



El empleo  
es de todos

**UAEOS**

# **INFORME CUARTO TRIMESTRE DE SERVICIO AL CIUDADANO 2020**

**Elaborado por: Jerson David Forero Barbosa**  
Profesional Equipo Educación e Investigación  
Servicio al Ciudadano

## Tabla de contenido

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| <b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>             | 3  |
| <b>PETICIONES DE OCTUBRE DE 2020</b>     | 5  |
| Acumulado de peticiones del año 2020     | 5  |
| Estado de las peticiones                 | 5  |
| Oportunidad en las respuestas            | 6  |
| Canales de atención                      | 6  |
| Tipo de peticiones                       | 8  |
| Tema de consulta                         | 9  |
| <b>ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES</b> | 10 |
| Peticiones de origen Bogotá              | 10 |
| Peticiones de origen Colombia sin Bogotá | 11 |
| Peticiones sin información de origen     | 12 |
| <b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>       | 13 |
| Discriminación por sexo                  | 14 |
| Personas jurídicas                       | 14 |
| <b>SATISFACCIÓN CIUDADANA</b>            | 16 |
| Tabulación de encuestas:                 | 16 |
| <b>CENTRO DOCUMENTAL</b>                 | 16 |
| <b>PETICIONES DE NOVIEMBRE DE 2020</b>   | 17 |
| Acumulado de peticiones del año 2020     | 17 |
| Estado de las peticiones                 | 17 |
| Oportunidad en las respuestas            | 18 |
| Canales de atención                      | 18 |
| Tipo de peticiones                       | 20 |
| Tema de consulta                         | 21 |
| <b>ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES</b> | 22 |
| Peticiones de origen Bogotá              | 22 |
| Peticiones de origen Colombia sin Bogotá | 23 |
| Peticiones sin información de origen     | 24 |
| <b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>       | 25 |
| Discriminación por sexo                  | 26 |

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| Personas jurídicas .....                       | 26        |
| <b>SATISFACCIÓN CIUDADANA .....</b>            | <b>28</b> |
| Tabulación de encuestas: .....                 | 28        |
| <b>CENTRO DOCUMENTAL .....</b>                 | <b>29</b> |
| <b>PETICIONES DE DICIEMBRE DE 2020 .....</b>   | <b>30</b> |
| Acumulado de peticiones del año 2020.....      | 30        |
| Estado de las peticiones .....                 | 30        |
| Oportunidad en las respuestas .....            | 31        |
| Canales de atención.....                       | 31        |
| Tipo de peticiones .....                       | 33        |
| Tema de consulta.....                          | 34        |
| <b>ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES .....</b> | <b>35</b> |
| Peticiones de origen Bogotá.....               | 35        |
| Peticiones de origen Colombia sin Bogotá ..... | 36        |
| Peticiones sin información de origen.....      | 37        |
| <b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....</b>        | <b>38</b> |
| Discriminación por sexo .....                  | 39        |
| Personas jurídicas .....                       | 39        |
| <b>CENTRO DOCUMENTAL .....</b>                 | <b>41</b> |

## SERVICIO AL CIUDADANO

### Objetivo

Dar a conocer las cifras generales de la atención al ciudadano por parte de Servicio al Ciudadano – SC; así como el comportamiento de la satisfacción ciudadana, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre.

### Situaciones relevantes ocurridas en el mes

- Se participó en reuniones para ver la funcionalidad del aplicativo web de peticiones, que se está implementado y se encuentra en proceso de entrar en funcionamiento.

### Glosario

| CONCEPTO                           | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>APLICATIVO WEB PQRD</b>         | Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar las solicitudes.                                                                                                                                                                                                     |
| <b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>       | 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.                                                                                                                |
| <b>PQRDS</b>                       | Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>PETICIÓN</b>                    | 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.                                                                                                                         |
| <b>PETICIÓN DE INFORMACIÓN</b>     | 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.                                                                                                                                             |
| <b>PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN</b>   | Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.                                                                                                                                                                        |
| <b>PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL</b> | 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.                                                                                                                  |
| <b>PETICIÓN DE CONSULTA</b>        | 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. |
| <b>RECLAMO</b>                     | 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.                                                                                                   |
| <b>QUEJA</b>                       | 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.                                                                                                                   |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DENUNCIA</b>   | 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.                                                                                     |
| <b>SUGERENCIA</b> | Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>TRÁMITE</b>    | 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.                                                                                                                                                     |
| <b>RECURSOS</b>   | 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. |

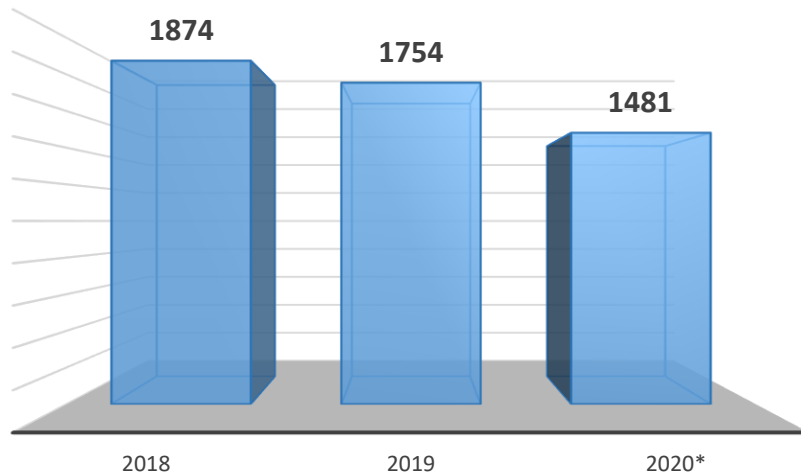
Tabla 1. Glosario: definiciones de conceptos

## PETICIONES DE OCTUBRE DE 2020

Durante el mes de octubre de 2020 se recibieron un total de **137 peticiones**.

### Acumulado de peticiones del año 2020

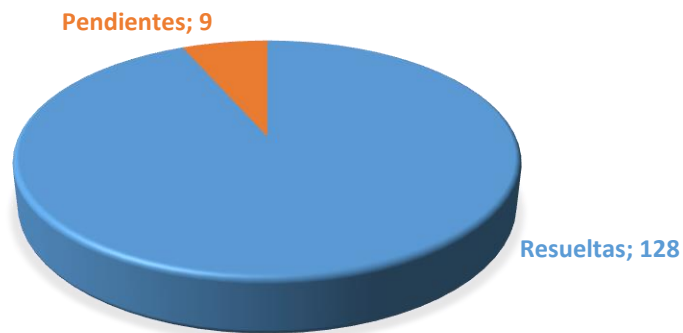
En lo corrido del 2020, el acumulado es de 1481 Peticiones, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.



Gráfica 1. Peticiones acumuladas por año (2018-2020) \* Cifra parcial

### Estado de las peticiones

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



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

El 03 de noviembre de 2020 fue informado el comité directivo sobre el estado de las peticiones, aclarando sobre las que les fueron trasladadas a las diferentes áreas de la Unidad y a corte del 30 de octubre, se encontraban pendientes de respuesta.

### Peticiones pendientes meses anteriores:

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

### Peticiones en buzones:

En el mes de octubre de 2020, no se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad, por cuanto no hay atención en las instalaciones de la unidad.

El seguimiento de las peticiones pendientes del mes de octubre puede ser consultado en [Seguimiento OSC octubre 2020](#)

### Oportunidad en las respuestas

En el mes de octubre de 2020, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta, frente a septiembre; 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 0,70 días para el mes de octubre del 2020. De los cuales, para los canales de atención directos (personalizado, telefónico y chat) atendidos directamente por la OSC y el Equipo de Educación e Investigación, que suman 64 peticiones con un 47% de la participación mensual, tienen un tiempo de respuesta de 0,26 días. Mientras que los canales de atención indirectos (correo electrónico, correo postal, aplicativo PQRD y Redes sociales), que son atendidos tanto por la OSC como por todas las áreas de la UAEOS, suman 73 peticiones que presentan un promedio de 1,13 días de respuesta.

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 89% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 4% 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                            | 110      | 80% |
| Rango de 2 a 5 días después             | 13       | 9%  |
| Rango de 6 a 10 días después            | 4        | 3%  |
| Rango de 11 a 20 días después           | 1        | 1%  |
| Rango de 20 a 30 días después           | 0        | 0%  |
| Están en trámite                        | 9        | 7%  |

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.

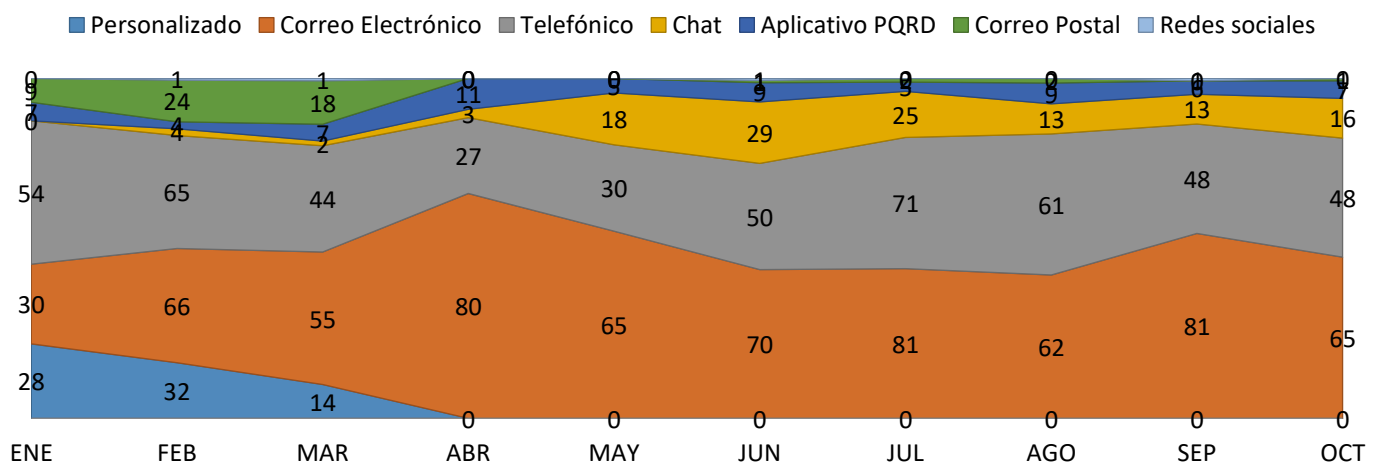
La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercándonos de una mejor forma a la ciudadanía mediante cualquiera nuestros canales. En el comportamiento mensual de las peticiones encontramos la siguiente distribución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

| CANAL              | Cantidad   |
|--------------------|------------|
| Correo Electrónico | 65         |
| Telefónico         | 48         |
| Chat               | 16         |
| Aplicativo PQRD    | 7          |
| Correo Postal      | 1          |
| Redes sociales     | 0          |
| Personalizado      | 0          |
| <b>Totales</b>     | <b>137</b> |

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

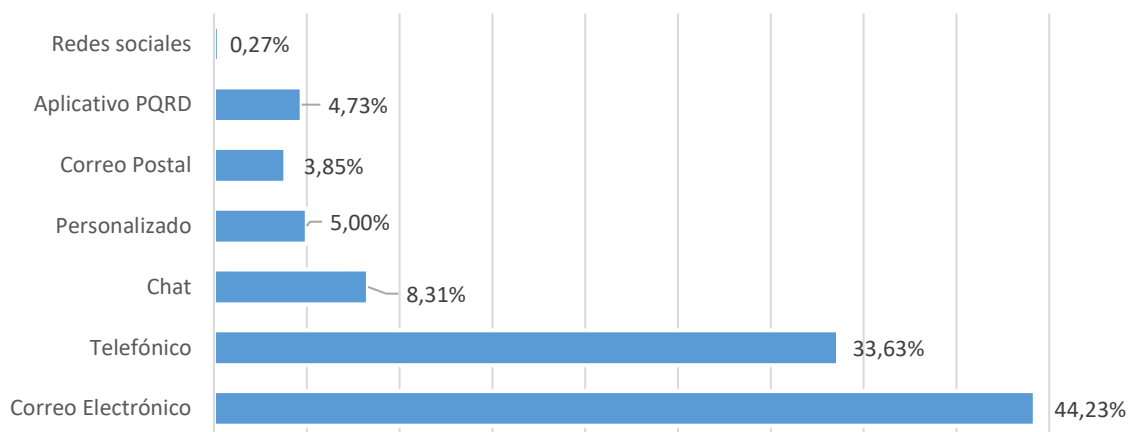
En esta etapa de confinamiento por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento del mes de octubre que las cifras de los canales de atención Correo Electrónico y Telefónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente, con una amplia diferencia en este mes, donde el Correo Electrónico disminuye su participación del 54% al 47%, mientras que el Telefónico aumenta su participación porcentual pasando del 32% al 35%. Respecto al otro canal que ha tenido relevancia esta época el Chat, se observa un aumento en la participación pasando del 9%, al 16%, respecto del mes anterior.

