



Unidad Solidaria



2024

DOCUMENTO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Grupo de Atención al ciudadano
Proceso de servicio al Ciudadano



Contenido

1. Presentación	2
2. La importancia de reconocernos.....	3
a) ¿Qué es la Unidad Solidaria?	3
b) ¿Cómo trabajamos en la Unidad Solidaria?	3
c) ¿Con quienes trabajamos en la Unidad Solidaria?	4
d) Portafolio de servicios, productos y trámite de la Unidad Solidaria	5
3. ¿Cómo se construyó este documento?.....	6
a) Población	7
Atenciones realizadas por la oficina de servicio al ciudadano.....	7
b) Identificación de variables de agrupación	9
c) Agrupación por variables	10
Personas Naturales:.....	10
4. Los ciudadanos: centro del accionar de la Unidad Solidaria	14
5. ¿Cuáles son nuestros grupos de usuarios?	17
6. Recomendaciones.....	17
7. Histórico del documento Caracterización de Usuarios Unidad Solidaria	18
Ficha técnica del documento 2023.....	19



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 – Unidad Solidaria - 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 Unidad Solidaria el trabajo con los ciudadanos(as) y la comunidad requiere una especial atención en su aproximación de los procesos sociales, simbólicos y subjetivos tanto del individuo como de la comunidad, generando y resignificando prácticas e identidades a partir de los proyectos asociativos y su incidencia en los territorios.

La apuesta institucional confluye en promover y fomentar una asociatividad popular, social y solidaria, donde el ser humano constituye el centro y fin del accionar de la economía. La transición a un nuevo modelo de operación de la Unidad Solidaria pone el acento en las estrategias locales, en la cual los ciudadanos, como actores del territorio, constituyen el centro en el desarrollo de planes, programas y proyectos orientados a promover la cultura asociativa solidaria, el fomento de organizaciones solidarias y la construcción de territorios asociativos solidarios.

En esta versión se ha ajustado la información institucional siguiendo los avances conceptuales y metodológicos derivados de la puesta en marcha de la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz. Las cifras empleadas en el análisis tienen en cuenta la gestión aportada por el procedimiento de gestión de peticiones y el proceso de fomento de las organizaciones solidarias con corte a diciembre de 2023.



2. La importancia de reconocernos

a) ¿Qué es la Unidad Solidaria?

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias es la entidad adscrita al Ministerio de Trabajo, 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

Somos la entidad del Gobierno Nacional que fomenta e impulsa la asociatividad solidaria, popular y comunitaria, para el desarrollo social, cultural, ambiental, económico y político de las comunidades y los territorios para hacer de Colombia una potencia mundial de la vida

Visión

En el año 2026, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias será reconocida como la entidad líder en la coordinación, articulación e implementación de la AGENDA ASOCIATIVIDAD SOLIDARIA PARA LA PAZ, que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana y a la paz total en los territorios.

b) ¿Cómo trabajamos en la Unidad Solidaria?

Trabajamos siguiendo el planteamiento de la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz (ASPP), una herramienta transversal que facilita la planeación institucional e interinstitucional de la Unidad Solidaria para alcanzar los propósitos que perseguimos

- Fortalecer territorialmente las organizaciones de la economía solidaria, popular, comunitaria y social.
- Mejorar la cooperación y las redes
- Articular los esfuerzos y recursos intersectoriales e interinstitucionales para la asociatividad solidaria

Para los procesos de planeación, desarrollo, evaluación y mejora de los planes, programas y proyectos en la Unidad Solidaria 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 Solidaria están dirigidos a impulsar la inclusión social y productiva de las mujeres, la población en procesos de reincorporación, las personas con discapacidad, los campesinos, grupos étnicos, jóvenes, población víctimas, entre otras. De esta forma, a través del modelo asociativo solidario, buscamos 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, el mejoramiento de la calidad de vida y su incidencia en la construcción de territorios asociativos solidarios.

c) ¿Con quienes trabajamos en la Unidad Solidaria?

