



**El empleo
es de todos**

UAEOS

INFORME CUARTO TRIMESTRE DE SERVICIO AL CIUDADANO

Octubre – Diciembre 2021

Elaborado por: Rolfi Serrano Camelo
Profesional Equipo Educación e Investigación

Tabla de contenido

SERVICIO AL CIUDADANO	3
Objetivo	3
Situaciones relevantes ocurridas en el periodo	3
Estructura	3
Canales de atención	3
Caracterización de usuarios	3
Acumulado de peticiones del trimestre 2021	4
Glosario	4
CIFRAS DE LA GESTIÓN DE PETICIONES DE CADA MES DEL CUARTO TRIMESTRE DEL 2021	5
PETICIONES MES DE OCTUBRE	5
Estado de las peticiones	6
Oportunidad en las respuestas	6
Canales de atención	7
Tipo de peticiones	7
Tema de consulta	8
ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES	9
Peticiones de origen Bogotá	9
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá	10
Peticiones sin información de origen	11
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	12
Discriminación por sexo	12
Personas jurídicas	12
SATISFACCIÓN CIUDADANA	14
Tabulación de encuestas	14
CENTRO DOCUMENTAL	15
PETICIONES MES NOVIEMBRE	15
Estado de las peticiones	15
Oportunidad en las respuestas	15
Canales de atención	16
Tipo de peticiones	17
Tema de consulta	17

ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES	18
Peticiones de origen Bogotá	18
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá	19
Peticiones sin información de origen	20
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	20
Discriminación por sexo	21
Personas jurídicas	21
SATISFACCIÓN CIUDADANA	23
Tabulación de encuestas	23
CENTRO DOCUMENTAL.....	23
PETICIONES DE DICIEMBRE DE 2021	24
Estado de las peticiones	24
Oportunidad en las respuestas	24
Canales de atención	25
Tipo de peticiones	25
Tema de consulta	26
ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES	27
Peticiones de origen Bogotá	27
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá	28
Peticiones sin información de origen	29
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	30
Discriminación por sexo	30
Personas jurídicas	30
SATISFACCIÓN CIUDADANA	32
Tabulación de encuestas	32
CENTRO DOCUMENTAL.....	32

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, correspondientes al cuarto trimestre del 2021 (octubre, noviembre y diciembre).

Situaciones relevantes ocurridas en el periodo

- Por comunicación de la Dirección Nacional, se inicia con el servicio de atención al ciudadano PRESENCIAL de lunes a viernes en horario de 8:00 am a 5:00 pm, desde la primera semana de octubre.

Estructura

El presente informe reúne las cifras evidenciadas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021, realizando una breve descripción mes por mes, de las cifras obtenidas para la gestión de peticiones de la UAEOS.

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, los cuales son:

- Atención presencial
- Correo postal (correspondencia física)
- Virtuales:
 - Correo electrónico
 - Chat institucional
 - WhatsApp
 - Teléfono fijo (línea gratuita nacional y local en Bogotá)
 - Teléfono celular
 - Formulario web de PQRDS
 - Redes sociales

Caracterización de usuarios

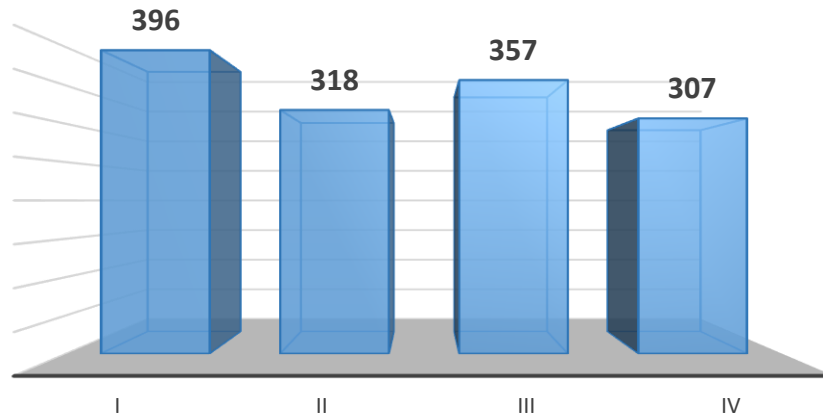
La caracterización de usuarios se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares. Como parte de la Estrategia de Gobierno Digital, la entidad propende por implementar mecanismos de uso y apropiación de tecnologías de la información, de acuerdo con la caracterización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

Acumulado de peticiones del trimestre 2021

Para el cuarto (IV) trimestre del 2021, en la UAEOS se recibieron un total de **307 peticiones**, allegadas por los diferentes canales de atención; donde se evidenció una reducción de un 15% del número total de peticiones respecto del trimestre anterior, como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica 1. Peticiones acumuladas por trimestre del 2021

Como cifra consolidada se tiene que para el 2021, el acumulado total fue de **1378 Peticiones**, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.

Glosario

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

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

Tabla 1. Glosario: Definiciones de conceptos, contenidas en nuestro Manual, Reglamento y Protocolo de Servicio al Ciudadano UAEOS

CIFRAS DE LA GESTIÓN DE PETICIONES DE CADA MES DEL CUARTO TRIMESTRE DEL 2021

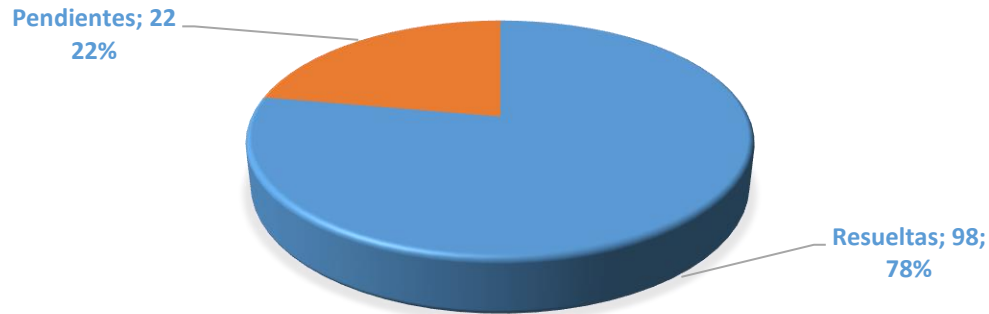
Se presentan las cifras obtenidas mes a mes

PETICIONES MES DE OCTUBRE

Durante el mes de octubre de 2021 se recibieron un total de **126 peticiones**.

Estado de las peticiones

En cuanto al estado de las peticiones, el mes de octubre a corte de 29 se encontraba en la siguiente situación:



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

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 2021, no se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad, por medidas de contingencia sanitaria al no haber atención presencial.

Oportunidad en las respuestas

En el mes de octubre de 2021, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta; sin que ello represente respuestas fuera de los términos de ley.

El promedio de días de respuesta general se estableció en 0,66 días para el mes de octubre del 2021. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 67 peticiones), se respondieron en 1,03 días en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 34 peticiones), se observó un promedio de 3,06 días en obtener respuesta.

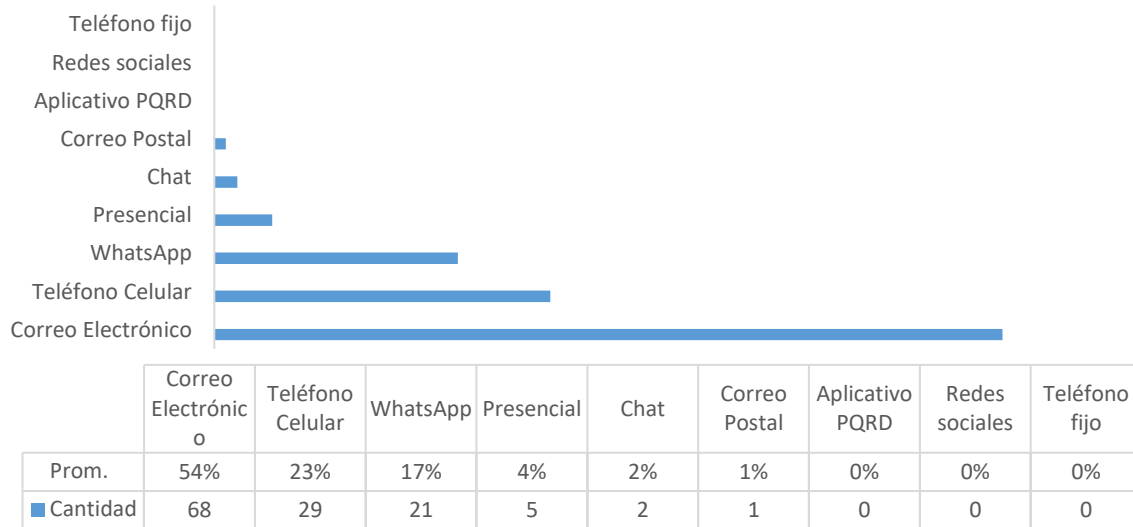
En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 74% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 3% fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte para comité directivo.

