	MOTIVO
TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO	NO	NO SE HA CONSIDERADO RELEVANTE PARA LA CONFIGURACIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL
EDAD	NO	SE CUENTA CON ESTADÍSTICAS PARCIALES DE EDAD DE LAS PERSONAS CON LAS QUE SE IMPLEMENTAN PROCESOS MISIONALES.
SEXO	SI	SE CUENTA CON ESTADÍSTICAS DE SEXO DE LAS PERSONAS CON LAS QUE SE IMPLEMENTAN PROCESOS MISIONALES Y SE PETICIONARIOS ATENDIDOS.
ACTIVIDAD ECONÓMICA	NO	SOLO SE TIENE ESTADÍSTICA PARA PERSONAS JURÍDICAS CON LAS QUE SE IMPLEMENTAN PROCESOS DE FOMENTO
ESTRATO SOCIOECONÓMICO	NO	NO SE HA CONSIDERADO RELEVANTE PARA LA CONFIGURACIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL
ESCOLARIDAD	NO	NO SE HA CONSIDERADO RELEVANTE PARA LA CONFIGURACIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL
VULNERABILIDAD	NO	SOLO SE CUENTA CON CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL EN DOS PROYECTOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL: VÍCTIMAS Y REINCORPORADOS
RÉGIMEN DE AFILIACIÓN	NO	NO SE HA CONSIDERADO RELEVANTE PARA LA CONFIGURACIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL
PUNTAJE SISBÉN	NO	NO SE HA CONSIDERADO RELEVANTE PARA LA CONFIGURACIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL
TAMAÑO FAMILIAR	NO	NO SE HA CONSIDERADO RELEVANTE PARA LA CONFIGURACIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL
ESTADO DEL CICLO FAMILIAR	NO	NO SE HA CONSIDERADO RELEVANTE PARA LA CONFIGURACIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL
LENGUAS O IDIOMAS	NO	NO SE HA CONSIDERADO RELEVANTE PARA LA CONFIGURACIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL
INGRESOS	NO	NO SE HA CONSIDERADO RELEVANTE PARA LA CONFIGURACIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL

■ **VARIABLE 3:** Usuarios personas jurídicas - variable tipología Organizacional

CRITERIO	PRIORIZADO	MOTIVO
FUENTE DE RECURSOS	NO	NO SE HA CONSIDERADO RELEVANTE PARA LA CONFIGURACIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL, ESTE CRITERIO SE REFIERE A ORIGEN DEL CAPITAL DE LOS USUARIOS ATENDIDOS
TAMAÑO DE LA ENTIDAD	NO	NO SE HA CONSIDERADO RELEVANTE PARA LA CONFIGURACIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL
ORGANIZACIÓN/ SECTOR DEL CUAL DEPENDE	NO	NO SE CUENTA CON ESTADÍSTICA QUE CARACTERICE RELACIONES ENTRE ORGANIZACIONES, GRUPOS, GREMIOS Y ENTIDADES PÚBLICAS QUE REQUIERAN O USEN LA OFERTA INSTITUCIONAL DISPONIBLE
TIPO DE CIUDADANO, USUARIO O GRUPO DE INTERÉS	SI	SE CUENTA CON ESTADÍSTICAS DE LA FORMA JURÍDICA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS CON LAS QUE SE IMPLEMENTAN PROCESOS MISIONALES Y SE PETICIONARIOS ATENDIDOS
INDUSTRIA	NO	NO SE HA CONSIDERADO RELEVANTE PARA LA CONFIGURACIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL, ESTE CRITERIO SE REFIERE A LA ACTIVIDAD SOCIO ECONÓMICA DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR SOLIDARIO
CANALES DISPONIBLES	NO	NO SE HA CONSIDERADO RELEVANTE PARA LA CONFIGURACIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL
DEMANDA	SI	SE CUENTA CON ESTADÍSTICAS DE LA FORMA JURÍDICA DE LAS PERSONAS JURÍDICAS CON LAS QUE SE IMPLEMENTAN PROCESOS MISIONALES Y SE PETICIONARIOS ATENDIDOS EN LOS ÁMBITOS DEL FOMENTO DE CREACIÓN Y FORTALECIMIENTO





4. LOS CIUDADANOS: CENTRO DEL ACCIONAR DE LA UAEOS

En el relacionamiento de los grupos identificados, las variables y criterios priorizados, frente a los productos y servicios de la oferta institucional vigente se muestra:

OFERTA INSTITUCIONAL		GRUPO 1 - TERRITORIO	GRUPO 2 - PERSONAS NATURALES	GRUPO 3 - TIPO ORGANIZACIÓN
PRODUCTO	FORMULACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA EL DESARROLLO DEL SECTOR SOLIDARIO	NO	PARCIALMENTE	SI
PRODUCTO	DIVULGACIÓN DE ESTADÍSTICAS SOBRE EL COMPORTAMIENTO DEL SECTOR SOLIDARIO	SI	NO APLICA	SI
PRODUCTO	FOMENTO DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS	SI	NO APLICA	SI
PRODUCTO	PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE LA SOLIDARIDAD Y LA ASOCIATIVIDAD EN LA CIUDADANÍA, LA EDUCACIÓN FORMAL Y Y LA EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO	PARCIALMENTE	SI	NO APLICA
PRODUCTO	ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE INVESTIGACIONES Y HERRAMIENTAS DE FORTALECIMIENTO SOCIO EMPRESARIAL	NO	NO APLICA	PARCIALMENTE
SERVICIO	GESTIÓN DE PETICIONES	SI	NO APLICA	SI
SERVICIO	CENTRO DOCUMENTAL	NO APLICA	NO	NO APLICA
TRÁMITE	ACREDITACIÓN	NO APLICA	NO APLICA	SI

- **Parcialmente:** cuando la variable se encuentra incorporada en uno o dos de los siguientes aspectos: definición, prestación o implementación y evaluación del producto, servicio o trámite; y se cuenta con datos estadísticos que permiten hacer inferencias sobre la misma.
- **No:** cuando la variable, aunque haya sido tenida en cuenta en la definición del producto, servicio o trámite, no es medible o verificable.
- **Si:** cuando la variable se encuentra incorporada en todos los siguientes aspectos: Definición, prestación o implementación y evaluación del producto, servicio o trámite; y se cuenta con datos estadísticos que permiten hacer inferencias sobre la misma.
- **No aplica:** cuando la variable en desarrollo de los segmentos identificados no es posible aplicarla.

De otra parte, con la información de corte cuantitativo, la caracterización de usuarios por variables y características evidenciadas arroja los siguientes datos:

VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA		
	UBICACIÓN Y COBERTURA GEOGRÁFICA	ORIGEN DE PETICIONES	POBLACIÓN BENEFICIARIA
 GEOGRÁFICA TERRITORIO	BOGOTÁ D.C.	483	
	DIFERENTE A BOGOTÁ D.C. EN COLOMBIA	767	
	NO ES POSIBLE DETERMINAR SU ORIGEN	128	
	MUNICIPIOS ATENDIDOS (INCLUYE BOGOTÁ)		157
	MUNICIPIOS RURALES Y PDET		111
	MUNICIPIOS PDET		38
	MUNICIPIOS NO PDET		8

VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA		
 <p>DEMOGRÁFICA PERSONAS NATURALES</p>	SEXO	CIUDADANOS ATENDIDOS	POBLACIÓN BENEFICIARIA
	MUJER	671	4805
	HOMBRE	685	3113
	OTRO	22	0
 <p>INTRÍNSECA ÁMBITOS DEL FOMENTO</p>	ÁMBITOS DEL FOMENTO	PETICIONES ATENDIDOS	ÁMBITOS DEL FOMENTO TRABAJADOS
	PROMOCIÓN	17	0
	CREACIÓN	110	63
	FORTALECIMIENTO	107	319
 <p>DE COMPORTAMIENTO</p>	TIPOS DE ORGANIZACIONES	TIPO DE ORGANIZACIÓN REFERENCIADA EN LA PETICIÓN	TIPO DE ORGANIZACIÓN FOMENTADA
	ASOCIACIÓN (ARTESANOS, AGROPECUARIA, CAMPESINA, OTRAS)	107 (b)	276
	COOPERATIVA	199	90
	CORPORACIÓN	66	6
	FEDERACIÓN	13 (c)	0



DE COMPORTAMIENTO

FONDO DE EMPLEADOS	17	0
FUNDACIÓN	134	4
INSTITUCIÓN AUXILIAR DEL COOPERATIVISMO	3	0
JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL	4	0
OTRO TIPO DE ORGANIZACIONES	164 (d)	0
INSTITUCIONES EDUCATIVAS	39	0
PRECOOPERATIVA	2	4

(a) incluye las organizaciones impactadas por la estrategia de compras públicas

(b) Incluye asociaciones mutuales

(c) incluye organismos de 2do grado

(d) incluye el grupo entidades públicas



5. ¿CUÁLES SON NUESTROS GRUPOS DE USUARIOS?