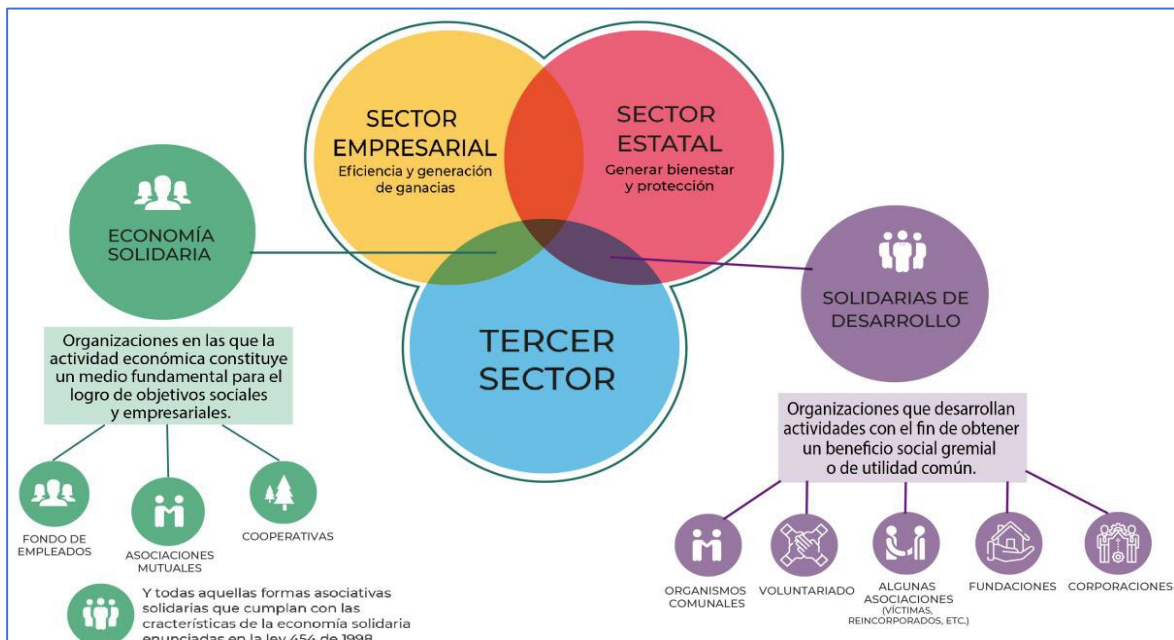
Trabajamos con personas y organizaciones (públicas y privadas) que interactúan en la construcción y desarrollo de los que se conoce como sector solidario.



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 Unidad Solidaria en la siguiente gráfica ilustra el concepto anteriormente descrito:



Fuente: Uaeos,2021

d) Portafolio de servicios, productos y trámite de la Unidad Solidaria

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 Solidaria 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?

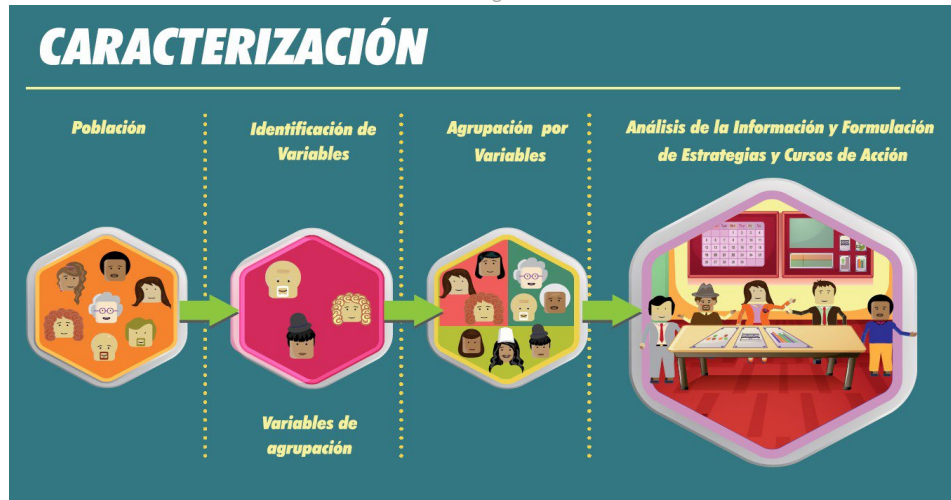
Este documento se realizó tomando como referencia la GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS² que pone a disposición de todas las entidades públicas el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

“...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 satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación 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

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/CDI/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

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



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

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@unidadesolidaria.gov.co
- Chat vía WhatsApp: a través de la línea celular: 322 844 4559 5
- Chat Web, portal web www.unidadesolidaria.gov.co
- Formulario web PQRD en <http://sitios.unidadesolidaria.gov.co/PQRS/>
- 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 pm. 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 am 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.unidadsolidaria.gov.co/index.php/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/agende-su-cita>

Durante el 2023, la Unidad Solidaria gestionó un total de **1827** peticiones por los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía. A continuación, se presenta el acumulado obtenido de los canales más utilizados en 2023:

Tabla. Cantidad de peticiones por Canal – Vigencia 2023

Canales de Consulta	Total	Porcentaje
Correo Electrónico	30	2%
Teléfono celular	802	44%
Teléfono Fijo	60	3%
WhatsApp	4	0%
Personalizado	175	10%
Chat	37	2%
Correo Postal	230	13%
Aplicativo PQRD	230	13%
Redes sociales	259	14%
TOTAL	1827	100%

Tomado del Informe Anual de Servicio al Ciudadano 2023

De acuerdo con los datos arrojados por la tabla, el correo electrónico fue el canal preferido por los ciudadanos para realizar las consultas, seguido del canal telefónico celular y teléfono fijo. Lo que indica que hay una tendencia a las formas asincrónicas de comunicación, sin embargo, si se suman los dos medios del canal telefónico (37.4%) muestran se prefiere la interacción sincrónica en la que es importante el contacto directo con el profesional de la oficina de servicio al ciudadano.

De las 1827 peticiones fueron realizadas en un **38%** por ciudadanos, personas naturales, y el **59%** representaron a personas jurídicas, acorde al informe anual de servicio al ciudadano. Vale indicar que solamente un **1%** correspondió a anónimos, ciudadanos que decidieron no revelar sus datos por confidencialidad en la petición.

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 2023, como parte de las acciones de fomento, la Unidad Solidaria benefició a **12.294 personas de manera directa y 281.037 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	COMPORTEAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> Ubicación Clima 	<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 	<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

⁴ Datos suministrados por el Grupo de Planeación y Estadística de la UAEOS en la fecha 5/08/2023



