



INFORME PRIMER TRIMESTRE ATENCION AL CIUDADANO

Elaborado por:
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SERVICIO AL CIUDADANO

20 23

TABLA DE CONTENIDO

SERVICIO AL CIUDADANO.....	4
Situaciones relevantes ocurridas durante los meses de enero, febrero y marzo, de 2023:.....	4
Canales de atención: 5	
Glosario:.....	7
Estructura:.....	8
Caracterización de usuarios:.....	8
Acumulado de peticiones del primer trimestre de 2023:.....	9
CIFRAS DE LA GESTIÓN DE PETICIONES DE CADA MES DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2023.....	9
CAPITULO 1. PETICIONES DE ENERO DE 2023.....	9
Acumulado de peticiones del año 2023:.....	9
Estado de las peticiones del mes:.....	10
Oportunidad en las respuestas:.....	11
Canales de consulta:.....	13
Temas de consulta:.....	13
Tipo de peticiones:.....	14
CAPITULO 2. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES.....	16
Peticiones de origen Bogotá:.....	16
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá:.....	17
Peticiones sin información de origen: 19	
CAPITULO 3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....	19
Discriminación por sexo:.....	21
Personas jurídicas:.....	21
CAPITULO 4. SATISFACCIÓN CIUDADANA.....	24
Tabulación de encuestas:.....	24
CAPITULO 1. PETICIONES DE FEBRERO DE 2023.....	25
Acumulado de peticiones del año 2023:.....	25
Estado de las peticiones del mes:.....	25
Oportunidad en las respuestas.....	26
Canales de consulta.....	28
Temas de consulta:.....	29

Tipo de peticiones	30
CAPITULO 2. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES	31
Peticiones de origen Bogotá:	31
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá:	32
Peticiones sin información de origen.....	34
CAPITULO 3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....	35
Discriminación por sexo:	36
Personas jurídicas:.....	37
CAPITULO 4. SATISFACCIÓN CIUDADANA	39
Tabulación de encuestas	39
CAPITULO 1. PETICIONES DE MARZO DE 2023.....	39
Acumulado de peticiones del año 2023:	40
Estado de las peticiones.....	40
Oportunidad en las respuestas:.....	41
Canales de Consulta:.....	42
Temas de consulta:.....	44
Tipo de peticiones:	45
CAPITULO 2. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES	46
Peticiones de origen Bogotá:	47
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá:	48
Peticiones sin información de origen:.....	49
CAPITULO 3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....	50
Discriminación por sexo:	51
Personas jurídicas:.....	52
CAPITULO 4. SATISFACCIÓN CIUDADANA	54
Tabulación de encuestas	55

SERVICIO AL CIUDADANO

OBJETIVO:

Dar a conocer las cifras generales de la atención al ciudadano en los meses de enero, febrero y marzo por parte de la oficina de Servicio al Ciudadano – OSC; así como el comportamiento de la satisfacción al ciudadano.

Situaciones relevantes ocurridas durante los meses de enero, febrero y marzo, de 2023:

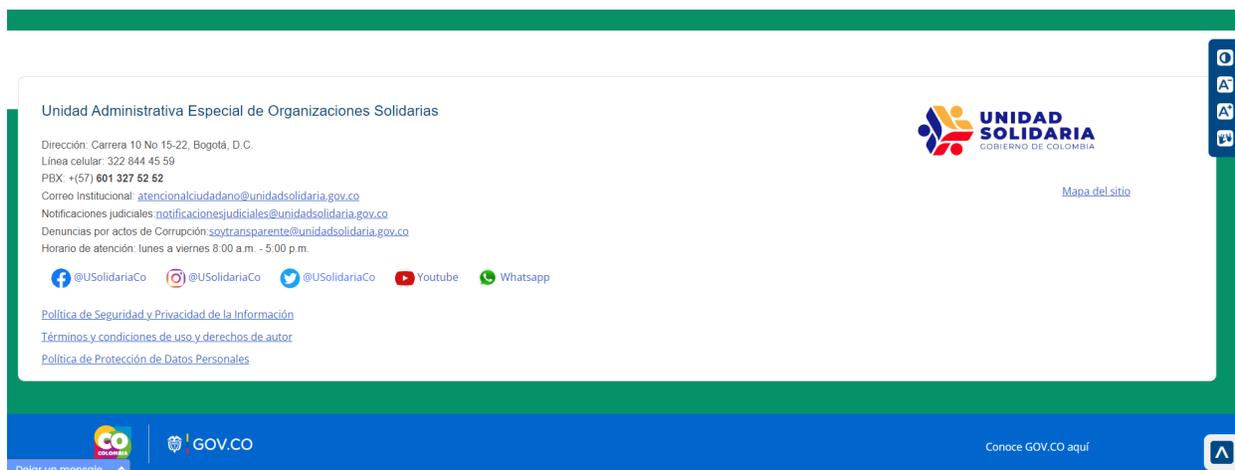
En el mes de enero de 2023, con ocasión a la Resolución No. 008 del 10 de enero de 2023 “Por medio de la cual se reorganizan los Grupos Internos de Trabajo y se les asignan funciones”; la citada resolución asignó la función de “Recibir, tramitar, resolver y comunicar respuestas sobre las quejas, reclamos y peticiones que se formulen a través de la Oficina de Atención al Ciudadano” al Grupo de Gestión Administrativa, por lo anterior se hace un corte al 20 de enero del 2023, fecha a partir de la cual asume las funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, el profesional especializado Francisco Isaza Rodríguez.

Dado que la imagen institucional cambió, y el logo y el nombre de la entidad se modificaron en los diferentes formatos, enviamos los de uso más frecuente para su conocimiento y utilización.

Los demás formatos se irán actualizando, teniendo en cuenta la necesidad y podrán ser descargados directamente del aplicativo Isolución.



Para el primer trimestre se actualizó en página web los canales de atención al ciudadano con el nuevo dominio de la Unidad Solidaria. Se público en página web.



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 UNIDAD SOLIDARIA ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercarnos de una mejor forma, los cuales son:

Canal telefónico:

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

Canal virtual:

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

Canal personalizado:

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

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.unidadesolidaria.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/agende-su-cita>

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

Estructura:

El presente informe reúne las cifras evidenciadas durante los meses de enero, febrero y marzo de 2023, realizando una breve descripción, mes por mes, de las cifras obtenidas mediante la gestión de peticiones de la UNIDAD SOLIDARIA.

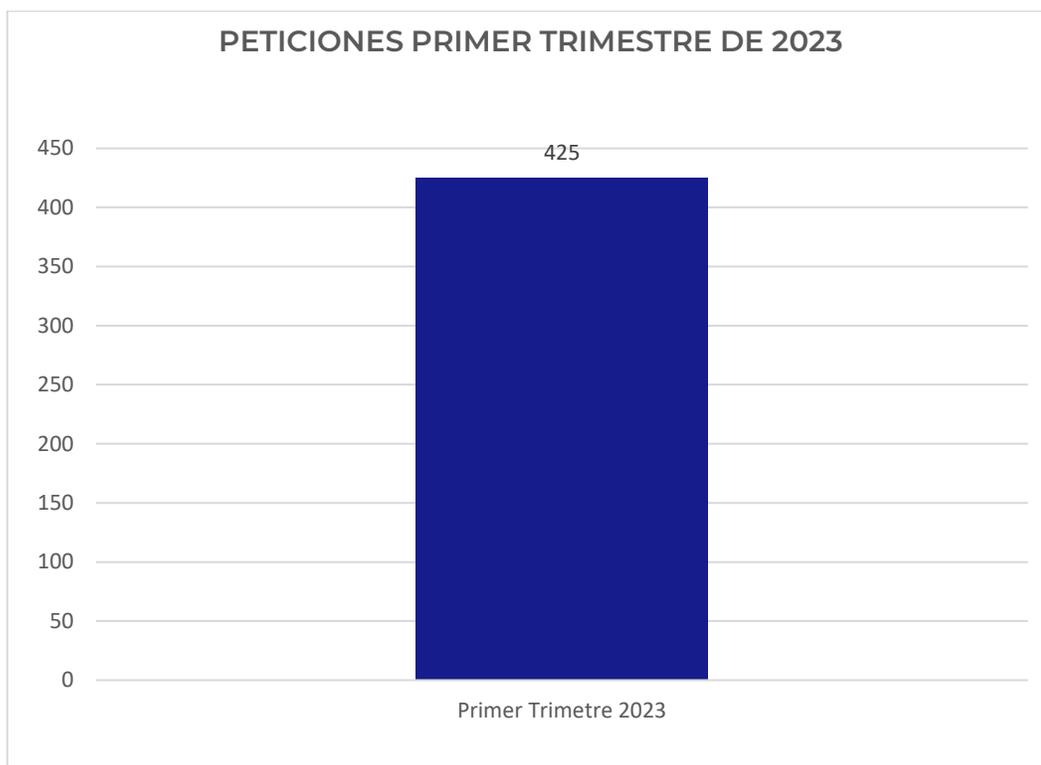
Caracterización de usuarios:

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 el marco de la actualización de la política de servicio al ciudadano para la UNIDAD SOLIDARIA, teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La apuesta institucional cumple 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 UNIDAD SOLIDARIA 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.

El documento de caracterización de usuarios se encuentra publicado en nuestro portal web www.unidadsolidaria.gov.co menú superior “Servicios a la Ciudadanía” en la opción:
<https://www.unidadsolidaria.gov.co/sites/default/files/archivos/Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Usuarios%20UAEOS%202022.pdf>

Acumulado de peticiones del primer trimestre de 2023:

Para el primer (I) trimestre de 2023, en la UNIDAD SOLIDARIA se recibieron un total de **425 peticiones**, allegadas por los diferentes canales de atención; como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica 1. Peticiones acumuladas, Primer trimestre de 2023

CIFRAS DE LA GESTIÓN DE PETICIONES DE CADA MES DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2023

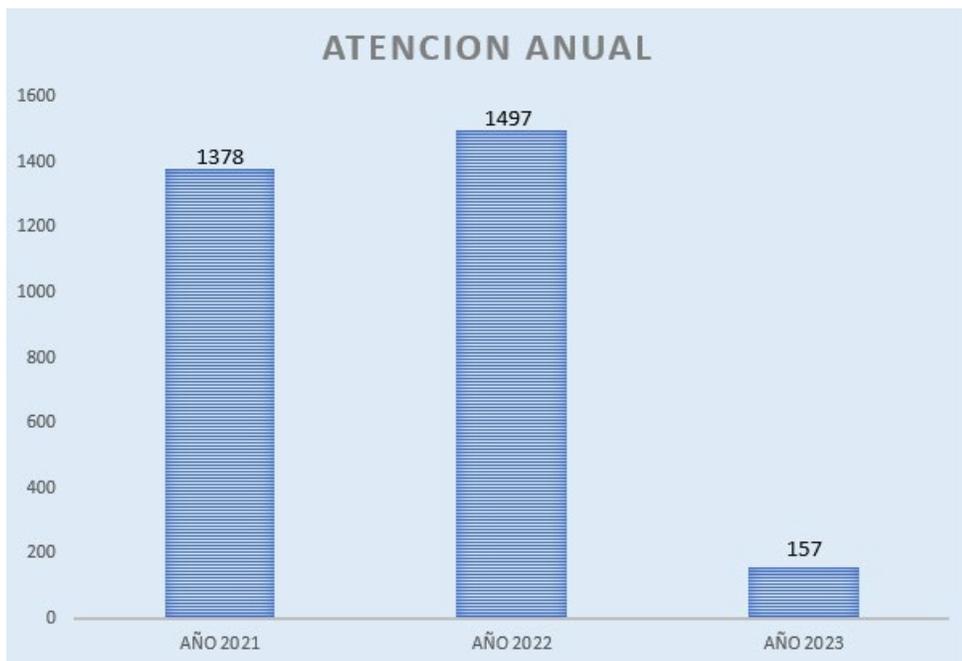
Se presentan las cifras obtenidas mes a mes para la gestión de peticiones de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

CAPITULO 1. PETICIONES DE ENERO DE 2023

Durante el mes de enero de 2023 se recibieron un total de 156 peticiones por los diferentes canales de atención que la UNIDAD SOLIDARIA ha dispuesto para atender a los ciudadanos.

Acumulado de peticiones del año 2023:

En lo transcurrido del año 2023, el acumulado total de peticiones a corte de 31 de enero fue de 156 peticiones, como lo podemos observar en la gráfica 2.



Gráfica 2. Peticiones acumuladas por año (2021-2023)

Estado de las peticiones del mes:

En cuanto al estado de las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención, a corte de 31 de enero se presenta la siguiente información:



Gráfica 3. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes meses anteriores:

Para el mes de diciembre de 2022, no quedaron peticiones pendientes por responder.

Peticiones en buzones:

En el mes de enero, se realizó inspección física del buzón ubicado en el primer piso de la entidad, se evidencia que no hubo ninguna sugerencia por parte de la ciudadanía.

El seguimiento de las peticiones pendientes cifras parciales del mes de enero puede ser consultado en:

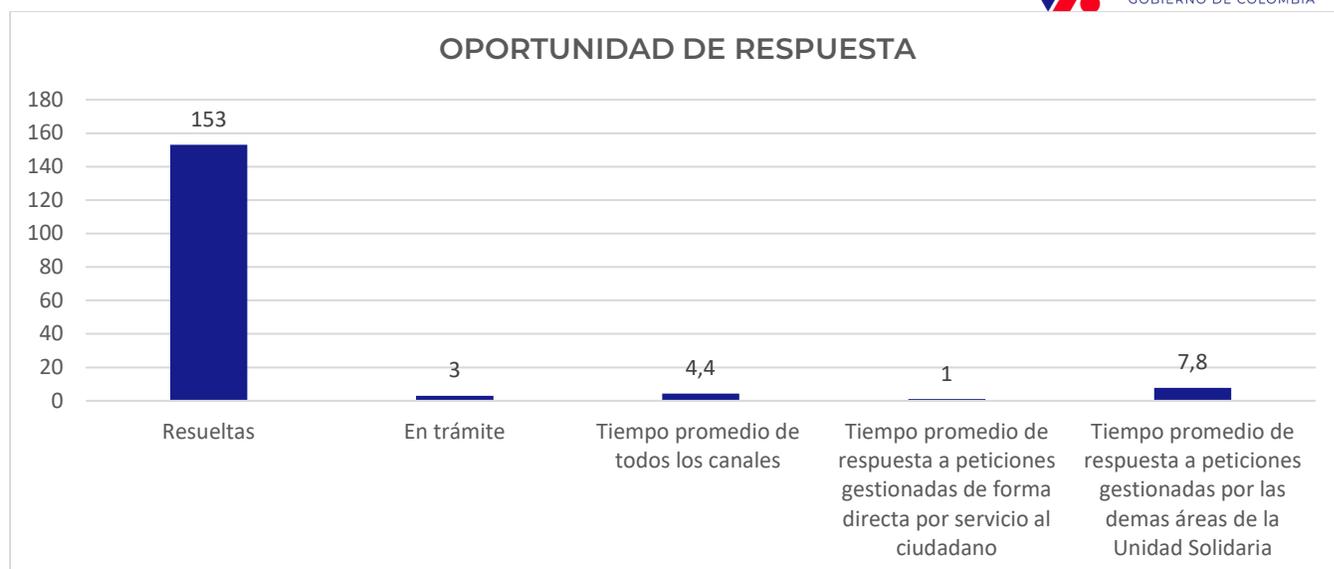
[https://solidarias-my.sharepoint.com/personal/carolina_bonilla_Unidad_Solidaria_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcarolina%5Fbonilla%5FUnidad_Solidaria%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FTrabajo%20en%20Casa%202022%2FC%2E%20Servicio%20al%20Ciudadano%2FA%20Gesti%C3%B3n%20Peticiones%2FA%20Reportes%20Mes%2FG%](https://solidarias-my.sharepoint.com/personal/carolina_bonilla_Unidad_Solidaria_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcarolina%5Fbonilla%5FUnidad_Solidaria%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FTrabajo%20en%20Casa%202022%2FC%2E%20Servicio%20al%20Ciudadano%2FA%20Gesti%C3%B3n%20Peticiones%2FA%20Reportes%20Mes%2FG%20)

Oportunidad en las respuestas:

Acorde al manual, protocolo y reglamento de servicio al ciudadano, la Oficina de Atención al Ciudadano gestiona y resuelve aquellas peticiones que no involucran en su respuesta la toma de decisiones. Las demás peticiones son trasladadas a las diferentes dependencias de la UNIDAD SOLIDARIA para que sean gestionadas y desde cada jefatura sea emitida una respuesta al ciudadano.

Para la medición de oportunidad la UNIDAD SOLIDARIA ha establecido dos indicadores, el primero presenta información sobre la oportunidad y tiempos de respuesta en las peticiones que son resueltas de manera directa por la oficina de atención al ciudadano y un segundo indicador que mide la oportunidad en tiempos de respuesta de peticiones que son trasladadas para su respuesta a las diferentes dependencias de la Unidad.

El promedio de días de respuesta en las peticiones que son resueltas de manera directa por la Oficina de Atención al Ciudadano fue de 1,0 días, con 61 peticiones, Las peticiones trasladadas y gestionadas por las diferentes dependencias de la Unidad, dieron respuesta promedio de 7,8 días, para un total de 95 peticiones.



Gráfica 4. Oportunidad en la respuesta

Del total de peticiones, la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó el 39 % del total de peticiones, en tanto que las otras dependencias gestionaron un 61%. Resaltando porcentualmente la Subdirección con un 34,8% y la Dirección de Desarrollo con un 24,2%.