Para el acumulado por canal de consulta del 2020 y probablemente como efecto del confinamiento obligatorio, el canal Correo Electrónico mantiene la primera posición y el Chat se mantiene en el pódium de los más importantes, conservando la tercera posición.



Gráfica 3. Comparativo de canal de atención mensual

Se observa en las cifras mensuales del 2020, que desde el mes de marzo el canal de atención de correo electrónico se afianza en la primera posición de consulta en el acumulado del año, rebasando al segundo lugar, el canal Telefónico, con más de diez (10) puntos porcentuales.



Gráfica 4. Participación por canal de consulta

Teniendo en cuenta, que las condiciones de confinamiento y aislamiento social por la cuarentena decretada continuaron hasta la última semana del mes de agosto y desde entonces se ha dado el aislamiento inteligente. En las cifras acumuladas del 2020 hasta el mes de octubre, se evidencia que la atención mediante los canales de atención indirectos (Correo Electrónico, Correo Postal, Aplicativo PQRD y Redes Sociales) y los canales atención directos (Telefónico, Personalizado y Chat) aumentan levemente sus diferencias en porcentajes agregados de participación, con un 53,07% y 46,93% respectivamente. Donde se observa la preferencia de los ciudadanos que interactúan con la UAEOS, a efectos de tramitar peticiones en lo corrido del 2020, a hacerlo en su mayoría mediante los canales de atención indirectos.

### Tipo de peticiones

De las 137 peticiones recibidas en el mes de octubre de 2020, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

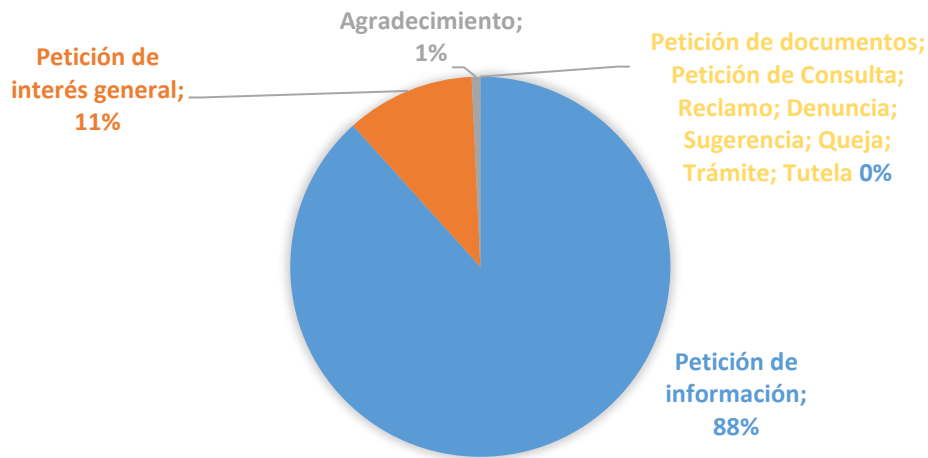
| Tipo de PQRDS               | Cantidad   |
|-----------------------------|------------|
| Petición de información     | 121        |
| Petición de interés general | 15         |
| Agradecimiento              | 1          |
| Petición de documentos      | 0          |
| Reclamo                     | 0          |
| Petición de Consulta        | 0          |
| Denuncia                    | 0          |
| Sugerencia                  | 0          |
| Queja                       | 0          |
| Trámite                     | 0          |
| Tutela                      | 0          |
| <b>Totales</b>              | <b>137</b> |

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 interés general disminuyen el porcentaje de participación general en siete (7) puntos porcentuales respecto al mes anterior, pasando con de un 17% a un 11% de la participación general, como se observa en la gráfica 5.

### Participación por tipo de petición

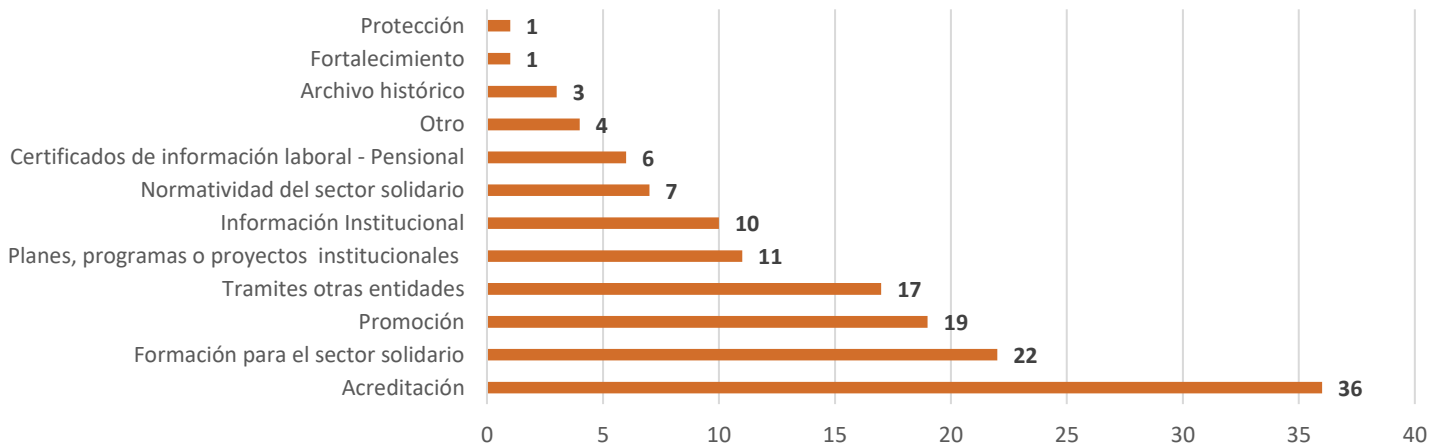
Para el mes de octubre se observan los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:



Gráfica 5. Participación mensual por tipo de petición

### Tema de consulta

Revisando las cifras por temas consultados, para octubre se observa que, aunque se mantiene la tendencia en el primer lugar con el tema de “Acreditación”, aumenta su participación porcentual pasando del 21% al 26% del total de la participación. En segundo lugar, de participación general continúa escalando posiciones el tema de “Formación para el sector solidario”, con un 16% frente al 13% anterior.



Gráfica 6. Discriminación por tema de consulta

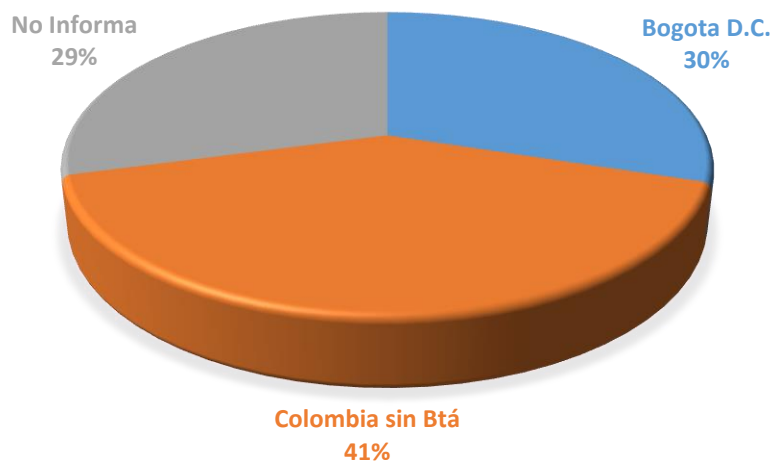
Como hechos relevantes observados en el presente mes tenemos: a) respecto del tema “Información Institucional” que ocupaba el segundo lugar, disminuyó considerablemente la participación en octubre, pasando al sexto lugar con apenas el 7% frente al 20% del mes anterior, b) de otra parte el tema “Promoción” continúa aumentando su importancia y participación, ocupando el tercer lugar pasando del 9% al 14% de participación; c) finalmente el tema “Tramites otras entidades”, que ha tenido gran variación en los últimos meses, continúa siendo relevante por

cuanto aumento nuevamente su participación y se ubica en el cuarto lugar con un 12% de la participación, puede considerarse que persiste la confusión en la ciudadanía, debido a que en nuestro nombre aparece el concepto de “Solidarias”, por cuanto nos consultan por temas de inspección, control y vigilancia, o sobre las ayudas y auxilios de las directrices presidenciales emitidas por la emergencia sanitaria.

### ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Para el mes de octubre se observó respecto de la procedencia de las peticiones, que cambia nuevamente la tendencia vista en el mes anterior y regresa a lo observado en lo corrido del año, donde la ciudad de Bogotá no es el principal origen de las peticiones hacia la UAEOS. Perdiendo porcentaje de participación general.

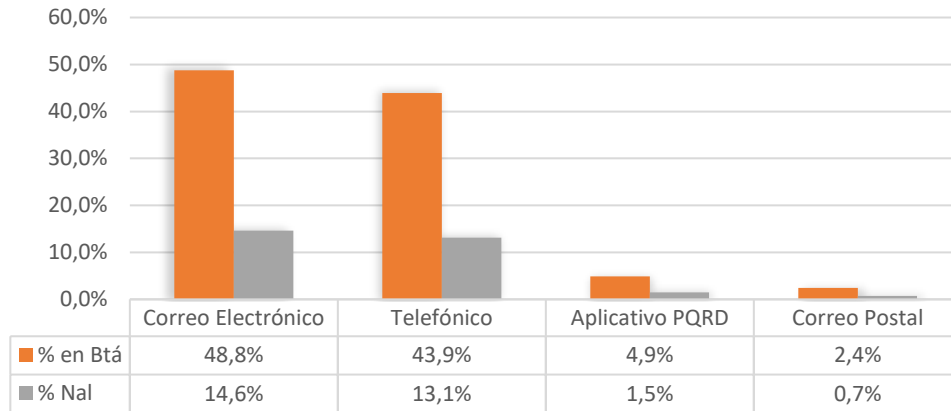
Las cifras obtenidas para octubre muestran que, del total de las 137 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá un total de 56 peticiones, mientras que 41 peticiones provienen de la ciudad de Bogotá.



Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

### Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (41 peticiones), en el mes de octubre se recibieron de cuatro canales de atención. Se observa que mantiene la tendencia y se ubica el canal “Correo Electrónico” como el principal canal de consulta, relegando al segundo lugar al canal “Telefónico”. En tercer lugar, se encuentra el canal “Aplicativo PQRD”, finalmente y aparece el canal de atención “Correo Postal” en el último lugar, gráfica 8.