Rango de días de respuesta a Peticiones	Cantidad	%
El mismo día	76	60%
Rango de 2 a 5 días después	18	14%
Rango de 6 a 10 días después	1	1%
Rango de 11 a 20 días después	3	2%
Rango de 20 a 30 días después	0	0%
Están en trámite	28	22%

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

Canales de atención

En el comportamiento mensual de las peticiones encontramos la siguiente distribución por canales:



Gráfica 3. Participación por canal de consulta

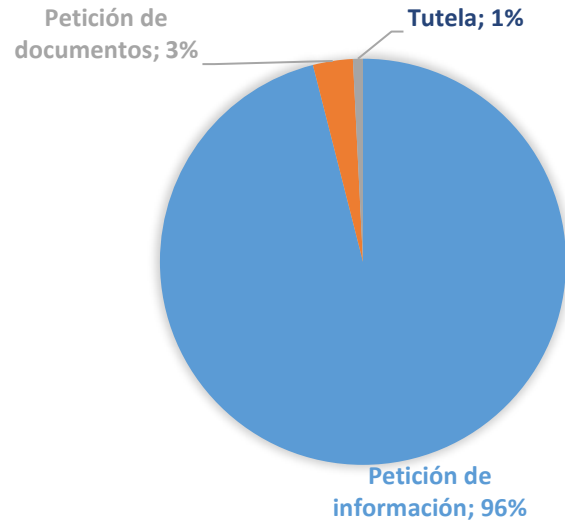
Teniendo en cuenta que para el mes de octubre se inició con la reapertura de todos los sectores por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento de las cifras del mes, que los canales de Correo Electrónico y atención Telefónica siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente, con un aumento de diferencia en este mes, de un 31%.

Respecto al otro canal que ha tenido relevancia esta época el Chat WhatsApp, el cual sigue teniendo una gran acogida por la ciudadanía, ocupando el tercer lugar con un 17%, de participación.

Tipo de peticiones

De las 126 peticiones recibidas en el mes de octubre de 2021, se encuentran discriminadas en su mayoría entre peticiones de información y de documentos.

Destaca que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS (121 peticiones). Destaca para el presente mes que, las peticiones de documentos, representan un 3% (4 peticiones), como se observa en la gráfica 4.



Gráfica 4. Participación mensual por tipo de petición

Tema de consulta

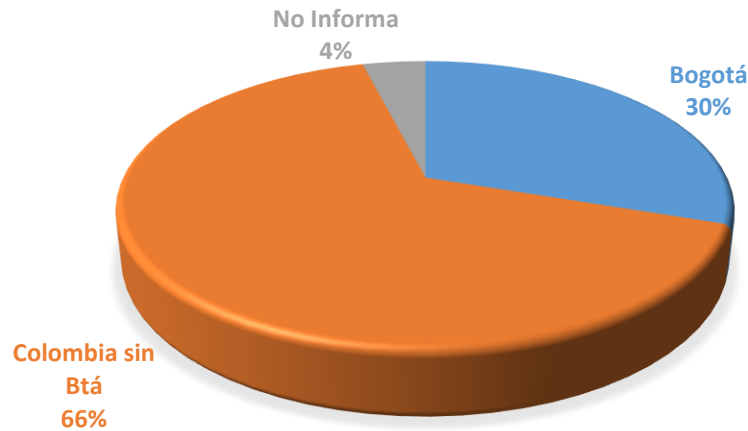
Revisando las cifras por temas consultados, para octubre se observa que en el primer lugar se ubica el tema de “Otros” con un 20% del total de la participación. En segundo lugar, de participación general se evidencio que en el tipo de peticiones “Acreditación”, con un 16%, tema que disminuyó en el mes de octubre.



Gráfica 5. Discriminación por tema de consulta

ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

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

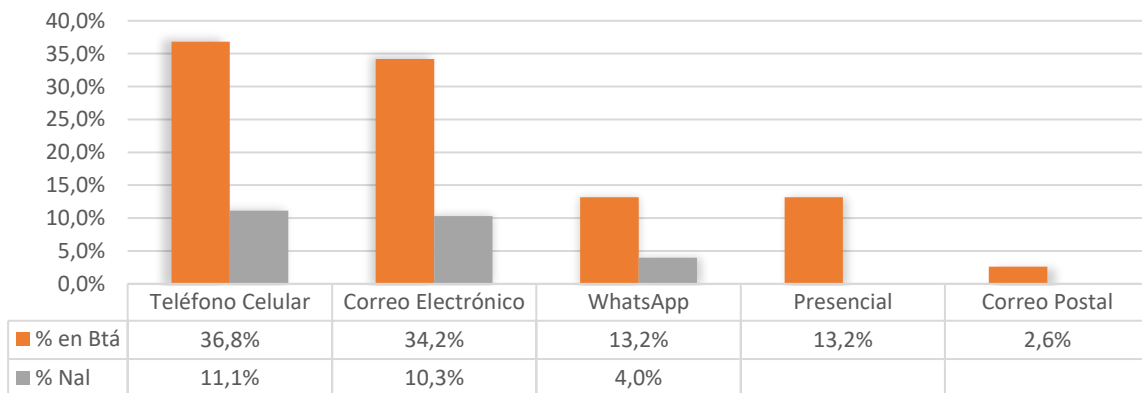


Gráfica 6. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 126 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá un total de 83 peticiones, mientras que 38 peticiones provienen de la ciudad de Bogotá. De otra parte, se observa una disminución en el indicador “No informa”.

Peticiones de origen Bogotá

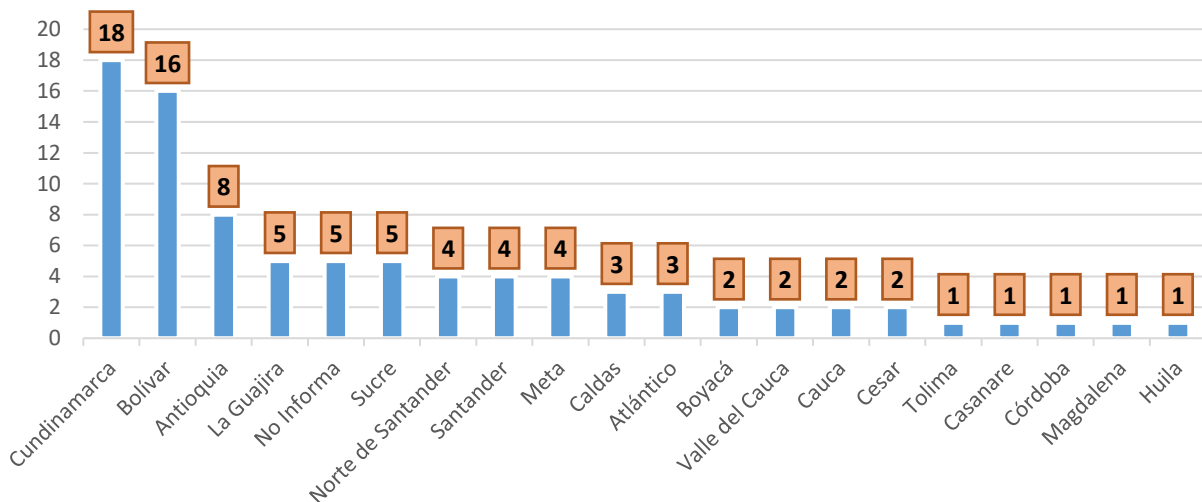
Para las peticiones provenientes de Bogotá (38 peticiones), en el mes de octubre se recibieron de cinco canales de atención. Se observa que cambia la tendencia observada el año anterior y se ubica el canal “Teléfono” como el principal canal de consulta, relegando en el segundo lugar al canal “Correo electrónico”. En tercer lugar, se encuentra el canal de atención “Chat WhatsApp”, como se ven en los porcentajes de la gráfica 7.



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

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 83 peticiones, que representan el 66% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 8.