DEPENDENCIA	TOTAL DIRECCIÓN	%
Dirección Nacional	8	5,2%
Oficina Asesora Jurídica	9	5,8%
Oficina de Control Interno	0	0%
Subdirección Nacional	33	21,1%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	23	14,7%
Dirección de Investigación y Planeación	22	14,2%
Servicio al Ciudadano	61	39%
TOTALES	156	100%

Tabla 2. Total, peticiones por dirección

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, el 53% de las peticiones fueron resueltas en 1 días el 17,3% fue resuelto entre 2 y 5 días, el 10,2% se resolvió entre 6 y 10 días y el 19,5 restante se resolvió entre 11 y 30 días. 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	83
Rango de 2 a 5 días después	27
Rango de 6 a 10 días después	23
Rango de 11 a 20 días después	16
Rango de 20 a 30 días después	3
Están en trámite	4

TOTAL	156
--------------	------------

Tabla 3. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta

Canales de consulta:

Los canales de consulta 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 UNIDAD SOLIDARIA ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercarnos de una mejor forma a la ciudadanía. En el comportamiento mensual de las peticiones de enero encontramos la siguiente distribución por canales:

CANAL DE CONSULTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo Electrónico	69	44,2%
Teléfono Celular	9	5,8%
WhatsApp	20	12,9%
Chat	8	5,1%
Formulario web PQRDS	0	0%
Redes sociales	0	0%
Correo Postal	4	2,5%
Presencial	16	10,2%
Teléfono fijo	30	19,3%
Totales	156	100%

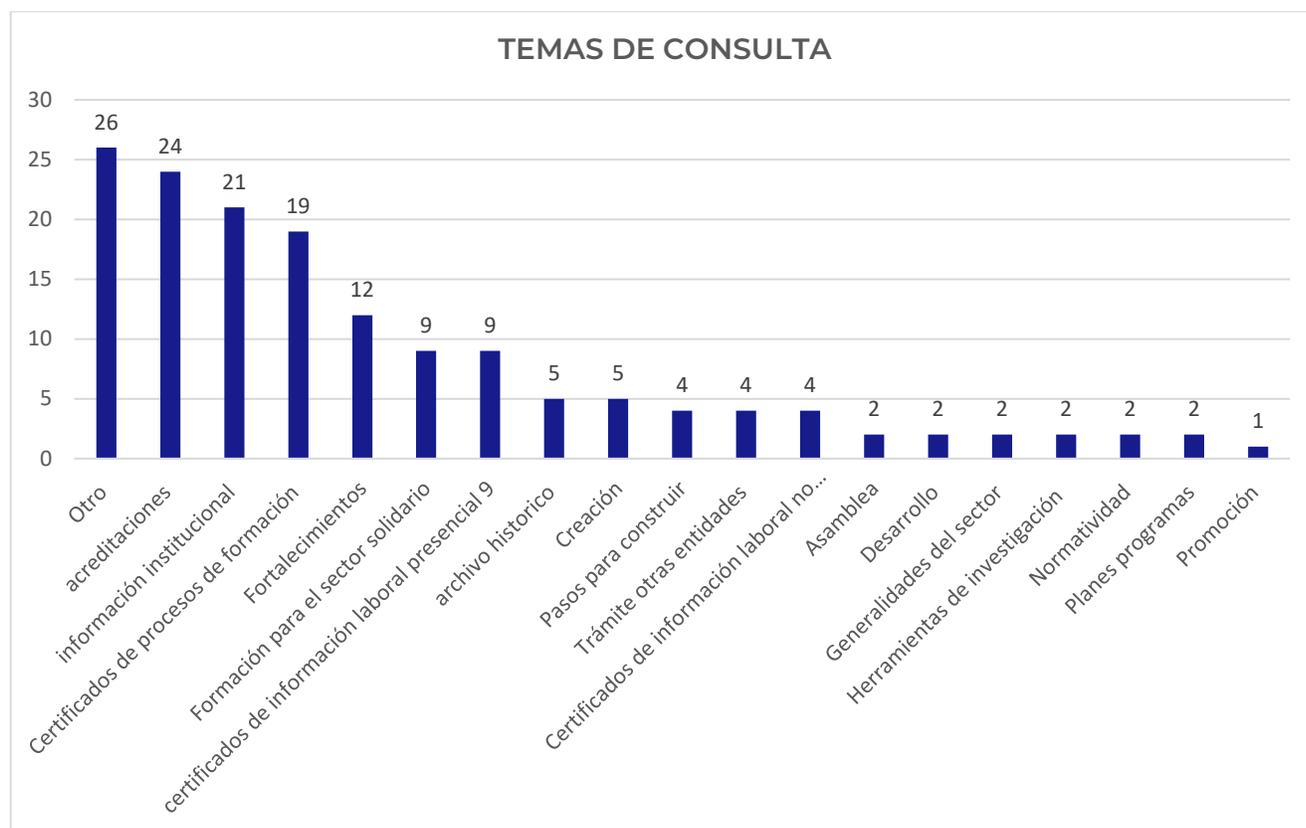
Tabla 4. Cantidad de peticiones por canal de atención

Revisando la preferencia en términos porcentuales de las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención, se observa en las cifras correspondientes al mes de enero de 2023 que, el canal preferido por la ciudadanía para la consulta o trámite de peticiones con la UNIDAD SOLIDARIA es el “Correo Electrónico”. En segundo lugar de preferencia se encuentra el canal “Teléfono fijo”, y en tercer lugar el “WhatsApp”.

Temas de consulta:

De las 156 peticiones recibidas en el mes enero, la más frecuente en tema de consulta fue “otras”; ocupando el primer lugar, lo cual corresponde a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer por otro tipo de consulta, no tipificada en el listado de peticiones de la misionalidad de la UNIDAD SOLIDARIA, en segundo lugar se encuentra el tema de “Acreditación” éstas corresponden a solicitudes de los ciudadanos donde

indagan por el trámite de acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, y en tercer lugar está el Tema de “Información Institucional” **Tema que está cogiendo relevancia, en la medida en que la política del gobierno actual a enfocado su discurso así la Asociatividad y la forma en que se está dando a conocer la institución a través de los distintos canales de información con que cuenta y la implementación de la nueva política de regiones.**



Grafica 5. Tema de consulta mensual

Tipo de peticiones:

De las 156 peticiones recibidas en el mes de enero de 2023, se encuentran discriminadas, por tipo, de la siguiente forma:

Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	91
Petición de interés general	3
Petición de documentos	37
Sugerencia	4
Agradecimiento	0
Petición de Consulta	7

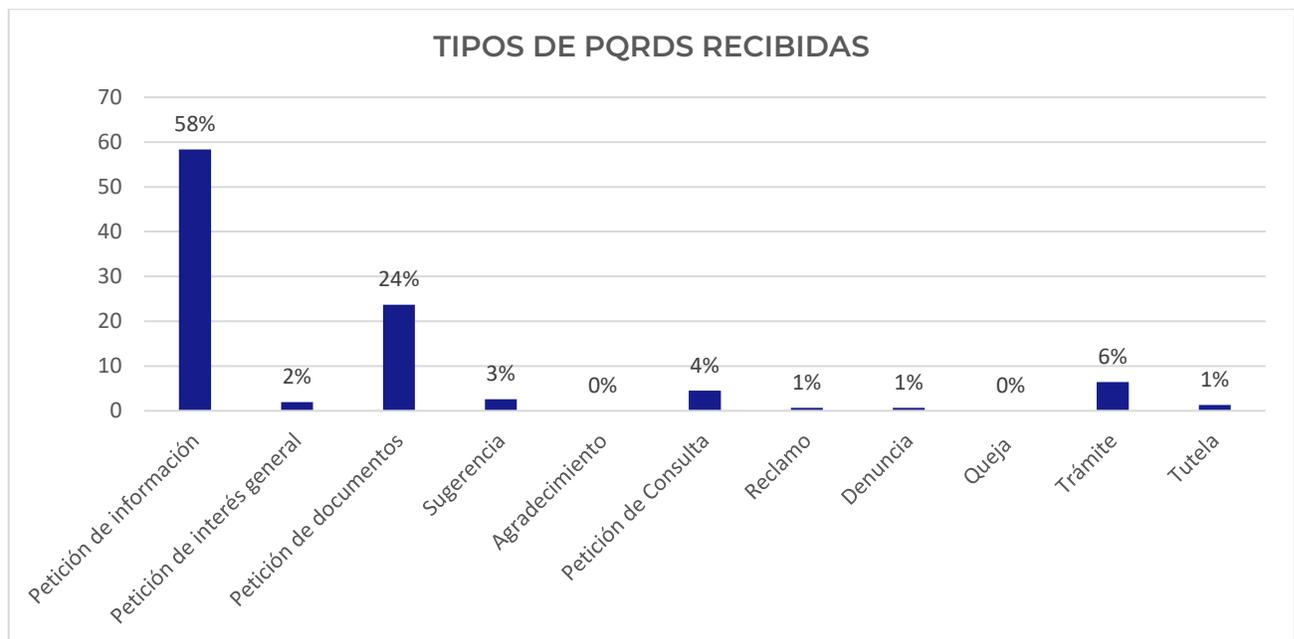
Reclamo	1
Denuncia	1
Queja	0
Trámite	10
Tutela	2
Totales	156

Tabla 5. Cantidad de peticiones por tipo

El tipo de PQRDS de mayor consulta en la UNIDAD SOLIDARIA para el mes de enero, fueron las “peticiones de información” corresponden a los requerimientos que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. En segundo lugar, están las “peticiones de Documentos” la solicitud más frecuente para el mes de enero, respecto de este ítem, fue la Certificación Electrónica de Tiempos Laborados- CETIL es una expedición de tiempos laborados y salarios pagados por entidades públicas y privadas que ejerzan funciones públicas y que deban expedir certificación de tiempos.

Participación por tipo de petición:

Para el mes de enero se observan en la gráfica 6 los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:

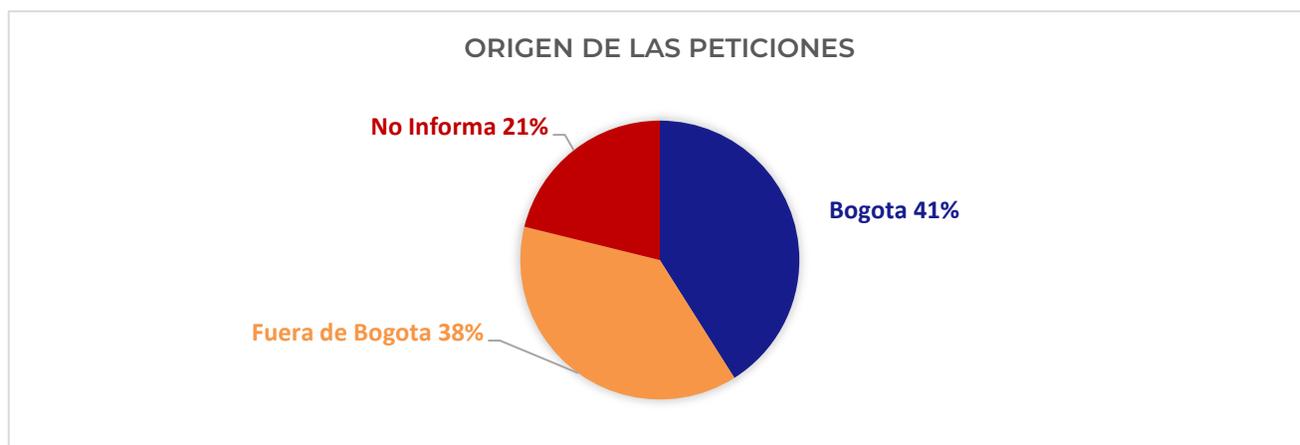


Gráfica 6. Participación mensual por tipo de petición

CAPITULO 2. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Respecto a la procedencia de las peticiones, durante el mes de enero se pudo observar que, formularon más peticiones de Bogotá D.C que del resto del país.

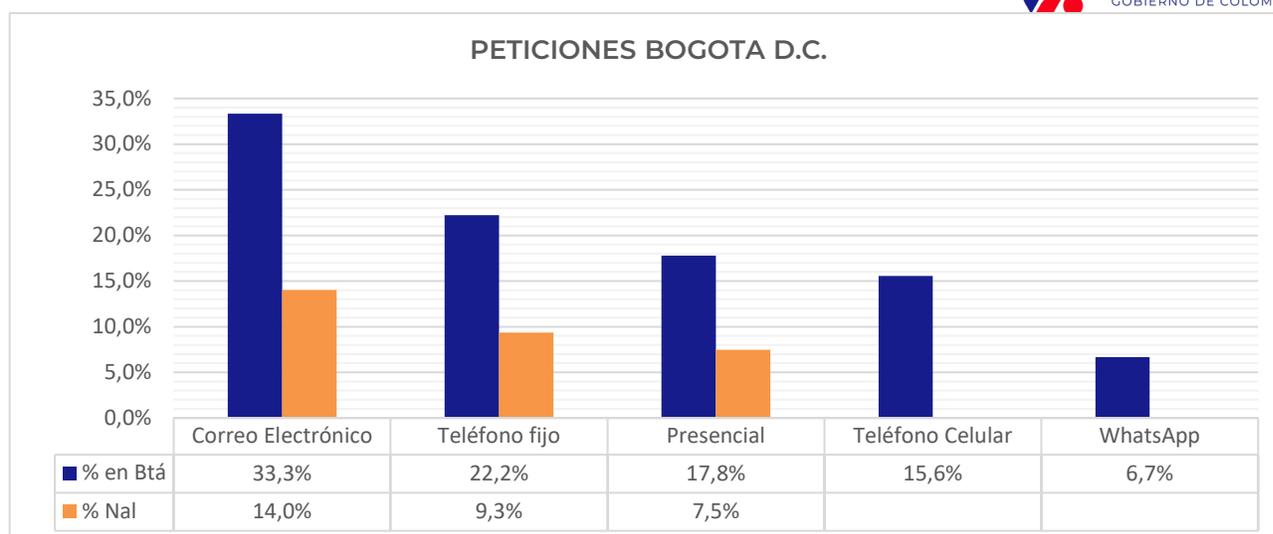
De las 156 peticiones recibidas en el mes de enero, el 41% (64 peticiones), corresponde al Distrito Capital (Bogotá), las peticiones que provienen del resto de país equivalen al 38% (59 Peticiones), De otra parte, se observa el “No Informa”, que corresponde a aquellas peticiones que aun cuando solicitan información o hacen algún requerimiento y se les emite respuesta, no informan su lugar de procedencia con 21% (33 Peticiones), la participación la podemos observar en la gráfica 7.



Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

Peticiones de origen Bogotá:

Para las peticiones provenientes de Bogotá (64 peticiones) en el mes de enero el principal canal de consulta fue “Correo Electrónico”, el segundo lugar fue para los canales “Teléfono Fijo y Presencial”

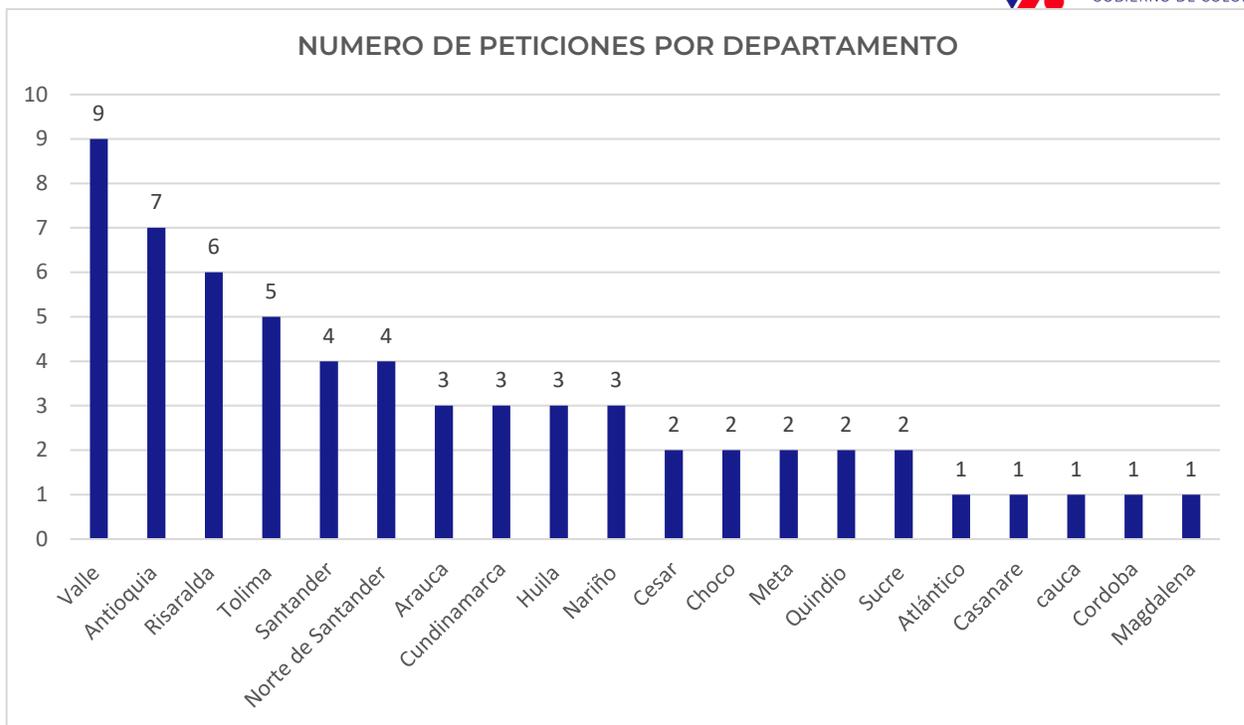


Gráfica 8. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Los temas de consulta que predominaron en la capital del país fueron en primer lugar “Información Institucional y Otro” cada uno con 11 peticiones, corresponden a los requerimientos que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad y otro tipo de consulta, no tipificada dentro del listado de la entidad, en segundo lugar con 10 peticiones predominó la consulta relacionada con “Acreditación” proceso mediante el cual la entidad evalúa y acredita a las organizaciones sin ánimo de lucro para dictar capacitación en economía solidaria y emitir las respectivas certificaciones.