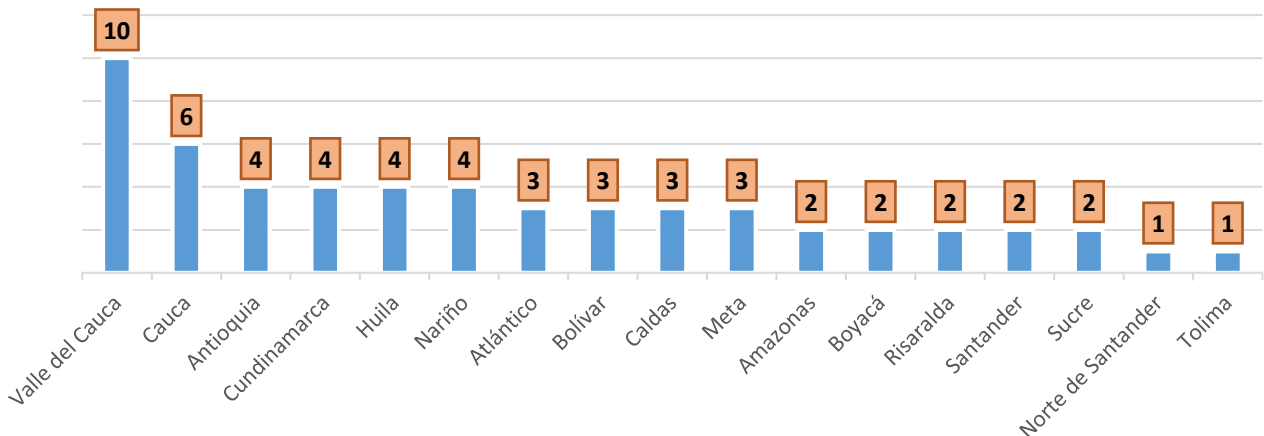


Gráfica 8. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Se aclara que, en atención a la emergencia sanitaria, no se reciben peticiones por el canal de atención “Personalizado”.

### 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 56 peticiones, se distribuyen según la gráfica 9.

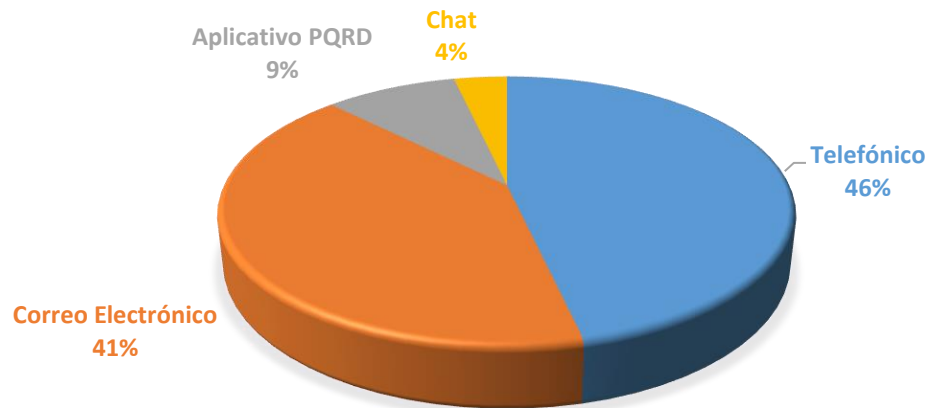


Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

De ese 41% de participación del total de las peticiones de octubre, la participación porcentual de los departamentos muestra que Valle del Cauca y Cauca, con el 7% y 4% respectivamente ocupando los primeros puestos, agrupan el 11% de las peticiones allegadas en el mes, del total de la participación nacional. Destaca el caso del Valle del Cauca, pues se evidencia su importante participación, al ocupar regularmente los primeros lugares por origen de las consultas hacia la UAEOS. El caso de Antioquia, que pasó al tercer lugar; pero continúa siendo un origen importante de las peticiones recibidas en la UAEOS, que en esta ocasión hace parte del restante 30% de la participación nacional que se encuentra representada por ese departamento y otros 14. Para el presente mes nos consultaron de 17 departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

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

Cabe resaltar que los dos canales más utilizados para realizar peticiones, representando el 87% del total de las peticiones de este origen, fueron el Telefónico (26 peticiones) y el Correo electrónico (23 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por el Aplicativo Web de PQRD (5 peticiones) y el Chat (2 peticiones).



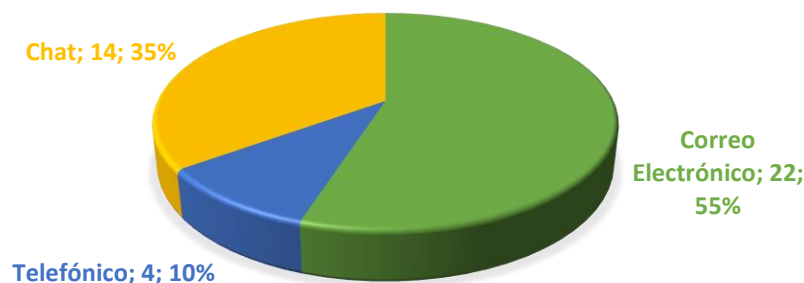
Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

### Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia

Se aclara que, para el presente mes de octubre de 2020, al momento de la elaboración del presente informe, no hubo información reportada de actividades de los Gestores Territoriales de la Unidad, por tal motivo no se reportan cifras.

### 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. Se evidencia que continúa con un porcentaje alto de participación y en aumento, pasando del 23% al 29% de la participación general (40 peticiones).



Gráfica 11. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

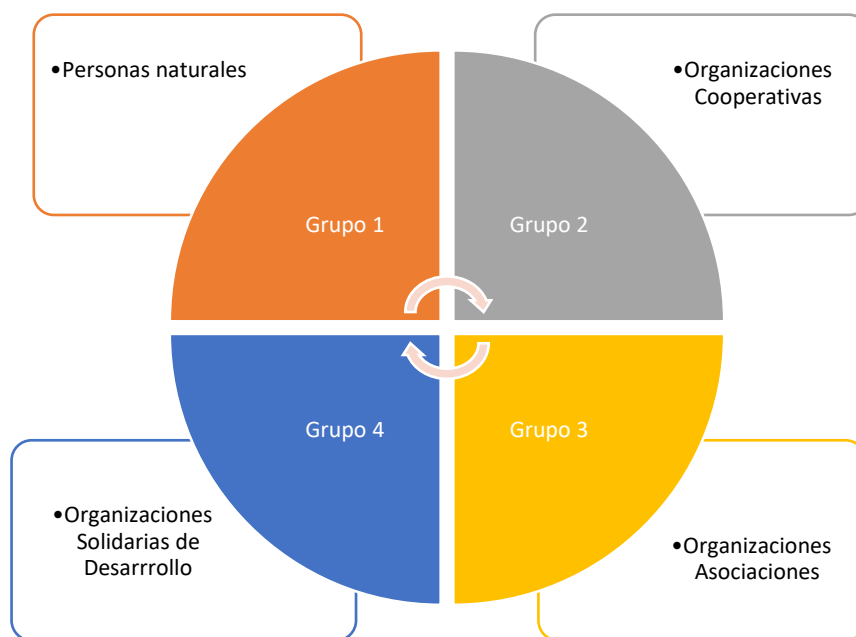
Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales, Chat y telefónico), para el mes de octubre se evidenciaron tres canales, gráfica 11, donde los principales son el “Correo electrónico” y el “Chat”.

## 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.

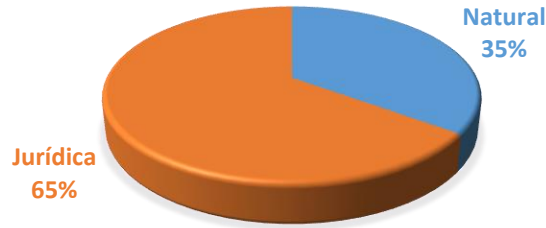
En marco de la actualización de la política de servicio al ciudadano para la UAEOS, teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La apuesta institucional confluye con el objetivo del modelo que ésta promueve, para la economía solidaria el ser humano es centro 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.

Como resultado de este ejercicio en la UAEOS en el 2019, se identifican para el ejercicio misional de la Unidad cuatro (4) grupos de usuarios, que se presenta como propuesta para el 2020:



Gráfica 12. Propuesta pendiente de aprobación por parte de la Dirección de Investigación y Planeación

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de octubre, continua la tendencia vista en el mes pasado, en la cual nos consultaron más personas jurídicas. De las 137 peticiones allegadas, 89 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 48, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la siguiente gráfica.



Gráfica 13. Clasificación por tipo de persona

#### Peticionarios anónimos:

Para el presente mes de octubre, no hubo peticionarios anónimos.

#### Discriminación por sexo

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

|              |            |
|--------------|------------|
| Hombres      | 74         |
| Mujeres      | 61         |
| No aplica    | 2          |
| <b>Total</b> | <b>137</b> |

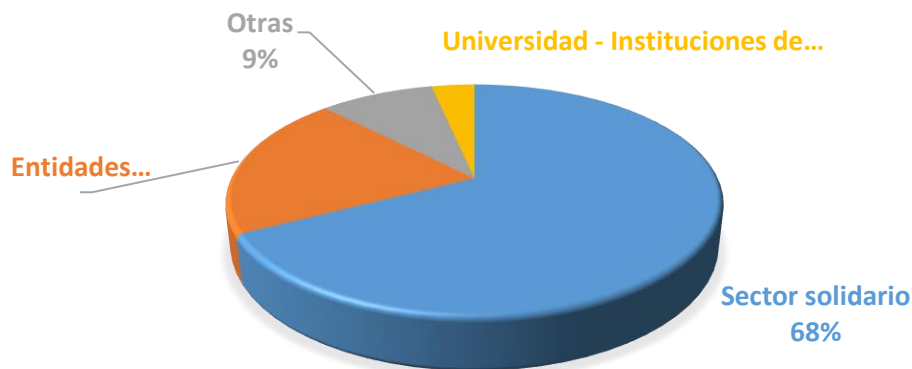
Tabla 5. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación muestran que en la consulta se redujo la cantidad de mujeres que nos consulta. Los porcentajes de participación son de 54% para los hombres y de 45% para mujeres, esto representa una disminución en la participación de mujeres en dos (2) puntos porcentuales, respecto al anterior mes.

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 octubre se refieren a dos (2) peticiones allegadas directamente a nombre de personas jurídicas.

#### Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 89 para el mes de octubre, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 14. 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. Pero se observa una considerable variación respecto del mes anterior; se evidencia un aumento en el porcentaje de participación de las peticiones allegadas por personas jurídicas, por parte de las organizaciones del sector solidario, aumentando del 50% al 68% en la participación. De otra parte, se observa una disminución en la consulta por parte de entidades públicas pasando del 39% al 20%, como se observa en la gráfica 14.

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 fueron 8 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 68%, donde se identificaron 60 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

| Tipo organización       | Cant. |
|-------------------------|-------|
| Cooperativa             | 18    |
| Fundación               | 13    |
| Corporación             | 8     |
| Asociación              | 8     |
| Fondo de empleados      | 7     |
| Organización de 2 grado | 6     |

Tabla 6. 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 octubre, fueron:

- Archivo General de la Nación
- Contraloría General de la República
- Departamento Nacional de Planeación - DNP
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN
- Gobernación del Amazonas
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo - MinCIT
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC
- Ministerio del Trabajo
- Parques Nacionales Naturales de Colombia
- Presidencia de la República
- Superintendencia de la Economía Solidaria - Supersolidaria
- Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas

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

Las instituciones educativas, que elevaron un total de tres (3) peticiones a la UAEOS en el mes de octubre, fueron:

- Institución de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano Las Mercedes
- Institución para el trabajo y el desarrollo humano - DIRAC Consultorías

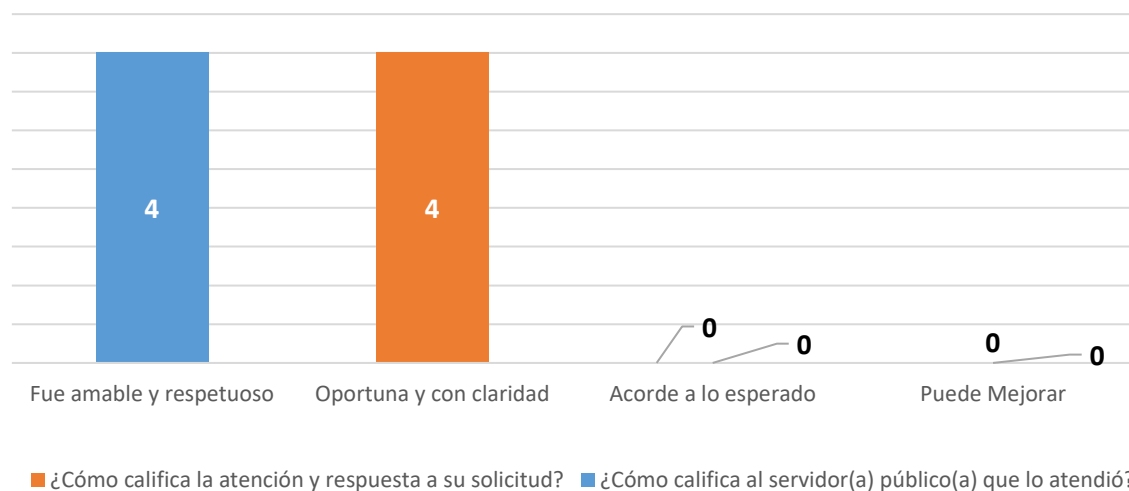
## SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 octubre fue de 137, de las cuales se obtuvieron 4 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 100,0%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de buen servicio fue del 100,0%.

