UNIDAD SOLIDARIA
GOBIERNO DE COLOMBIA

INFORME TERCER TRIMESTRE ATENCION AL CIUDADANO

2023

Elaborado por:
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SERVICIO AL CIUDADANO

Contenido

Inicio 2

A. Servicio al ciudadano 3

1. Mecanismo para la atención al ciudadano 3

- *Canal telefónico*: 3
- *Canal virtual*: 3
- *Canal personalizado*: 3
- *Correo postal*: 4

2. Conceptos de relacionamiento 4

A. Gestión de peticiones 6

1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el segundo trimestre de 2023? 6

2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos en el segundo trimestre de 2023? 8

3. ¿Qué tan oportunos fuimos con las peticiones que respondimos? 12

B. Características de nuestros ciudadanos y grupos de valor 17

1. ¿Quiénes nos consultaron en el segundo trimestre de 2023? 17

2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el segundo trimestre de 2023? 19

3. ¿De dónde nos consultaron en el segundo trimestre de 2023? 21

C. Preferencia en uso de canal de atención 25

1. ¿Qué canales de atención son los más preferidos por nuestros usuarios? 25

2. ¿Qué temas son los más consultados en el segundo trimestre de 2023? 28

D. Satisfacción Ciudadana 31

Referencias 33

Inicio

En este informe consolidamos la información registrada en la Oficina de Servicio al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, de ahora en adelante Unidad Solidaria, con el fin de presentar la gestión que realizamos durante el tercer trimestre del 2023, a partir de la estadística generada.

La Unidad Solidaria es la entidad adscrita al Ministerio de Trabajo encargada de “diseñar, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar los programas y proyectos para la promoción, planeación, protección, fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones solidarias y para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Constitución Política”. A través de la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz que la Unidad Solidaria busca orientar las acciones que faciliten consolidar territorios solidarios. Entre ellas, contribuimos al fomento de la cultura asociativa en las diferentes formas en las que se presenta la economía popular, comunitaria y solidaria en el país.

Esperamos que los datos aquí consignados provean insumos en la medición, análisis, seguimiento, en la identificación de oportunidades de mejora y de toma de decisiones en el servicio prestado en la gestión de peticiones que realiza la Unidad Solidaria. Y, de esta manera, haga evidente el interés en enfocar los esfuerzos por para contribuir hacia un Estado más eficiente, transparente y participativo.

A. Servicio al ciudadano

En la oficina de servicio al ciudadano de la Unidad Solidaria nos encargamos de brindar a los diferentes usuarios o grupos de valor la información, documentos, orientación o asistencia técnica para generar un nivel de satisfacción. En otras palabras, lideramos la gestión de peticiones que se realiza en la entidad.

El **objetivo principal** de generar este informe es presentar las estadísticas del servicio al ciudadano en los meses de julio, agosto, septiembre (tercer trimestre de 2023), así como el nivel de satisfacción con respecto al servicio prestado en la gestión de peticiones, aportando en las acciones de medición, seguimiento y acciones de mejora.

Con el fin comprender el funcionamiento y los lineamientos de la oficina, resaltamos los mecanismos y los conceptos que sustentan el relacionamiento con la ciudadanía, en donde se busca que el ciudadano o ciudadana se involucre más activamente en la gestión pública de la entidad.

1. Mecanismo para la atención al ciudadano

La Unidad Solidaria cuenta con los siguientes canales de atención para resolver las inquietudes de la ciudadanía sobre los servicios, productos y trámite que ofrece.

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

- *Canal virtual*:
  - Correo electrónico: atencionalciudadano@unidadsolidaria.gov.co
  - Chat vía WhatsApp: a través de la línea celular: 3228444559
  - Chat Web, portal web https://www.unidadsolidaria.gov.co/
  - Formulario web PQRD en http://sitios.unidadsolidaria.gov.co/PQRS/
  - A través de nuestras redes sociales en Twitter: @USolidariaCo, en Facebook: USolidariaCo y en Youtube: Colombia Sí Es Solidaria

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

➢ *Correo postal*:

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

➢ *Cita presencial o virtual*

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

2. Conceptos de relacionamiento

Tabla 1. Conceptos de relacionamiento

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
APLICATIVO WEB PQRD	Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar las solicitudes.
GRUPO DE VALOR	Conjunto de ciudadanos a los que se dirige la oferta de bienes servicio de las entidades públicas, para satisfacer un derecho constitucional o resolver sus problemas o necesidades. (DAFP)
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. **Tiempo de respuesta: 15 días hábiles** Cuando la petición de información proviene de otra Entidad pública dentro de los 10 días hábiles, de miembros del Congreso o el Defensor del pueblo dentro de los 5 días
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. **Tiempo de respuesta: 10 días hábiles**

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. **Tiempo de respuesta**: **15 días hábiles**
PETICIÓNDE 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. **Tiempo respuesta: 30 días hábiles**
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. **Tiempo de respuesta: 15 días hábiles**
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. **Tiempo de respuesta: 10 días hábiles**
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. **Tiempo de respuesta: 10 días hábiles**
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCIÓN	"permite al ciudadano informar sobre eventos, riesgos, delitos, o situaciones que afectan derechos fundamentales, con el fin de que la entidad competente actúe de manera preventiva o correctiva" Transparencia por Colombia (2016) **Tiempo de respuesta**: **15 días hábiles**
SUGERENCIA	Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. **Tiempo de respuesta: 15 días hábiles**
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.

Fuente: Información tomada del Manual Protocolo y Reglamento de Servicio al ciudadano versión 13. UAEOS

A. Gestión de peticiones

1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el tercer trimestre de 2023?

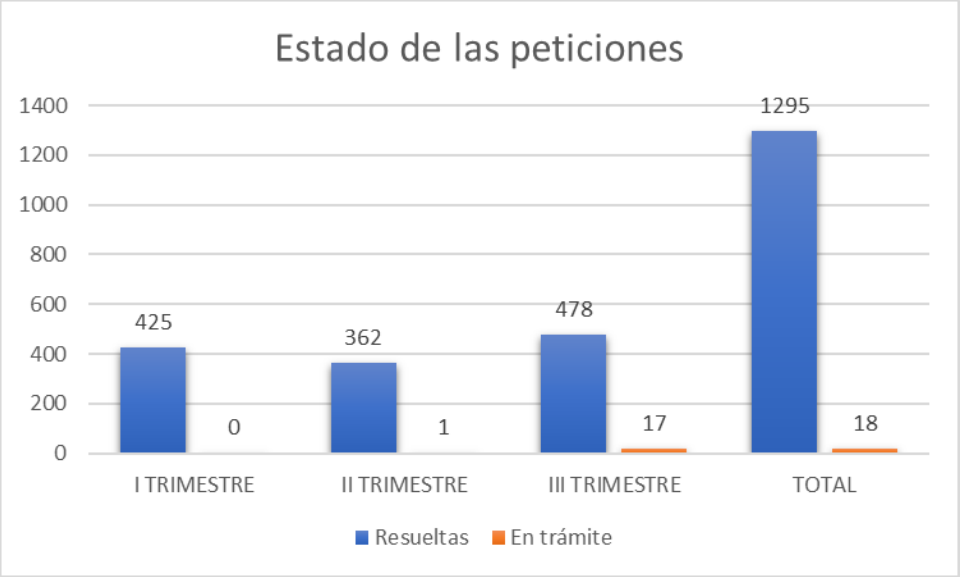
Durante este periodo gestionamos 525 peticiones, dimos respuesta al 91% de ellas y quedaron en trámite el 9%. Con relación a los trimestres anteriores se presentó un aumento significativo en el número de peticiones recibidas, de 44.63%, en relación con el inmediatamente anterior, y de 23, 53% con el primero, como se presenta en la siguiente tabla y se visualiza en la gráfica.