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá:

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen Colombia, sin contar con la ciudad de Bogotá, con un total de 59, 38% de las peticiones se distribuyen de la siguiente manera.



Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Se destaca la participación porcentual de los **departamentos del Valle del Cauca, Antioquia y Risaralda.**

Para el departamento de Valle del Cauca los temas de consulta **que predominaron fueron la acreditación y Otro**

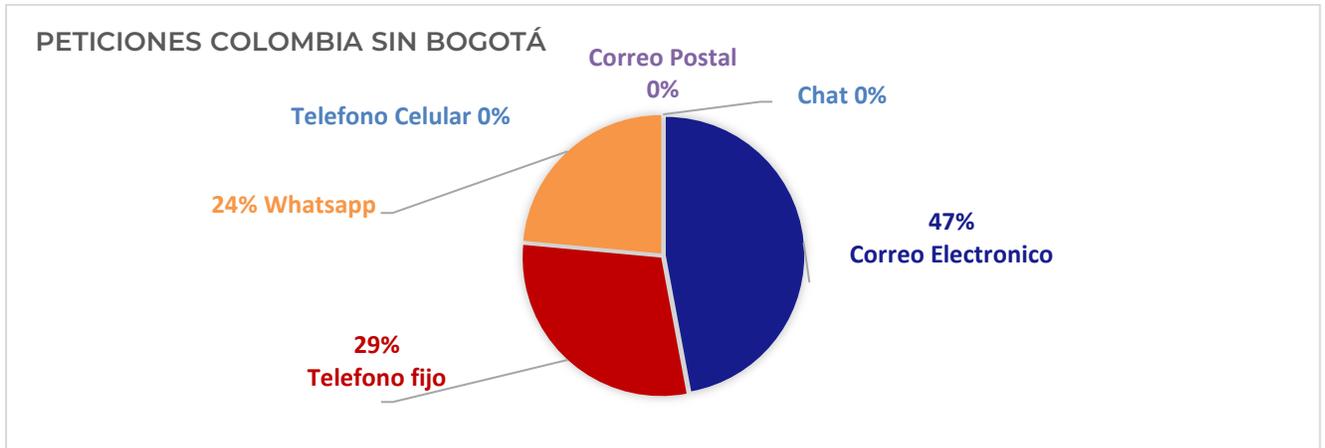
Para el departamento de Antioquia los temas de consulta fueron: Certificación procesos de formación y Archivo Histórico.

Para el departamento de Risaralda el tema de consulta que predominó **fue “certificación de procesos de formación”.**

Se resalta que para el presente mes nos consultaron de **veintiún (21) departamentos, fuera del Distrito Capital.**

Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá:

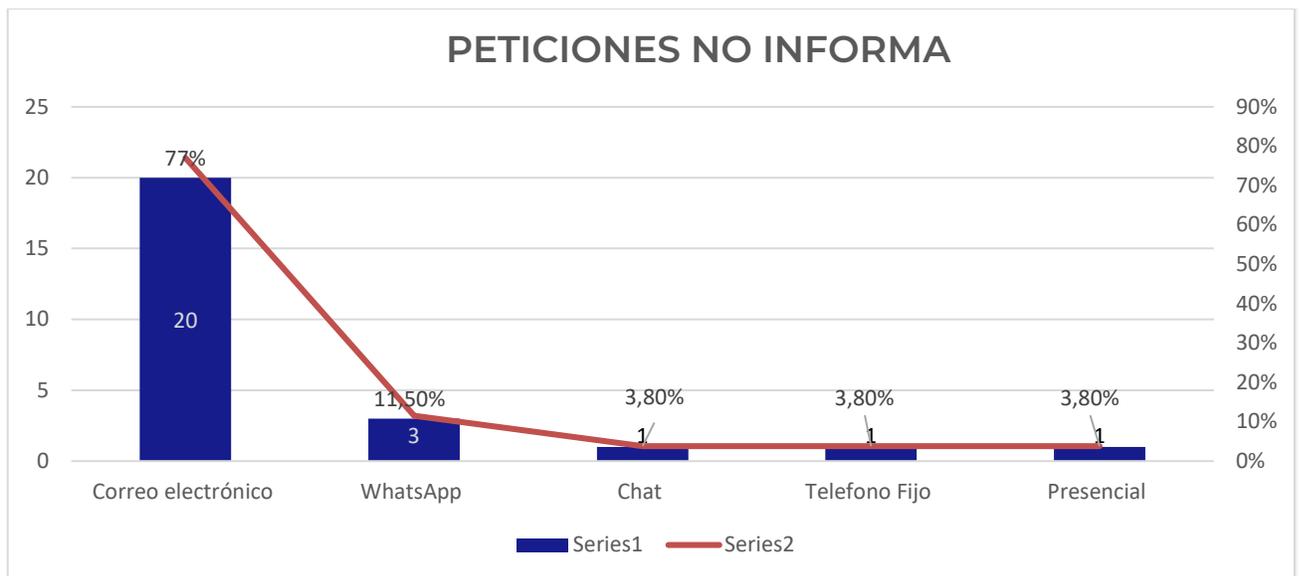
Cabe resaltar que los tres (3) canales más utilizados para realizar peticiones desde el territorio nacional sin contar con la capital del país, representando el 38% del total de las peticiones de este origen, fueron el Correo electrónico con el 41% (24 peticiones), Teléfono fijo con el 25% (15 peticiones) y Chat WhatsApp con el 20%, (12 peticiones).



Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

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 enero se evidenciaron treinta tres (33) registros sin información de origen a través de canales como Chat, WhatsApp y correo electrónico. Veremos en la gráfica 11, la discriminación por canal desde donde “no informan”.



Gráfica 11. Peticiones No informa

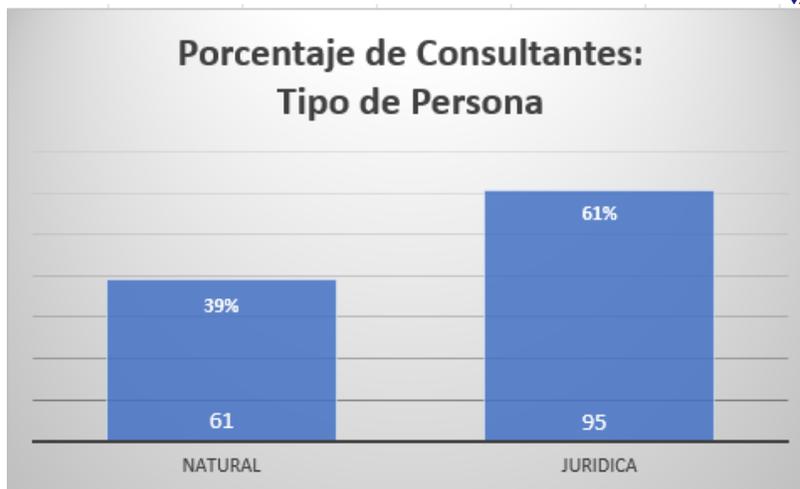
CAPITULO 3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

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 UNIDAD SOLIDARIA, 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 UNIDAD SOLIDARIA 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.

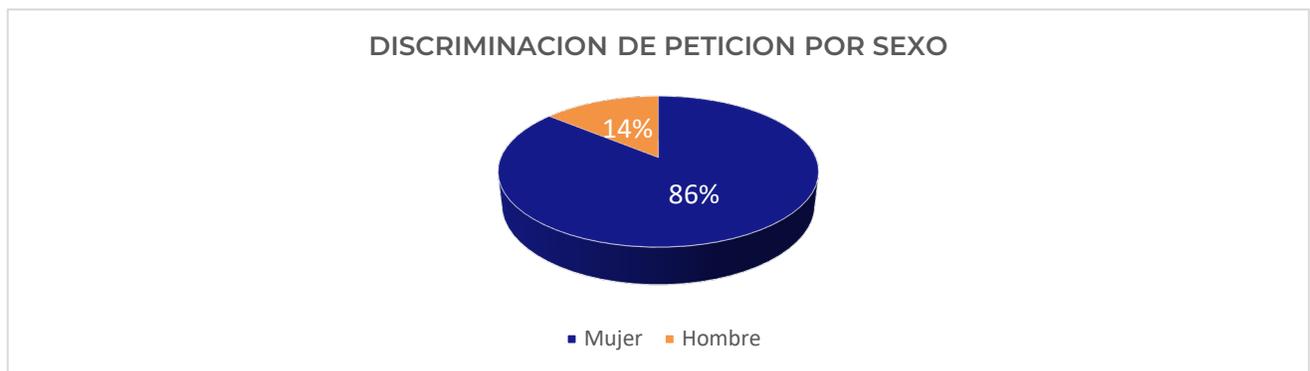
Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el mes de enero nos consultaron más personas Jurídicas que naturales. De las 156 peticiones allegadas, 95 peticiones corresponden a personas jurídicas, mientras que las personas naturales fueron 61 peticiones, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica 12.



Gráfica 12 Clasificación por tipo de persona

Discriminación por sexo:

En el ejercicio de caracterización de usuarios, se aclara que, del total de peticiones allegadas en el mes de enero (156 peticiones) respecto sí la petición la eleva una mujer o un hombre, se obtuvieron las siguientes cifras:



Gráfica 13. Discriminación por sexo

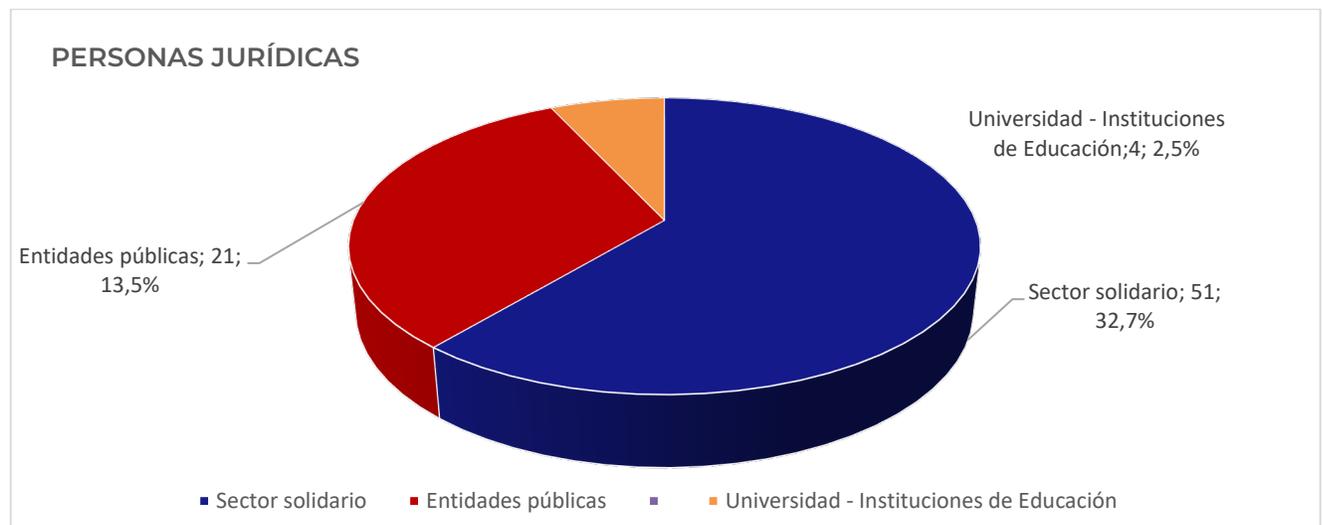
Observando los porcentajes de participación, se halló una diferencia entre las solicitudes presentadas por los Hombres, respecto de las Mujeres, siendo mayor la demanda de los Hombres en un 14,1%, evidenciándose que hay 22 peticiones de diferencia.

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 enero, corresponde al 2,5% de las peticiones.

Personas jurídicas:

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 95 para el

mes de enero, se encontraron las siguientes cifras de participación: no refiere 50, 32%

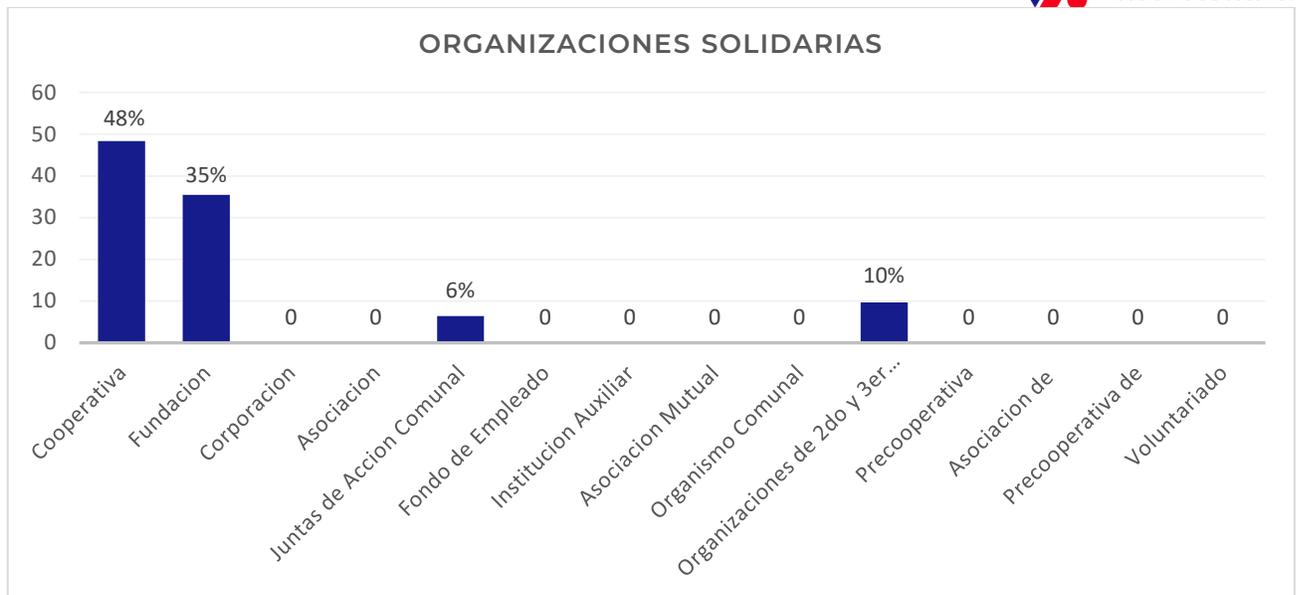


Gráfica 14. Tipo de personas jurídicas

Las consultas del Sector solidario en el primer lugar (organizaciones de economía solidaria, organizaciones solidarias de desarrollo, organizaciones de 2do y 3er grado, organizaciones auxiliares de la economía solidaria) con mayor incidencia de consulta representando el 32,7%, Las que “NO REFIEREN” en segundo lugar, con un 32% de participación y las consultas de las entidades públicas que representan el 13,5% ocupando el tercer lugar y en cuarto lugar las consultas provenientes de Instituciones Educativas que corresponden al 2,5%.

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Se puede evidenciar en la gráfica Nro. 15 que las organizaciones de economía Solidaria (Pre cooperativas, Cooperativas, Fondos de empleados y Asociaciones Mutuales) y las organizaciones Solidarias de Desarrollo (Asociación, Corporación, Fundación, Juntas de Acción Comunal, Voluntariado) son las que más nos consultan, destacando de las organizaciones de Economía Solidaria las cooperativas con un total de 15 peticiones y de las Organizaciones Solidarias de Desarrollo se destaca las Fundaciones con un total de 11 peticiones, por último encontramos solicitudes de organizaciones de 2do y 3er grado y juntas de acción comunal que suman en total 5 peticiones.



Gráfica 15. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Durante el mes de enero se recibieron 21 solicitudes por parte de entidades públicas, para la UNIDAD SOLIDARIA, siendo el segundo sector en participación. Se destaca la consulta de entes de control, secretarías, Ministerios, una alcaldía entre otras, donde el Tema de Consulta que prevaleció fue la Información Institucional.

- Procuraduría general de la nación
- Secretaría de Desarrollo económico
- Agencia Nacional de minería
- Alcaldía de Surata
- Banco Agrario
- Cámaras de Comercio
- Colpensiones
- Colombia Joven
- Gobernación de Santander
- Ministerio de Hacienda
- Ecopetrol
- Unidad de restitución de tierras
- Juzgado 6° de Familia.