### Tabulación de encuestas:



Grafica 15. Resultados aplicación encuesta de percepción

## CENTRO DOCUMENTAL

### Material de referencia

Durante el mes de octubre de 2020, en atención al aislamiento inteligente, decretado por el gobierno nacional, no hubo atención presencial en las instalaciones de la UAEOS.

### Material de apoyo

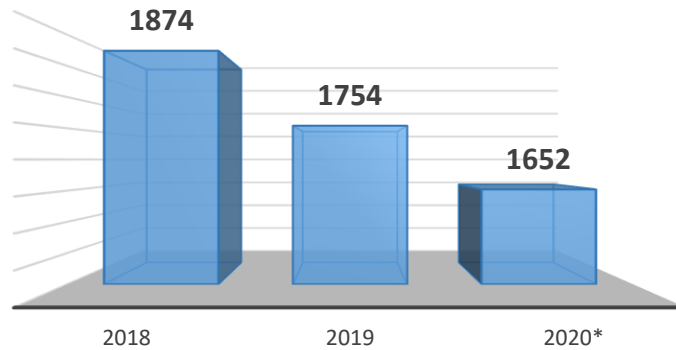
Dada la actual situación de aislamiento inteligente, no se realiza la actualización del inventario del material de apoyo.

## PETICIONES DE NOVIEMBRE DE 2020

Durante el mes de noviembre de 2020 se recibieron un total de **171 peticiones**.

### Acumulado de peticiones del año 2020

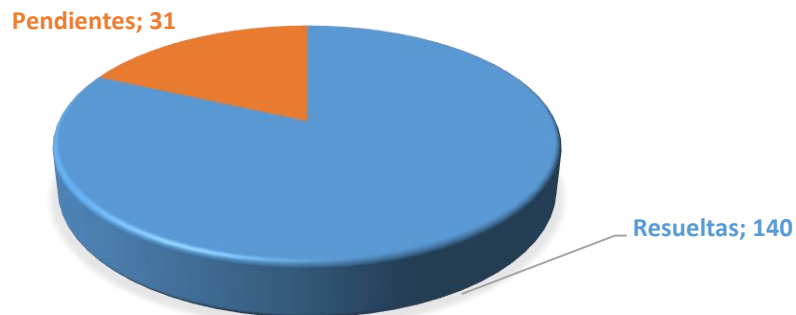
En lo corrido del 2020, el acumulado es de 1652 Peticiones, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.



Gráfica 1. Peticiones acumuladas por año (2018-2020) \* Cifra parcial

### Estado de las peticiones

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



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

El 01 de diciembre de 2020 fue informado el comité directivo sobre el estado de las peticiones, aclarando sobre las que les fueron trasladadas a las diferentes áreas de la Unidad y a corte del 30 de noviembre, se encontraban pendientes de respuesta, incluyendo las peticiones que se allegaron de la encuesta de la Audiencia de Rendición de Cuentas de la UAEOS del 25 de noviembre de 2020.

### Peticiones pendientes meses anteriores:

En el mes de noviembre quedó pendiente una (1) petición del mes de octubre.

### Peticiones en buzones:

En el mes de noviembre de 2020, no se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad, por cuanto no hay atención en las instalaciones de la unidad.

El seguimiento de las peticiones pendientes del mes de noviembre puede ser consultado en [Seguimiento\\_OSC\\_noviembre\\_2020](#)

### Oportunidad en las respuestas

En el mes de noviembre de 2020, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta, frente a octubre; 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 1,55 días para el mes de noviembre del 2020. De los cuales, para los canales de atención directos (personalizado, telefónico y chat) atendidos directamente por la OSC y el Equipo de Educación e Investigación, que suman 71 peticiones con un 42% de la participación mensual, tienen un tiempo de respuesta de 0,11 días. Mientras que los canales de atención indirectos (correo electrónico, correo postal, aplicativo PQRD y Redes sociales), que son atendidos tanto por la OSC como por todas las áreas de la UAEOS, suman 100 peticiones que presentan un promedio de 2,91 días de respuesta.

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 77% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 5% fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte para comité directivo, teniendo en cuenta que muchas de ellas llegaron los últimos días del mes, debido a la Audiencia de Rendición de Cuentas de la UAEOS.

| Rango de días de respuesta a Peticiones | Cantidad | %   |
|-----------------------------------------|----------|-----|
| El mismo día                            | 98       | 57% |
| Rango de 2 a 5 días después             | 33       | 19% |
| Rango de 6 a 10 días después            | 4        | 2%  |
| Rango de 11 a 20 días después           | 5        | 3%  |
| Rango de 20 a 30 días después           | 0        | 0%  |
| Están en trámite                        | 31       | 18% |

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.

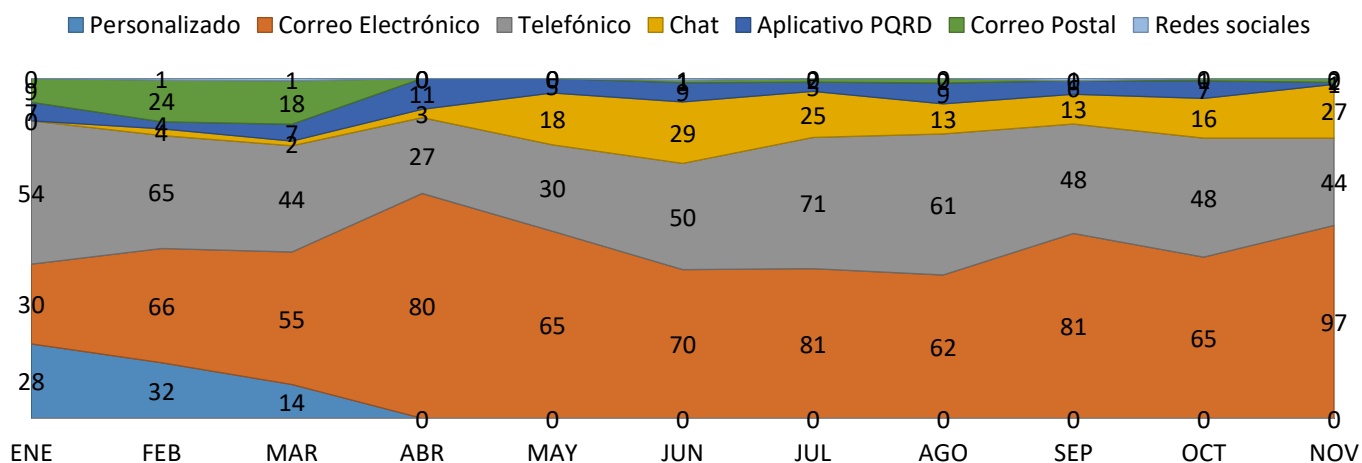
La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercándonos de una mejor forma a la ciudadanía mediante cualquiera nuestros canales. En el comportamiento mensual de las peticiones encontramos la siguiente distribución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

| CANAL              | Cantidad   |
|--------------------|------------|
| Correo Electrónico | 97         |
| Telefónico         | 44         |
| Chat               | 27         |
| Correo Postal      | 2          |
| Aplicativo PQRD    | 1          |
| Redes sociales     | 0          |
| Personalizado      | 0          |
| <b>Totales</b>     | <b>171</b> |

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

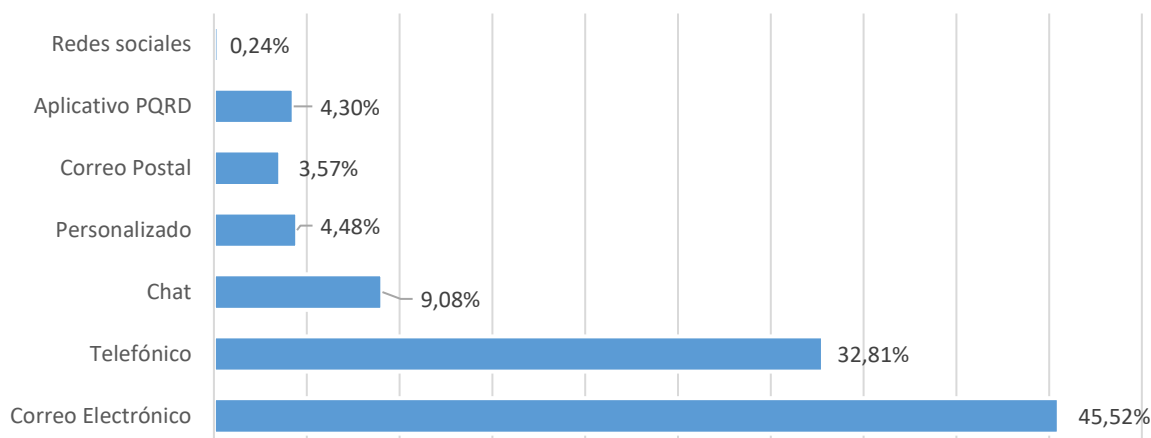
En esta etapa de confinamiento por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento del mes de noviembre que las cifras de los canales de atención Correo Electrónico y Telefónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente, con una amplia diferencia en este mes, donde el Correo Electrónico aumenta su participación del 47% al 57%, mientras que el Telefónico disminuye su participación porcentual pasando del 35% al 26%. Respecto al otro canal que ha tenido relevancia ésta época el Chat, se observa que mantiene la participación del 16%, igual que el mes anterior.

Para el acumulado por canal de consulta del 2020 y probablemente como efecto del confinamiento obligatorio, el canal Correo Electrónico mantiene la primera posición y el Chat se mantiene en el pódium de los más importantes, conservando la tercera posición.



Gráfica 3. Comparativo de canal de atención mensual

Se observa en las cifras mensuales del 2020, que desde el mes de marzo el canal de atención de Correo Electrónico, se afianza en la primera posición de consulta en el acumulado del año, rebasando al segundo lugar, el canal Telefónico, con más de diez (10) puntos porcentuales.



Grafica 4. Participación por canal de consulta

Teniendo en cuenta, que las condiciones de confinamiento y aislamiento social por la cuarentena decretada, continuaron hasta la última semana del mes de agosto y desde entonces se ha dado el aislamiento inteligente. En las cifras acumuladas del 2020 hasta el mes de noviembre, se evidencia que la atención mediante los canales de atención indirectos (Correo Electrónico, Correo Postal, Aplicativo PQRD y Redes Sociales) y los canales atención directos (Telefónico, Personalizado y Chat) aumentan levemente sus diferencias en porcentajes agregados de participación, con un 53,63% y 46,37% respectivamente. Donde se observa la preferencia de los ciudadanos que interactúan con la UAEOS, a efectos de tramitar peticiones en lo corrido del 2020, a hacerlo en su mayoría mediante los canales de atención indirectos.