Tabla 2. Estado de Peticiones 2023 por trimestre

	I Trimestre		**II Trimestre**		**III Trimestre**		**Acumulado**	
Estado de peticiones	**Cantidad**	**%**	**Cantidad**	**%**	**Cantidad**	**%**	**Cantidad**	**%**
Resueltas	425	100%	362	99%	478	91	1295	99%
En trámite	0	0%	1	1%	17	9	18	1%
Total	**425**	**100%**	**363**	**100%**	**525**	**100%**	**1313**	**100%**

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta septiembre 2023

Gráfica 1



El aumento registrado en este periodo está relacionado con el desarrollo de la Asamblea Nacional de Economía Popular, Solidaria y Comunitaria en la ciudad de Neiva a finales de julio (28 y 29), que sin duda generó una creciente expectativa en su realización y posteriormente la resolución de las propuestas de interés general presentadas por algunos participantes, como producto de la asistencia del presidente de la República Gustavo Petro.

En total, observamos que en lo recorrido del 2023 la Unidad Solidaria ha gestionado 1313 peticiones y solamente un 1% está en trámite, reflejando la prioridad que tiene la Entidad de responder a los diferentes tipos de peticionarios que llegan.

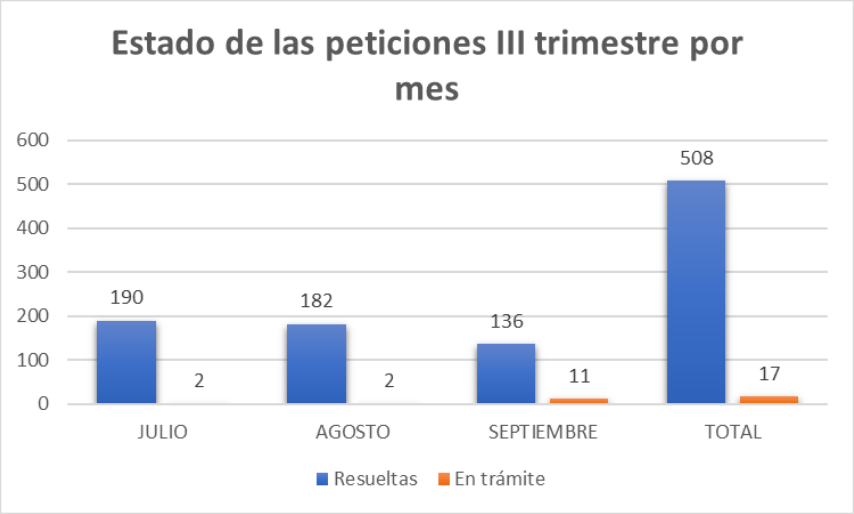
A continuación, detallaremos el comportamiento de las peticiones en los meses del tercer trimestre.

Tabla 3 Estado de Peticiones III diferenciando cada mes

Estado de las peticiones	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		ACUMULADO	
	Cantidad	*%*	*Cantidad*	*%*	*Cantidad*	*%*	*Cantidad*	*%*
Resueltas	*190*	*99%*	*182*	*98%*	*136*	*93%*	*508*	*97%*
En trámite	*2*	*1%*	*4*	*2%*	*11*	*7%*	*17*	*3%*
TOTAL	***192***	***100%***	***186***	***100%***	***147***	***100%***	***525***	***100%***

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano julio a septiembre 2023

Gráfica 2



De las 525 peticiones registradas en el trimestre, el mes que presentó más peticiones fue julio, con 192 peticiones, lo que representó el 36.57%, mientras que septiembre obtuvo menor demanda registrándose solamente 109 peticiones, lo que representó el 28% del total del trimestre.

2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos en el tercer trimestre de 2023?

Las peticiones que más recibimos fueron de información, 82 %, manteniendo la supremacía sobre otro tipo de peticiones. Estas aumentaron en un 56, 36% con relación al trimestre inmediatamente anterior, y en un 67,97 % con relación al primer trimestre.

En segundo lugar, se registraron las peticiones de interés general y de documento, que durante este trimestre representaron el 6% del total, conservando el porcentaje del trimestre anterior.

Tabla 4. Tipo de Peticiones 2023 por trimestre

Tipo de PQRDS	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Denuncia	2	0%	0	0%	6	1%	8	1%
Denuncia por actos de corrupción	1	0%	1	0%	0	0%	2	0%
Derecho de petición	0	0%	0	0%	12	2%	12	1%
Petición de Consulta	16	4%	14	4%	6	1%	36	3%
Petición de documentos	57	13%	22	6%	30	6%	109	8%
Petición de información	256	60%	275	76%	430	82%	961	73%
Petición de interés general	42	10%	20	6%	34	6%	96	7%
Queja	1	0%	5	1%	1	0%	7	1%
Reclamo	5	1%	8	2%	4	1%	17	1%
Sugerencia	18	4%	6	2%	0	0%	24	2%
Trámite	19	4%	11	3%	1	0%	31	2%
Tutela	8	2%	1	0%	1	0%	10	1%
Totales	**425**	**98%**	**363**	**100%**	**525**	**100%**	**1313**	**100%**

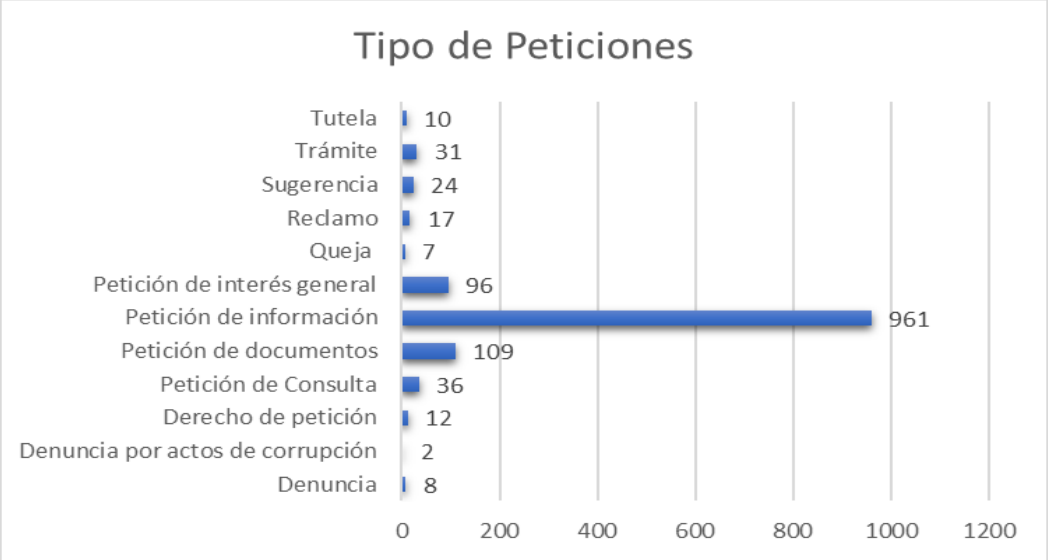
Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta septiembre 2023

En cuanto a las peticiones relacionadas con la evaluación de la gestión institucional como las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, durante este trimestre se reportó un mayor número de denuncias que en los trimestres anteriores, seguido de reclamos, y no se presentaron sugerencias.