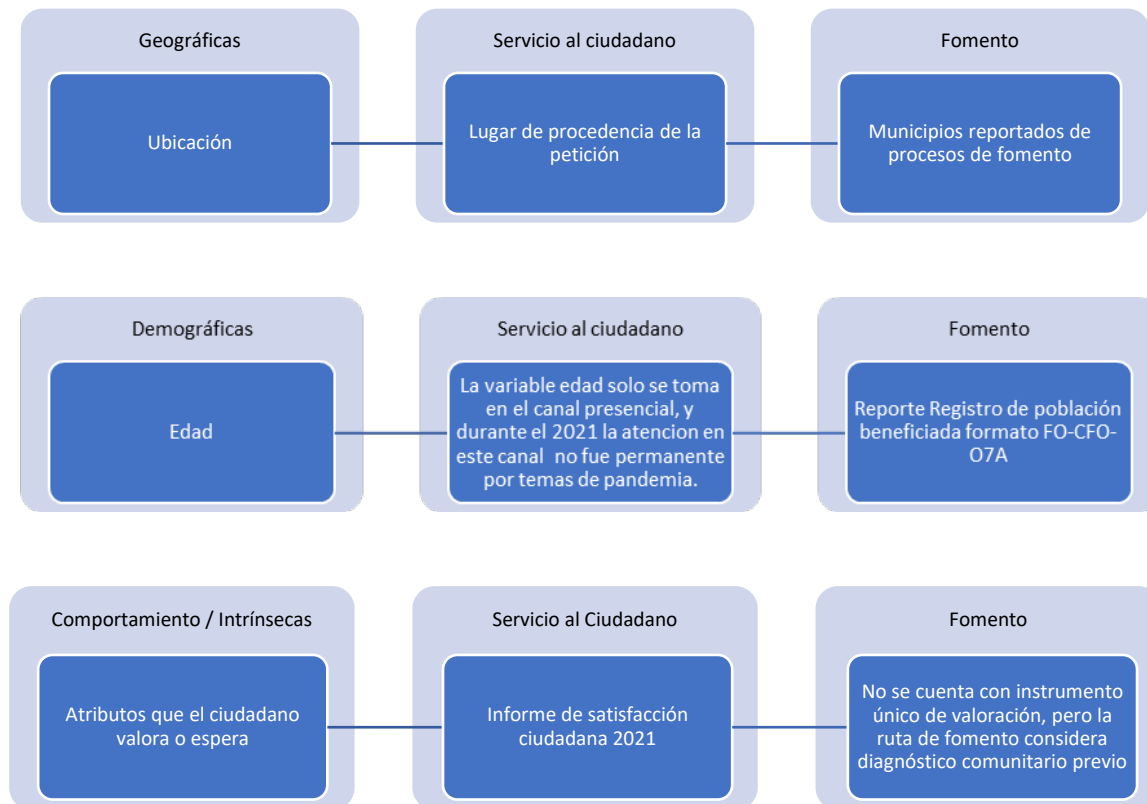
Para personas jurídicas

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

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



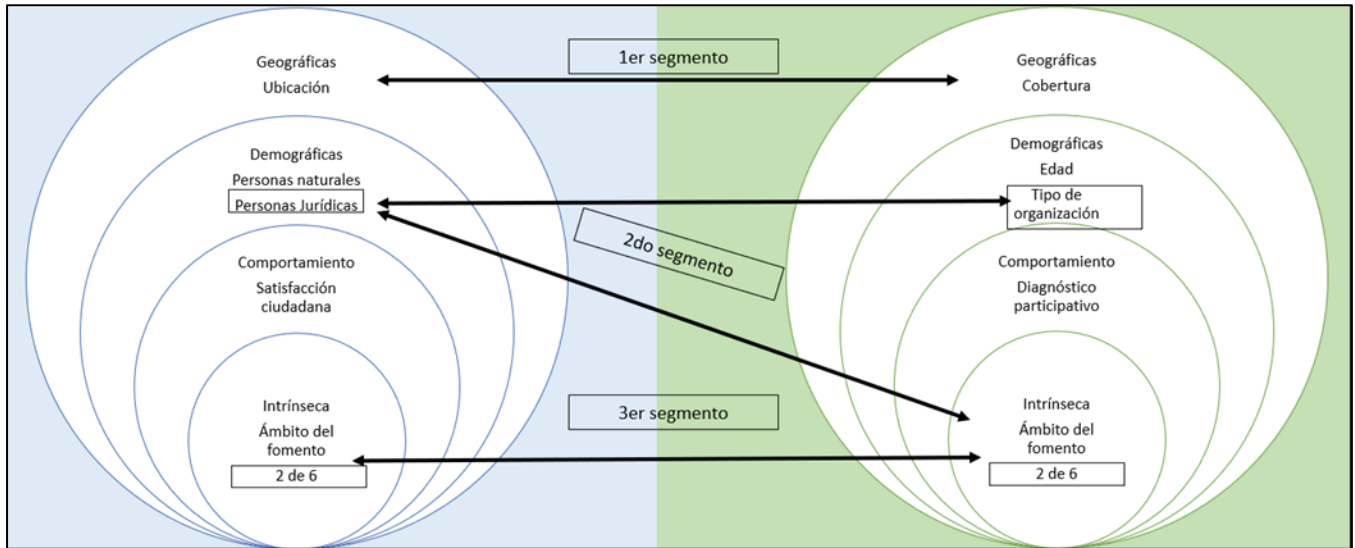


Personas jurídicas

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 Unidad Solidaria

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 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		
Geográfica Territorio	Ubicación y Cobertura geográfica	Origen de peticiones*	Población beneficiaria
	Bogotá D.C.	686	
	Diferente a Bogotá D.C. en Colombia	917	
	No es posible determinar su origen	195	
	Municipios atendidos (incluye Bogotá)		249
	Municipios rurales y PDET (implementación planfes)		213
	Municipios PDET		57
	Municipios no PDET (incluye Bogotá)		192
Demográfica Personas Naturales	Sexo	Ciudadanos atendidos	Población beneficiaria
	Mujer	869	6860
	Hombre	923	5434
	Otro	9	0
Intrínseca Ámbitos del fomento	Ámbito del fomento	Peticiones atendidas	Ámbito del fomento trabajados
	Promoción	3	19038 personas
	Creación	119	99
	Fortalecimiento	75	796
De comportamiento Tipología Organizacional	Tipos de Organizaciones	Tipo de organización referenciada en la petición	Tipo de organización fomentada
	Asociación (artesanos, agropecuaria, campesina, otras)	146 (b)	600
	Cooperativa	309	120
	Corporación	143	51
	Federación	2 (c)	3
	Fondo de empleados	50	1
	Fundación	144	66
	Institución auxiliar del cooperativismo	14	
	Juntas de acción comunal	17	6
	Otro tipo de organizaciones	34(d)	24
	Instituciones educativas	82	
	Precooperativa	8	2
	Organizaciones de economía comunitaria, popular y de vivienda		16
	Grupo asociativo		2
	Consejo comunitario		1
	ADMINISTRADORA PÚBLICA COOPERATIVA (APC)		2
Colectivo. con intención de formalizar la figura jurídica.		1	

- (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



* Origen de peticiones es conveniente aclarar que 3 peticiones provenían fuera del país por el interés en tema del Voluntariado Juvenil Alianza del Pacífico.