### Tipo de peticiones

De las 171 peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2020, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

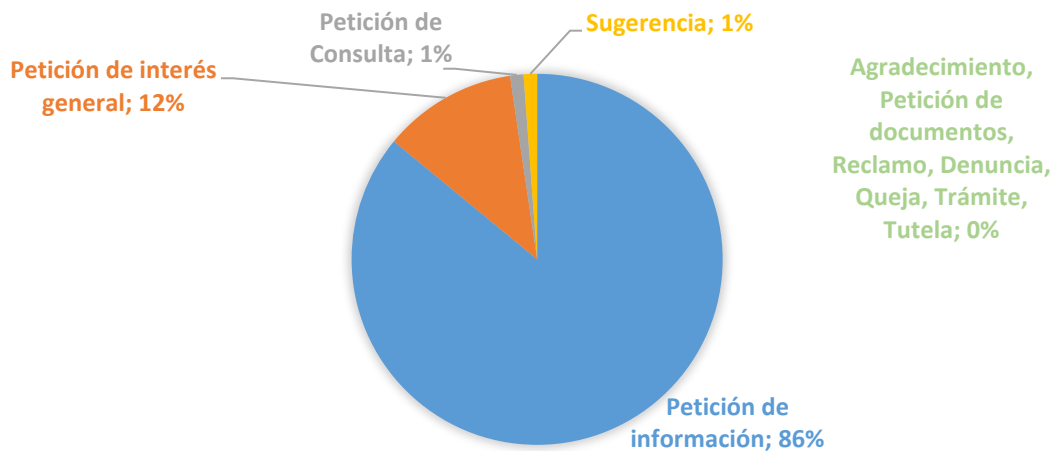
| Tipo de PQRDS               | Cantidad   |
|-----------------------------|------------|
| Petición de información     | 147        |
| Petición de interés general | 20         |
| Petición de Consulta        | 2          |
| Sugerencia                  | 2          |
| Agradecimiento              | 0          |
| Petición de documentos      | 0          |
| Reclamo                     | 0          |
| Denuncia                    | 0          |
| Queja                       | 0          |
| Trámite                     | 0          |
| Tutela                      | 0          |
| <b>Totales</b>              | <b>171</b> |

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 interés general recuperan un punto porcentual en la participación general respecto al mes anterior, pasando con de un 11% a un 12% de la participación general, como se observa en la gráfica 5.

### Participación por tipo de petición

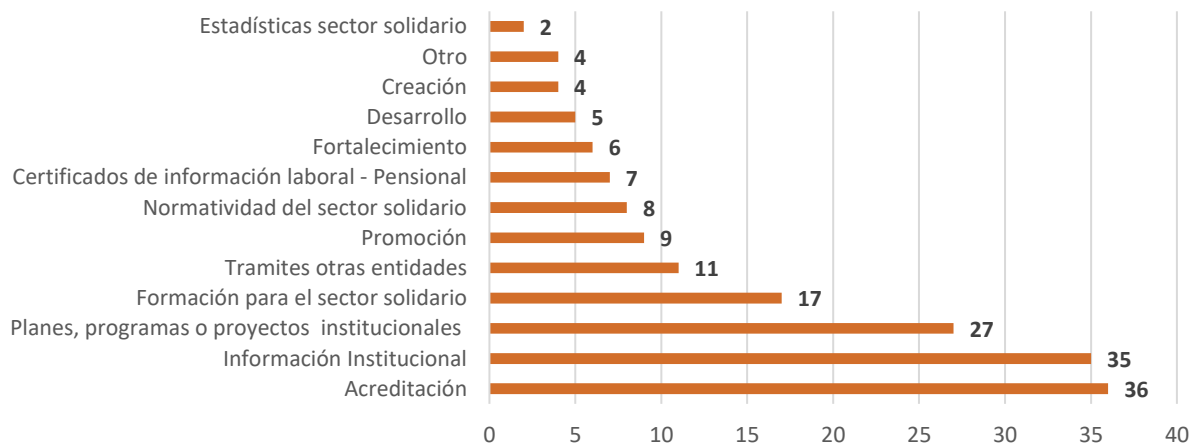
Para el mes de noviembre se observan los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:



Gráfica 5. Participación mensual por tipo de petición

### Tema de consulta

Revisando las cifras por temas consultados, para noviembre se observa que aunque se mantiene la tendencia en el primer lugar con el tema de “Acreditación”, disminuye su participación porcentual pasando del 26% al 21% del total de la participación. En segundo lugar de participación general continua escalando posiciones el tema de “Formación para el sector solidario”, con un 16% frente al 13% anterior.



Gráfica 6. Discriminación por tema de consulta

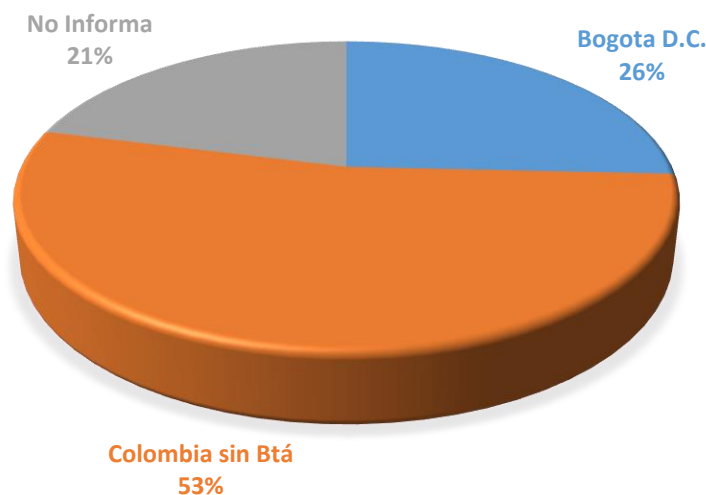
Como hechos relevantes observados en noviembre tenemos: a) respecto del tema “Información Institucional” que ocupaba el sexto lugar, aumento considerablemente la participación en octubre, recuperando el segundo lugar que ocupaba en el mes de septiembre, pasando del 7% a un 20% de participación; b) de otra parte el tema “Planes, programas o proyectos institucionales” continua aumentando su importancia y participación, ocupando el tercer lugar pasando del 8% al 16% de participación; c) finalmente el tema “Tramites otras entidades”, que ha tenido gran variación en los

últimos meses, aun cuando continua siendo relevante su participación, actualmente se ubica en el quinto lugar con un 6% de la participación, puede considerarse que ha disminuido la confusión en la ciudadanía, debido a que en nuestro nombre aparece el concepto de “Solidarias”, por cuanto nos consultan por temas de inspección, control y vigilancia, o sobre las ayudas y auxilios de las directrices presidenciales emitidas por la emergencia sanitaria.

### ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Para el mes de noviembre se observó respecto de la procedencia de las peticiones, que continua la tendencia observada en lo corrido del año, donde la ciudad de Bogotá no es el principal origen de las peticiones hacia la UAEOS. Perdiendo porcentaje de participación general.

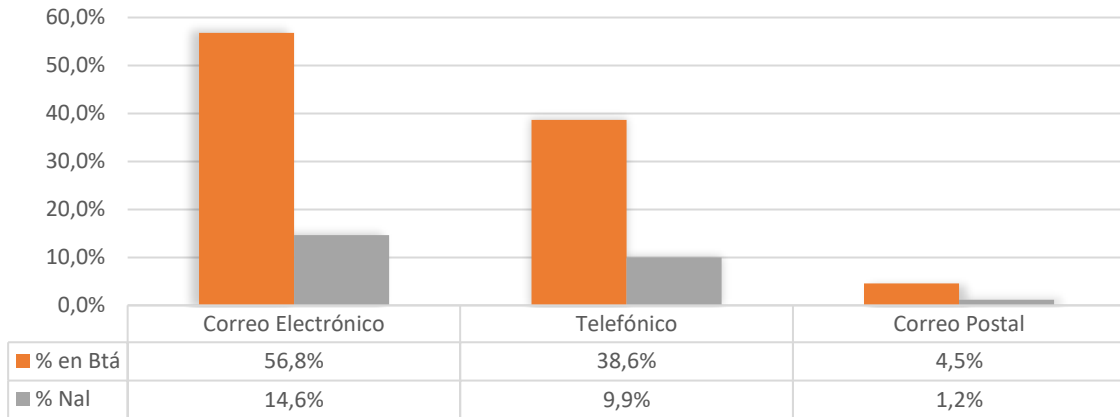
Las cifras obtenidas para noviembre muestran que del total de las 171 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá un total de 91 peticiones, mientras que 44 peticiones provienen de la ciudad de Bogotá.



Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

### Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (44 peticiones), en el mes de noviembre se recibieron de tres canales de atención. Se observa que mantiene la tendencia y se ubica el canal “Correo Electrónico” como el principal canal de consulta, manteniendo en el segundo lugar al canal “Telefónico”. En tercer lugar se encuentra el canal de atención “Correo Postal”, gráfica 8.

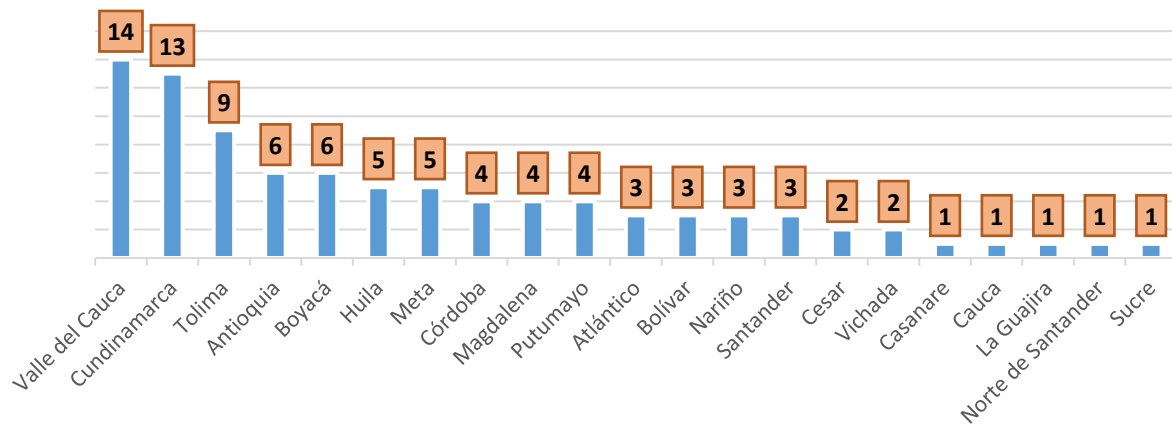


Gráfica 8. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Se aclara que en atención a la emergencia sanitaria, no se reciben peticiones por los canales de atención “Personalizado”, “Aplicativo web” y “Chat”.

### 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 91 peticiones, se distribuyen según la gráfica 9.

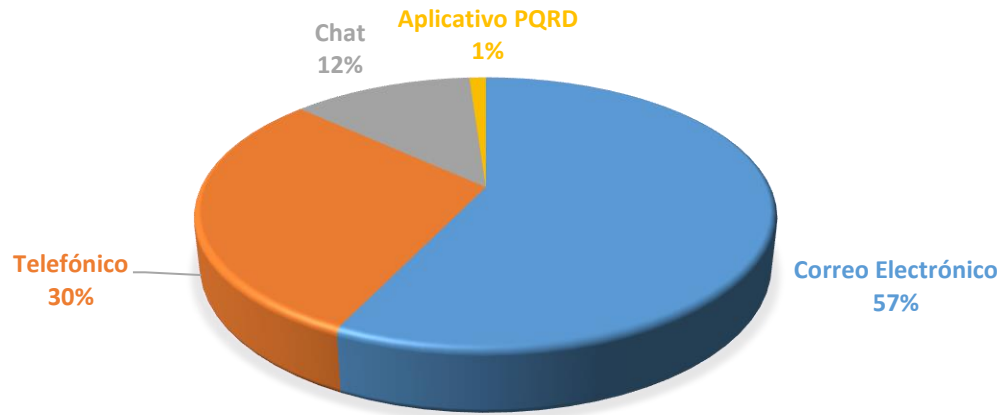


Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

De ese 53% de participación del total de las peticiones de noviembre, la participación porcentual de los departamentos muestra que Valle del Cauca y Cundinamarca, con el 8,2% y 7,6% respectivamente ocupando los primeros puestos, agrupan el 15,8% de las peticiones allegadas en el mes, del total de la participación nacional. Destaca el caso del Valle del Cauca, pues se evidencia su importante participación, al ocupar regularmente los primeros lugares por origen de las consultas hacia la UAEOS. El caso de Antioquia (que pasó al cuarto lugar), continua siendo un origen importante de las peticiones recibidas en la UAEOS, que en esta ocasión hace parte del restante 37,2% de la participación nacional. Se resalta que para el presente mes nos consultaron de 21 departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

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

Cabe resaltar que los dos canales más utilizados para realizar peticiones, representando el 87% del total de las peticiones de este origen, fueron el Correo electrónico (52 peticiones) y el Telefónico (27 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por el Chat (11 peticiones) y el Aplicativo Web de PQRD (1 petición).



