



INFORME
SEGUNDO TRIMESTRE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

ELABORADO POR:
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SERVICIO AL CIUDADANO

20
23

CONTENIDO

Inicio	3
A. Servicio al ciudadano	4
1. Mecanismo para la atención al ciudadano	4
<i>Canal telefónico:</i>	4
<i>Canal virtual:</i>	5
<i>Canal personalizado:</i>	5
<i>Correo postal:</i>	5
2. Conceptos de relacionamiento	6
A. Gestión de peticiones	7
1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el segundo trimestre de 2023? ...	7
2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos en el segundo trimestre de 2023? ...	9
3. ¿Qué tan oportunos fuimos con las peticiones que respondimos?	11
B. Características de nuestros ciudadanos y grupos de valor	12
1. ¿Quiénes nos consultaron en el segundo trimestre de 2023?	12
2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el segundo trimestre de 2023?	14
3. ¿De dónde nos consultaron en el segundo trimestre de 2023?	15
C. Preferencia en uso de canal de atención	17
1. ¿Qué canales de atención son los más preferidos por nuestros usuarios?	17
2. ¿Qué temas son los más consultados en el segundo trimestre de 2023?	19
D. Satisfacción Ciudadana	22
Referencias	23

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 mostrar la gestión realizada durante el segundo trimestre del 2023 a partir de la estadística producida.

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”. Y ha propuesto a través de la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz que la Unidad Solidaria se oriente a consolidar territorios solidarios a partir del 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 abril, mayo y junio (segundo 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@unidadesolidaria.gov.co
- Chat vía WhatsApp: a través de la línea celular: 3228444559
- Chat Web, portal web <https://www.unidadesolidaria.gov.co/>
- Formulario web PQRD en <http://sitios.unidadesolidaria.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.unidadesolidaria.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/agende-su-cita)
<https://www.unidadesolidaria.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/agende-su-cita>

2. 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
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. 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 segundo trimestre de 2023?

Durante este periodo gestionamos 361 peticiones, dimos respuesta al 90% de ellas y quedaron en trámite el 10%. Con relación al trimestre inmediatamente anterior se presentó una disminución de las peticiones, ya que se habían registrado 425 peticiones, como se

presenta en la siguiente tabla.

Tabla 1.
Estado de Peticiones 2023 por trimestre

Estado de peticiones	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Resueltas	417	98%	324	90%	741	94%
En trámite	8	2%	37	10%	45	6%
Total	425	100%	361	100%	786	100%

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

La disminución que se observa en las peticiones del segundo trimestre pudo originarse por la reclasificación de las comunicaciones que ingresaron a la Oficina de Atención al Ciudadano, donde se excluyeron las invitaciones como PQRDS.

En total, en lo recorrido del 2023 la Unidad Solidaria ha gestionado 786 peticiones reflejando la prioridad que tiene de responder a los diferentes tipos de peticionarios que tiene la entidad.

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

Tabla 2.
Estado de Peticiones II trimestre diferenciando cada mes

Estado de las peticiones	ABRIL		MAYO		JUNIO		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Resueltas	102	94%	122	89%	100	86%	324	69%
En trámite	7	7%	14	11%	16	14%	37	31%
TOTAL	109	100%	136	100%	116	100%	361	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano abril a junio 2023

De las 361 peticiones registradas en el trimestre, el mes que más registro peticiones fue mayo con 136 peticiones, mientras que abril obtuvo menor demanda registrándose solamente 109 peticiones. Sin embargo, el mes de junio quedaron más peticiones por tramitar que en los otros dos meses.

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

Las peticiones que más recibimos fueron de información en un 76 %, De manera similar al trimestre inmediatamente anterior, que representaron el 60%.

Seguidas de las peticiones de documento e interés general, que durante este trimestre representaron el 6% del total.

Tabla 3
Tipo de Peticiones 2023 por trimestre

Tipo de PQRDS	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Agradecimiento	2	0%	0	0%	2	0%
Denuncia	1	0%	1	0%	2	0%
Petición de Consulta	16	4%	14	4%	30	4%
Petición de documentos	57	13%	22	6%	79	10%
Petición de información	256	60%	273	76%	529	67%
Petición de interés general	42	10%	20	6%	62	8%
Queja	1	0%	5	1%	6	1%
Reclamo	5	1%	8	2%	13	2%
Sugerencia	18	4%	6	2%	24	3%
Trámite	19	4%	11	3%	30	4%
Tutela	8	2%	1	0%	9	1%
Totales	425	98%	361	100%	786	100%

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

En las peticiones relacionadas con la evaluación de la gestión

institucional como las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. Se reportaron en este trimestre más quejas y reclamos que en el trimestre anterior. Además, una disminución en las sugerencias.

A continuación, especificaremos el comportamiento del tipo de peticiones en este segundo trimestre.

Tabla 4.

Tipo de Peticiones II trimestre de 2023 discriminada por mes.