Es importante señalar que se destacaron los derechos de petición que llegan a la entidad, en que los peticionarios decidieron

invocar el artículo 23 de la Constitución Nacional y darle por consiguiente una formalidad a su actuación.

Gráfica 3



A continuación, especificaremos el comportamiento de las peticiones de acuerdo con su tipología en los meses correspondientes al tercer trimestre.

Tabla 5. Tipo de Peticiones III trimestre 2023 discriminada por mes

Tipo de PQRDS	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Denuncia	1	1%	2	1%	3	2%	6	**1%**
Denuncia por actos de corrupción	0	0%	0	0%	0	0%	0	**0%**
Derecho de petición	1	1%	10	5%	1	1%	12	**2%**
Petición de Consulta	2	1%	3	2%	1	1%	6	**1%**
Petición de documentos	12	6%	8	4%	10	7%	30	**6%**
Petición de información	170	89%	133	72%	127	86%	430	**82%**
Petición de interés general	3	2%	28	15%	3	2%	34	**6%**

Queja	1	1%	0	0%	0	0%	1	**0%**
Reclamo	1	1%	2	1%	1	1%	4	**1%**
Sugerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	**0%**
Trámite	0	0%	0	0%	1	1%	1	**0%**
Tutela	1	1%	0	0%	0	0%	1	**0%**
Totales	**192**	**100%**	**186**	**100%**	**147**	**100%**	**525**	**100%**

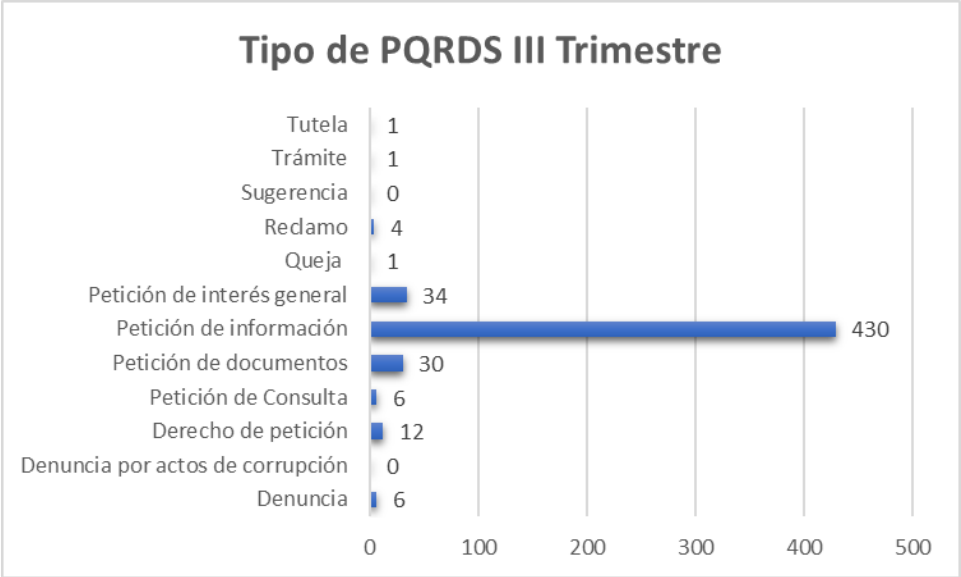
Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano julio a septiembre 2023

En relación con las 6 denuncias que se registraron en este trimestre, se observó que 5 estaban relacionadas con una única petición sobre posible irregularidad en el proceso de contratación que se adelantaba, lo cual hizo que se recibiera también el traslado desde los entes de control (Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República) y sus acciones de seguimiento. La otra denuncia corresponde a una petición que no fue bien clasificada porque estaba relacionada con una diligencia judicial.

En cuanto a los 4 reclamos registrados: 2 correspondían a la inconformidad planteada en los tiempos del trámite de acreditación resolución; 1 sobre falta de claridad en información publicada para apoyo de medios alternativos y la última, relacionada con inconformidad en la logística de desplazamiento a participar de la Asamblea Nacional de Economía Solidaria, Popular y Comunitaria.

Finalmente, la queja registrada fue una presunta situación con servidor público en torno a un proyecto asociativo que el peticionario no logró aclarar.

Gráfica 4



3. ¿Qué tan oportunos fuimos con las peticiones que respondimos?

Las peticiones tienen un tiempo de respuesta para gestionarlas y en general deben resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad. Sin embargo, como ya se ha anotado en los conceptos de relacionamiento tenemos peticiones que exigen menor tiempo de respuesta.

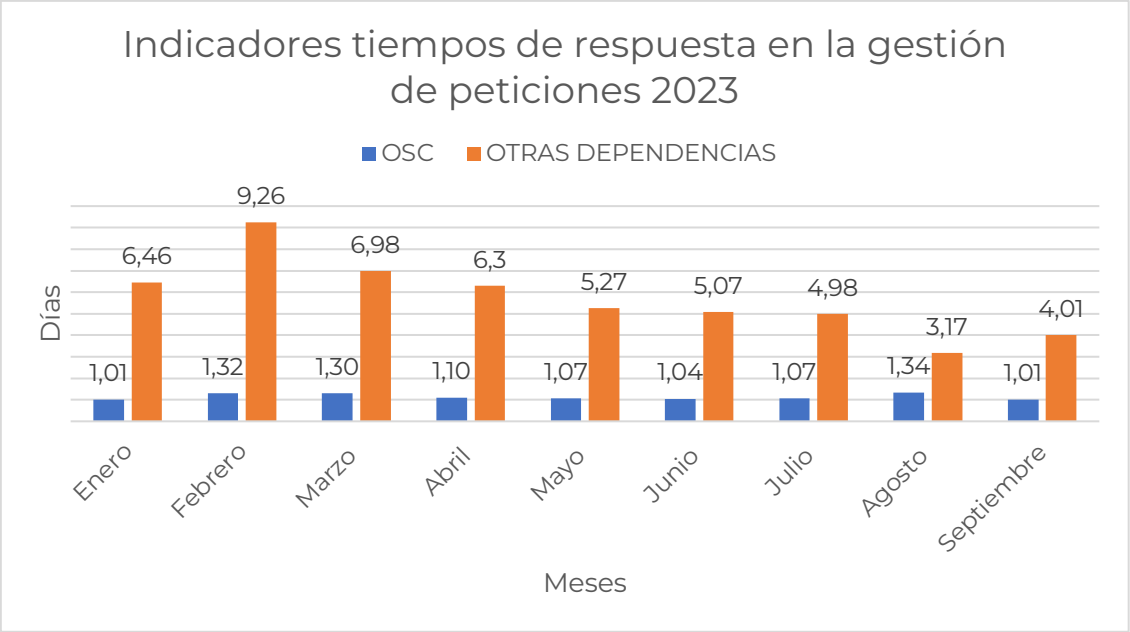
Desde la Oficina de Atención al Ciudadano gestionamos y resolvemos aquellas peticiones que no involucran en su respuesta la toma de decisiones. El resto son trasladas a las diferentes dependencias de la UNIDAD SOLIDARIA para que sean gestionadas y desde cada jefatura sea emitida una respuesta al ciudadano.