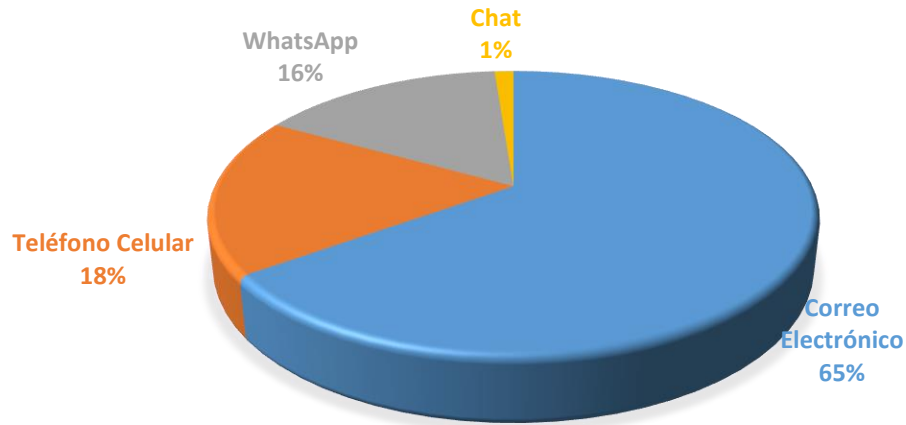
Gráfica 8. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual de Cundinamarca, que regresa a ocupar los primeros puestos en esta clasificación, seguido del departamento de Bolívar, con un 13% de la participación general. En tercer lugar, encontramos al departamento de Antioquia, con un 6% de participación general. Lo que nos indica que el 33% de las consultas elevadas a la UAEOS, provienen del centro y norte del país de estos tres departamentos, porcentaje que no son superiores a las solicitudes de origen Bogotá.

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 cuatro canales más utilizados para realizar peticiones, representando el 66% del total de las peticiones de este origen, fueron el Correo electrónico (54 peticiones), Telefónico (15 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por Chat WhatsApp (13 peticiones), y Chat (1 petición).



Gráfica 9. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

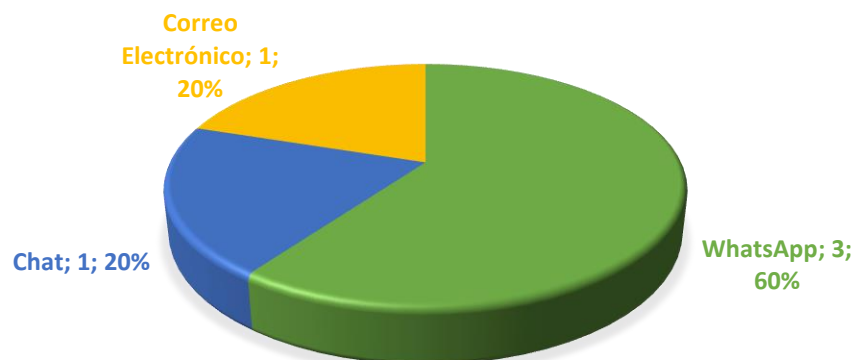
Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia

Para el presente mes de octubre de 2021, Se recibió por parte de la Dirección de desarrollo información reportada de actividades de los Gestores Territoriales de la Unidad, con un total de 245 peticiones atendidas.

Peticiones sin información de origen

El indicador de “No Informa” corresponde a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia. Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales. Para el mes de octubre se evidenciaron cinco (5) registros sin información de origen.

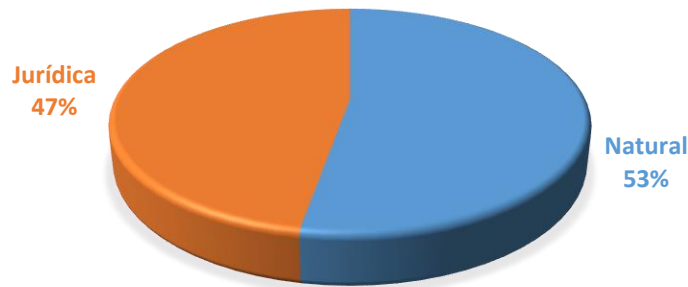
Esta situación puede deberse en parte al fortalecimiento de los canales virtuales, que permiten la no identificación específica del origen. Veremos en la gráfica 10, la discriminación por canal desde donde nos consultan.



Gráfica 10. Peticiones No informa

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de octubre nos consultaron más personas Jurídicas. De las 130 peticiones allegadas, 66 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 64, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica 11.



Gráfica 11. Clasificación por tipo de persona

Peticionarios anónimos:

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

Discriminación por sexo

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

Hombres	49
Mujeres	73
No aplica	4
TOTAL	126

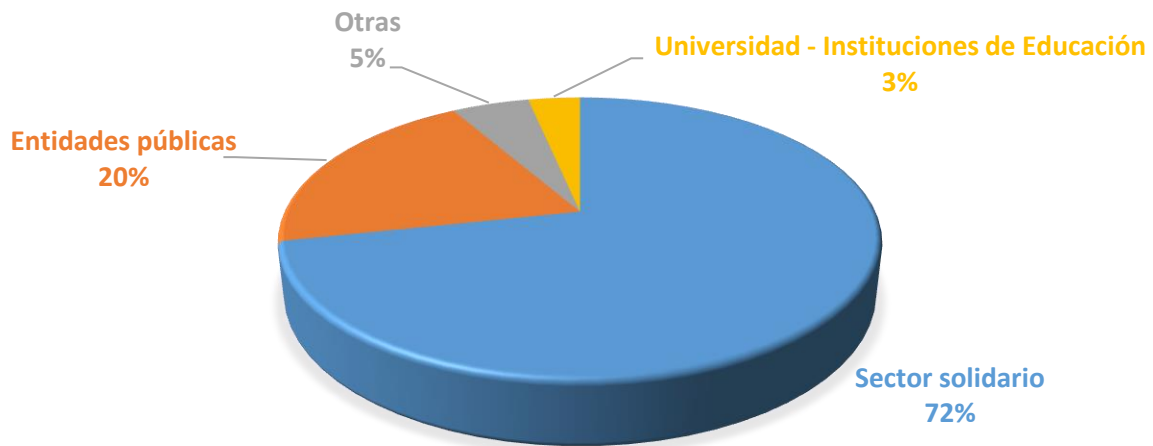
Tabla 3. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación muestran que en la consulta la cantidad de mujeres que nos consulta fue mayor que la de hombres, cambiando la tendencia vista a finales del año anterior. Los porcentajes de participación son de 58% para las mujeres y de 39% para los hombres.

La categoría “No aplica”, surge cuando no es posible identificar al peticionario o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de octubre, se registraron 4 peticiones.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 66 para el mes de agosto, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 12. Tipo de personas jurídicas

Se puede ver la importancia que el sector solidario tiene, en las consultas que son elevadas a la UAEOS por las personas jurídicas, representando el 72% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 20%, como se observa en la gráfica 12.

El indicador de “Otras” corresponde a las personas jurídicas como las entidades con ánimo de lucro; o las organizaciones de las cuales no se identificó su naturaleza o que solo se identificaron con un nombre de empresa, que para el presente mes se registraron 3 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 62 %, donde se identificaron 59 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

#	Tipo organización	Cant.
1	Cooperativa	19
2	Asociación	11
3	Corporación	6
4	Fundación	5
5	Organización de 3 grado	1
6	Voluntariado	1
TOTAL		43

Tabla 4. 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 octubre, fueron:

- Oficina de las naciones unidas contra la droga y el delito – unid en Colombia.
- Ministerio de agricultura y desarrollo rural
- Congreso de la republica
- Contraloría general de la republica

- Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas
- Directora de generación y protección del empleo y subsidio familiar
- Ministerio del trabajo
- Alta consejería de paz, víctimas y la reconciliación
- Juzgado dieciséis administrativo oral de Medellín
- Procuraduría general de la Nación
- Personería de Saboya
- Alcaldía municipal de Pore

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

Las instituciones educativas, que elevaron un total de dos (2) peticiones a la UAEOS en el mes de octubre, fueron:

- Universidad Santo Tomas
- Universidad Agustiniana

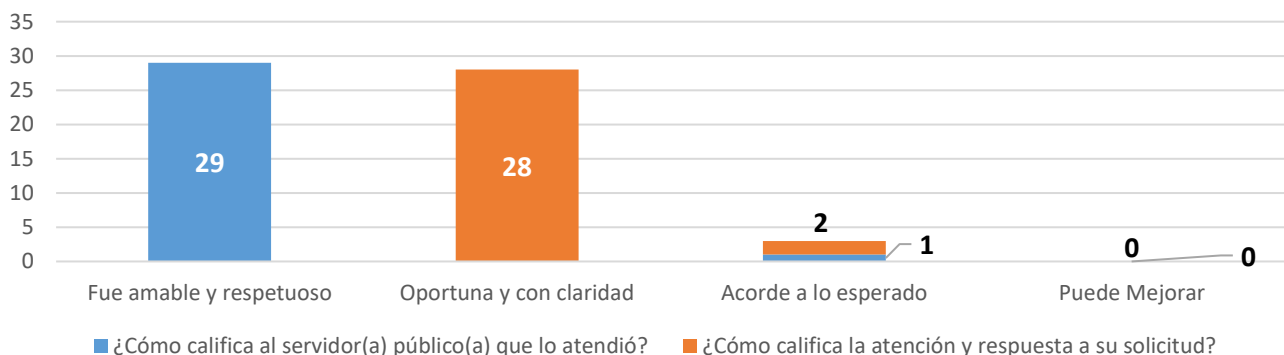
SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 126, de las cuales se obtuvieron 30 respuestas de la encuesta por los diferentes canales:

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

Tabulación de encuestas



Gráfica 13. Resultados aplicación encuesta de percepción

CENTRO DOCUMENTAL

Material de referencia

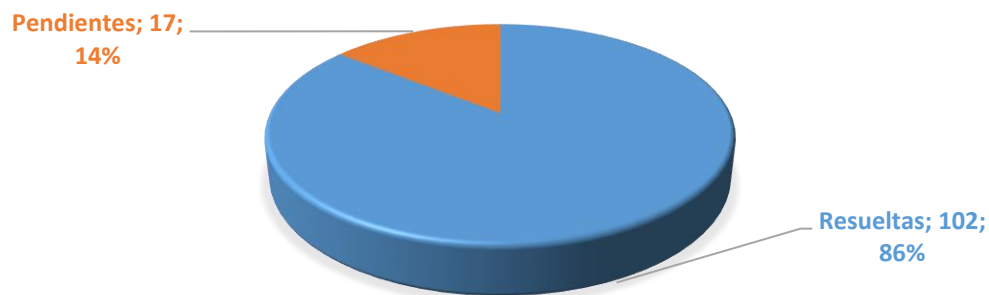
Durante el mes de octubre de 2021, se regresó a la Unidad de manera alterna y por aforo, así mismo se realizó atención presencial en las instalaciones de la UAEOS.

PETICIONES MES NOVIEMBRE

Durante el mes de noviembre de 2021 se recibieron un total de **119 peticiones**.

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 14. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes meses anteriores:

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

Peticiones en buzones:

En el mes de noviembre de 2021, no se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad, por medidas de contingencia sanitaria al no haber atención presencial.

Oportunidad en las respuestas

En el mes de noviembre de 2021, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta; sin que ello represente respuestas fuera de los términos de ley.

El promedio de días de respuesta general se estableció en 0,97 días para el mes de noviembre del 2021. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 70 peticiones), se respondieron en 0,86 días en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 49 peticiones), se observó un promedio de 1,75 días en obtener respuesta.

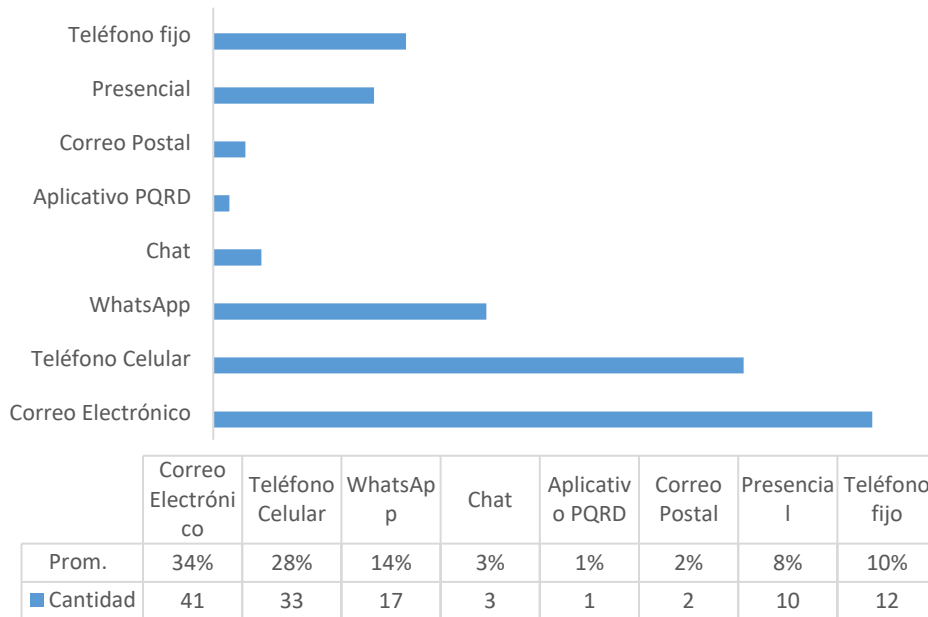
En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 82% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 18% fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte para comité directivo.

Rango de días de respuesta a Peticiones	Cantidad
El mismo día	85
Rango de 2 a 5 días después	13
Rango de 6 a 10 días después	4
Rango de 11 a 20 días después	0
Rango de 20 a 30 días después	0
Están en trámite	17
TOTAL	119

Tabla 5. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta

Canales de atención

En el comportamiento mensual de las peticiones encontramos la siguiente distribución por canales:



Gráfica 15. Participación por canal de consulta

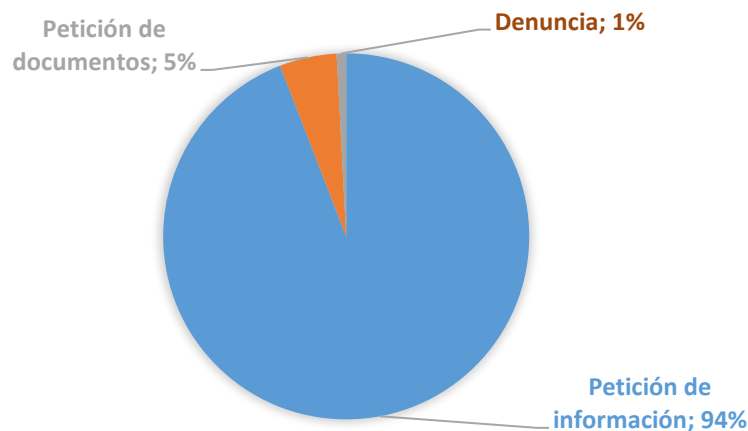
Teniendo en cuenta que para el mes de octubre se inició con la reapertura de todos los sectores por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento de las cifras del mes, que los canales de Correo Electrónico y atención Telefónica siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente, con un aumento de diferencia en este mes, de un 6%.

Respecto al otro canal que ha tenido relevancia esta época el Chat WhatsApp, el cual sigue teniendo una gran acogida por la ciudadanía, ocupando el tercer lugar con un 14%, de participación.

Tipo de peticiones

De las 119 peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2021, se encuentran discriminadas en su mayoría entre peticiones de información y de documentos.

Destaca que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS (112 peticiones). Destaca para el presente mes que, las peticiones de documentos, representan un 5% (6 peticiones), como se observa en la gráfica 16.



Gráfica 16. Participación mensual por tipo de petición

Tema de consulta

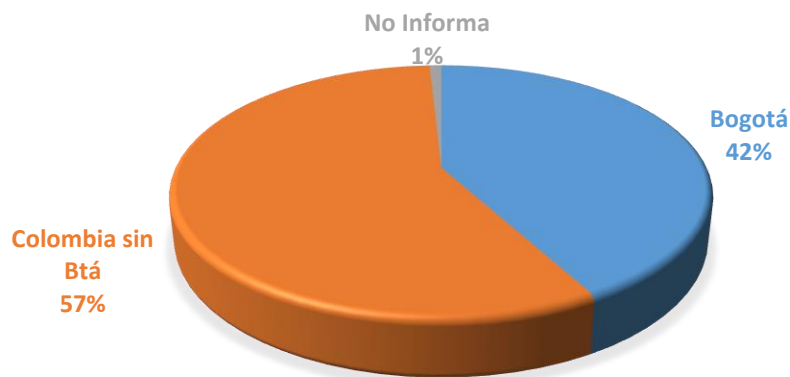
Revisando las cifras por temas consultados, para noviembre se observa que en el primer lugar se ubica el tema de "Acreditación" con un 18% del total de la participación. En segundo lugar, de participación general se evidencio que en el tipo de peticiones "Otros", con un 15%, tema que disminuyó en el mes de noviembre.



Gráfica 17. Discriminación por tema de consulta

ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Para el mes de noviembre 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.