Tipo de PQRDS	ABRIL		MAYO		JUNIO		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Agradecimiento	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncia	1	1%	0	0%	0	0%	1	0%
Petición de Consulta	8	7%	6	4%	0	0%	14	4%
Petición de documentos	6	6%	9	7%	7	6%	22	6%
Petición de información	71	65%	96	71%	106	91%	273	76%
Petición de interés general	13	12%	6	4%	1	1%	20	6%
Queja	0	0%	3	2%	2	2%	5	1%
Reclamo	1	1%	7	5%	0	0%	8	2%
Sugerencia	4	4%	2	1%	0	0%	6	2%
Trámite	5	5%	6	4%	0	0%	11	3%
Tutela	0	0%	1	1%	0	0%	1	0%
Totales	109	100%	136	100%	116	100%	361	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano abril a junio 2023

Solamente se presentó una denuncia en el mes de abril, en un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

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 trasladadas a las diferentes dependencias de la UNIDAD SOLIDARIA para que sean gestionadas y desde cada jefatura sea emitida una respuesta al ciudadano.

En ese orden de ideas, respondimos el 46% de las peticiones desde la Oficina de Servicio al Ciudadano durante el segundo trimestre del año, seguidos de la Dirección de Desarrollo con un 19% y de la Subdirección Nacional con un 11%

Tabla 7.
Peticiones atendidas por área 2023 según trimestre

Peticiones por área	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Dirección Nacional	21	5%	28	8%	49	6%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	89	20%	70	19%	159	20%
Dirección de Investigación y Planeación	39	9%	34	9%	73	9%
Oficina Asesora Jurídica	36	8%	24	7%	60	8%
Oficina de Control Interno	0	0%	1	0	1	0%
Oficina Servicio al Ciudadano	180	42%	166	46%	346	44%
Subdirección Nacional	60	14%	38	11%	98	13%
Totales	425	100%	361	100%	786	100%

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

Tabla 8.

Peticiones atendidas por área II trimestre de 2023 discriminada por mes

Peticiones por área	ABRIL		MAYO		JUNIO		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Dirección Nacional	9	8%	9	7%	10	9%	28	8%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	18	17%	24	18%	28	26%	70	19%
Dirección de Investigación y Planeación	9	8%	10	7%	15	7%	34	9%
Oficina Asesora Jurídica	8	7%	11	8%	5	5%	24	7%
Oficina de Control Interno	1	1%	0	0%	0	0%	1	0
Oficina Servicio al Ciudadano	53	49%	67	49%	46	42%	166	46%
Subdirección Nacional	11	10%	15	11%	12	11%	38	11%
Totales	109	100%	136	100%	116	100%	361	100%

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

B. Características de nuestros ciudadanos y grupos de valor

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

De las 361 peticiones recibidas durante el segundo trimestre, los que más nos consultaron a través de nuestros canales fueron los ciudadanos que representaban una persona jurídica en un 58%; en contraste con el trimestre anterior que de las 425 peticiones recibidas nos consultaron más las personas naturales, en un 52%

Tabla 11
 Peticiones por trimestres 2023 según tipo de persona

Discriminación por tipo de persona	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Natural	222	52%	144	40%	366	15%
Jurídica	197	46%	209	58%	406	79%
Anónimo	6	1%	8	2%	14	6%
TOTAL	425	100%	361	100%	786	100%

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

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

Tabla 12
 Peticiones según tipo de persona II trimestre discriminada por mes

Discriminación por tipo de persona	ABRIL		MAYO		JUNIO		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Natural	60	55%	68	50%	18	15%	146	40%
Jurídica	49	45%	67	49%	93	79%	209	58%
Anónimo	0	0%	1	1%	7	6%	8	2%
TOTAL	109	100%	136	100%	118	100%	363	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano abril a junio 2023

Las peticiones realizadas por personas naturales fueron mayoría en el mes de abril con un 55%, mientras que en junio solamente representaron el 15%. Ya que en junio predominó las peticiones realizadas por las personas jurídicas con un 79%. Aparece un crecimiento de los anónimos en el segundo trimestre. Es importante aclarar que se utilizó esta noción de anónimo para clasificar las peticiones que se reportaron de redes sociales y no tenían los datos completos.

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

En el segundo trimestre se mantuvo la tendencia que se traía, ya que los hombres continúan presentando más peticiones que las mujeres. De hecho, en el acumulado se muestra una diferencia de 8 puntos porcentuales.

Tabla 13
Peticiones por trimestres según sexo

Discriminación por sexo	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hombres	226	53%	185	51%	411	52
Mujeres	172	40%	140	39%	312	40
Otro	12	3%	1	0%	13	2
No aplica	15	4%	37	10%	52	7
TOTAL	425	100%	363	100%	788	100

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

Observemos a continuación el comportamiento de las peticiones según los usuarios durante el trimestre y aparece la categoría “no aplica” con un porcentaje para indicar aquellas peticiones que se tomaron especialmente como personas jurídicas y no se le reconoció a las personas su característica de sexo. Ello ocurrió particularmente para las entidades públicas que requerían información de la Unidad Solidaria.