Como resultado de este ejercicio, se identifican para el ejercicio misional de la Unidad cuatro (4) grupos de usuarios:



Elaboración propia



6. RECOMENDACIONES

Desde el grupo de educación e investigación que lidera el proceso de servicio al ciudadano, planteamos a la Unidad las siguientes recomendaciones:

- Armonizar las estadísticas del procedimiento de gestión de peticiones para poder relacionar la variable territorio, por municipio rural, municipio **PDET** y municipio **no PDET**; así como revisar ampliar campos de caracterización poblacional personas naturales y jurídicas para relacionar también dicha información con la ficha de caracterización reportada por el proceso misional de fomento.

- Revisar la captura de información de los procesos misionales por ámbito del fomento, pues la información está concentrada solo en 3 de ellos; siendo estos promoción, creación y fortalecimiento, dejando sin posibilidad de análisis las acciones en grupos de usuarios en los ámbitos de integración, protección y desarrollo.
- Los procesos de fomento muestran que atendiendo la variable tipología organizacional, es necesario generar acciones para el trabajo diferenciado y con enfoque según la naturaleza socio jurídica de las organizaciones, con especial atención a las formas cooperativas y asociaciones.
- Como una acción diferenciadora, de **2018** publicado en **2019** a este ejercicio cifras **2020** a publicar **2021**, emergió un grupo de interés entidades públicas, por lo que es recomendable robustecer la oferta institucional en materia de planes, programas y proyectos que atiendan las sinergias con entes territoriales y entes nacionales.



7. HISTÓRICO DEL DOCUMENTO CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS UAEOS

VIGENCIAS /DATOS	2011	2013	2016	2019	2021	2022
CIFRAS DE ANÁLISIS EMPLEADAS	BASE 2009	BASE 2009	BASE 2015	BASE 2018	BASE 2020	BASE 2021
GRUPOS DE VALOR IDENTIFICADOS	<ul style="list-style-type: none"> ■ CIUDADANOS - PERSONAS NATURALES ■ ORGANIZACIONES DEL SECTOR SOLIDARIO ■ GRUPOS DE INVESTIGACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CIUDADANOS - PERSONAS NATURALES ■ ORGANIZACIONES DEL SECTOR SOLIDARIO ■ ENTIDADES PÚBLICAS E INSTITUCIONES EDUCATIVAS 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CIUDADANOS - PERSONAS NATURALES ■ ORGANIZACIONES DE ECONOMÍA SOLIDARIA ■ ORGANIZACIONES SOLIDARIAS DE DESARROLLO ■ ENTIDADES PÚBLICAS E INSTITUCIONES EDUCATIVAS 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CIUDADANOS - PERSONAS NATURALES ■ ORGANIZACIONES COOPERATIVAS ■ ORGANIZACIONES ASOCIACIONES ■ ORGANIZACIONES SOLIDARIAS DE DESARROLLO 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ENTIDADES PÚBLICAS ■ ORGANIZACIONES COOPERATIVAS ■ ORGANIZACIONES ASOCIACIONES ■ OTRAS FORMAS ASOCIATIVAS SOLIDARIAS 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ENTIDADES PÚBLICAS ■ ORGANIZACIONES COOPERATIVAS ■ ORGANIZACIONES ASOCIACIONES ■ OTRAS FORMAS ASOCIATIVAS SOLIDARIAS



Ficha técnica del documento 2022

REVISIÓN GUÍA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	MAGDA PATRICIA ESTRADA PROFESIONAL ESPECIALIZADA GRUPO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN JULIO/2022
ACTUALIZACIÓN CIFRAS PARA VERIFICACIÓN DE VARIABLES POR GRUPOS DE USUARIOS	MAGDA PATRICIA ESTRADA PROFESIONAL ESPECIALIZADA GRUPO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN AGOSTO/2022
REVISIÓN DE DOCUMENTO	CAROLINA BONILLA CORTÉS COORDINADORA GRUPO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN AGOSTO/2022
APROBACIÓN DE DOCUMENTO	MARIBEL REYES GARZÓN DIRECTORA TÉCNICA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y PLANEACIÓN AGOSTO /2022
PUBLICACIÓN EN WEB Y DIFUSIÓN	GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA UAEOS AGOSTO/2022