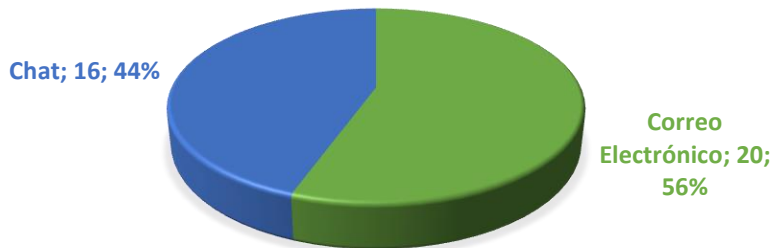
Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

### Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia

Se aclara que para el presente mes de noviembre de 2020, al momento de la elaboración del presente informe, no hubo información reportada de actividades de los Gestores Territoriales de la Unidad, por tal motivo no se reportan cifras.

### 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. Se evidencia que continúa con un porcentaje alto de participación pero para noviembre se redujo, pasando del 29% al 21% de la participación general (36 peticiones).



Gráfica 11. Discriminación de peticiones sin información de origen

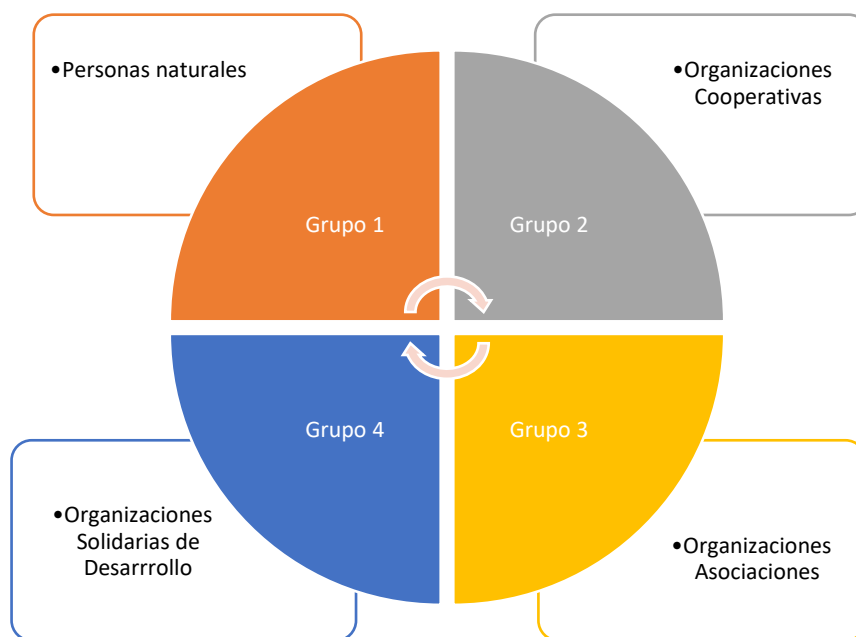
Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales, Chat y telefónico), para el mes de noviembre se evidenciaron dos canales, como muestra la gráfica 11, el “Correo electrónico” y el “Chat”.

## 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.

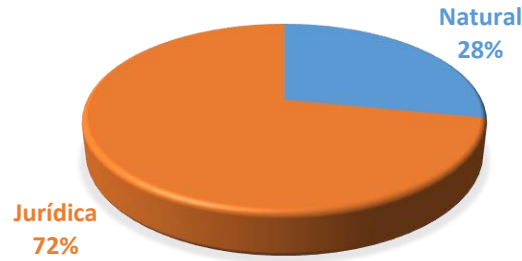
En marco de la actualización de la política de servicio al ciudadano para la UAEOS, teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La apuesta institucional confluye con el objetivo del modelo que ésta promueve, para la economía solidaria el ser humano es centro y fin del accionar de la economía y para la UAEOS son los ciudadanos y ciudadanas 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.

Como resultado de este ejercicio en la UAEOS en el 2019, se identifican para el ejercicio misional de la Unidad cuatro (4) grupos de usuarios, que se presenta como propuesta para el 2020:



Gráfica 12. Propuesta pendiente de aprobación por parte de la Dirección de Investigación y Planeación

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de noviembre, continua la tendencia vista en el mes pasado, en la cual nos consultaron más personas jurídicas. De las 171 peticiones allegadas, 123 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 48, los porcentajes de participación por tipo de persona, se ilustran en la siguiente gráfica.



Gráfica 13. Clasificación por tipo de persona

#### Peticionarios anónimos:

Para el presente mes de noviembre, no hubo peticionarios anónimos.

#### Discriminación por sexo

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

|              |            |
|--------------|------------|
| Hombres      | 69         |
| Mujeres      | 98         |
| No aplica    | 3          |
| <b>Total</b> | <b>171</b> |

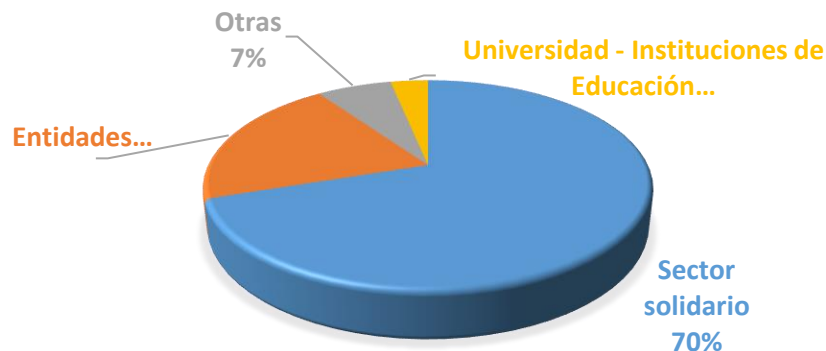
Tabla 5. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación, muestran que en la consulta aumento considerablemente la cantidad de mujeres que nos consulta. Los porcentajes de participación son de 58% para las mujeres y de 41% para los hombres, esto representa un aumento en la participación de mujeres en trece (13) puntos porcentuales, respecto al anterior mes.

La categoría “No aplica”, surge cuando no es posible identificar al petionario o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de noviembre se refieren a tres (3) peticiones allegadas directamente a nombre de personas jurídicas.

#### Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 123 para el mes de noviembre, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 14. 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. Se observa nuevamente una leve variación respecto del mes anterior; se evidencia un aumento en el porcentaje de participación de las peticiones allegadas por personas jurídicas del sector solidario, aumentando del 68% al 70% en la participación. De otra parte se mantiene el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas del 20%, como se observa en la gráfica 14.

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 fueron 8 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 70%, donde se identificaron 86 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

| # | Tipo organización       | Cant. |
|---|-------------------------|-------|
| 1 | Asociación              | 22    |
| 2 | Fundación               | 20    |
| 3 | Cooperativa             | 20    |
| 4 | Corporación             | 7     |
| 5 | Organización de 2 grado | 7     |
| 6 | Pre cooperativa         | 5     |
| 7 | Fondo de empleados      | 2     |
| 8 | Asociación Mutual       | 2     |
| 9 | Organismo comunal       | 1     |

Tabla 6. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

#### Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de veinticinco (25) peticiones a la UAEOS en el mes de noviembre, fueron:

- Alcaldía Municipal de Lebrija, Santander
- Alcaldía Municipal de Yondó, Antioquia
- Alcaldía municipal de Cáceres, Antioquia
- Cámara de Comercio de Casanare
- Cámara de comercio de Pasto
- Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición - Comisión de la Verdad
- Defensoría del Pueblo
- Departamento Nacional de Planeación - DNP
- Gobernación del Vichada
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC
- Procuraduría General de la Nación
- Senado de la República - Comisión Quinta Constitucional Permanente
- Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA
- Superintendencia de la Economía Solidaria - Supersolidaria

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

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

- Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN
- Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas - SINCHI
- Universidad Cooperativa de Colombia - UCC

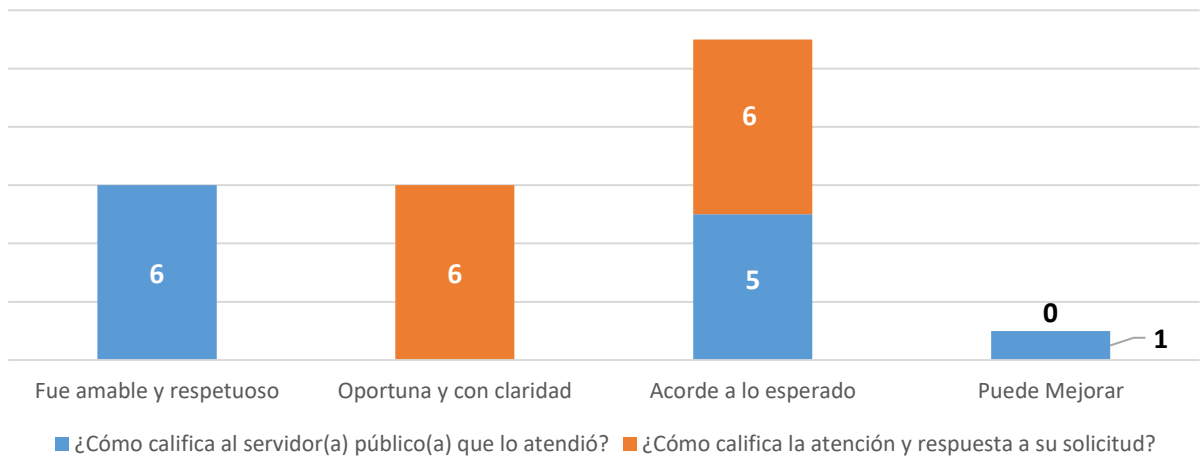
### SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 noviembre fue de 171, de las cuales se obtuvieron 12 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 91,67%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de buen servicio fue del 100,0%.

### Tabulación de encuestas:



Gráfica 15. Resultados aplicación encuesta de percepción

## CENTRO DOCUMENTAL

### **Material de referencia**

Durante el mes de noviembre de 2020, en atención al aislamiento inteligente, decretado por el gobierno nacional, no hubo atención presencial en las instalaciones de la UAEOS.

### **Material de apoyo**

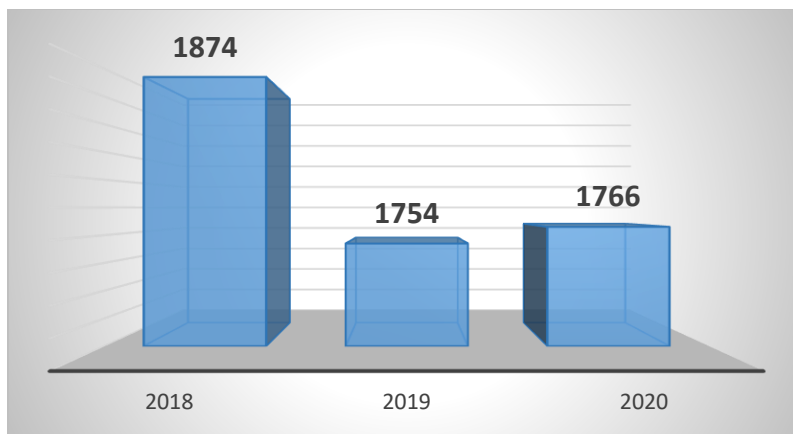
Dada la actual situación de aislamiento inteligente, no se realiza la actualización del inventario del material de apoyo.

## PETICIONES DE DICIEMBRE DE 2020

Durante el mes de diciembre de 2020 se recibieron un total de **114 peticiones**.