Para dar cuenta de la oportunidad en la respuesta que brindamos a la ciudadanía, se tienen dos indicadores de medición mensual. Uno, “Tiempo de respuesta Oficina de Servicio al Ciudadano en la gestión de peticiones” que mide el tiempo promedio de las repuestas que hacen directamente desde el servicio al ciudadano, y que busca emplear como máximo 2 días. El otro, “Tiempo de respuesta de otras dependencias de la UAEOS en la

gestión de peticiones" mide las respuestas que requieren un nivel de competencia específico y se estableció como meta de gestión interna dar repuesta en menos de 10 días, teniendo en cuenta lo ya anotado.

Así, en este periodo, la Oficina de Servicio al ciudadano tiene un promedio de respuesta 1,14 días, estando dentro de lo esperado y mostrando una atención oportuna para la ciudadanía. En este tercer trimestre, el mes del que más se distanció del promedio de 1,01 fue en el mes de agosto con 1,34 días; en esto quizá influyó los tiempos para efectuar los traslados de peticiones que no correspondían con los productos y servicios de la entidad, como se puede observar en la siguiente gráfica:

Gráfica 5



En el caso de las peticiones resueltas por otras dependencias, el tiempo de respuesta durante el trimestre continuó con tendencia al descenso, siendo el mes de agosto en el que se registró el promedio más bajo 3, 17 y julio el más alto, con 4,98. Esta reducción en la respuesta tal vez pueda relacionarse con un mejor reporte en los cierres de petición que se gestionan.

Por lo anterior, respondimos el 46% de las peticiones desde la Oficina de Servicio al Ciudadano durante el tercer trimestre del año, seguidos de la Dirección de Desarrollo con un 28% y, en tercer lugar, la Dirección de

Investigación y la Oficina Asesora jurídica tuvieron un 9%, como se observa en la tabla.

Tabla 6 Peticiones atendidas por área 2023 según trimestre

Peticiones por área	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Dirección Nacional	21	5%	28	8%	26	5%	75	6%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	89	20%	70	19%	145	28%	304	23%
Dirección de Investigación y Planeación	39	9%	34	9%	45	9%	118	9%
Oficina Asesora Jurídica	36	8%	24	7%	48	9%	108	8%
Oficina de Control Interno	0	0%	1	0	0	0%	1	0%
Oficina Servicio al Ciudadano	180	42%	168	46%	243	46%	591	45%
Subdirección Nacional	60	14%	38	11%	18	3%	116	9%
Totales	**425**	**100 %**	**363**	**100 %**	**525**	**100 %**	**1313**	**100 %**

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta septiembre 2023

En el acumulado de peticiones se mantiene la tendencia del trimestre, mostrando que la Oficina de Servicio tiene un 45% del total de la gestión peticiones de la entidad; seguida de la Dirección de Desarrollo con un 23%; luego la Dirección de Investigación y Desarrollo y la Subdirección Nacional, como se observa en la gráfica:

Gráfica 6

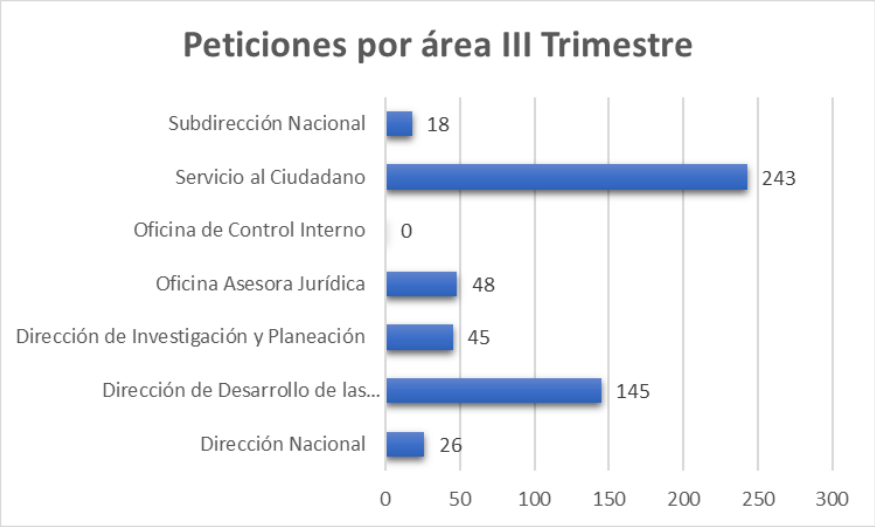
Al detallar el comportamiento por dependencia durante los meses del trimestre, la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias durante el mes de agosto sobrepasó la atención de peticiones en un 4% al trabajo que se realiza la Oficina de Servicio al Ciudadano. Sin duda el incremento de peticiones relacionadas con el tema de la Asamblea Nacional de Economía Solidaria, Popular y Comunitaria involucró a esta área por haber sido responsable de la organización del evento.

Tabla 7. Peticiones atendidas por área III trimestre de 2023 discriminada por mes

Peticiones por área	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Dirección Nacional	10	5%	10	5%	6	4%	26	5%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	41	21%	76	41%	28	19%	145	28%
Dirección de Investigación y Planeación	15	8%	10	5%	20	14%	45	9%
Oficina Asesora Jurídica	14	7%	16	9%	18	18%	48	9%
Oficina de Control Interno	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Oficina Servicio al Ciudadano	105	55%	69	37%	69	47%	243	46%
Subdirección Nacional	7	4%	5	3%	6	4%	18	3%
Totales	**192**	**100 %**	**186**	**100 %**	**147**	**100%**	**525**	**100 %**

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta septiembre 2023

Gráfica 7



B. Características de nuestros ciudadanos y grupos de valor

1. ¿Quiénes nos consultaron en el tercer trimestre de 2023?

De las 525 peticiones recibidas durante el tercer trimestre, los que más nos consultaron a través de nuestros canales fueron los ciudadanos que representaban una persona jurídica, en un 67%; continuando la tendencia del trimestre inmediatamente anterior.

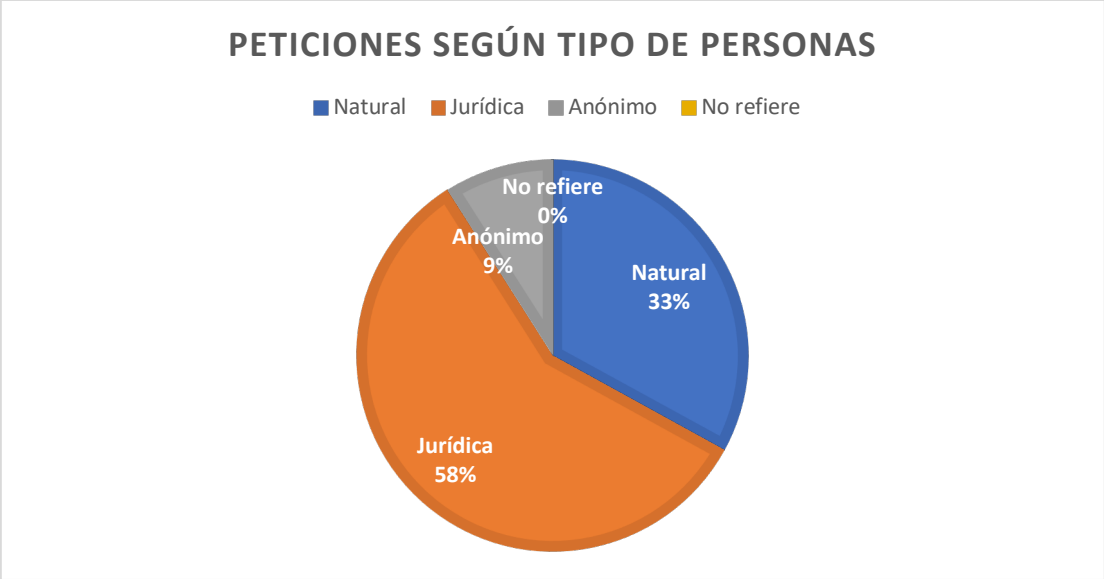
Tabla 8. Peticiones por trimestres 2023 según tipo de persona