Instituciones Educativas que realizaron peticiones:

Durante el mes de enero se recibieron 4 solicitudes por parte de Instituciones Educativas, de las cuales tres (3) consultaron sobre información y orientación del trámite de Acreditación, en el cual la UNIDAD SOLIDARIA faculta la prestación de servicios educativos

y la posibilidad de impartir programas de educación solidaria, y 1 solicitud en temas de información institucional. Se comparte listado de Instituciones Educativas que nos consultaron:

- Universidad Cooperativa de Colombia 1 petición
- Colegio Mayor de Cundinamarca 1 petición
- UNIAGUSTINIANA 1 petición

CAPITULO 4. SATISFACCIÓN CIUDADANA

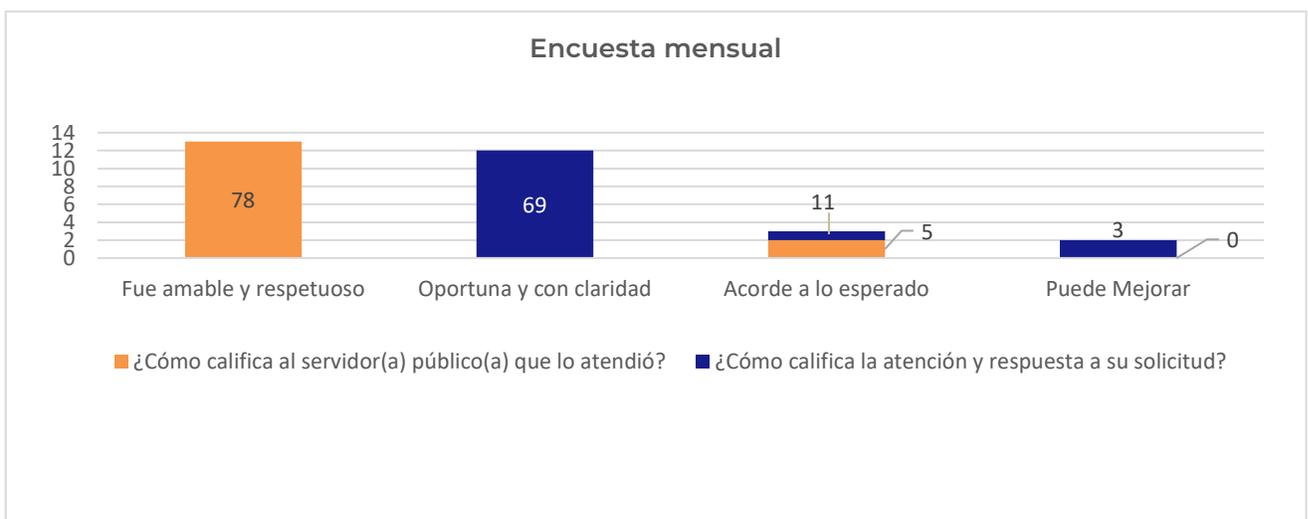
Para evaluar la percepción ciudadana respecto de la gestión de PQRDS, la Unidad cuenta con una encuesta de satisfacción que es aplicada a todos los canales de atención.

El número total de atenciones para el mes de enero de 2023 fue de 107, las cuales se les invitó a diligenciar encuesta digital a nuestros ciudadanos a través del siguiente enlace <http://virtuales.UnidadSolidaria.gov.co/encuesta/public/preguntas>

Se obtuvieron 18 respuestas, con resultados positivos:

- En la primera pregunta “¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?” el porcentaje de muy buena atención fue del 94%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de muy buen servicio fue de 83%.

Tabulación de encuestas:



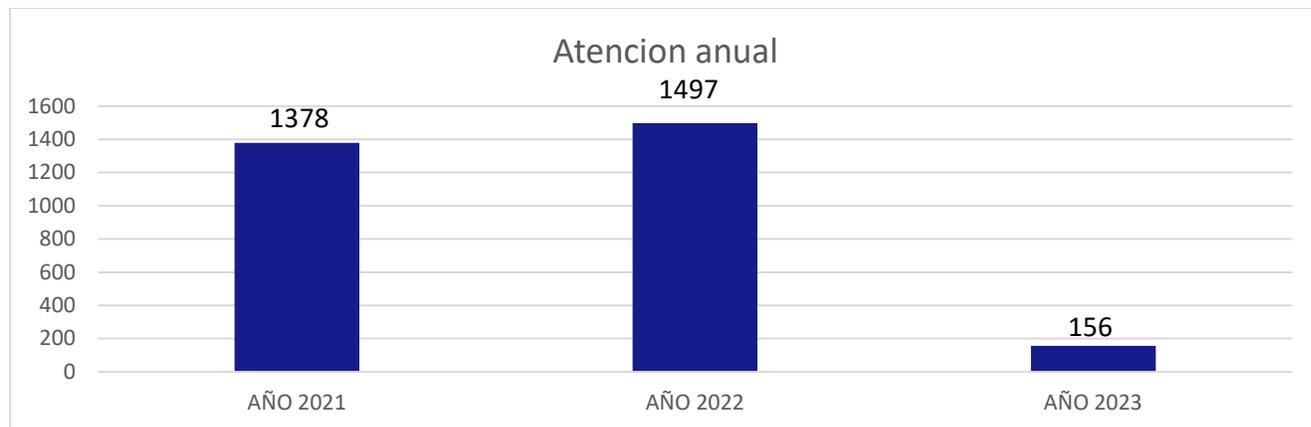
Gráfica 16. Resultados aplicación encuesta de percepción

CAPITULO 1. PETICIONES DE FEBRERO DE 2023

Durante el mes de Febrero de 2023 se recibieron un total de 134 peticiones por los diferentes canales de atención que la UNIDAD SOLIDARIA ha dispuesto para atender a los ciudadanos.

Acumulado de peticiones del año 2023:

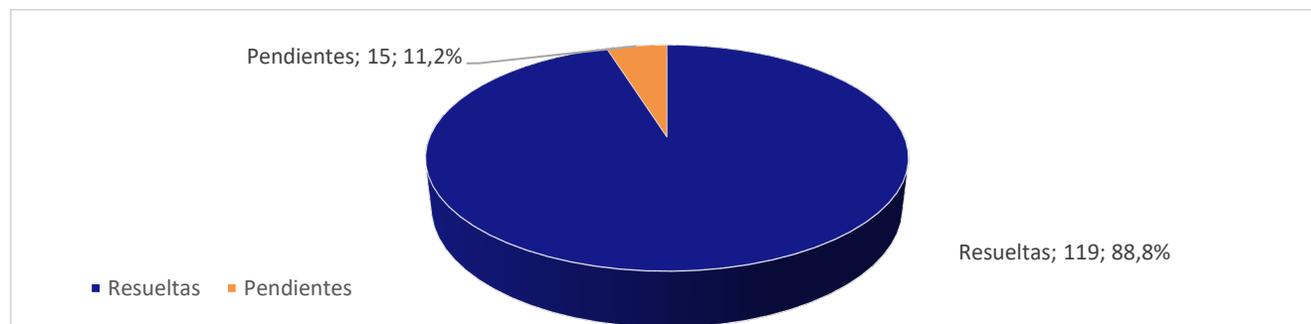
En lo transcurrido del año 2023, el acumulado total de peticiones a corte de 28 de febrero fue de 290 peticiones, como lo podemos observar en la gráfica 17.



Gráfica 17. Peticiones acumuladas por año (2020-2022)

Estado de las peticiones del mes:

En cuanto al estado de las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención a corte 28 de febrero se presentaba la siguiente situación:



Gráfica 18. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes:

En el mes de febrero quedaron quince 15 peticiones pendientes por tramitar

correspondientes al mismo mes.

Peticiones en buzones:

En el mes de febrero de 2023, se realizó revisión física del buzón ubicado en el primer piso de la entidad, se evidencia que no llegó ninguna queja o petición de nuestros ciudadanos.

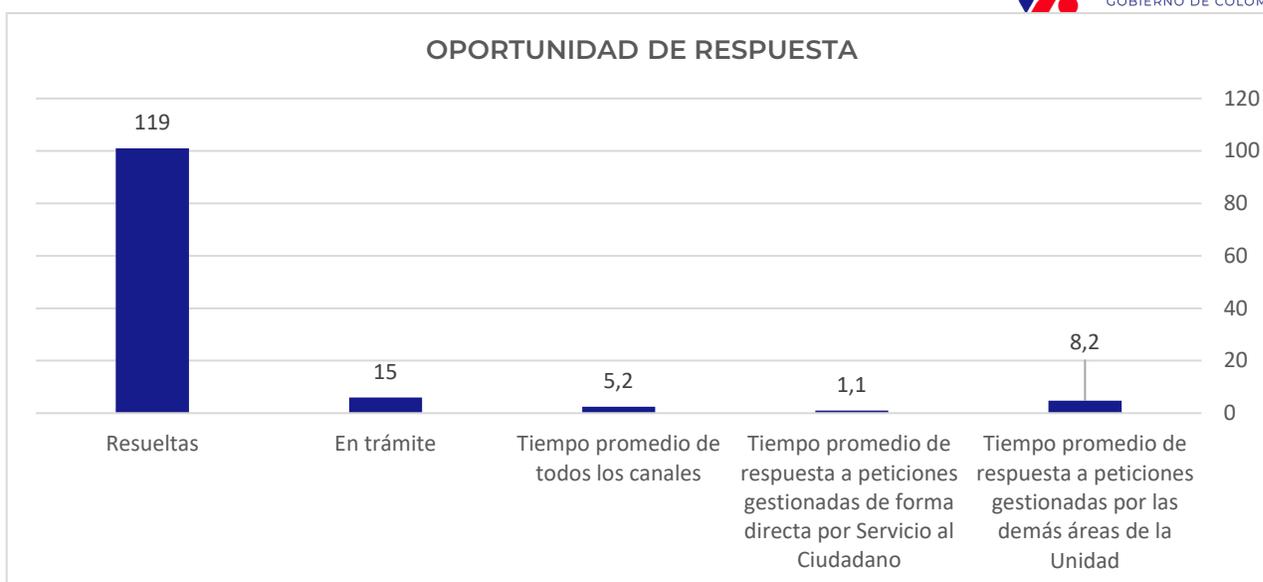
El seguimiento de las peticiones pendientes cifras parciales del mes de febrero puede ser consultado en https://solidarias-my.sharepoint.com/:x/r/personal/carolina_bonilla_Unidad_Solidaria_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B80EABD75-09ED-4B76-B1D9-4F2A632DBD26%7D&file=Seg%20Mensual%20agosto%202022.xlsx&action=default&mobile_redirect=true

Oportunidad en las respuestas

Acorde al manual, protocolo y reglamento de servicio al ciudadano, la Oficina de Atención al Ciudadano gestiona y resuelve aquellas peticiones que no involucran en su respuesta la toma de decisiones. Las demás peticiones son trasladadas a las diferentes dependencias de la UNIDAD SOLIDARIA para que sean gestionadas y desde cada jefatura sea emitida una respuesta al ciudadano.

Para la medición de oportunidad la UNIDAD SOLIDARIA ha establecido dos indicadores, el primero presenta información sobre la oportunidad y tiempos de respuesta en las peticiones que son resueltas de manera directa por la Oficina de Servicio al Ciudadano y un segundo indicador que mide la oportunidad en tiempos de respuesta de peticiones que son trasladadas para su respuesta a las diferentes dependencias de la Unidad.

El promedio de días de respuesta en las peticiones que son resueltas de manera directa por la Oficina de Atención al Ciudadano fue de 1,1 días, con un total de 50 peticiones, Las peticiones que son trasladadas y gestionadas por las diferentes dependencias de la Unidad se observó un promedio de 8,2 días en dar respuesta con un total de 69 peticiones.



Gráfica 19. Oportunidad en la respuesta

Del total de peticiones, la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó el 37 %, en tanto que las otras dependencias gestionaron un 63%. Resaltando porcentualmente (24%) la Dirección de Desarrollo con temas relacionados con peticiones de interés general (12) y peticiones de información (11) sobre nuestra misionalidad y en segundo lugar la Subdirección Nacional (14,2%) con 19 solicitudes, entre tramites, Peticiones de documentos y peticiones de Información.

DEPENDENCIA	TOTAL DIRECCIÓN	%
Dirección Nacional	7	5,2%
Oficina Asesora Jurídica	16	12%
Oficina de Control Interno	0	0%
Subdirección Nacional	19	14,2%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	32	24%
Dirección de Investigación y Planeación	10	7,5%
Servicio al Ciudadano	50	37%
TOTALES	134	100%

Tabla 6. Total peticiones por dirección

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, el 84% de las peticiones fueron resueltas entre 1 y 5 días, mientras que el 16% 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	62
Rango de 2 a 5 días después	22
Rango de 6 a 10 días después	14
Rango de 11 a 20 días después	14
Rango de 20 a 27 días después	7
Están en trámite	15
TOTAL	134

Tabla 7. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta

Canales de consulta

Los canales de consulta 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 UNIDAD SOLIDARIA 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 DE CONSULTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo Electrónico	76	56,7%
Teléfono Celular	1	0,7%
WhatsApp	3	2,2%
Chat	28	21 %
Formulario web PQRDS	1	0,7%
Redes sociales	0	0%
Correo Postal	6	4,5%
Presencial	17	12,7%

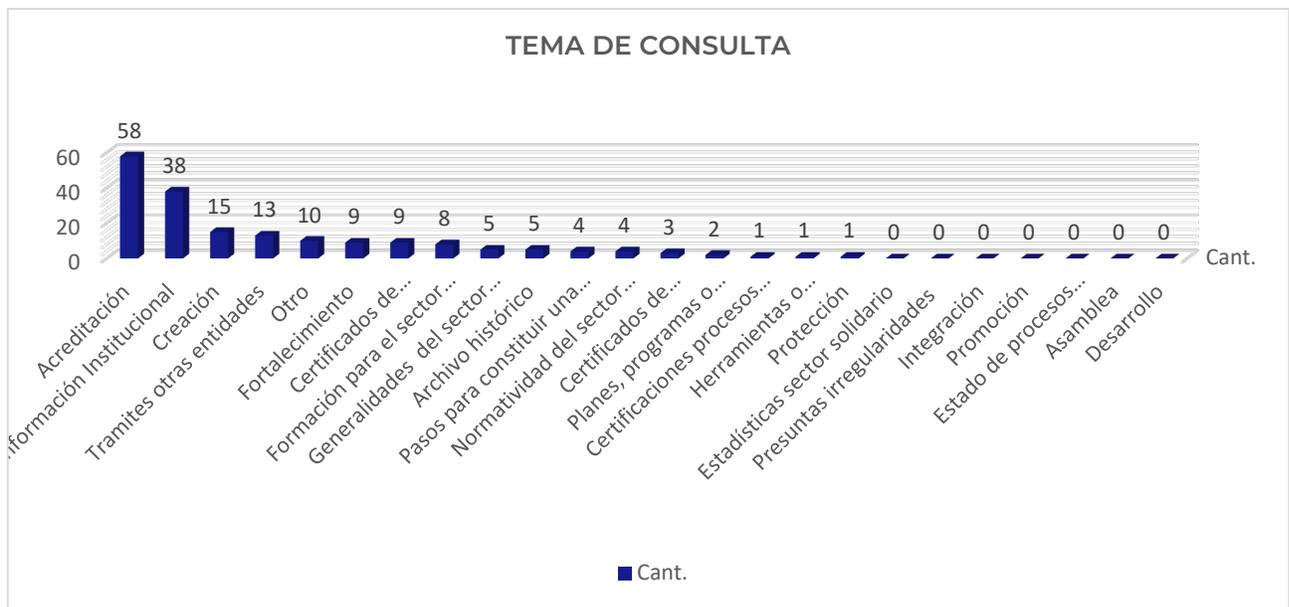
Teléfono fijo	2	1,5%
TOTALES	134	100%

Tabla 8. Cantidad de peticiones por canal de atención

Revisando la preferencia en términos porcentuales de las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención, se observa en las cifras correspondientes al mes de febrero del 2023, que el canal preferido por los ciudadanos, para la consulta o trámite de peticiones con la UNIDAD SOLIDARIA es el “Correo Electrónico “En el segundo lugar de preferencia se encuentra el canal “chat”, y en tercer lugar el “presencial”

Temas de consulta:

De las 134 peticiones recibidas en el mes febrero, lo más frecuente en tema de consulta fueron las peticiones de “otra”, ocupando el primer lugar. Corresponde a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer otra información, que no está dentro del listado de la matriz. En segundo lugar, se encuentra el tema de “Información Institucional” corresponden a los requerimientos que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad y en tercer lugar está el Tema de “acreditación” el cual hace referencia al proceso mediante el cual se realiza la acreditación de las organizaciones externas a la UNIDAD SOLIDARIA y que imparten educación solidaria, con el aval de la Unidad.



Grafica 20. Tema de consulta mensual

Tipo de peticiones

De las 134 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2023, se encuentran discriminadas por tipo de la siguiente forma:

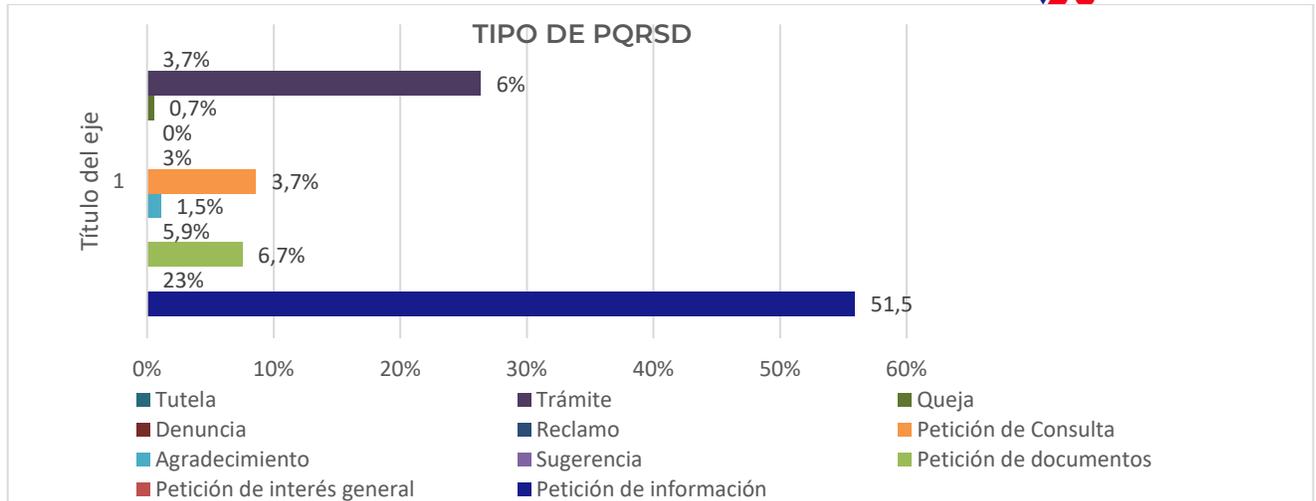
TIPO DE PQRDS	CANTIDAD
Petición de información	69
Petición de interés general	23
Petición de documentos	9
Sugerencia	8
Agradecimiento	2
Petición de Consulta	5
Reclamo	4
Denuncia	0
Queja	1
Trámite	8
Tutela	5
TOTALES	134

Tabla 9. Cantidad de peticiones por tipo

El tipo de PQRDS más asiduo y de mayor consulta en la UNIDAD SOLIDARIA para el mes de febrero, continúan siendo las “peticiones de información” corresponden a los requerimientos que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. Seguidamente, por tipo de petición para este mes, encontramos las “peticiones de interés general” son aquellas que realizan nuestros peticionarios, respecto de lo que es la Unidad, su parte misional y la forma mediante la cual se puede conformar o crear una organización solidaria, seguidamente tenemos la “Petición de documentos” requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los documentos que expide la unidad, como certificados Cetil, Certificados de capacitación y certificados de contratación, entre otros temas a cargo de la entidad.