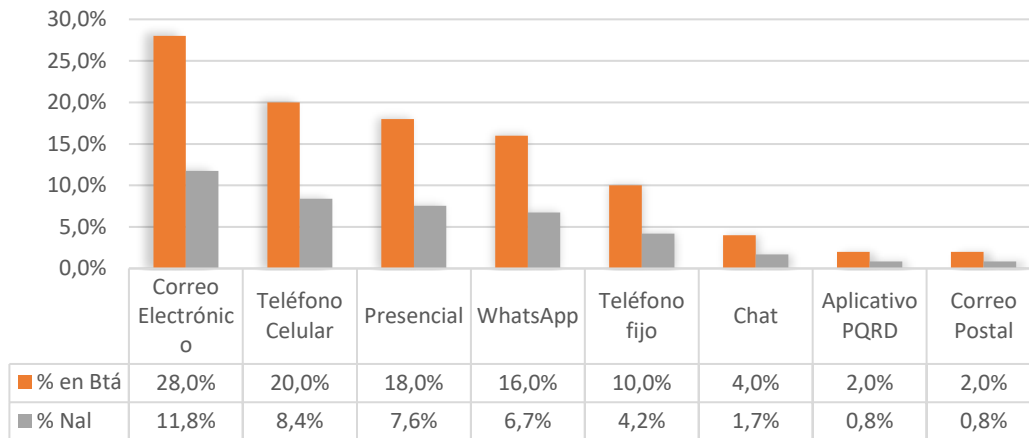


Gráfica 18. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 119 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá un total de 68 peticiones, mientras que 50 peticiones provienen de la ciudad de Bogotá. De otra parte, se observa una disminución en el indicador “No informa”.

Peticiones de origen Bogotá

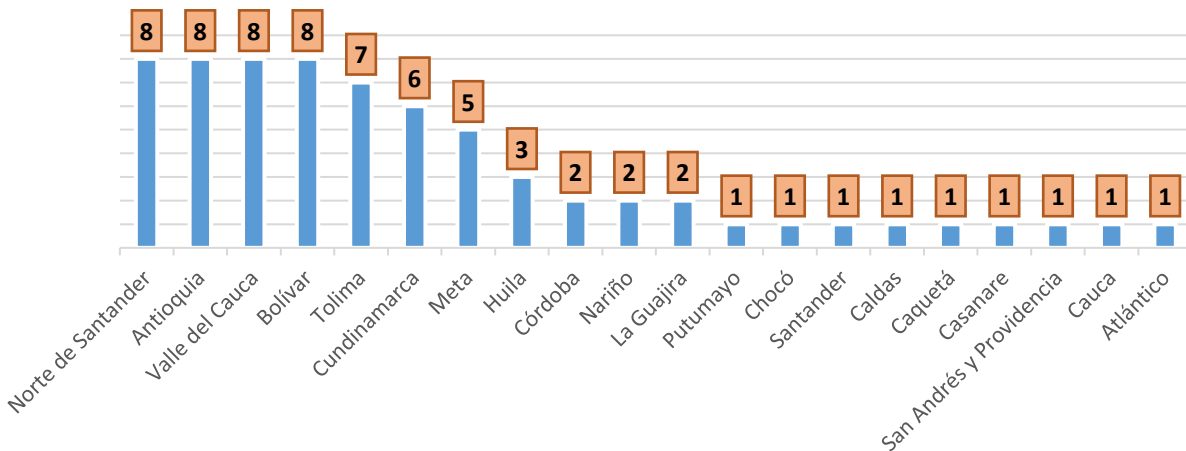
Para las peticiones provenientes de Bogotá (50 peticiones), en el mes de noviembre se recibieron de ocho canales de atención. Se observa que cambia la tendencia observada el año anterior y se ubica el canal “Correo electrónico” como el principal canal de consulta, relegando en el segundo lugar al canal “Teléfono celular”. En tercer lugar, se encuentra el canal de atención “Presencial”, como se ven en los porcentajes de la gráfica 19.



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

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 68 peticiones, que representan el 58% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 20.



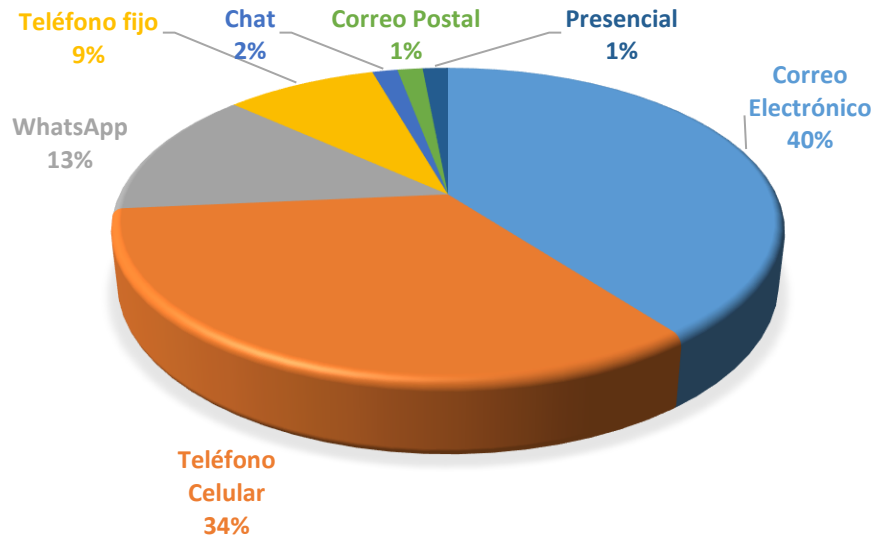
Gráfica 20. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual de Norte de Santander, que regresa a ocupar los primeros puestos en esta clasificación, seguido del departamento de Antioquia, con un 7% de la participación general. En tercer lugar, encontramos al departamento de Valle del Cauca, con un 7% de participación general. Lo que nos indica que el 21% de las consultas elevadas a la UAEOS, provienen del centro y norte del país de estos tres departamentos, porcentaje que no son superiores a las solicitudes de origen Bogotá.

Se resalta que para el presente mes nos consultaron de 20 departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá

Cabe resaltar que los siete canales más utilizados para realizar peticiones, representando el 57% del total de las peticiones de este origen, fueron el Correo electrónico (27 peticiones), Telefónico (29 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por Chat WhatsApp (9 peticiones), Chat (1 petición), Correo postal (1 petición) y presencial (1 petición).



Gráfica 21. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia

Para el presente mes de noviembre de 2021, se recibió por parte de la Dirección de desarrollo información reportada de actividades de los Gestores Territoriales de la Unidad, con un total de 77 peticiones atendidas.

Peticiones sin información de origen

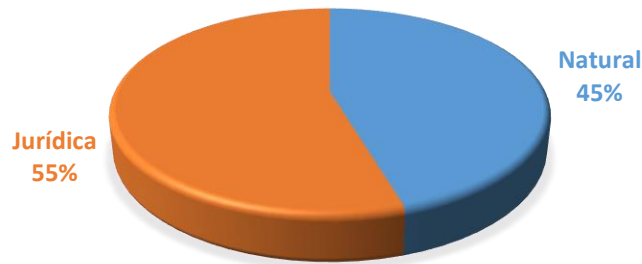
El indicador de “No Informa” corresponde a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia. Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales. Para el mes de noviembre se evidenció un (1) registro por el canal telefónico.

Esta situación puede deberse en parte al fortalecimiento de los canales virtuales, que permiten la no identificación específica del origen.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de noviembre nos consultaron más personas Jurídicas. De las 119 peticiones allegadas, 65 corresponden a personas jurídicas,

mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 54, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica 22.



Gráfica 22. Clasificación por tipo de persona

Peticionarios anónimos:

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

Discriminación por sexo

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

Hombres	63
Mujeres	56
TOTAL	119

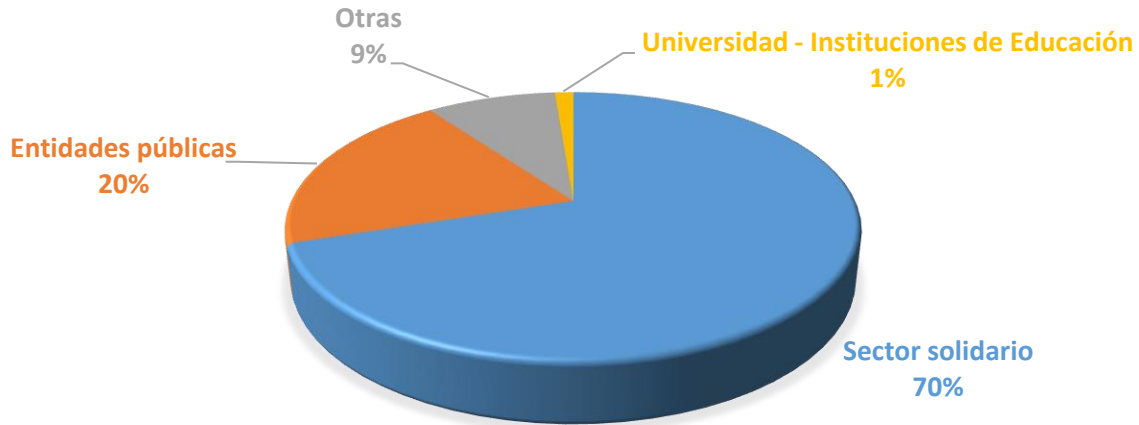
Tabla 6. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación muestran que en la consulta la cantidad de mujeres que nos consulta fue menor que la de hombres, cambiando la tendencia vista a finales del año anterior. Los porcentajes de participación son de 47% para las mujeres y de 53% para los hombres.