Discriminación por tipo de persona	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Natural	222	52%	146	40%	60	11%	428	33%
Jurídica	197	46%	209	58%	354	67%	760	58%
Anónimo	6	1%	8	2%	100	19%	114	9%
No refiere	0	0%	0	0%	11	2%	11	0%
TOTAL	**425**	**100 %**	**363**	**100 %**	**525**	**100 %**	**1313**	**100 %**

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta septiembre 2023

En el acumulado, los ciudadanos en su calidad de persona jurídica son los que más presentan peticiones, seguidos de persona natural en un 33%. Aparece un 9% de personas clasificadas como anónimo. Sin embargo, se vuelve necesario revisar si se está registrando adecuadamente.

Gráfica 8



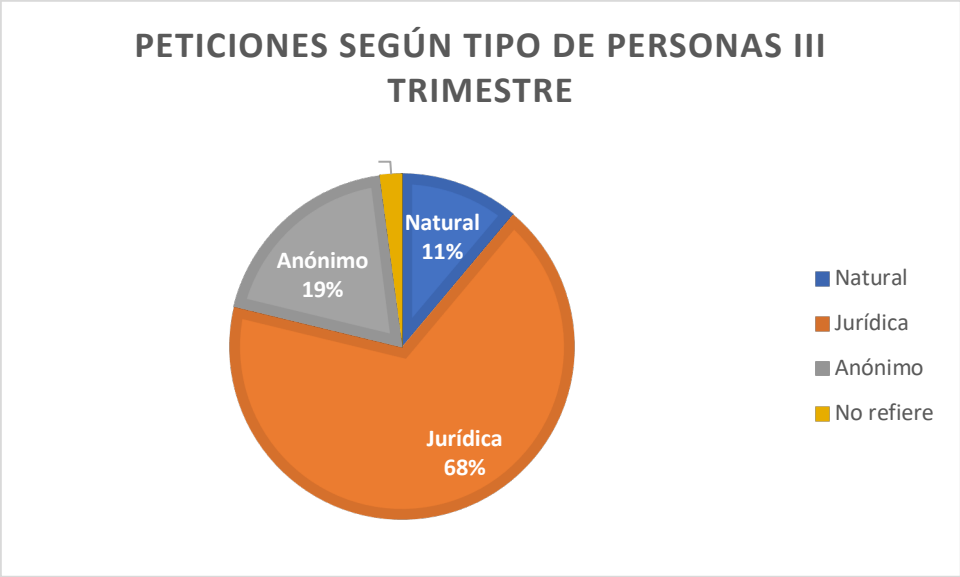
A continuación, observemos el comportamiento de las peticiones según los usuarios durante los meses trimestre

Tabla 9 Peticiones según tipo de persona III trimestre discriminada por mes

Discriminación por tipo de persona	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Natural	1	1%	0	0%	59	%	60	11%
Jurídica	130	68%	140	75%	84	%	354	67%
Anónimo	55	29%	41	22%	4	%	100	19%
No refiere	6	3%	5	3%	0	2%	11	2%
TOTAL	**192**	**100%**	**186**	**100%**	**147**	**100%**	**525**	**100%**

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano julio a septiembre 2023

Gráfica 9



Las peticiones realizadas por personas jurídica fueron mayoría en el mes de agosto con 75 %, mientras que las personas naturales fueron notorias solamente en el mes de septiembre. Como lo hemos mencionado, el incremento presentado en los meses de julio y agosto está relacionado con el evento organizado por la Unidad en la que se daban cita organizaciones del sector solidario.

2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el tercer trimestre de 2023?

En el tercer trimestre continuó la tendencia de una mayor participación de los hombres en la presentación de las peticiones, con un 60% en comparación de las mujeres que lo hicieron en un 39%. Solamente el 1 % se presentó únicamente con la Razón Social de personas jurídicas.

Tabla 10 Peticiones por trimestres según sexo

Discriminación por sexo	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hombres	226	53%	185	51%	314	60%	725	55%
Mujeres	172	40%	140	39%	203	39%	515	39%
Otro	12	3%	1	0%	1	0%	14	1%
No aplica	15	4%	37	10%	7	1%	59	4%
TOTAL	**425**	**100%**	**363**	**100%**	**525**	**100%**	**1313**	**100%**

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta septiembre 2023

Gráfica 10

En el acumulado los hombres lideran la presentación de peticiones con un 55% del total. A continuación, observemos el comportamiento de las peticiones según los usuarios durante los meses del trimestre.

Tabla 11. Peticiones según sexo en III trimestre discriminada por mes

Discriminación por sexo	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hombres	118	61%	106	57%	90	61%	314	60%
Mujeres	73	38%	76	41%	54	37%	203	39%
Otro	0	0%	0	0%	1	1%	1	0%
No aplica	1	1%	4	2%	2	1%	7	1%
TOTAL	**192**	**100%**	**186**	**100%**	**147**	**100%**	**525**	**100%**

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano julio a septiembre 2023

En el mes de agosto las mujeres registraron una mayor participación en la presentación de peticiones; mientras que los hombres sobresalieron con un 61% en los meses de julio y septiembre.

3. ¿De dónde nos consultaron en el tercer trimestre de 2023?

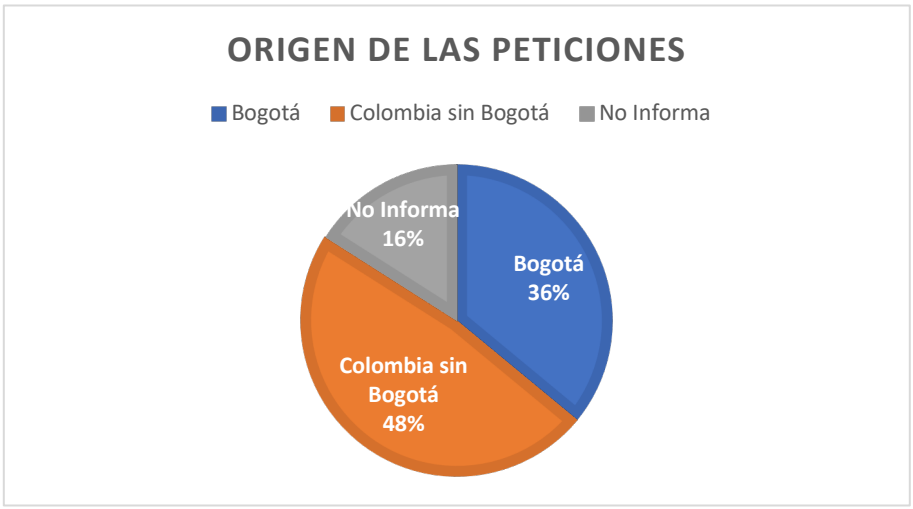
Durante el tercer trimestre, hubo una mayor demanda de peticiones desde las regiones, la cual representó el 60 % del total registrado. En comparación con el segundo trimestre, hubo un aumento significativo del 49,7%, ligado a toda la preparación, participación en la Asamblea Nacional de Economía Solidaria, Popular y Comunitaria.