Participación por tipo de petición:

Para el mes de febrero, se observan en la gráfica 21, los siguientes porcentajes respecto del tipo de peticiones que nos llegan:



Gráfica 21. Participación mensual por tipo de petición

CAPITULO 2. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

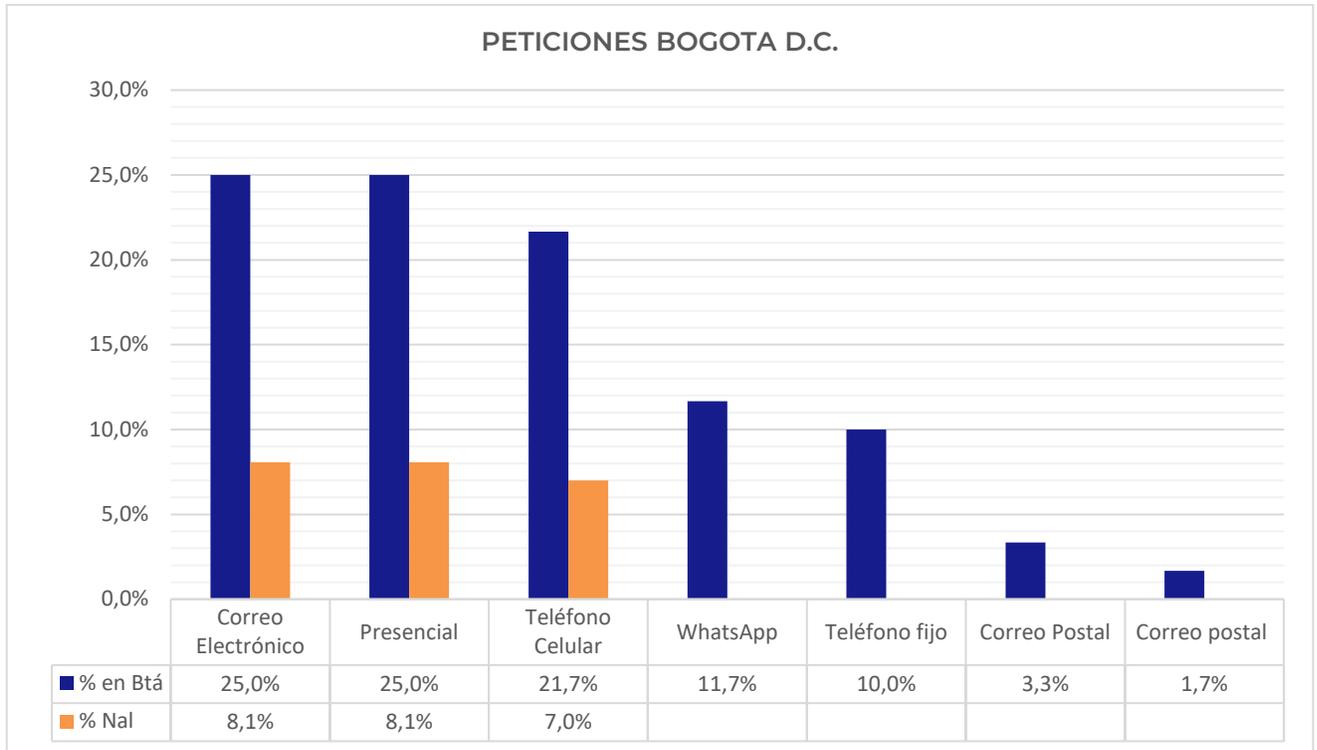
Respecto a la procedencia de las peticiones, para el mes de febrero, se aprecia como Bogotá D.C con 50 peticiones ocupa el primer lugar con un 37,4%, mientras que el resto del país ocupa el segundo lugar con 42 peticiones, es decir un 31,3%, al igual que aquellas que “no informan” correspondiente a aquellas peticiones que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia, con 42 peticiones, es decir un 31,3%. La participación la podemos observar en la gráfica 22.



Gráfica 22. Caracterización de Usuarios por Origen

Peticiones de origen Bogotá:

Para las peticiones provenientes de Bogotá (50 peticiones) para el mes de febrero sigue prevaleciendo el canal de consulta “Correo Electrónico” en primer lugar, con 30 peticiones, el segundo lugar fue para el canal “Presencial” con 13 peticiones y en tercer lugar el canal “Correo postal” con 3 peticiones



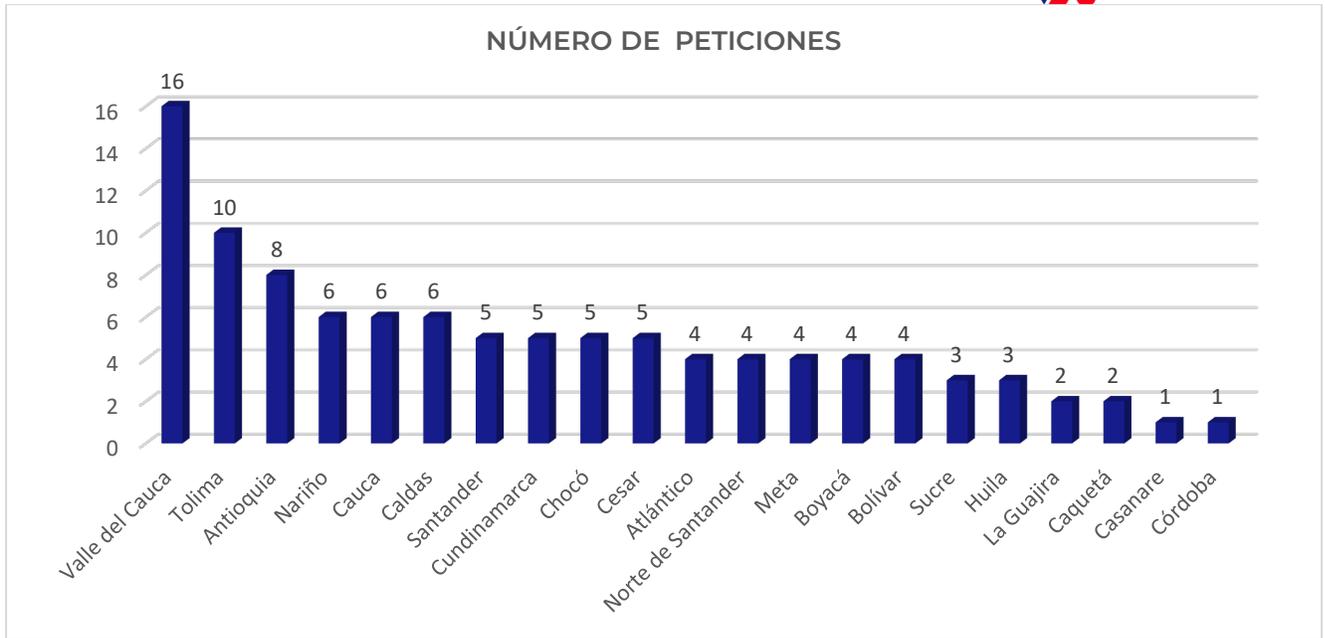
Gráfica 23. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Los temas de consulta que predominaron en la capital del país fueron en primer lugar “Otro” con 21 peticiones, corresponden a los requerimientos que hace el ciudadano que no están tipificados en el listado de la Matriz y en segundo lugar con 5 peticiones encontramos la consulta relacionada con el “información institucional” son aquellas peticiones que se relacionan con lo que es y lo que hace la institución, todo lo relacionado con el sector solidario y asociativo.

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá:

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen Colombia (42), sin contar con la ciudad de Bogotá (50), ni las de “no informan” 42, que representan el 31,3 % de la participación general, se distribuyen según la gráfica.





Gráfica 24. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual del departamento de Norte de Santander, seguido de Cauca, Córdoba, Cundinamarca, Risaralda y Tolima.

Para el departamento de Norte de Santander el tema de consulta que predominó fue la “formación para el sector solidario” corresponden a los requerimientos que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con la forma mediante la cual y con quien pueden tomar cursos de economía solidaria, para la creación y fortalecimiento de organizaciones asociativas.

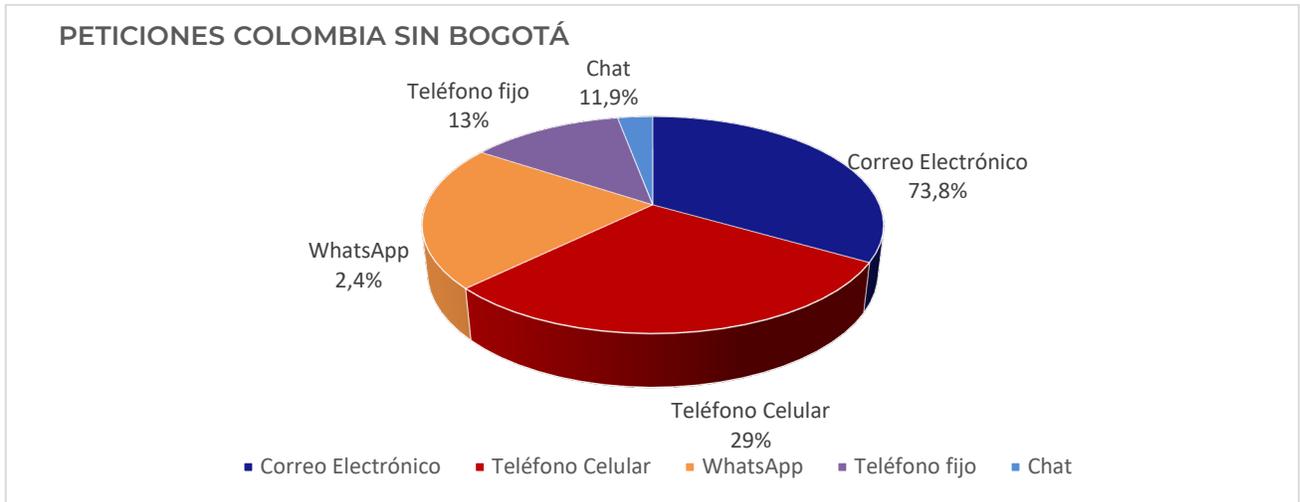
Para los departamentos de Cauca, Córdoba, Cundinamarca, Risaralda y Tolima. El ítem predominante fue “otro”, corresponden a los requerimientos que hace el ciudadano de otros temas que no están tipificados en la lista de la matriz, pero que en su mayoría tienen que ver con las funciones de la UNIDAD SOLIDARIA, en su parte misional y administrativa.

Se resalta que para el presente mes nos consultaron de veintiún (21) departamentos, fuera del Distrito Capital.

Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá

Cabe resaltar que los dos (2) canales más utilizados para realizar peticiones desde el territorio nacional sin contar con la capital del país, fueron el Correo electrónico con el 73,8% (31 peticiones), Chat con el 11,9% (5 peticiones). Correo postal 3 (7,1%), presencial 1 (2,4%), tel

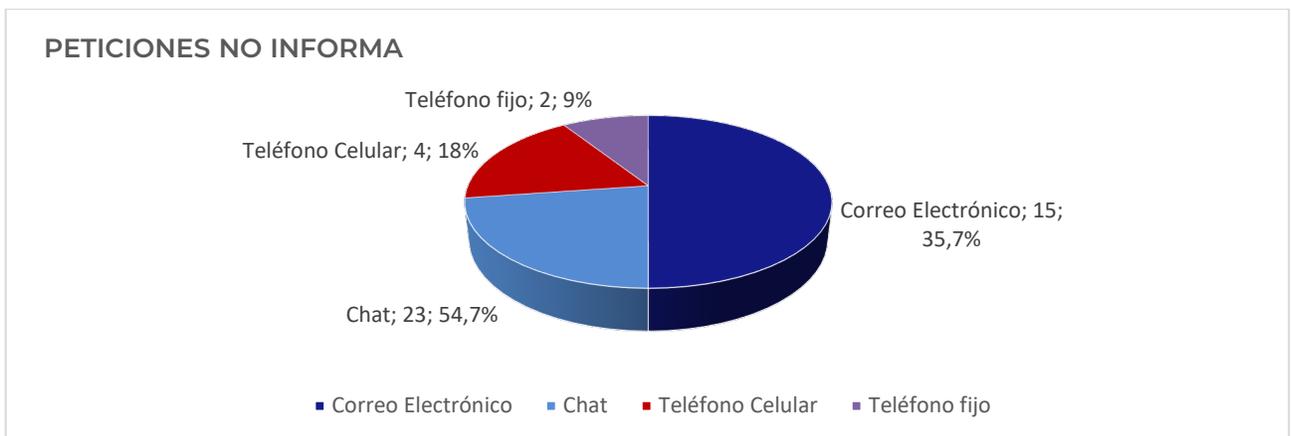
fijo 1(2,4%).



Gráfica 25. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

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 febrero se evidenciaron cuarenta idos (42) registros sin información de origen a través de canales como Chat, correo electrónico. Veremos en la gráfica 10, la discriminación por canal desde donde nos consultan. Solo Chat, Correo electrónico y presencial 3 (7,1%) y teléfono celular.



Gráfica 26. Peticiones No informa

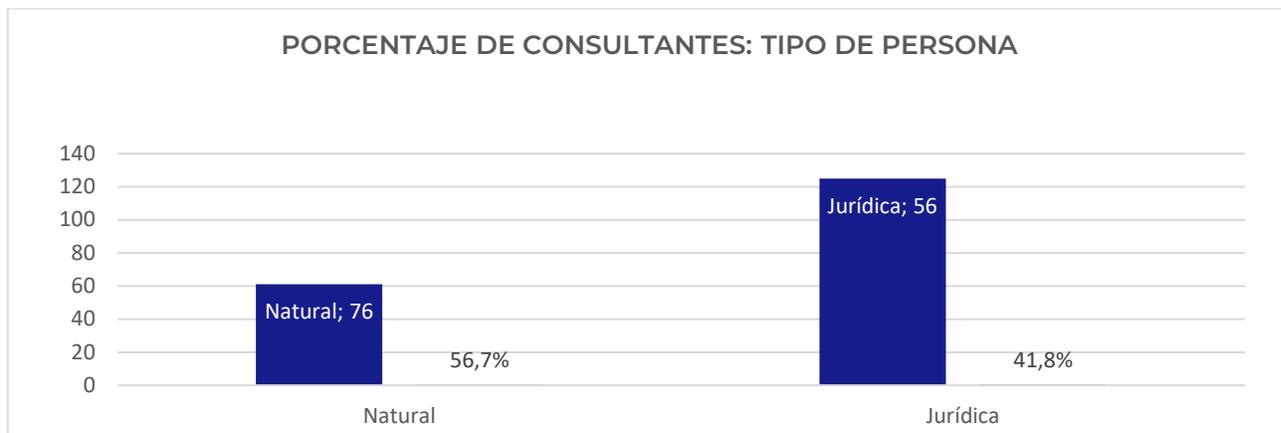
CAPITULO 3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

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 UNIDAD SOLIDARIA, 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 UNIDAD SOLIDARIA 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.