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

Personas jurídicas

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



Gráfica 23. 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 70% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 20%, como se observa en la gráfica 23.

El indicador de “Otras” corresponde a las personas jurídicas como las entidades con ánimo de lucro; o las organizaciones de las cuales no se identificó su naturaleza o que solo se identificaron con un nombre de empresa, que para el presente mes se registraron 4 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 56 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

#	Tipo organización	Cant.
1	Asociación	22
2	Cooperativa	18
3	Fundación	6
4	Corporación	5
5	Asociación Mutua	2
6	Organismo comunal	1
7	Fondo de empleados	2
TOTAL		56

Tabla 7. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de once (11) peticiones a la UAEOS en el mes de noviembre, fueron:

- Alcaldía municipal municipio de calima del Darién
- Juzgados séptimo pequeñas causas y competencias múltiples
- Instituto para la economía social
- Ministerio de trabajo
- Alcaldía municipal de san miguel

- Unidad de gestión pensional y parafiscales ugpp
- Alcaldía municipal de santa Isabel Tolima
- Ministerio de hacienda y crédito público
- Secretaria distrital de la mujer
- Juzgado circuito 001 especializado en restitución de tierras de Cundinamarca
- Superintendencia de la economía solidaria

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

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

- Universidad Agustiniana

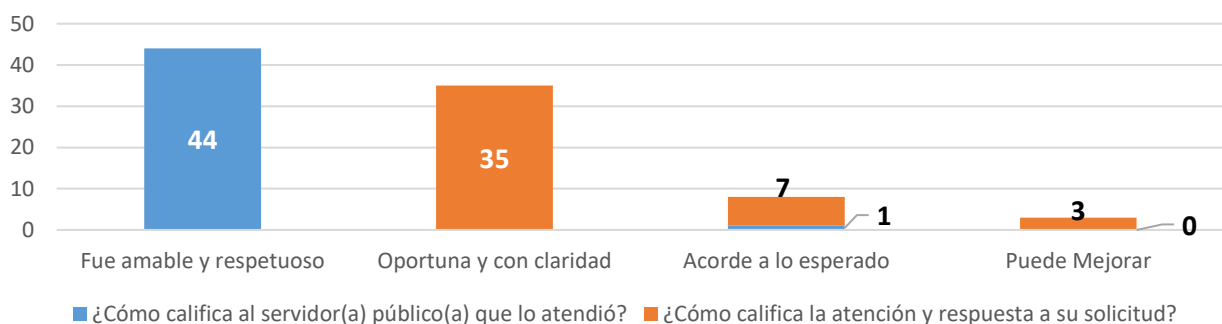
SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 119, de las cuales se obtuvieron 45 respuestas de la encuesta por los diferentes canales:

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

Tabulación de encuestas



Gráfica 24. Resultados aplicación encuesta de percepción

CENTRO DOCUMENTAL

Material de referencia

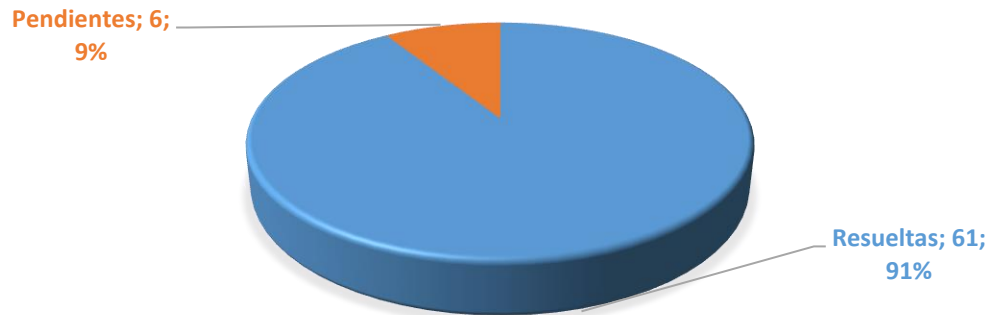
Durante el mes de noviembre de 2021, se regresó a la Unidad de manera alterna y por aforo, así mismo se realizó atención presencial en las instalaciones de la UAEOS.

PETICIONES DE DICIEMBRE DE 2021

Durante el mes de diciembre de 2021 se recibieron un total de **67 peticiones**.

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 25. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes meses anteriores:

En el mes de diciembre quedaron tres (3) peticiones pendientes de meses anteriores, correspondientes al mes de noviembre 2021.

Peticiones en buzones:

En el mes de diciembre de 2021, no se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad.

Oportunidad en las respuestas

En el mes de diciembre de 2021, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta; sin que ello represente respuestas fuera de los términos de ley.

El promedio de días de respuesta general se estableció en 1,79 días para el mes de diciembre del 2021. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 39 peticiones), se respondieron en un (1) días en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 22 peticiones), se observó un promedio de 3,18 días en obtener respuesta.

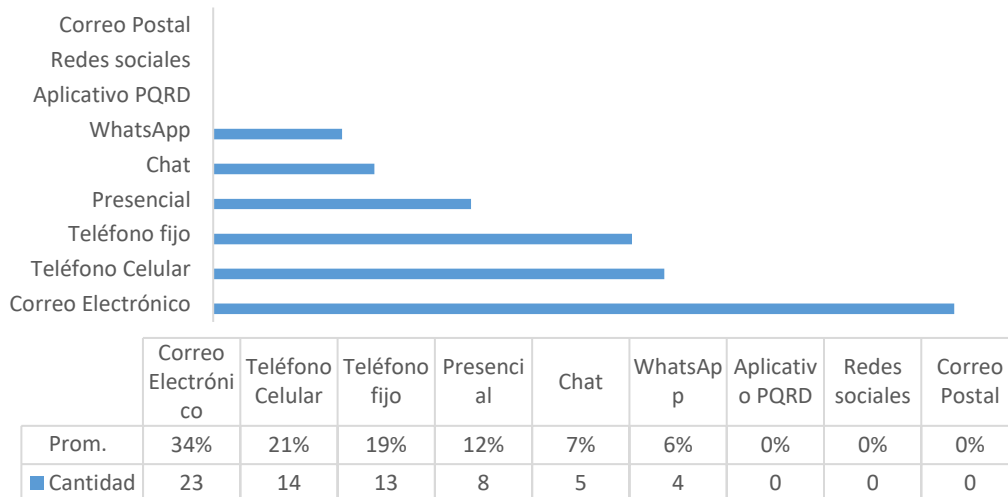
En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 95% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 5% fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte para comité directivo.

Rango de días de respuesta a Peticiones	Cantidad
El mismo día	50
Rango de 2 a 5 días después	8
Rango de 6 a 10 días después	3
Rango de 11 a 20 días después	0
Rango de 20 a 30 días después	0
Están en trámite	6
TOTAL	67

Tabla 8. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta

Canales de atención

Teniendo en cuenta que para el mes de octubre se inició con la reapertura de todos los sectores por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento de las cifras del mes, que los canales de atención Correo Electrónico y Teléfono celular siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente. Otros canales que han tenido relevancia en esta época, son la atención Presencial y el Chat, los cuales ocupan el tercer y el cuarto lugar con un 12% y 7% de participación respectivamente.



Gráfica 26. Participación por canal de consulta

Tipo de peticiones

De las 67 peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2021, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

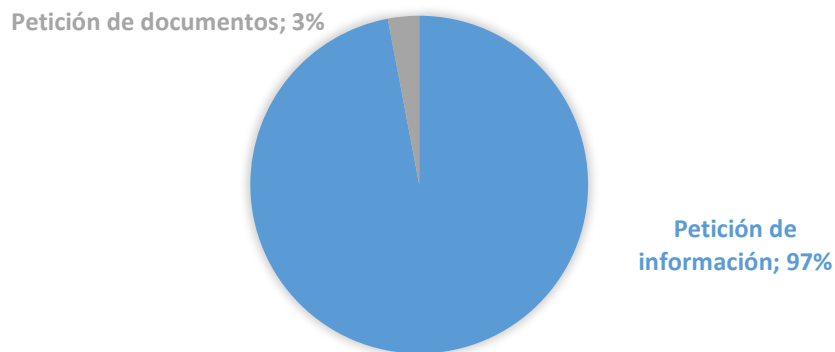
Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	65
Petición de documentos	2

Tabla 9. Cantidad de peticiones por tipo

Teniendo en cuenta que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS. Destaca para el presente mes que, las peticiones de documentos, se redujeron a un 3%, como se observa en la gráfica 27.