Tabla 12. Origen de Peticiones por trimestres 2023

Origen de peticiones	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bogotá	170	40%	146	40%	151	29%	467	36%
Colombia sin Bogotá	164	39%	158	44%	314	60%	636	48%
No Informa	91	21%	59	16%	60	11%	210	16%
Total general	**425**	**100%**	**363**	**100%**	**525**	**100%**	**1313**	**100%**
Total Sin "No informa"	**334**	**79%**	**304**	**88%**	**465**	**89%**	**1103**	**84%**

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta septiembre 2023

Gráfica 11.



En el acumulado, la diferencia entre las demandas de las regiones y Bogotá es solamente de 2 puntos. A continuación, presentamos el comportamiento de las peticiones por los meses del trimestre.

Tabla 13. Origen de Peticiones III discriminada por mes

Origen de Peticiones III trimestre discriminada por mes

Origen de peticiones	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bogotá	55	29%	42	23%	54	37%	151	29%
Colombia sin Bogotá	116	60%	119	64%	79	54%	314	60%
No Informa	21	11%	25	13%	14	10%	60	11%
Total general	**192**	**100%**	**186**	**100%**	**147**	**100%**	**525**	**100%**
Total Sin "No informa"	**171**	**89%**	**161**	**87%**	**133**	**90%**	**465**	**89%**

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano julio a septiembre 2023

En julio las peticiones se originaron principalmente en los siguientes departamentos: Tolima, 6%; Antioquia, 5%, Valle, 4%; Santander, 4%; Cauca, 4%; Bolívar, 4%, Cundinamarca 4%; Huila, 4%; Guajira, 4%. No se recibió ninguna petición de Arauca, Guainía, Quindío, San Andrés.

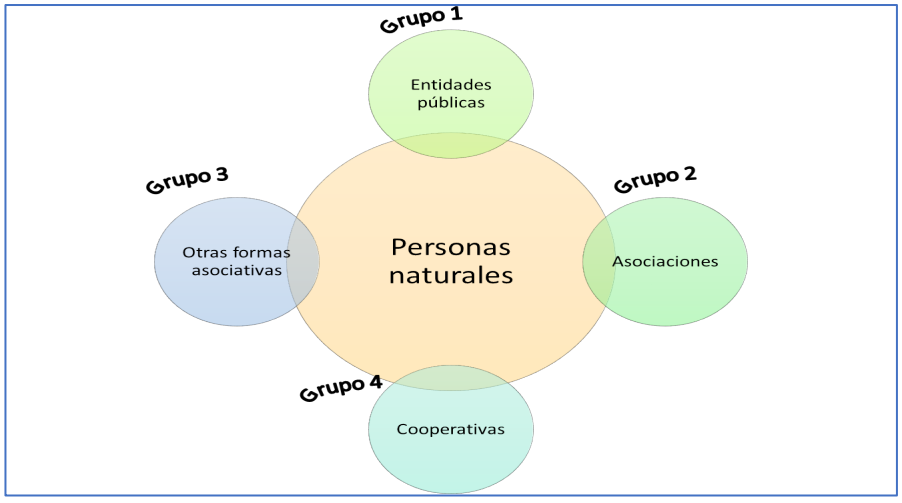
En agosto, los departamentos de donde más llegaron peticiones fueron los siguientes: Huila, 9%; Nariño, 6%; Valle, 6%; Meta, 4%; Antioquia, 4%. No recibimos peticiones de los departamentos de Amazonas, Guaviare, San Andrés, Vaupés y Vichada.

En septiembre las peticiones provinieron principalmente de los siguientes departamentos: Boyacá, 7%; Cesar, 7%, Antioquia, 4%; Nariño, 4%; Meta, 3%; Risaralda 3%, Norte de Santander, 3%, Valle, 3%. No se recibió ninguna petición de Amazonas, Atlántico, Magdalena, Putumayo, Quindío, Vaupés y Vichada.

4. ¿Qué tipo de usuario nos consultó en el tercer trimestre de 2023?

La Unidad Solidaria se encuentra en un proceso de revisión de su caracterización de Usuarios y grupos de valor siguiendo los lineamientos de la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz, en donde se expone que hay amplia diversidad de organizaciones o expresiones vinculadas a la economía Solidaria, Popular y Comunitaria. En este momento, el documento vigente identifica para el ejercicio misional de la Unidad cuatro (4) grupos, como muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 12



Fuente: Tomado de documento de caracterización vigente

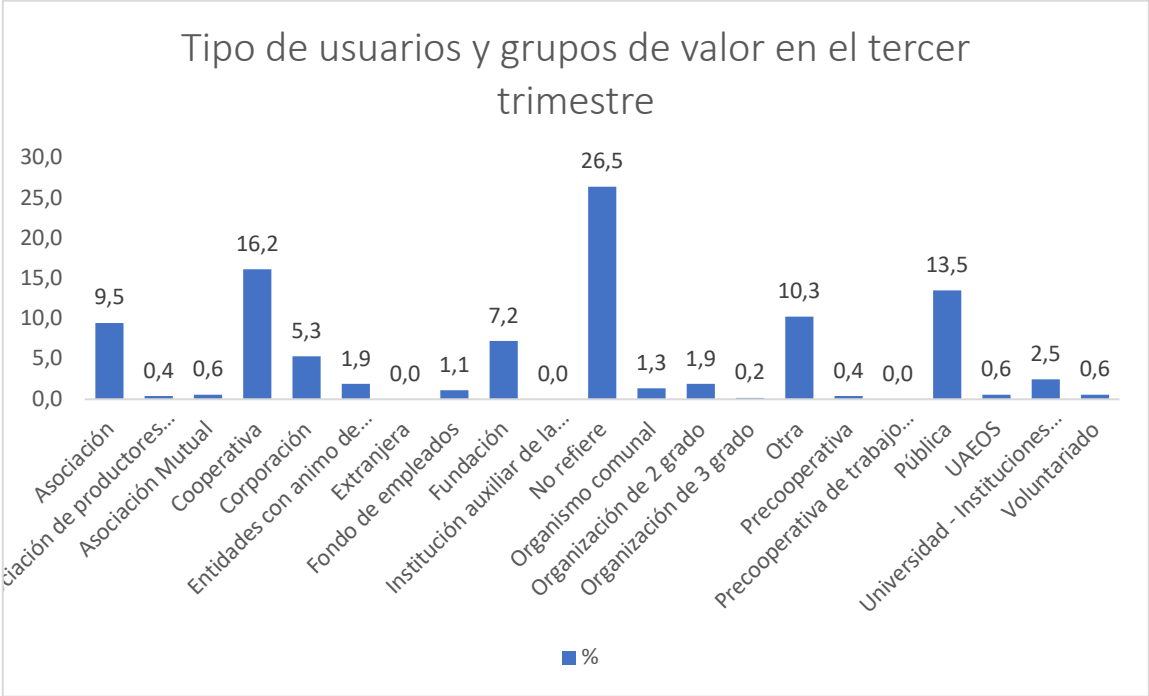
Con el propósito de reconocer las expresiones presentes en la asociatividad y grupos de valor importantes en la gestión institucional, presentamos el registro de usuarios que se consideran en la atención de los canales, atendiendo a la mencionada diversidad