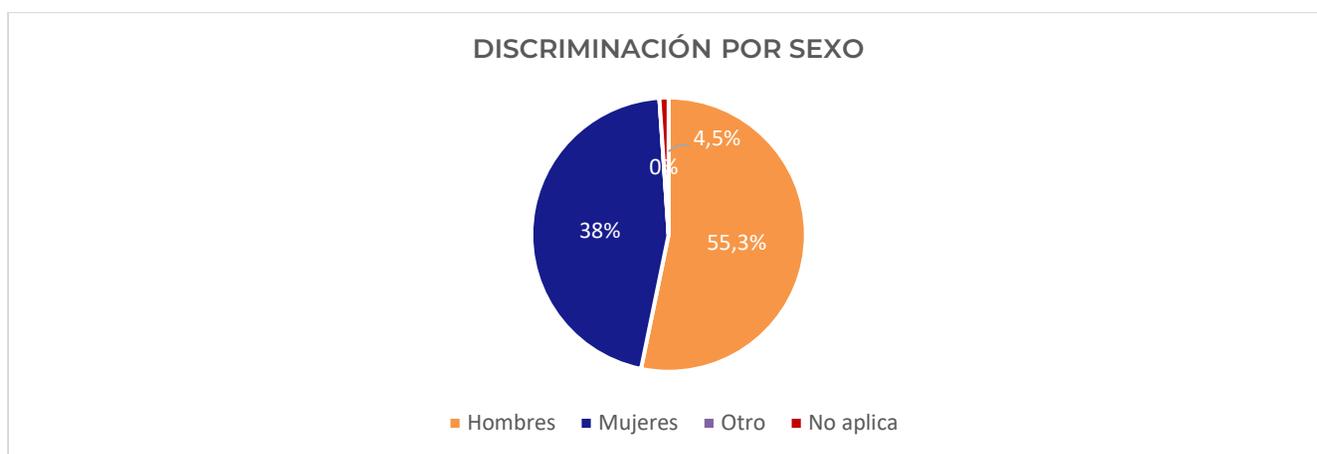
Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de febrero nos consultaron más personas naturales que Jurídicas. De las 134 peticiones allegadas, 76 peticiones corresponden a personas naturales, mientras que las personas jurídicas fueron 56 peticiones, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica 27, 2 anónima 1,5%.



Gráfica 27. Clasificación por tipo de persona

Discriminación por sexo:

En el ejercicio de caracterización de usuarios, se aclara que, del total de peticiones allegadas en el mes de febrero (134 peticiones) respecto sí la petición la eleva una mujer o un hombre, se obtuvieron las siguientes cifras: otro 3, 2,2%.

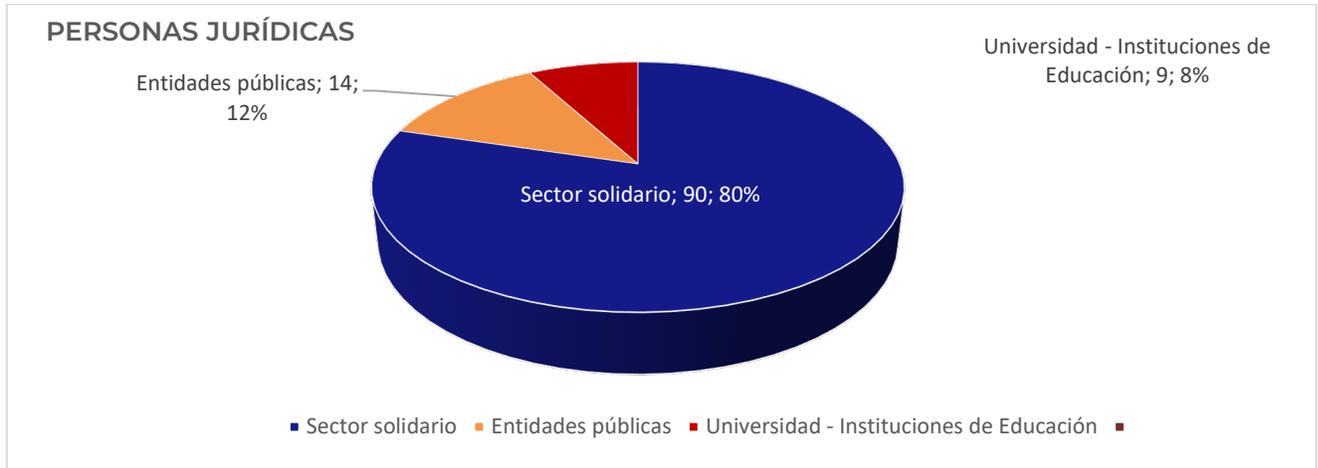


Gráfica 28. Discriminación por sexo

Observando los porcentajes de participación, las solicitudes realizadas por hombres corresponden al 55,3% y el 38% solicitudes hechas por mujeres. 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 agosto, corresponden al 4,5% de las peticiones.

Personas jurídicas:

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, correspondientes al mes de febrero, se encontraron las siguientes cifras de participación: no refiere 65, sector solidario 30, entidades públicas 24, otras 9.



Gráfica 29. Tipo de personas jurídicas

Las consultas que “No refieren” ocupan el primer lugar y son aquellas peticiones que, aunque la solicitud que realizan tiene que ver con el sector solidario, no informan a qué tipo de organización o sector pertenecen, con mayor incidencia de consulta representando el 48,5%, con 65 peticiones. El segundo lugar lo ocupa el Sector solidario (organizaciones de economía solidaria, organizaciones solidarias de desarrollo, organizaciones de 2do y 3er grado, organizaciones auxiliares de la economía solidaria) con 30 solicitudes, 23,4%. Las consultas de las entidades públicas representan el 18%, ocupando el tercer lugar con 24 solicitudes.

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Se puede evidenciar en la gráfica Nro. 30 Que las organizaciones de Economía Solidaria (Cooperativas, Fondos de empleados y Asociaciones Mutuales) y las organizaciones Solidarias de Desarrollo (Asociación, Corporación, Fundación, Juntas de Acción Comunal, Voluntariado) son las que más nos consultan, destacando de las organizaciones de Economía Solidaria las cooperativas con un total de 9 peticiones y de las Organizaciones Solidarias de Desarrollo se destaca las asociaciones con 5 peticiones.



Gráfica 30. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Durante el mes de febrero se recibieron veinticuatro 24 peticiones, de entidades públicas, en la UNIDAD SOLIDARIA, siendo el tercer sector en participación de relacionamiento. Se destaca la consulta de entes de control, Ministerios, alcaldía entre otras, donde el Tema de Consulta que prevaleció fue la de Información Institucional.

- Alcaldías 2
- Ministerios 5
- Juzgados 6
- Planeación Nacional
- Procuraduría
- Prosperidad social
- SENA
- Tribunal Administrativo
- Dirección Nacional de Planeación-DNP

Instituciones Educativas que realizaron peticiones:

En el transcurso del mes de febrero solo se recibió una petición de entidades educativas, de la Universidad Agustiniana, a diferencia de otros meses, donde las entidades educativas han realizan un mayor número de peticiones sobre el tema de acreditación, en el cual la UNIDAD SOLIDARIA faculta la prestación de servicios educativos y la posibilidad de impartir

programas de educación solidaria.

CAPITULO 4. SATISFACCIÓN CIUDADANA

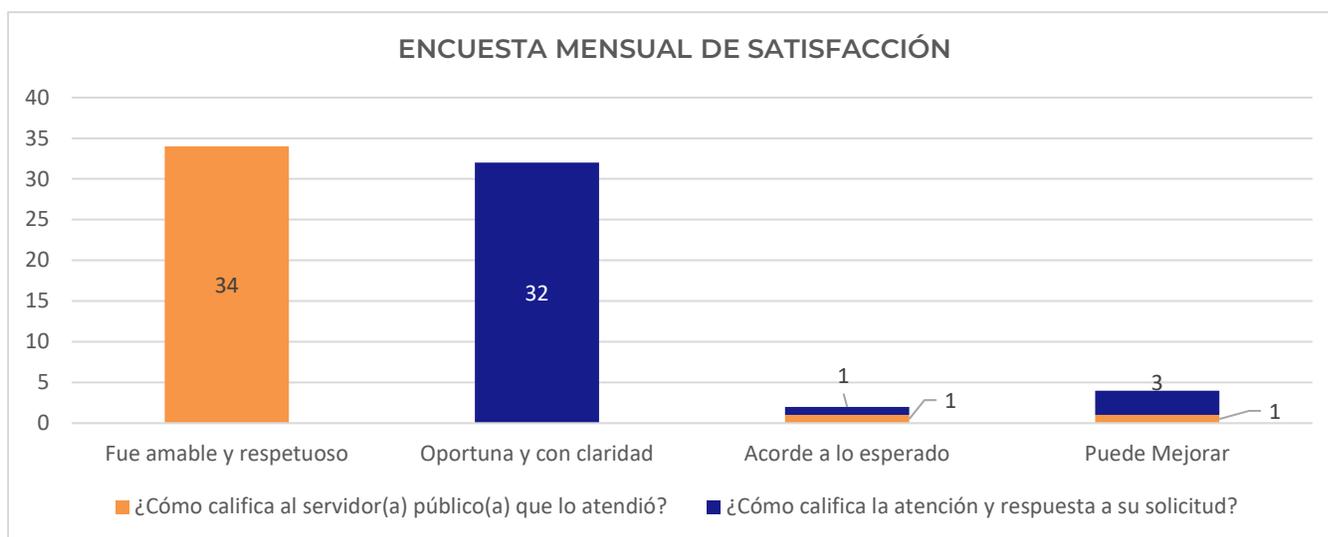
Para evaluar la percepción ciudadana respecto de la gestión de PQRDS, la Unidad cuenta con una encuesta de satisfacción que es aplicada a todos los canales de atención.

El número total de atenciones para el mes de marzo 2023 fue de 186, las cuales se les invitó a diligenciar encuesta digital a nuestros ciudadanos a través del siguiente enlace <http://virtuales.UnidadSolidaria.gov.co/encuesta/public/preguntas>

Se obtuvieron 36 respuestas, con resultados positivos:

- En la primera pregunta “¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?” el porcentaje de muy buena atención fue del 94%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de muy buen servicio fue de 83 %.

Tabulación de encuestas



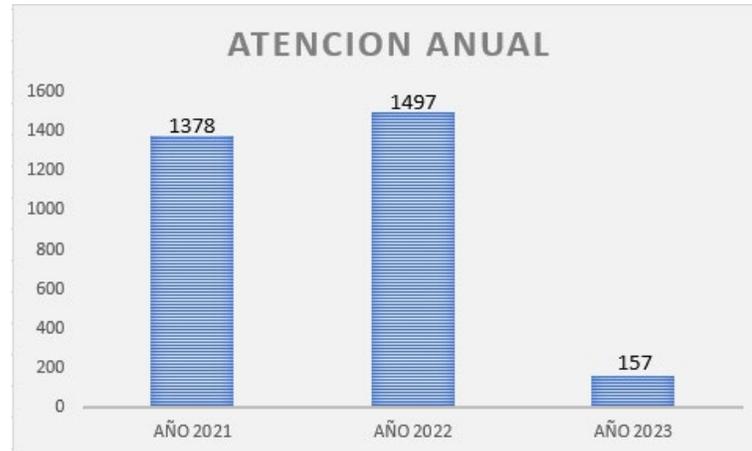
Gráfica 31. Resultados aplicación encuesta de percepción

CAPITULO 1. PETICIONES DE MARZO DE 2023

Durante el mes de marzo de 2023 se recibieron un total de 135 peticiones.

Acumulado de peticiones del año 2023:

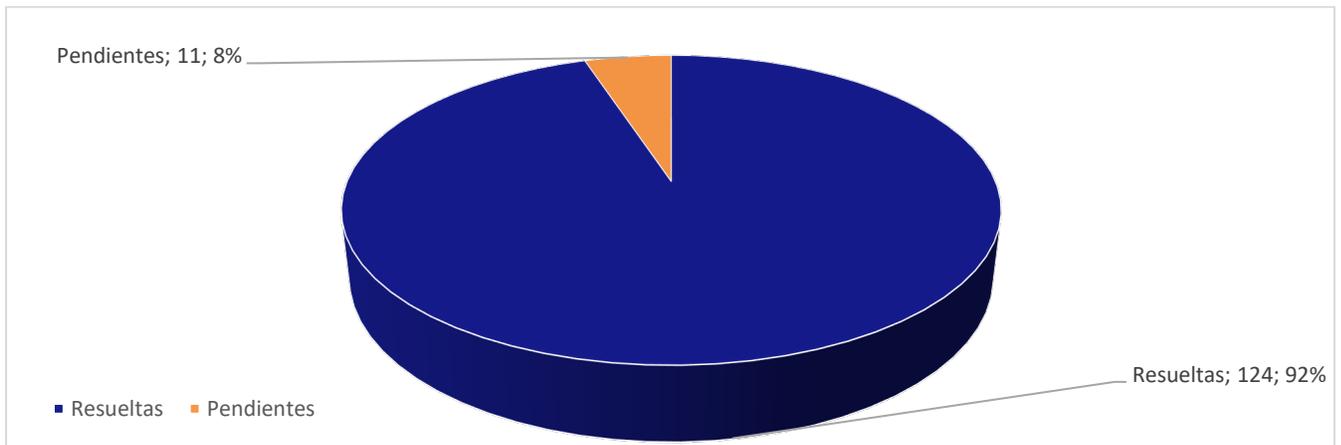
En lo transcurrido del año 2023, el acumulado total de peticiones a corte de 31 de marzo fue de 425 peticiones, como lo podemos observar en la gráfica.



Gráfica 32. Peticiones acumuladas por año (2020-2022)

Estado de las peticiones

Estado de las peticiones, con corte a 31 de marzo:



Gráfica 33. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes:

En el mes de marzo quedaron 11 peticiones pendientes por tramitar correspondientes al mismo mes.

Peticiones en buzones:



En el mes de marzo de 2023, se realizó inspección física del buzón ubicado en el primer piso y no se encontraron ninguna petición.

El seguimiento de las peticiones pendientes cifras parciales del mes de marzo de 2023 puede ser consultado en:

https://solidarias-my.sharepoint.com/personal/carolina_bonilla_Unidad_Solidaria_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcarolina%5Fbonilla%5FUnidad_Solidaria%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FTrabajo%20en%20Casa%202022%2FC%2E%20Servicio%20al%20Ciudadano%2FA%20Gesti%C3%B3n%20Peticiones%2FA%20Reportes%20Mes%2FI%20Septiembre

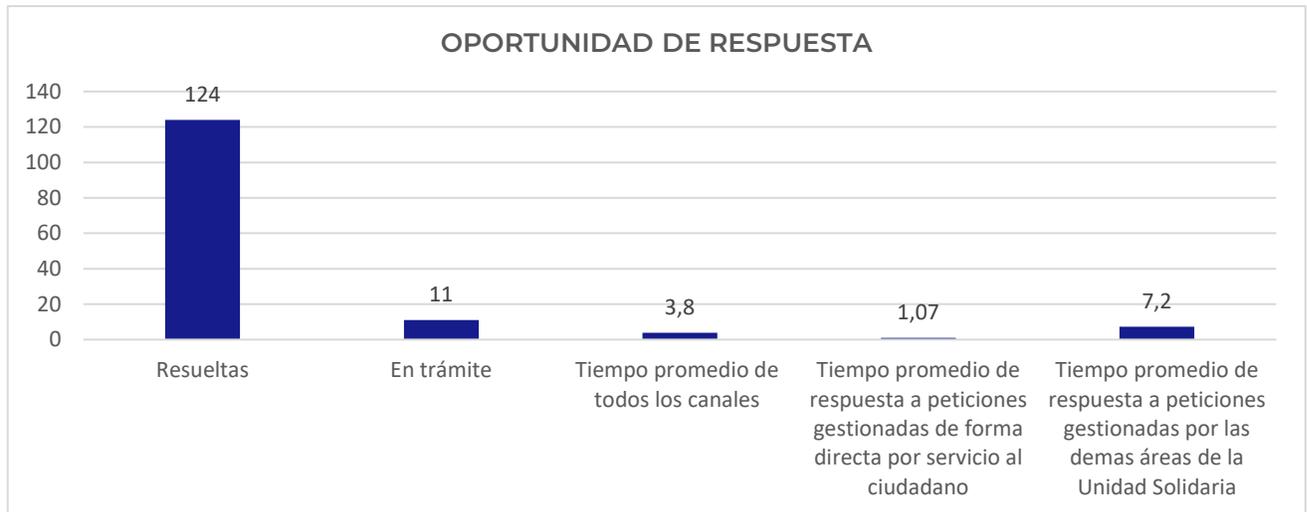
Oportunidad en las respuestas:

Acorde al manual, protocolo y reglamento de servicio al ciudadano, la Oficina de Atención al Ciudadano gestiona y resuelve aquellas peticiones que no involucran en su respuesta la toma de decisiones. Las demás peticiones son trasladadas a las diferentes dependencias de la UNIDAD SOLIDARIA para que sean gestionadas y desde cada jefatura sea emitida una respuesta al ciudadano.

Para la medición de oportunidad la UNIDAD SOLIDARIA ha establecido dos indicadores, el primero presenta información sobre la oportunidad y tiempos de respuesta en las peticiones que son resueltas de manera directa por la oficina de atención al ciudadano y un segundo indicador que mide la oportunidad en tiempos de respuesta de peticiones que son trasladadas para su respuesta a las diferentes dependencias de la Unidad.

El promedio de días de respuesta en las peticiones que son resueltas de manera directa por la Oficina de Atención al Ciudadano fue de 1,07 días, con un total de 69 peticiones, Las peticiones que son trasladadas y gestionadas por las diferentes dependencias de la Unidad se observó un promedio de 7,2 días en dar respuesta con un total de 55 peticiones. En el mes de marzo de 2023, se presentó variación en el número de días

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, el 60,5 % de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 39,5 % fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte para comité directivo.



Grafica 34. Discriminación de peticiones oportunidad de respuesta

Del total de peticiones, la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó el 55,6 %, en tanto que las otras dependencias gestionaron un 44,4 %. Resaltando porcentualmente la Dirección Técnica de Desarrollo con las solicitudes de nuestra misionalidad con un 25% y la oficina asesora jurídica con 7,2%.