Participación por tipo de petición

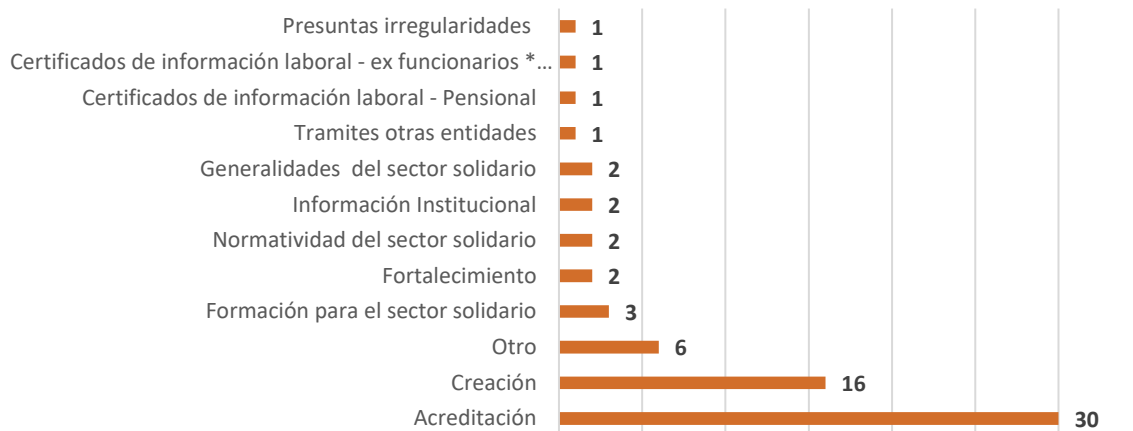
Para el mes de noviembre se observan los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:



Gráfica 27. Participación mensual por tipo de petición

Tema de consulta

Revisando las cifras por temas consultados, para diciembre se observa que en el primer lugar se ubica y mantiene el tema de “Acreditación” con un 45% del total de la participación. En segundo lugar, de participación general se evidencio que en el tema de consulta “Creación”, con un 24%, aumentó en el mes de diciembre en seis (6) puntos porcentuales, respecto al mes anterior.



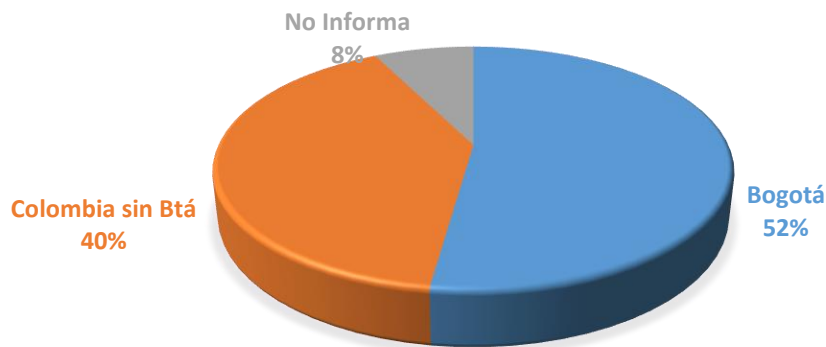
Gráfica 28. Discriminación por tema de consulta

Como hechos relevantes observados en diciembre se puede decir que Acreditación y Creación, agrupan a casi el 70% del total de las peticiones del mes, como temas de consulta.

El tema “Formación para el sector solidario”, que ha tenido gran variación en los últimos meses, sigue siendo relevante su participación, actualmente continúa ubicado en el cuarto lugar con un 4% de la participación. En el tercer lugar aparece el tema “Otros” que agrupa temas que no tienen que ver con la misionalidad de la UAEOS.

ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Para el mes de diciembre se observó respecto de la procedencia de las peticiones, cambia la tendencia anterior, donde las peticiones de origen en Bogotá, superaron la sumatoria de otros orígenes, representando el 52% del total de las allegadas a la UAEOS.

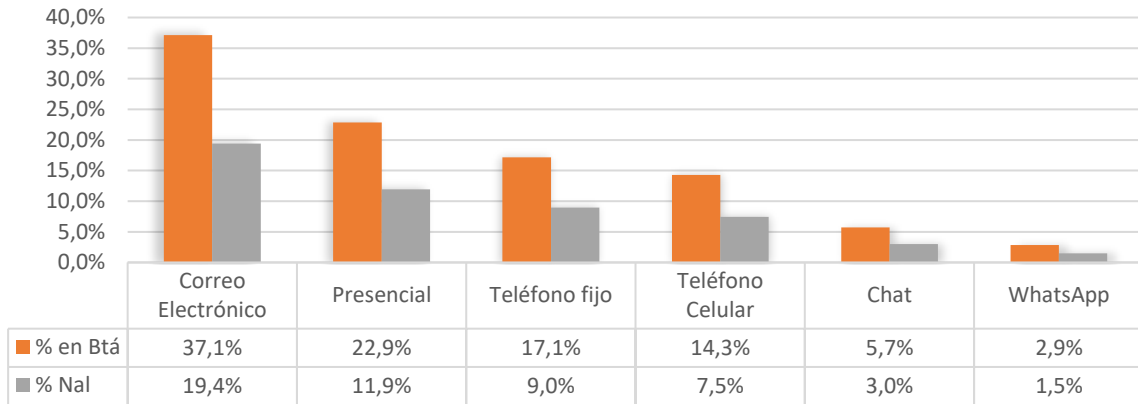


Gráfica 29. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 67 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de la ciudad de Bogotá con un total de 35 peticiones, mientras que 27 peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá. De otra parte, se observa un aumento considerable en el indicador “No informa” con 5 peticiones.

Peticiones de origen Bogotá

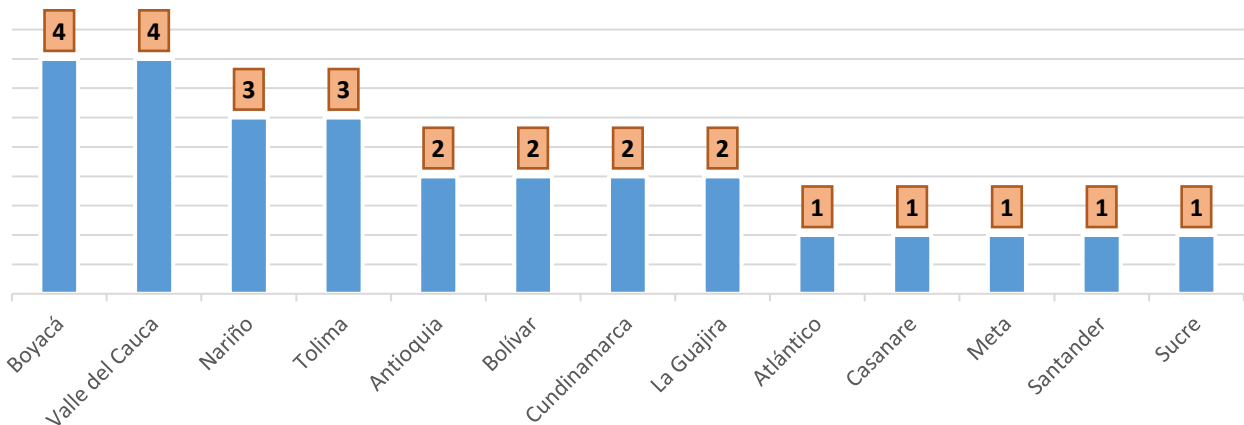
Para las peticiones provenientes de Bogotá (35 peticiones), en el mes de diciembre se recibieron de seis canales de atención. Se observa que se mantiene la tendencia observada pues nuevamente se ubica el canal “Correo electrónico” como el principal canal de consulta, pero pasa el canal “Presencial” al segundo lugar. En tercer lugar, se encuentra el canal de atención “Teléfono fijo”, como se ven en los porcentajes de la gráfica 30.



Gráfica 30. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 27 peticiones, que representan el 40% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 31.