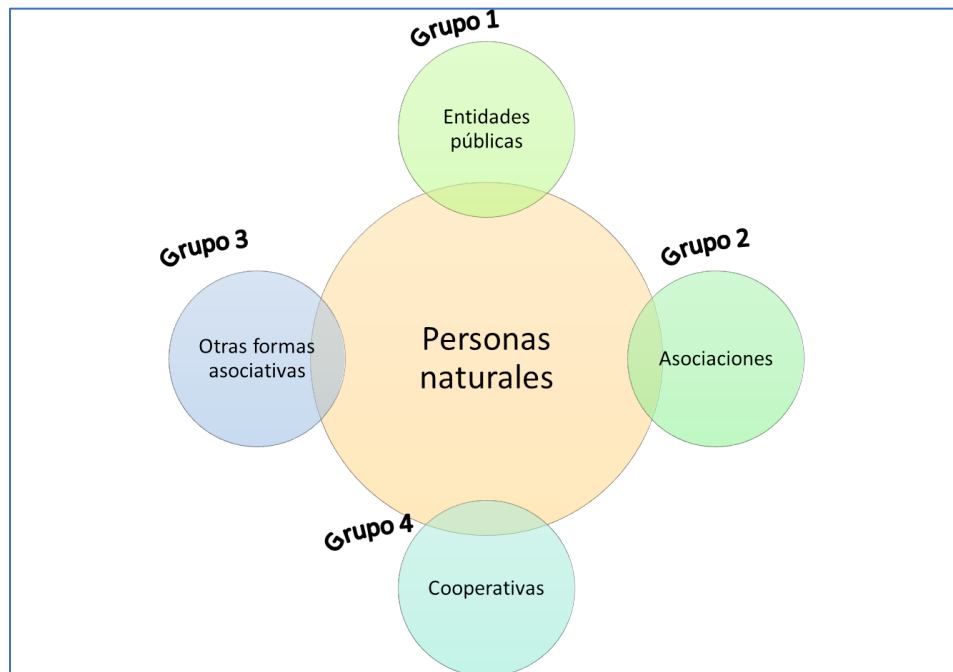
De acuerdo con los cambios de direccionamiento estratégico por lo estipulado en el articulado del Plan Nacional de Desarrollo, Ley 2294 de 2023, en su artículo 85 que dice:

“fortalece las funciones de la Unidad Solidaria, adicionando las siguientes. “Diseñar, adoptar, coordinar, ejecutar y promover los planes, programas y proyectos asociados con la economía solidaria, popular, comunitaria y social en el marco de la Agenda de la Asociatividad Solidaria para la Paz”.

Se definió una nueva misión y visión institucional, y se hace necesario actualizar todos los documentos estratégicos como la caracterización de usuarios para incorporar el nuevo lineamiento establecido por el gobierno nacional.

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 Gestión Administrativa que lidera el proceso de servicio al ciudadano, planteamos a la Unidad Solidaria las siguientes recomendaciones:

- Incluir las categorías derivadas de la asociatividad popular, comunitaria y solidaria, para una mejor caracterización de los usuarios, en la cual se pueda hacer visible la oferta institucional que se desprende para cada uno.
- Armonizar las estadísticas del procedimiento de gestión de peticiones en lo concerniente a la variable territorio y facilitar la comparación con el proceso misional de fomento, incorporando: municipio rural, municipio PDET y municipio no PDET.
- Revisar la captura de información de los procesos misionales por cada ámbito del fomento, ya que solamente se está reportando tres ámbitos de los seis propuestos: promoción, creación y fortalecimiento

7. Histórico del documento Caracterización de Usuarios Unidad Solidaria

Vigencias/ Datos	2011	2013	2016	2019	2021	2022	2023	2024
Cifras de análisis empleadas	Base 2009	Base 2009	Base 2015	Base 2018	Base 2020	Base 2021	Base 2022	Base 2023
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 	<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 2023

Revisión Guía Caracterización de Usuarios	Magda Patricia Estrada Garzón Profesional especializada Grupo de Gestión Administrativa Julio/2023
Actualización cifras para verificación de variables por grupos de usuarios	Magda Patricia Estrada Garzón Profesional especializada Grupo de Gestión Administrativa Agosto/2023
Revisión de documento	Angela María Gutiérrez Restrepo Coordinadora Grupo de Gestión Administrativa Agosto/2023
Aprobación de documento	Ronal Alfonso Torres Torres Subdirector Subdirección Nacional Agosto /2023
Publicación en web y difusión	Grupo de Conectividad Solidaria y Prensa Unidad Solidaria Agosto/2023

Fin del documento.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias



@USolidariaCo



WWW.UNIDADSolidaria.GOV.CO