### Acumulado de peticiones del año 2020

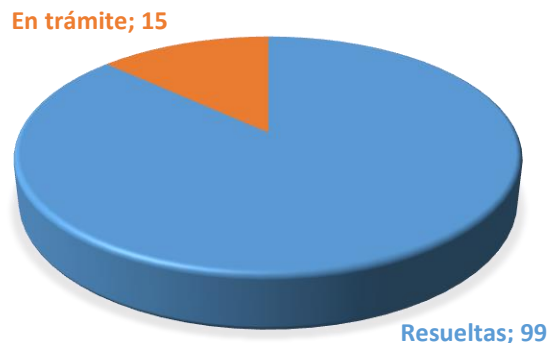
En lo corrido del 2020, el acumulado es de 1766 Peticiones, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.



Gráfica 1. Peticiones acumuladas por año (2018-2020) \* Cifra parcial

### Estado de las peticiones

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



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

El 02 de enero de 2021 fue informado el comité directivo sobre el estado de las peticiones, aclarando sobre las que les fueron trasladadas a las diferentes áreas de la Unidad y a corte del 31 de diciembre, se encontraban pendientes de respuesta.

### Peticiones pendientes meses anteriores:

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

### Peticiones en buzones:

En el mes de diciembre de 2020, no se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad, por cuanto no hay atención en las instalaciones de la unidad.

El seguimiento de las peticiones pendientes del mes de enero puede ser consultado en [Seguimiento SC diciembre 2020](#)

### Oportunidad en las respuestas

En el mes de diciembre de 2020, 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 3,07 días para el mes de diciembre del 2020. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 62 peticiones), se respondieron en 0,5 días en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 52 peticiones), se observó un promedio de 6,15 días en obtener respuesta.

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 89% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 5% 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                            | 64       | 56% |
| Rango de 2 a 5 días después             | 30       | 26% |
| Rango de 6 a 10 días después            | 3        | 3%  |
| Rango de 11 a 20 días después           | 2        | 2%  |
| Rango de 20 a 30 días después           | 1        | 1%  |
| Están en trámite                        | 14       | 12% |

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.

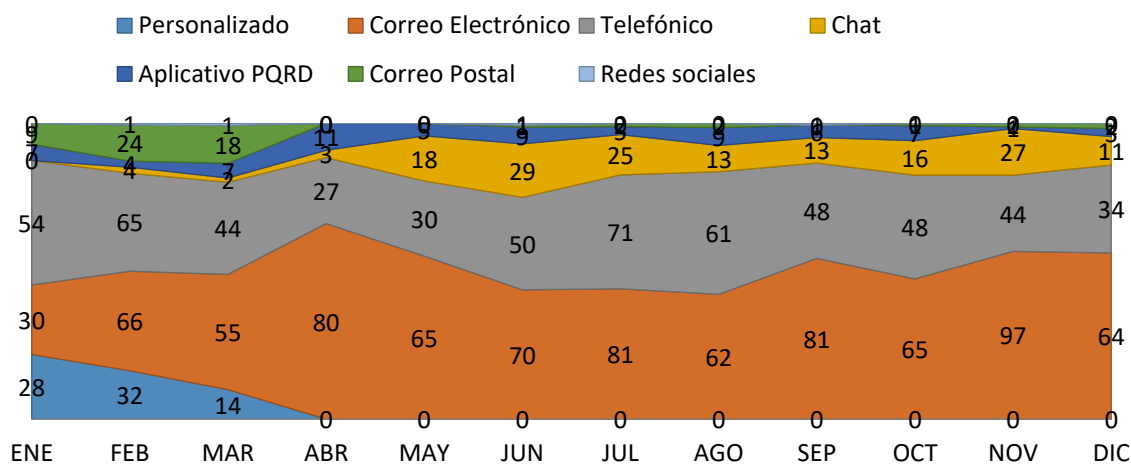
La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercándonos de una mejor forma a la ciudadanía mediante cualquiera nuestros canales. En el comportamiento mensual de las peticiones encontramos la siguiente distribución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

| CANAL              | Cantidad   |
|--------------------|------------|
| Correo Electrónico | 64         |
| Telefónico         | 34         |
| Chat               | 11         |
| Aplicativo PQRD    | 3          |
| Redes sociales     | 0          |
| Correo Postal      | 2          |
| Personalizado      | 0          |
| <b>Totales</b>     | <b>114</b> |

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

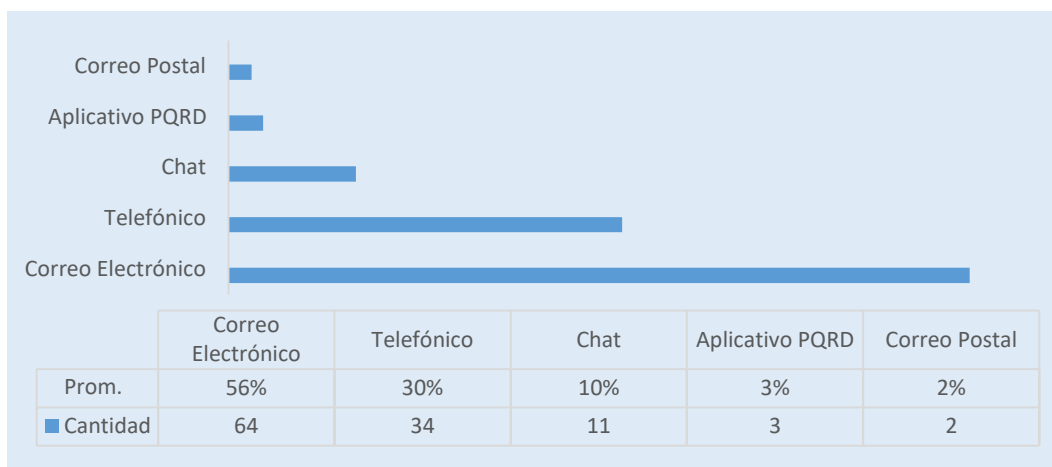
Teniendo en cuenta que para el mes de diciembre continuó el confinamiento por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento de las cifras del mes, que los canales de atención Correo Electrónico y Telefónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente, con una muy leve diferencia en este mes, de apenas un 1%. Respecto al otro canal que ha tenido relevancia ésta época el Chat, se observa que mantiene su tercer lugar de participación con un 13%, de participación.

Para el acumulado por canal de consulta del 2020, las cifras corresponden igualmente a las del mes de diciembre, por ser el final del año.



Gráfica 3. Comparativo de canal de atención mensual

Se observa en las cifras mensualizadas del 2020, están las del mes de diciembre, que el canal de atención de Correo Electrónico, se ubica en la primera posición de consulta, relegando al segundo lugar, el canal Telefónico, con una sola petición de diferencia.



Grafica 4. Participación por canal de consulta

Teniendo en cuenta, que las condiciones de confinamiento y aislamiento social por la cuarentena decretada, continuaron en diciembre 2020. En las cifras acumuladas del 2020 se incluyen las de los 11 meses anteriores, donde se evidencia que la atención mediante los canales de atención Correo Electrónico, Telefónico y Chat, siguen siendo los más utilizados por los ciudadanos para elevar sus solicitudes.

### Tipo de peticiones

De las 114 peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2020, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

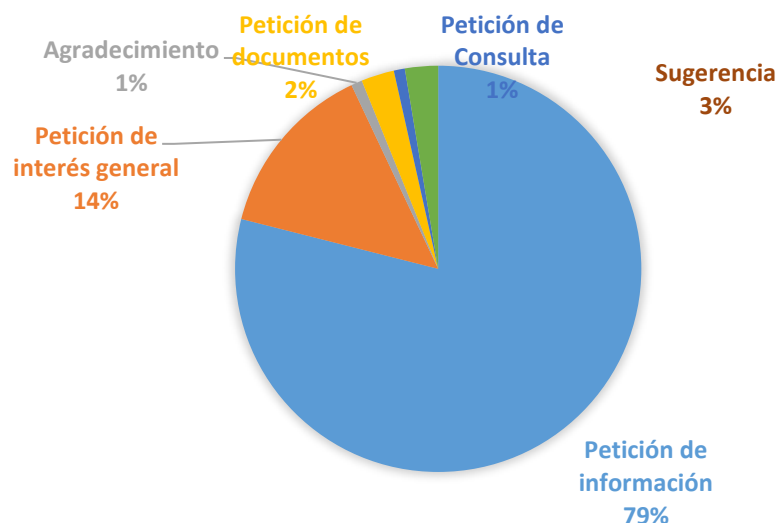
| Tipo de PQRDS               | Cantidad   |
|-----------------------------|------------|
| Petición de información     | 90         |
| Petición de interés general | 16         |
| Petición de documentos      | 3          |
| Sugerencia                  | 3          |
| Agradecimiento              | 1          |
| Petición de Consulta        | 1          |
| <b>Totales</b>              | <b>116</b> |

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 información mantienen el porcentaje de participación general en 79%, como se observa en la gráfica 5.

### Participación por tipo de petición

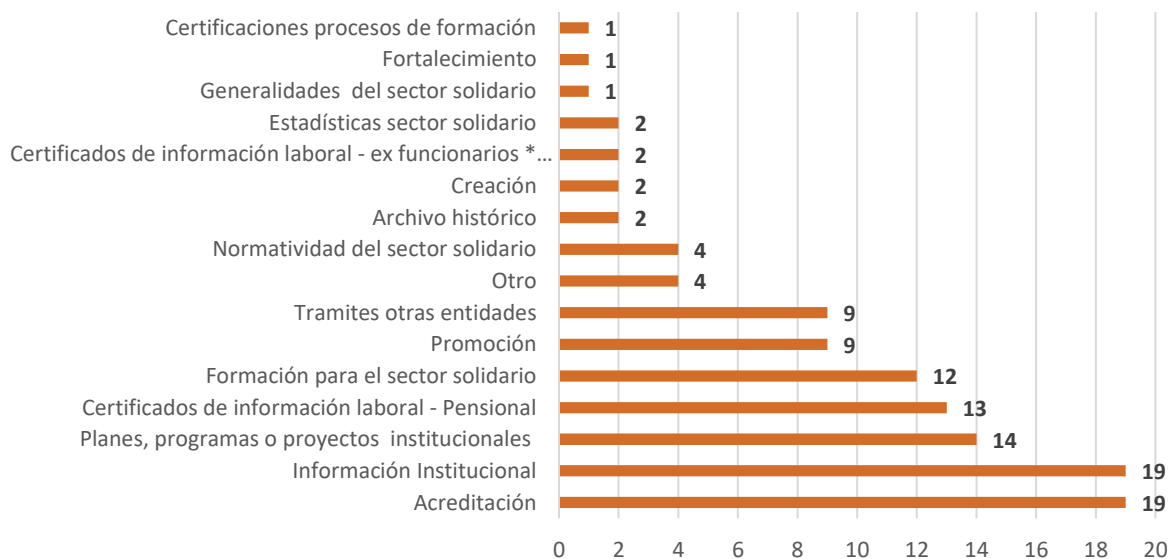
Para el mes de enero se observan los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:



Gráfica 5. Participación mensual por tipo de petición

### Tema de consulta

Revisando las cifras por temas consultados, para enero se observa que en el primer lugar se ubica el tema de “Acreditación” con un 17% del total de la participación. En segundo lugar de participación general se encuentra el tema de “Información Institucional”, con un 17%, tema que se viene consolidando desde el año anterior.



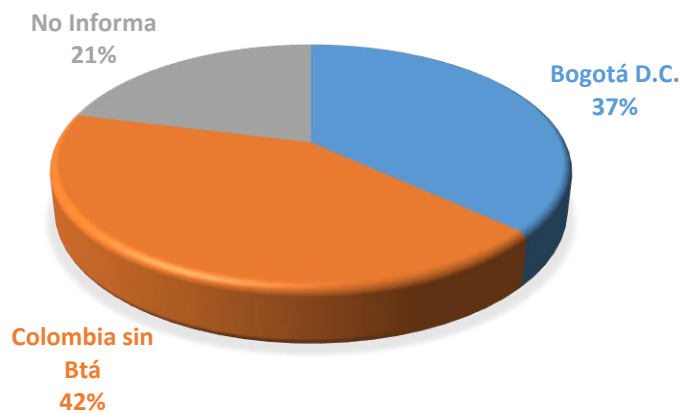
Gráfica 6. Discriminación por tema de consulta

Como hechos relevantes observados en enero se puede decir que el tema acreditación, sigue siendo el principal tema de consulta en la Unidad con una muy amplia diferencia sobre el segundo lugar, que es el tema de formación para el sector solidario, el cual se ha fortalecido en los últimos meses para mantenerse en el segundo lugar de consulta.