Gráfica 31. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

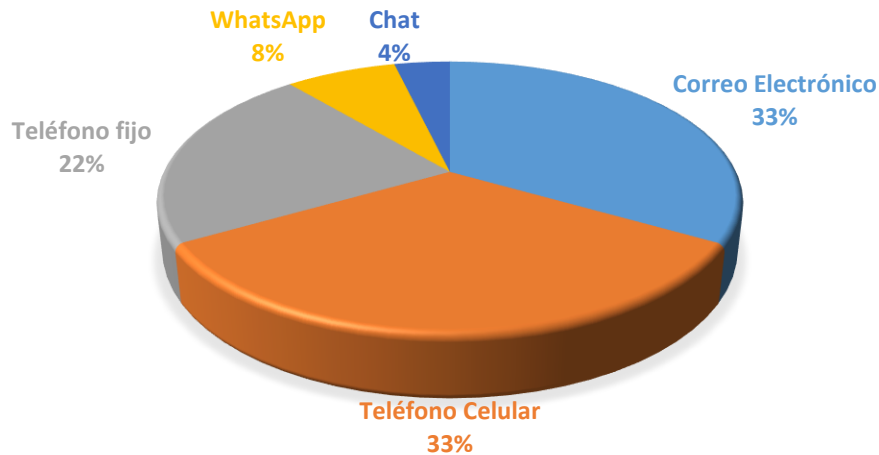
Destaca la participación porcentual de Boyacá, que pasa a ocupar los primeros puestos en esta clasificación, puesto que comparte el primer lugar junto con el departamento del Valle del Cauca, ambos con un 4% de la participación general. Compartiendo el siguiente lugar, encontramos a los departamentos de Nariño y Tolima, con un 3% de participación general cada uno.

Se resalta que para el presente mes nos consultaron de trece (13) departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá

Cabe resaltar que los canales más utilizados para realizar peticiones, representando el 88% del total de las peticiones de este origen, fueron el Correo electrónico (9 peticiones), Teléfono Celular (9

peticiones) y Teléfono Fijo (6 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por Chat WhatsApp (2 peticiones), Chat (1 petición).



Gráfica 32. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

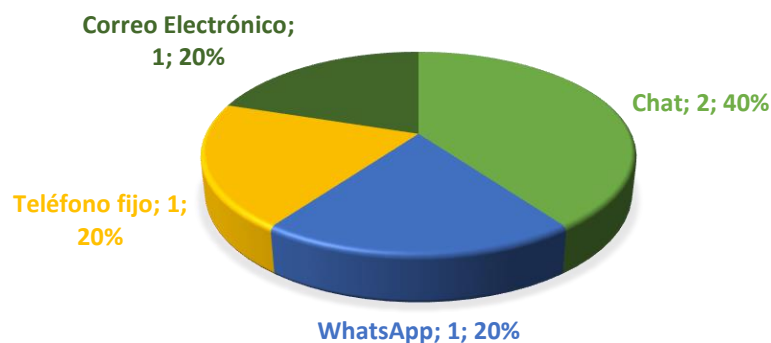
Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia

Para el presente mes de diciembre de 2021, No se recibió por parte de la Dirección de Desarrollo información reportada de actividades de los Gestores Territoriales de la Unidad.

Peticiones sin información de origen

El indicador de “No Informa” corresponde a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia. Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales. Para el mes de diciembre se evidenciaron cinco (5) registros sin información de origen.

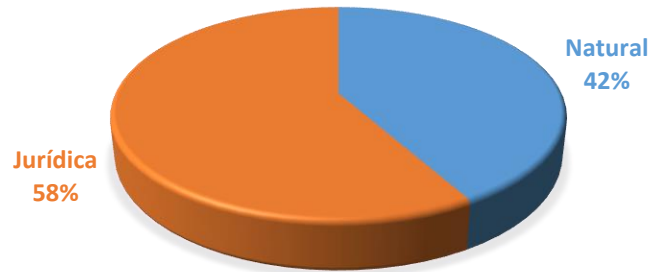
Esta situación puede deberse en parte al fortalecimiento de los canales virtuales, que permiten la no identificación específica del origen. Veremos en la gráfica 33, la discriminación por canal desde donde nos consultan



Gráfica 33. Peticiones No informa

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de diciembre nos consultaron más personas Jurídicas. De las 67 peticiones allegadas, 39 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 28, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica 34.



Gráfica 34. Clasificación por tipo de persona

Peticionarios anónimos:

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

Discriminación por sexo

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

Hombres	41
Mujeres	26
No aplica	0
TOTAL	67

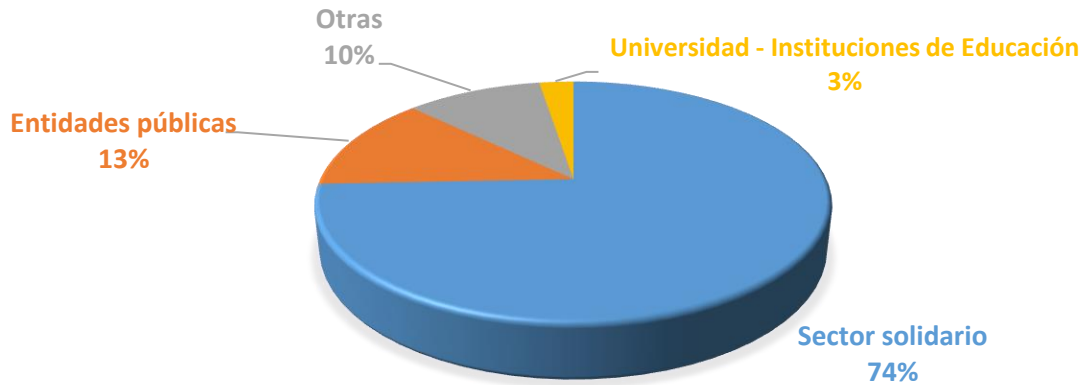
Tabla 10. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación muestran que en la consulta la cantidad de mujeres que nos consulta fue menor que la de hombres, cambiando la tendencia vista a finales del año anterior. Los porcentajes de participación son de 39% para las mujeres y de 61% para los hombres.

La categoría “No aplica”, surge cuando no es posible identificar al peticionario o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de diciembre, el indicador es cero (0).

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 39 para el mes de diciembre, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 35. 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 77% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 13%, como se observa en la gráfica 35.

El indicador de “Otras” corresponde a las personas jurídicas como las entidades con ánimo de lucro; o las organizaciones de las cuales no se identificó su naturaleza o que solo se identificaron con un nombre de empresa, que para el presente mes se registraron 3 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 77 % dentro de las figuras jurídicas, donde se identificaron 29 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones, discriminadas así:

#	Tipo organización	Cant.
1	Cooperativa	12
2	Fundación	7
3	Asociación	5
4	Fondo de empleados	2
5	Corporación	1
6	Organización de 2 grado	1
7	Institución auxiliar de la economía solidaria	1
TOTAL		29

Tabla 11. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de cinco (5) peticiones a la UAEOS en el mes de diciembre, fueron:

- Alcaldía Municipal del Guamo
- Juzgado Primero Administrativo Oral del Circuito Judicial de Sincelejo
- Ministerio del Trabajo
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

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

- Institución Educativa Puerto Olaya

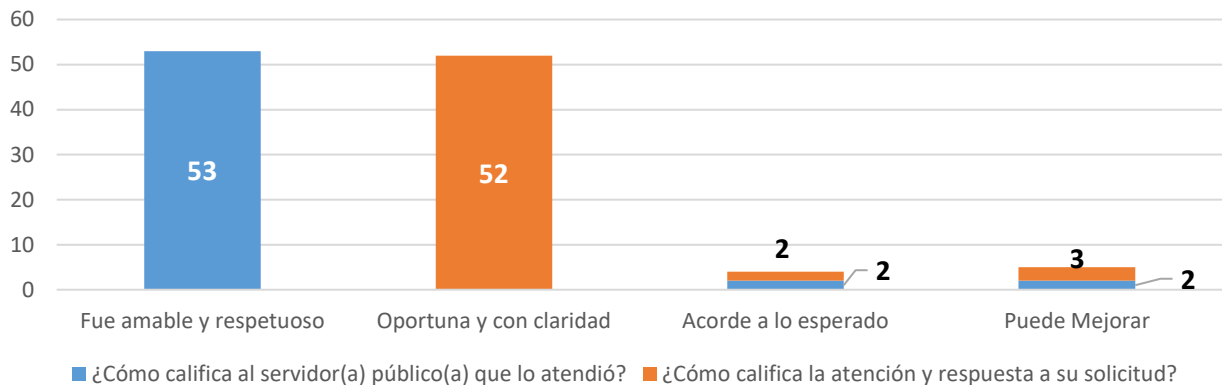
SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 67, de las cuales se obtuvieron 57 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 96,49%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de buen servicio fue del 94,74%.

Tabulación de encuestas



Gráfica 36. Resultados aplicación encuesta de percepción

CENTRO DOCUMENTAL

Material de referencia

Durante el mes de diciembre de 2021, se realizó atención presencial en las instalaciones de la UAEOS, de forma normal.