DEPENDENCIA	TOTAL DIRECCIÓN	%
Dirección Nacional	6	4,5%
Oficina Asesora Jurídica	11	8,1%
Oficina de Control Interno	0	0%
Subdirección Nacional	8	5,9%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	32	23,7%
Dirección de Investigación y Planeación	9	6,6%
Servicio al Ciudadano	69	51,2%
TOTALES	135	100%

Tabla 10. Total peticiones por dirección

Canales de Consulta:

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 UNIDAD SOLIDARIA 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:

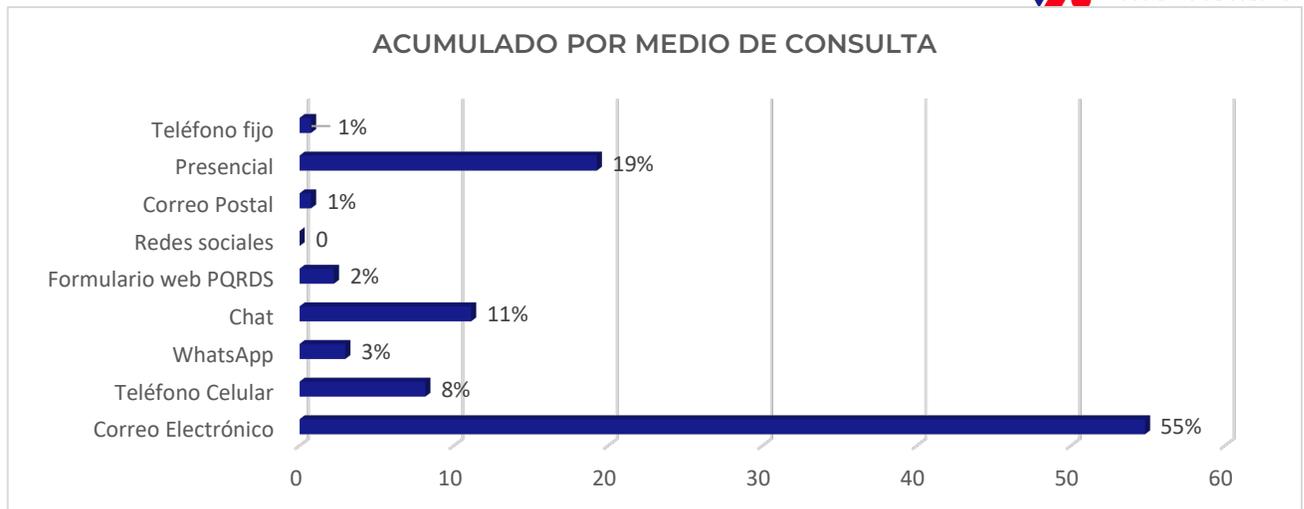
MEDIO DE CONSULTA	CANTIDAD
Correo Electrónico	74
Teléfono Celular	11
WhatsApp	4
Chat	15
Formulario web PQRDS	3
Redes sociales	0
Correo Postal	1
Presencial	26
Teléfono fijo	1
TOTALES	135

Tabla 11. Cantidad de peticiones por canal de atención

Se observa en el comportamiento de las cifras del mes de marzo que, los canales de atención Correo Electrónico y presencial, fueron los canales de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente. Otros canales que han tenido relevancia en este mes, son el Chat y teléfono celular, seguido del WhatsApp, los cuales ocupan el tercer, cuarto y quinto lugar.

Se observa en las cifras mensualizadas del 2023, en el mes de marzo que, el canal de atención Correo Electrónico se ubica en la primera posición de consulta y en segundo lugar la atención personalizada al ciudadano en segundo lugar.

Para el acumulado por canal de consulta del 2023, se observa, la siguiente situación:

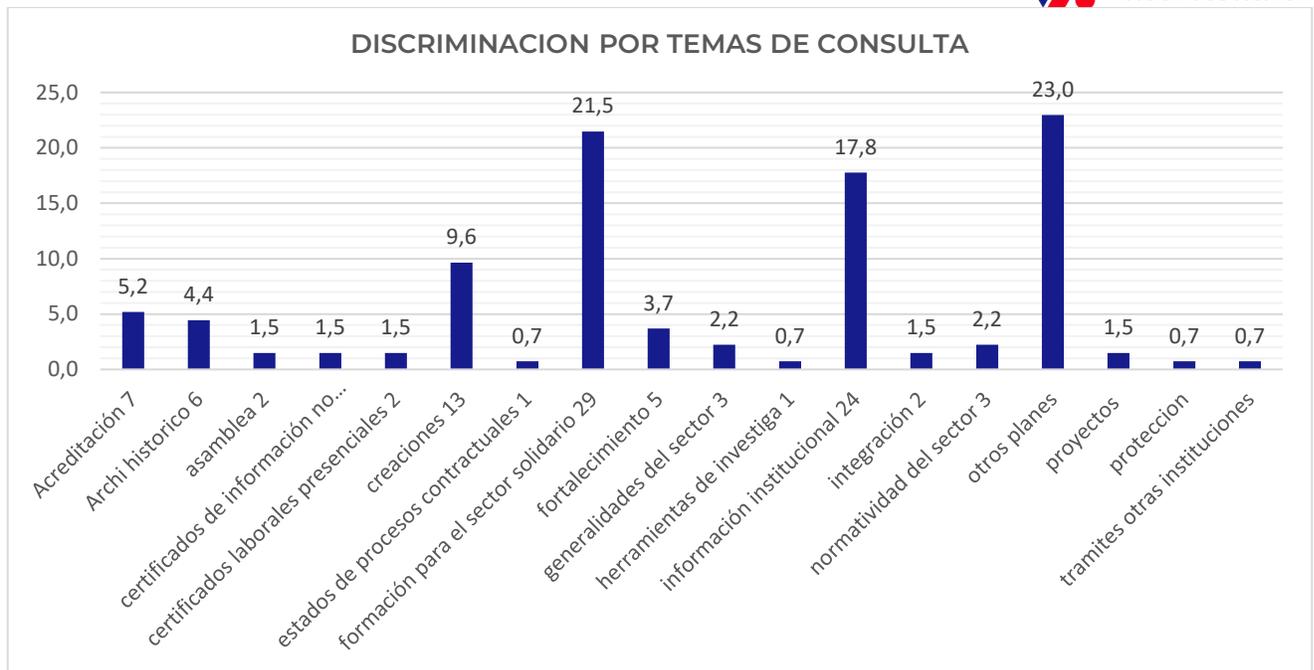


Grafica 35. Participación por canal de consulta acumulado 2022

Temas de consulta:

De las 135 peticiones recibidas en el mes marzo, la más frecuente en tema de consulta, ocupando el primer lugar, fueron las peticiones de “Otra”, corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer sobre temas de la unidad, que no están tipificados en el listado de la matriz, pero que tienen que ver con la parte misional y administrativa de la unidad. En segundo lugar, están las peticiones de “formación para el sector solidario”, que corresponden a las peticiones de los usuarios que, quieren conocer la forma mediante la cual se pueden capacitar en economía solidaria. En tercer lugar, se encuentra el tema de “Información Institucional” corresponden a los requerimientos que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad, la solicitud que más tuvo incidencia fue en el interés en crear una organización de economía solidaria preferencialmente en la creación de cooperativa, CTA y Fondos de Empleados.: (Acreditación 7, Archi histórico 6, asamblea 2, certificados de información no presencial 2 certificados laborales presenciales 2, creaciones 13, estados de procesos contractuales 1, formación para el sector solidario 29, fortalecimiento 5, generalidades del sector 3, herramientas de investiga 1, información institucional 24, integración 2, normatividad del sector 3, 1 y proyectos 2, protección 1, tramites otras instituciones 1)





Grafica 36. Tema de consulta mensual

Tipo de peticiones:

De las 135 peticiones recibidas en el mes de marzo de 2023, se encuentran discriminadas por tipo de la siguiente forma:

TIPO DE PQRDS	CANTIDAD
Petición de información	96
Petición de interés general	16
Petición de documentos	11
Sugerencia	6
Agradecimiento	0
Petición de Consulta	4
Reclamo	0
Denuncia	0
Queja	0
Trámite	1
Tutela	1
TOTALES	135

Tabla 12. Cantidad de peticiones por tipo

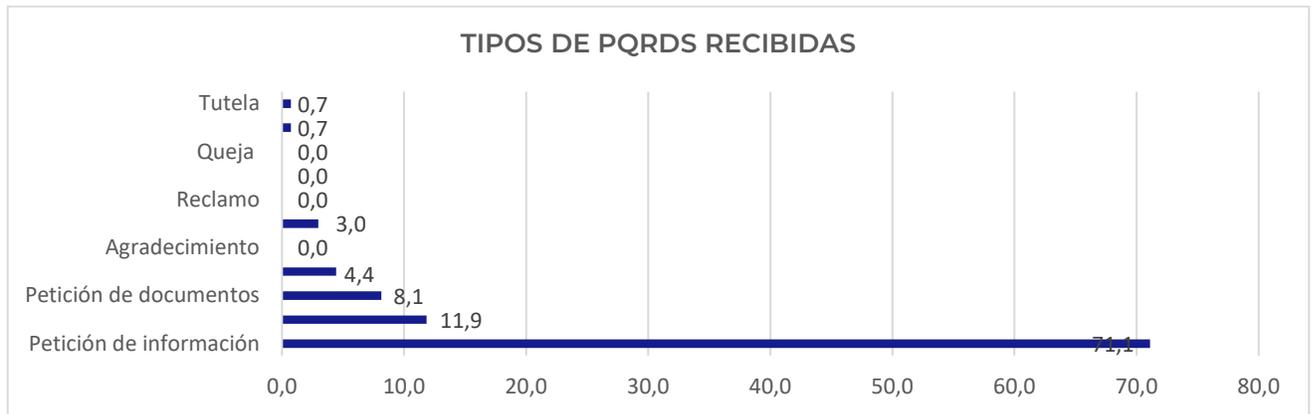
El tipo de PQRDS más asiduo y de mayor consulta en la UNIDAD SOLIDARIA para el mes de



marzo, continúan siendo las “peticiones de información” corresponden a los requerimientos que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. Seguidamente por tipo de petición para este mes encontramos “peticiones de interés general” y en tercer lugar las “peticiones de documentos”.

Participación por tipo de petición:

Para el mes de marzo se observan en la gráfica los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:

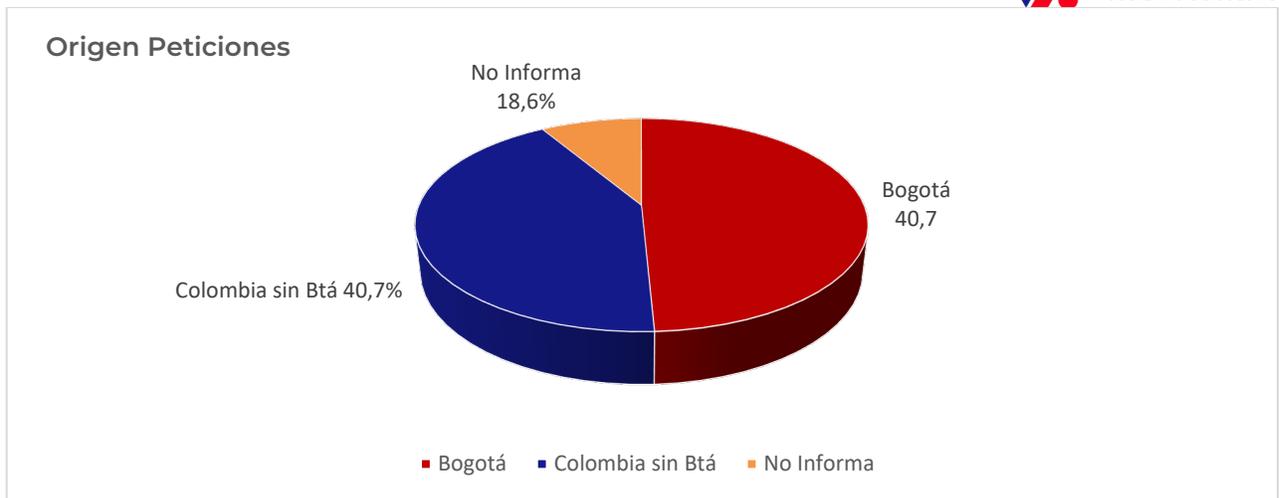


Gráfica 37. Participación mensual por tipo de petición

CAPITULO 2. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Respecto a la procedencia de las peticiones, para el mes de marzo las peticiones que realizo Bogotá (55 peticiones), coinciden en número con el resto del país (55 peticiones).

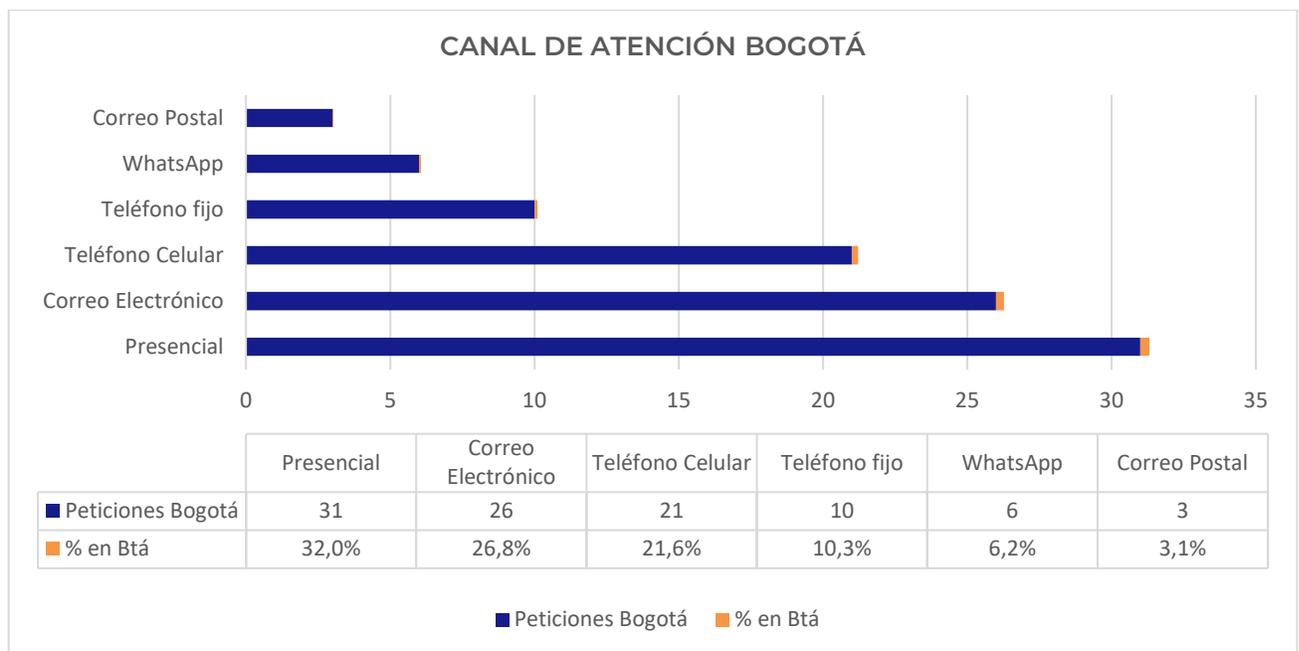
Del total de las 135 solicitudes recibidas en el mes de marzo, el mayor porcentaje de peticiones provienen, no solo del Distrito Capital, que corresponde al 40,7%, igualado por el resto del país, en un porcentaje igual 40,7%. Para el mes de marzo 55 peticiones provienen de Bogotá y el mismo número 55 de peticiones provienen de origen Colombia, con un porcentaje del 40,7%. De otra parte, se observa el “No Informa”, correspondiente a aquellas peticiones que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia con un total de 25 y participación del 18,6% para el mes de marzo, la participación la podemos observar en la gráfica 38. (No informa 18,6%, Colombia sin Bogotá 40,7%, Bogotá 40,7%)



Gráfica 38. Caracterización de Usuarios por Origen

Peticiones de origen Bogotá:

Para las peticiones provenientes de Bogotá (97peticiones) para el mes de marzo predominó el canal de consulta “Presencial”, en primer lugar, el segundo lugar fue para el canal “Correo Electrónico” y en tercer lugar el canal “Teléfono Celular”.



Gráfica 39. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Los temas de consulta que predominaron en la capital del país fueron en primer lugar “Formación para el sector solidario” con 12 peticiones, corresponden a los requerimientos



que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con la forma y las entidades que pueden impartir capacitación sobre lo que es y lo que hace el sector solidario, en segundo lugar con 10 peticiones esta la consulta relacionada con el “Otro” mediante el cual los peticionarios realizan todo tipo de consultas, respecto de los temas que no están tipificados dentro del listado que ofrece la matriz y en tercer lugar “Información institucional” y “Creación”.

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 suman 57 peticiones, que representan el 42,2 % de la participación general, se distribuyen según la gráfica. (Cundinamarca 8, Antioquia 5, Huila, Norte de Santander, Tolima y valle del cauca con 4, Bolívar y Meta con 3, Boyacá, choco, Córdoba, Guaviare, Nariño y Putumayo con 2, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Risaralda, San Andrés, Santander y sucre con 1).



Gráfica 40. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual del departamento de Cundinamarca, con 8 peticiones (14%), en el primer lugar, en segundo lugar, con 5 peticiones el departamento de Antioquia (8,7%) y los departamentos de Huila, Norte de Santander, Tolima y valle del cauca con 4 peticiones cada uno (7%).