Tabla 14. Usuarios y Grupos de valor en los trimestres

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano julio a septiembre 2023

	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		Acumulado	
Tipo organización	**Cantidad**	**%**	**Cantidad**	**%**	**Cantidad**	**%**	**cantidad**	**%**
Asociación	19	4%	15	4%	50	9,5	84	6,4
Asociación de productores campesinos	0	0%	1	0%	2	0,4	3	0,2
Asociación Mutual	2	0%	5	1%	3	0,6	10	0,8
Cooperativa	35	8%	39	10%	85	16,2	159	12,1
Corporación	13	3%	13	4%	28	5,3	54	4,1
Entidades con animo de lucro	4	1%	13	4%	10	1,9	27	2,1
Extranjera	1	0%	1	0%	0	0,0	2	0,2
Fondo de empleados	0	0%	3	1%	6	1,1	9	0,7
Fundación	24	6%	21	6%	38	7,2	83	6,3
Institución auxiliar de la economía solidaria	0	0%	0	0%	0	0,0	0	0,0
No refiere	184	43%	160	44%	139	26,5	483	36,8
Organismo comunal	2	0%	3	1%	7	1,3	12	0,9
Organización de 2 grado	4	1%	3	1%	10	1,9	17	1,3
Organización de 3 grado	3	1%	2	1%	1	0,2	6	0,5
Otra	55	13%	10	3%	54	10,3	119	9,1
Precooperativa	2	0%	0	0%	2	0,4	4	0,3
Precooperativa de trabajo asociado	0	0%	0	0%	0	0,0	0	0,0
Pública	69	16%	59	16%	71	13,5	199	15,2
UAEOS	1	0%	0	0%	3	0,6	4	0,3
Universidad - Instituciones de Educación	7	2%	15	4%	13	2,5	35	2,7
Voluntariado	0	0	0	0%	3	0,6	3	0,2
Total	**425**	**98%**	**363**	**100%**	**525**	**100%**	**1313**	**100%**

Gráfica 13



Durante el tercer trimestre atendimos a un 26.5% de personas que no pertenecían a organizaciones, es decir, eran personas naturales y aquellas que no dieron sus datos completos para ubicarlas en algún tipo de organización. Ya propiamente en organizaciones sobresalen las cooperativas que representan el 16.2%, seguido de entidades públicas, 13,5%

C. Preferencia en uso de canal de atención

1. ¿Qué canales de atención son los más preferidos por nuestros usuarios?

Los canales de atención pueden entenderse como los medios, 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. En ese sentido, el correo electrónico continúa

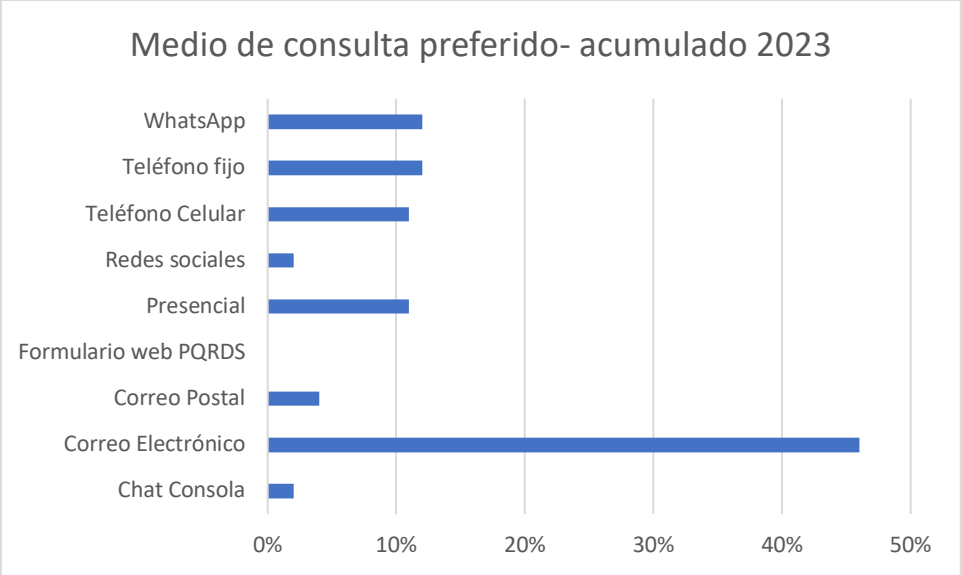
siendo el canal preferido de los ciudadanos y grupos de valor con un 38 %, seguido del canal telefónico a través de la línea celular y del WhatsApp con un 16%. Este último canal ha ganado un lugar en la preferencia de la ciudadanía porque facilita una interacción directa tanto en tiempo real como en tiempo discontinuo y demuestra que la entidad tiene un servidor que apoya el funcionamiento de este canal.

Tabla 15. Canales de atención consultados por trimestres 2023

Medio de consulta	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Chat Consola	28	7%	2	1%	0	0%	30	2%
Correo Electrónico	219	52%	188	52%	197	38%	604	46%
Correo Postal	11	3%	6	2%	36	7%	53	4%
Formulario web PQRDS	4	1%	0	0%	0	0%	4	0%
Presencial	62	15%	41	11%	40	8%	143	11%
Redes sociales	0	0%	7	2%	15	3%	22	2%
Teléfono Celular	21	5%	41	11%	83	16%	145	11%
Teléfono fijo	33	8%	55	15%	71	14%	159	12%
WhatsApp	47	11%	23	6%	83	16%	153	12%
TOTAL	**425**	**100 %**	**363**	**100 %**	**525**	**100 %**	**1313**	**100%**

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta septiembre 2023

Gráfica 14



A continuación, revisamos el comportamiento que ha tenido los canales en los meses comprendidos del tercer trimestre. El correo electrónico redujo su preferencia por una mayor atención del canal de whatsapp, que se ha dado de manera gradual, como ya lo mencionamos. El uso del teléfono celular fue notorio en el mes de septiembre con un 24%; mientras que el canal presencial fue más utilizado en el mes de agosto.

Tabla 16. Canales de atención consultados III trimestre discriminado por mes

Medio de consulta	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Chat Consola	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Correo Electrónico	72	38%	68	37%	57	39%	197	38%
Correo Postal	2	1%	33	18%	1	1%	36	7%
Formulario web PQRDS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Presencial	15	8%	17	9%	8	5%	40	8%
Redes sociales	6	3%	5	3%	4	3%	15	3%
Teléfono Celular	33	17%	14	8%	36	24%	83	16%
Teléfono fijo	35	18%	20	11%	16	11%	71	14%
WhatsApp	29	15%	29	16%	25	17%	83	16%
TOTAL	**192**	**100%**	**186**	**100%**	**147**	**100%**	**525**	**100%**

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano julio a septiembre 2023

2. ¿Qué temas son los más consultados en el tercer trimestre de 2023?