El tema “Tramites otras entidades”, que ha tenido gran variación en los últimos meses, aun cuando continua siendo relevante su participación, actualmente se ubica en el séptimo lugar con un 9% de la participación, puede considerarse que se mantiene la confusión en la ciudadanía, debido a que en nuestro nombre aparece el concepto de “Solidarias”, por cuanto nos consultan por temas de inspección, control y vigilancia, o sobre las ayudas y auxilios de las directrices presidenciales emitidas por la emergencia sanitaria.

## ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Para el mes de diciembre se observó respecto de la procedencia de las peticiones, que continua la tendencia del año anterior, donde la ciudad de Bogotá no es el principal origen de las peticiones hacia la UAEOS.

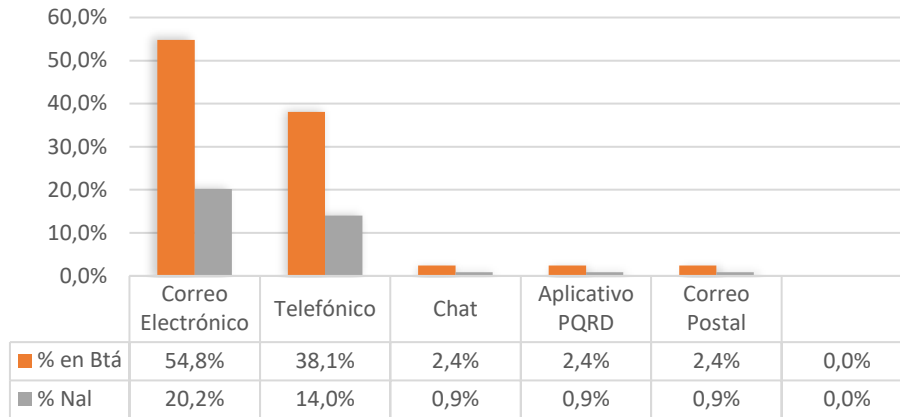


Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que del total de las 114 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá un total de 48 peticiones, mientras que 42 peticiones provienen de la ciudad de Bogotá. De otra parte se observa un aumento en el indicador “No informa”.

### Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (42 peticiones), en el mes de diciembre se recibieron de tres canales de atención. Se observa que cambia la tendencia observada el año anterior y se ubica el canal “Correo Electrónico” como el principal canal de consulta, relegando en el segundo lugar al canal “Telefónico”. En tercer lugar se encuentra el canal de atención “Chat”, como se ven en los porcentajes de la gráfica 8.

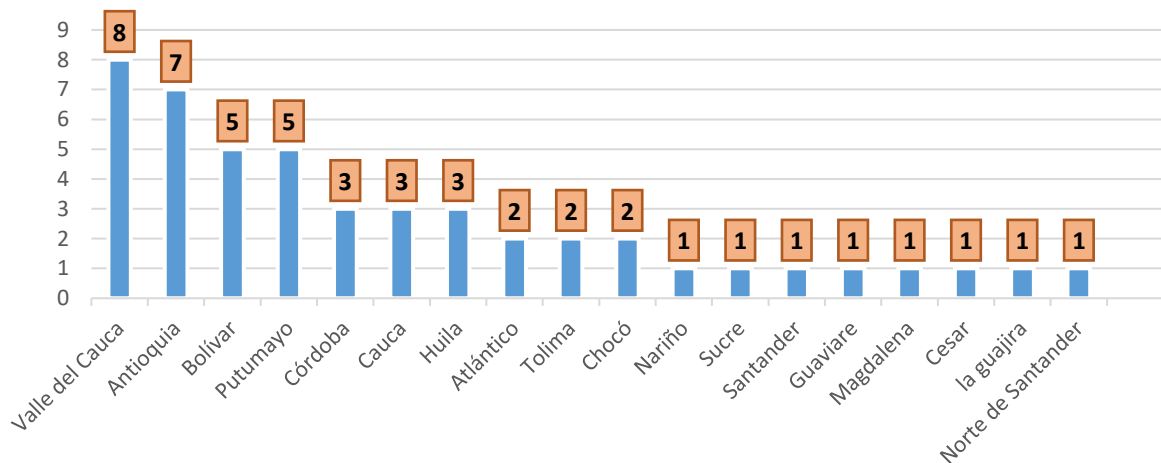


Gráfica 8. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Se aclara que en atención a la emergencia sanitaria, no se recibieron peticiones por el canal de atención “Personalizado”.

### 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 48 peticiones, que representan el 42% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 9.



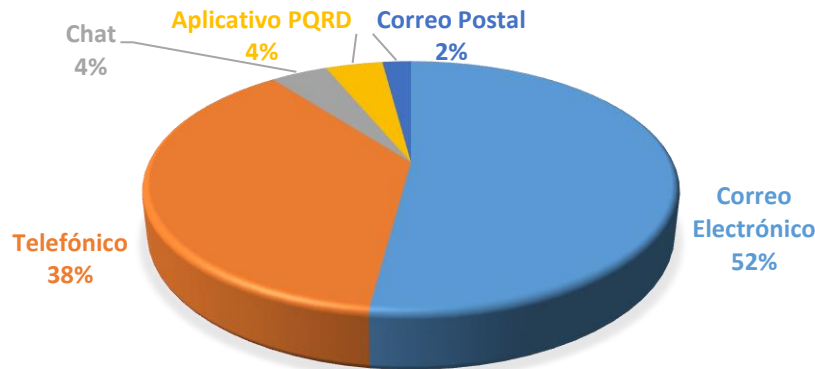
Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual del departamento de Valle del Cauca, que vuelve a ocupar los primeros puestos en esta clasificación y comparte posición con un departamento que habitualmente si suele ocupar estos puestos de la clasificación por origen de peticiones, el departamento de Antioquia, con un 6% de la participación general. En tercer lugar encontramos al departamento de Bolívar, con un 4% de participación general. Lo que nos indica que el 18% de las consultas elevadas a la UAEOS, provienen del sur del país de estos tres departamentos, porcentaje cercano a las solicitudes de origen Bogotá.

Se resalta que para el presente mes nos consultaron de 18 departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

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

Cabe resaltar que los dos canales más utilizados para realizar peticiones, representando el 90% del total de las peticiones de este origen, fueron el Telefónico (18 peticiones) y el Correo electrónico (25 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por el Chat (2 peticiones) Aplicativo PQRDS (2 peticiones) y el Correo postal (1 petición).



Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

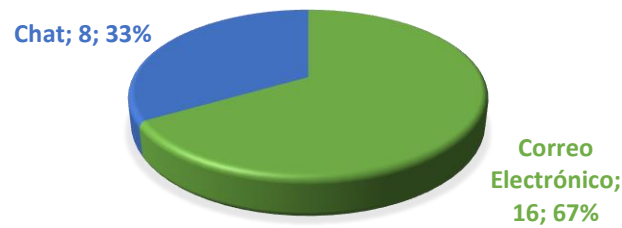
#### Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia

Se aclara que para el presente mes de diciembre de 2020, al momento de la elaboración del presente informe, no hubo información reportada de actividades de los Gestores Territoriales de la Unidad, por tal motivo no se reportan cifras.

#### 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. Se evidencia que continúa con un aumento de la participación general; para el mes de diciembre de 2020 se observa que las cifras con superiores a las peticiones de origen Bogotá, con una diferencia de seis puntos porcentuales adicionales, representando el 21% de la participación general (24 peticiones).

Esta situación puede deberse en parte al fortalecimiento de los canales virtuales, que permiten la no identificación específica del origen, p.e. en un correo electrónico, cuando el peticionario no expresa en el mensaje, desde dónde nos escribe. Veremos en la gráfica 11, la discriminación por canal desde donde nos consultan.



Gráfica 11. Discriminación por canal de atención de peticiones sin información de origen

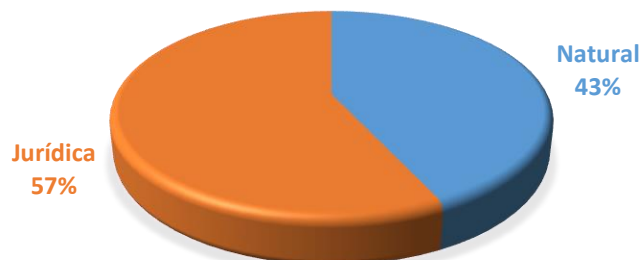
Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales, Chat y telefónico), para el mes de diciembre se evidenciaron dos canales, como muestra la gráfica 11 “Correo electrónico” y “Chat”.

### 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 y ciudadanas 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 enero nos consultaron más personas jurídicas. De las 114 peticiones allegadas, 65 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 siguiente gráfica.



Gráfica 12. Clasificación por tipo de persona

### Peticionarios anónimos:

Para el presente mes de diciembre, no hubo peticionarios anónimos.

### Discriminación por sexo

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

|              |            |
|--------------|------------|
| Hombres      | 58         |
| Mujeres      | 53         |
| No aplica    | 3          |
| <b>Total</b> | <b>114</b> |

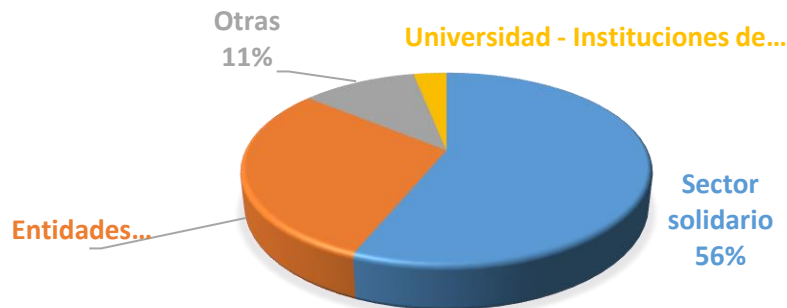
Tabla 5. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación, muestran que en la consulta la cantidad de mujeres que nos consulta es menor que la de hombres, cambiando la tendencia vista a finales del año anterior. Los porcentajes de participación son de 46% para las mujeres y de 51% para los hombres.

La categoría “No aplica”, surge cuando no es posible identificar al petionario o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de diciembre, se registraron 3 ingresos.

### Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 65 para el mes de diciembre, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 13. 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 56% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 30%, como se observa en la gráfica 13.

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 fueron 7 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 56%, donde se identificaron 36 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

| #     | Tipo organización       | Cant. |
|-------|-------------------------|-------|
| 1     | Fundación               | 13    |
| 2     | Cooperativa             | 7     |
| 3     | Corporación             | 5     |
| 4     | Asociación              | 5     |
| 5     | Organización de 2 grado | 2     |
| 6     | Fondo de empleados      | 2     |
| 7     | Asociación Mutua        | 1     |
| 8     | Organización de 3 grado | 1     |
| TOTAL |                         | 36    |

Tabla 6. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

### Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de doce (12) peticiones a la UAEOS en el mes de diciembre, fueron:

- Secretaría Distrital del Hábitat -SDHT- de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Superintendencia de la Economía Solidaria – SUPERSOLIDARIA
- Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN
- Alcaldía Municipal de Fresno, Tolima
- Vicepresidencia de la República
- Organización de Estados Iberoamericanos OEI y el Ministerio de trabajo
- Procuraduría General de la Nación
- Ministerio de Defensa
- Ministerio de Educación Nacional
- Alcaldía Municipal de Sogamoso - Secretaria de Hacienda
- Presidencia de la República
- Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá

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

Las instituciones educativas, que elevaron un total de una (1) petición a la UAEOS en el mes de enero, fueron:

- Corporación Universitaria Agustiniana
- Universidad de Antioquia

## CENTRO DOCUMENTAL

### **Material de referencia**

Durante el mes de diciembre de 2020, por las medidas de aislamiento por la pandemia de Covid-19, no hubo atención presencial en las instalaciones de la UAEOS.

### **Material de apoyo**

Dada la actual situación de aislamiento, no se realiza la actualización del inventario del material de apoyo.