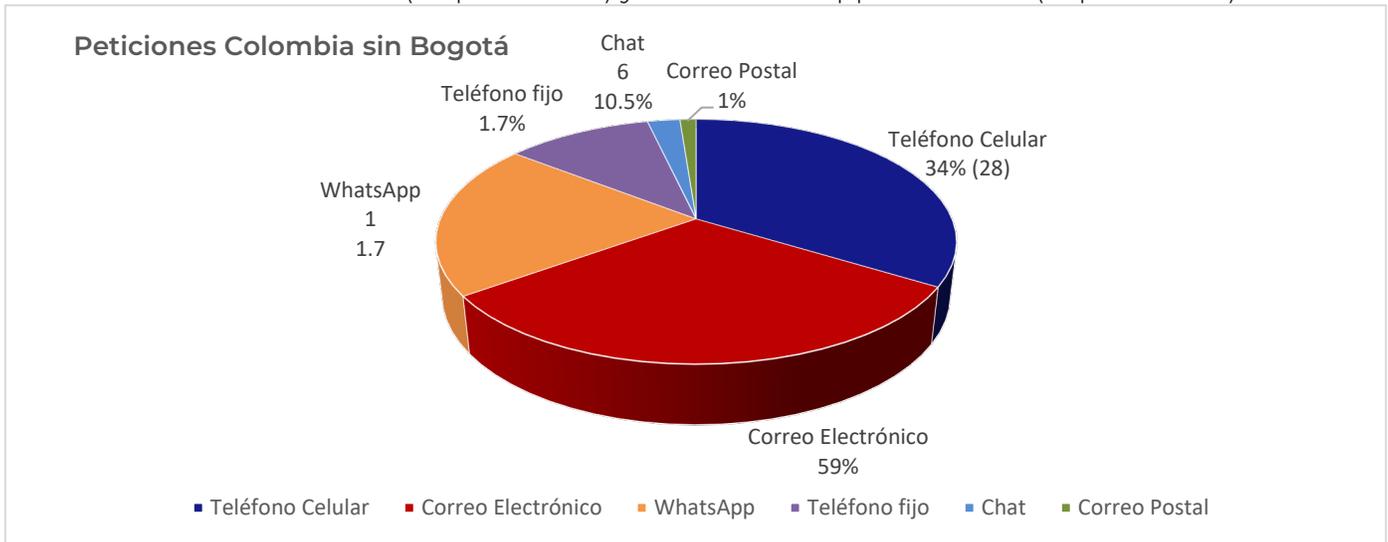
Para el departamento de Cundinamarca los temas de consulta que predominaron fueron la “información Institucional” información que solicitan los peticionarios, bien para conocer de la institución o para consultar temas generales respecto de su misión y visión “fortalecimiento” corresponden a los requerimientos que hace el ciudadano con el fin de buscar que la unidad les brinde capacitación para el fortalecimiento de sus empresas especialmente cuando sienten que están débiles en temas de gobernabilidad, costos, y en

su parte contable.

Para el departamento de Antioquia el tema de consulta que predominó fue “información Institucional” información que solicitan los peticionarios, bien para conocer de la institución o para consultar temas generales respecto de su misión y visión.

Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá:

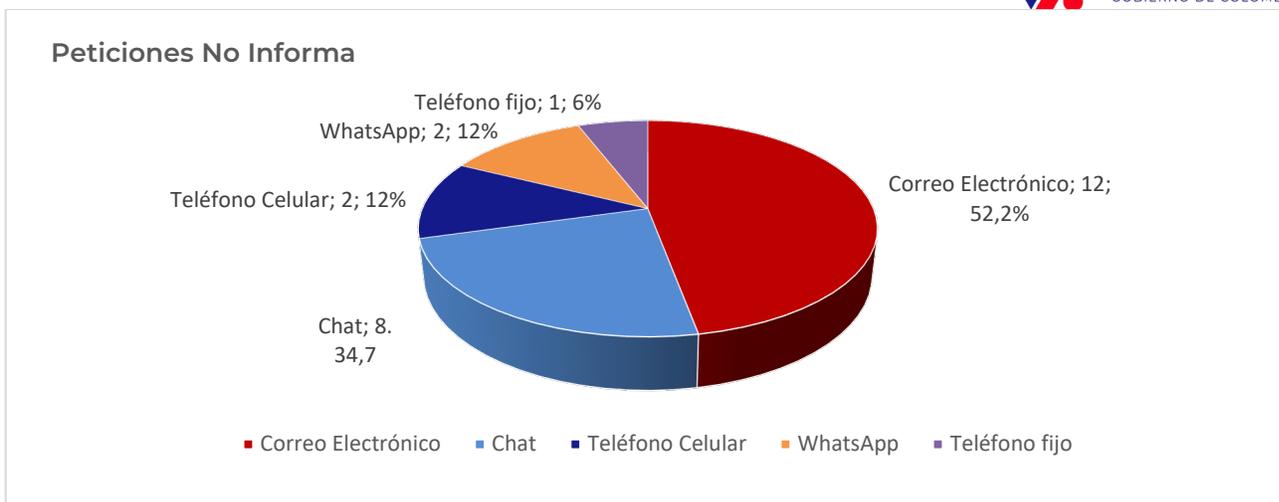
Cabe resaltar que los tres (3) canales más utilizados para realizar peticiones desde el territorio nacional sin contar con la capital del país, representando el 42,2 % del total de las peticiones de este origen, fueron el Teléfono celular con el 34% (28 peticiones), Correo Electrónico con el 31% (26 peticiones) y Chat WhatsApp con el 21% (17 peticiones).



Gráfica 41. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

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 septiembre se evidenciaron diecisiete (17) registros sin información de origen a través de canales como Chat, correo electrónico Teléfono celular. Veremos en la gráfica 41, la discriminación por canal desde donde nos consultan.



Gráfica 42. Peticiones No informa

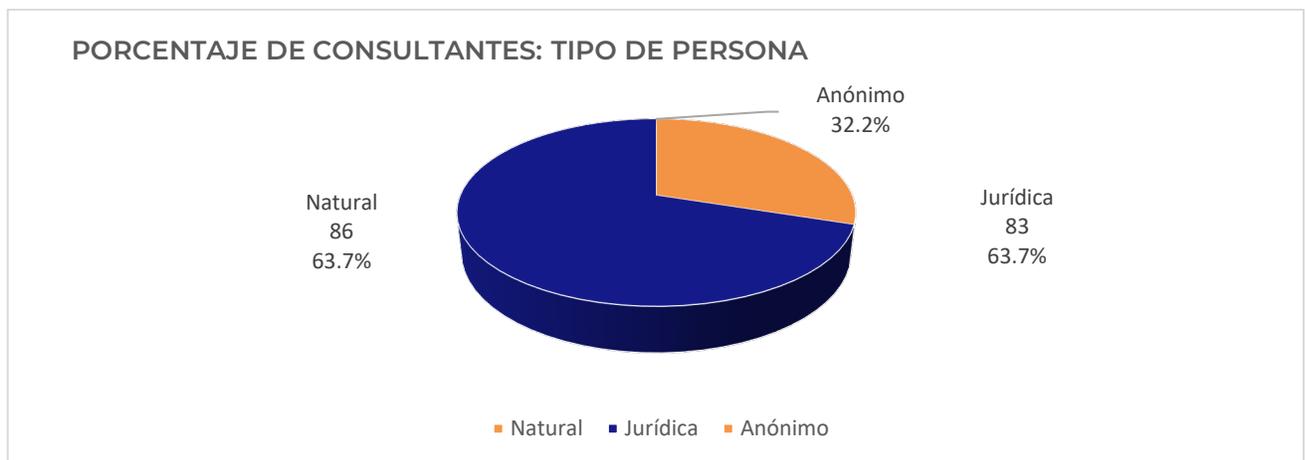
CAPITULO 3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

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 UNIDAD SOLIDARIA, 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 UNIDAD SOLIDARIA 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.

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de septiembre nos consultaron más personas Jurídicas que naturales. De las 197 peticiones allegadas, 138 peticiones corresponden a personas jurídicas, mientras que las personas naturales fueron 59 peticiones, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica.



Gráfica 43. Clasificación por tipo de persona

Discriminación por sexo:

En el ejercicio de caracterización de usuarios, se aclara que, del total de peticiones allegadas en el mes de septiembre (197 peticiones) respecto sí la petición la eleva una mujer o un hombre, se obtuvieron las siguientes cifras:



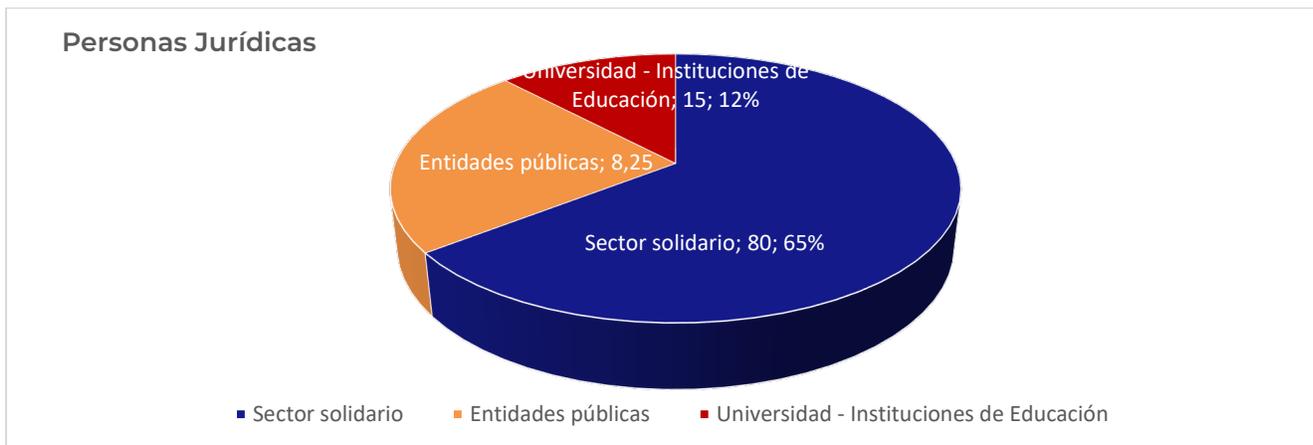


Gráfica 44. Discriminación por sexo

Observando los porcentajes de participación, las solicitudes realizadas por hombres corresponden al 55% y el 45% concierne a las solicitudes hechas por mujeres. 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 septiembre, corresponden al 1% de las peticiones.

Personas jurídicas:

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, correspondientes al mes de septiembre, se encontraron las siguientes cifras de participación:

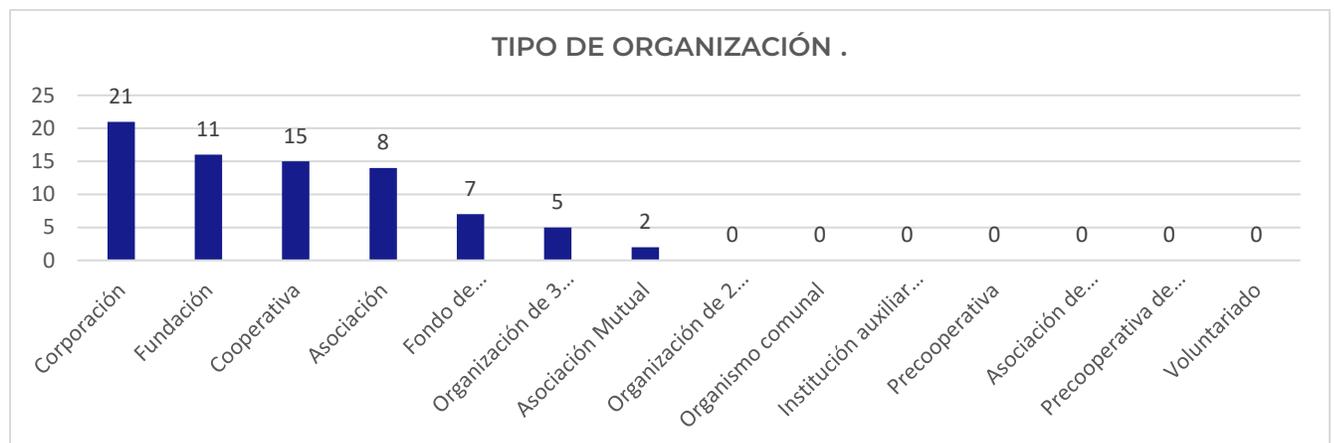


Gráfica 45. Tipo de personas jurídicas

Las consultas del Sector solidario en el primer lugar (organizaciones de economía solidaria, organizaciones solidarias de desarrollo, organizaciones de 2do y 3er grado, organizaciones auxiliares de la economía solidaria) con mayor incidencia de consulta representando el 65%, las consultas de las entidades públicas representan el 28.2% ocupando el segundo lugar y en tercer lugar las consultas provenientes de Instituciones Educativas que corresponden al 15.2%.m

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Se puede evidenciar en la gráfica Nro. 46 Que las organizaciones de Economía Solidaria (Pre cooperativas, Cooperativas, Fondos de empleados y Asociaciones Mutuales) y las organizaciones Solidarias de Desarrollo (Asociación, Corporación, Fundación, Juntas de Acción Comunal, Voluntariado) son las que más nos consultan, destacando de las organizaciones de Economía Solidaria las cooperativas con un total de 11 peticiones y de las Organizaciones Solidarias de Desarrollo se destaca las corporaciones con un total de 8 peticiones.



Gráfica 46. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:



Durante el mes de septiembre se recibieron 29 solicitudes por parte de entidades públicas provenientes del sector público para la UNIDAD SOLIDARIA, siendo el segundo sector en participación de relacionamiento con personas jurídicas. Se destaca la consulta de entes de control, Ministerios, alcaldía entre otras, donde el Tema de Consulta que prevaleció fue la de Información Institucional.

- Contraloría General de la República
- Agencia Nacional Minera
- Cámara de comercio Medellín
- Cámara de comercio Bucaramanga
- SENA
- Alcaldía de Soacha
- Secretaria de Gobierno de Funza
- Ministerio del trabajo
- Consejería Presidencial para la Estabilización Presidencia de la República
- Gobernación del Magdalena
- PNUD Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
- INPEC Guaduas
- Ministerio de Ambiente

Instituciones Educativas que realizaron peticiones:

En el transcurso del mes de septiembre se recibieron quince (15) solicitudes por parte de Instituciones Educativas predominaron ocho (8) consultas encaminadas a la información u orientación del trámite de Acreditación, en el cual la UNIDAD SOLIDARIA faculta la prestación de servicios educativos y la posibilidad de impartir programas de educación solidaria, se comparte listado de Instituciones Educativas que nos consultaron:

- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Universidad Del Atlántico
- UniSangil
- Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
- Corporación Universitaria Minuto de Dios

CAPITULO 4. SATISFACCIÓN CIUDADANA

Para evaluar la percepción ciudadana respecto de la gestión de PQRDS, la Unidad cuenta

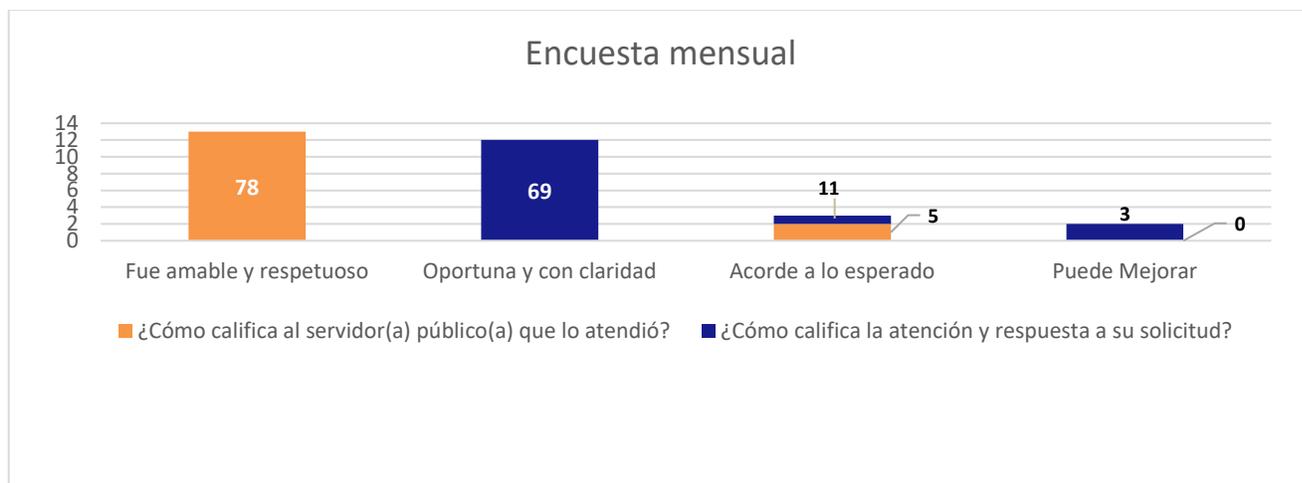
con una encuesta de satisfacción que es aplicada a todos los canales de atención.

El número total de atenciones para el mes de septiembre 2022 fue de 197, las cuales se les invitó a diligenciar encuesta digital a nuestros ciudadanos a través del siguiente enlace <http://virtuales.UnidadSolidaria.gov.co/encuesta/public/preguntas>

Se obtuvieron 55 respuestas, con resultados positivos:

- En la primera pregunta “¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?” el porcentaje de muy buena atención fue del 94%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de muy buen servicio fue de 83 %.

Tabulación de encuestas



Gráfica 47. Resultados aplicación encuesta de percepción



**UNIDAD
SOLIDARIA**
GOBIERNO DE COLOMBIA

Preparado por:
Profesionales del Grupo de Gestión Administrativa

Revisado por:
Luis Carlos Jaraba
Coordinador Grupo de Gestión Administrativa

Aprobado por:
Gloria Patricia Medina Tarazona
Directora Técnica Dirección de Investigación y Planea

Para dudas, inquietudes o aportes al presente documento, favor escribir a
atencionalciudadano@unidadesolidaria.gov.co