Durante el tercer trimestre encontramos que las peticiones recibidas se concentraron en el trámite de acreditación, que representó el 20% de los temas de consulta; seguida de los temas relacionados con información institucional, con un 18 %, lo que indicó un cambio en el orden de consulta con el trimestre inmediatamente anterior.

Además, es importante destacar dos situaciones específicas: una, el aumento del 87.7% de las peticiones relacionadas con el trámite por necesidad de renovación y ampliación oferta educativa de las entidades acreditadas o nuevas que desean impartir este tipo de formación. Dos, el

aumento de peticiones relacionadas con el tema de la realización de la Asamblea Nacional que representó un 11% , como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 17. Temas más consultados según trimestre

Tema de consulta	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Acreditación	40	9%	57	16%	107	20%	204	16%
Archivo histórico	11	3%	8	2%	0	0%	21	2%
Asamblea	4	1%	13	4%	59	11%	76	6%
Certificaciones procesos de formación	21	5%	2	1%	1	0%	24	2%
Certificados de información laboral - ex funcionarios * no pensional	9	2%	6	2%	7	1%	22	2%
Certificados de información laboral - Pensional	16	4%	17	5%	6	1%	39	3%
Creación	26	6%	38	10%	37	7%	101	8%
Desarrollo	2	0%	1	0%	2	%	5	0%
Estadísticas sector solidario	0	0%	1	0%	1	0%	2	0%
Estado de procesos contractuales	1	0%	1	0%	9	2%	11	1%
Formación para el sector solidario	55	13%	19	5%	26	5%	100	8%
Fortalecimiento	19	4%	15	4%	24	5%	58	4%
Generalidades del sector solidario	9	2%	9	2%	4	1%	22	2%
Herramientas o Investigaciones	3	1%	0	0%	0	0%	3	0%
Información Institucional	69	16%	96	26%	93	18%	258	20%
Integración	9	2%	18	5%	3	1%	30	2%
Normatividad del sector solidario	6	1%	3	1%	9	2%	18	1%
Otro	107	25%	37	10%	31	6%	175	13%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	5	1%	1	0%	0	0%	6	0%
Planes, programas o proyectos institucionales	4	1%	17	5%	54	10%	75	6%
Presuntas irregularidades	1	0%	0	0%	5	1%	6	0%
Promoción	1	0%	2	1%	2	0%	5	0%
Protección	1	0%	1	0%	1	0%	3	0%
Tramites otras entidades	6	1%	1	0%	42	8%	49	4%
Total	**425**	**100%**	**363**	**100%**	**525**	**100%**	**1313**	**100%**

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta septiembre 2023

Al revisar el comportamiento de los temas en los meses del tercer trimestre, la información de la Asamblea cobró mucha importancia en el mes de realización del evento nacional, en julio, mientras que el trámite de acreditación y la información institucional lo fue en el mes de septiembre.

Tabla 18. Temas solicitados en las Peticiones en el III trimestre discriminada por meses

Temas solicitados en las Peticiones en el II trimestre discriminada por m

Tema de consulta	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		ACUMULADO	
	Cantidad.	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Acreditación	35	18%	29	16%	43	29%	107	20%
Archivo histórico	0	0%	2	1%	0	0%	2	0%
Asamblea	55	29%	4	2%	0	0%	59	11%
ficaciones procesos de formación	0	0%	1	1%	0	0%	1	0%
tificados de información laboral - ex funcionarios * no pensional	5	3%	1	1%	1	1%	7	1%
tificados de información laboral - Pensional	3	2%	2	1%	1	1%	6	1%
Creación	10	5%	13	7%	14	10%	37	7%
Desarrollo	1	1%	1	1%	0	0%	2	0%
Estadísticas sector solidario	0	0%	0	0%	1	1%	1	0%
tado de procesos contractuales	3	2%	1	1%	5	3%	9	2%
rmación para el sector solidario	9	5%	13	7%	4	3%	26	5%
Fortalecimiento	6	3%	8	4%	10	7%	24	5%
neralidades del sector solidario	4	2%	0	0%	0	0%	4	1%
erramientas o Investigaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Información Institucional	24	13%	27	15%	42	29%	93	18%
Integración	1	1%	1	1%	1	1%	3	1%
rmatividad del sector solidario	2	1%	5	3%	2	1%	9	2%
Otro	8	4%	11	6%	12	8%	31	6%
Pasos para constituir una ganización del sector solidario	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
lanes, programas o proyectos institucionales	18	9%	31	17%	5	3%	54	10%
Presuntas irregularidades	1	1%	2	1%	2	1%	5	1%
Promoción	0	0%	1	1%	1	1%	2	0%
Protección	0	0%	1	1%	0	0%	1	0%
Tramites otras entidades	7	4%	32	17%	3	2%	42	8%
Total	**192**	**00%**	**186**	**100%**	**147**	**00%**	**525**	**00%**

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano julio a septiembre 2023

D. Satisfacción Ciudadana

Para conocer la percepción ciudadana sobre el servicio brindado, la Unidad Solidaria estableció un procedimiento para la captura de la información, mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en la cual se realizan dos preguntas:

1. ¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?, para lo cual se propone la escala: Fue amable y respetuoso; Acorde a lo esperado; Puede mejorar
2. ¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?, para lo cual se propone la escala: Oportuna y con claridad; Acorde a lo esperado; Puede mejorar.

Durante este trimestre se respondieron 46 encuestas cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla

Tabla 19 Percepción de satisfacción III Trimestre 2023. Calificación del servidor público

Calificación de servidor público	Respuesta	%
PUEDE MEJORAR	0	0%
FUE AMABLE Y RESPETUOSO	46	100%
ACORDE A LO ESPERADO	0	0%
TOTAL	46	100%

Tabla 20. Percepción de satisfacción III Trimestre. Calificación de la atención y la respuesta a la solicitud

Calificación de la Atencion y Respuesta a su solicitud	Respuesta	%
PUEDE MEJORAR.	0	0%
ACORDE A LO ESPERADO.	1	2%
OPORTUNA Y CON CLARIDAD	45	98%
TOTAL	46	100%

De acuerdo con los datos obtenidos, indica que hay un buen nivel en el trato brindado de los profesionales que estuvieron atendiendo a los

ciudadanos. Además, se valora de manera positiva la calidad de las respuestas obtenidas desde el servicio al ciudadano.

Referencias

Unidad Solidaria - Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias (2022) Manual Protocolo y Reglamento de Servicio al ciudadano versión 13

DAFP - Departamento Administrativo de la Función Pública (2021) Caja de transformación institucional: Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía. V1.

UNIDAD SOLIDARIA
GOBIERNO DE COLOMBIA

Para dudas, inquietudes o aportes al presente informe, favor escribir a

atencionalciudadano@uaeos.gov.co

Preparado por:

Magda Patricia Estrada Garzón - Profesional especializada

Cristian Alejandro Cárdenas Abril – Contratista

Grupo de Gestión Administrativa

Revisado por:

Ángela María Gutiérrez Restrepo - Coordinadora del Grupo de Gestión Administrativa

Aprobado por:

Ronal Alfonso Torres Torres / Subdirector Nacional