Tabla 14

Peticiones según sexo en II trimestre discriminada por mes

Discriminación por sexo	ABRIL		MAYO		JUNIO		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hombres	49	45%	78	57%	58	49%	185	51%
Mujeres	39	36%	49	36%	52	44%	140	39%
Otro	1	1%	0	0%	0	0%	1	0%
No aplica	20	18%	9	7%	8	7%	37	10%
TOTAL	109	100%	136	100%	118	100%	363	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano abril a junio 2023

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

Durante el segundo trimestre, se mantiene la tendencia de un porcentaje significativo del origen de las peticiones de la ciudad de Bogotá. El resto del país

Tabla 15

Peticiones por trimestres 2023 según inclusión de Bogotá.

Peticiones por departamento	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bogotá	170	40%	144	47%	314	35%
Colombia sin Bogotá	164	39%	157	41%	321	46%
No Informa	91	21%	59	12%	150	19%
Total, general	425	100%	360	100%	785	100%
Total, Sin "No informa"	334	79%	301	88%	635	81%

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

A continuación, presentamos el comportamiento de las peticiones por departamento que se hizo

Tabla 16

Peticiones según inclusión de Bogotá II Trimestre discriminada por mes

Peticiones por departamento	ABRIL		MAYO		JUNIO		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bogotá	39	36%	64	47%	41	35%	144	40%
Colombia sin Bogotá	49	45%	55	41%	53	46%	157	44%
No Informa	21	19%	16	12%	22	19%	59	16%
Total, general	109	100%	135	100%	116	100%	360	100%
Total, Sin "No informa"	88	81%	119	88%	94	81%	301	84%

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

De acuerdo con la estadística,

Tabla 17

Tipo organización	I Trimestre		II Trimestre		Consolidado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asociación	19	4%	15	4%	34	4%
Asociación de productores campesinos	0	0%	1	0%	1	0%
Asociación Mutual	2	0%	5	1%	7	1%
Cooperativa	35	8%	37	10%	72	9%
Corporación	13	3%	13	4%	26	4%
Entidades con ánimo de lucro	4	1%	13	4%	17	2%
Extranjera	1	0%	1	0%	2	0%
Fondo de empleados	0	0%	3	1%	3	0%
Fundación	24	6%	21	6%	45	6%
Institución auxiliar de la economía solidaria	0	0%	0	0%	0	0%
No refiere	184	43%	160	44%	344	44%
Organismo comunal	2	0%	3	1%	5	1%
Organización de 2 grado	4	1%	3	1%	7	1%
Organización de 3 grado	3	1%	2	1%	5	1%
Otra	55	13%	10	3%	65	8%
Precooperativa	2	0%	0	0%	2	0%
Precooperativa de trabajo asociado	0	0%	0	0%	0	0%
Pública	69	16%	59	16%	128	16%
UAEOS	1	0%	0	0%	1	0%
Universidad - Instituciones de Educación	7	2%	15	4%	22	3%
Voluntariado	0	0	0	0%	0	0%
Total	425	98%	361	100%	786	100%

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, grupos de valor con un 52 %, seguido del canal telefónico a través de la línea fija institucional con un 15%, la línea celular que representa el 11% con la atención presencial.

Tabla 18
Canales de atención consultados por trimestres 2023

Medio de consulta	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Chat Consola	28	6%	2	1%	30	4%
Correo Electrónico	219	51%	188	52%	407	52%
Correo Postal	11	3%	6	2%	17	2%
Formulario web PQRDS	4	1%	0	0%	4	0%
Presencial	62	15%	39	11%	101	13%
Redes sociales	0	0%	7	2%	7	1%
Teléfono Celular	21	5%	41	11%	62	8%
Teléfono fijo	33	8%	55	15%	88	11%
WhatsApp	47	11%	23	6%	70	9%
TOTAL	425	100%	361	100%	786	100%

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

A continuación, revisamos el comportamiento que ha tenido los canales durante este segundo trimestre. El correo electrónico es el medio más utilizado durante los tres meses. Se percibe un sutil cambio con el canal presencial que había tenido mayor relevancia en el mes de abril y va decayendo para que los canales telefónicos tengan más participación como se detalla en la tabla.

Tabla 19

Canales de atención consultado II trimestre discriminados por mes

Medio de consulta	ABRIL		MAYO		JUNIO		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Chat Consola	0	0%	0	0%	2	2%	2	1%
Correo Electrónico	72	66%	74	54%	42	36%	188	52%
Correo Postal	0	0%	4	3%	2	2%	6	2%
Formulario web PQRDS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Presencial	17	16%	10	7%	12	10%	39	11%
Redes sociales	0	0%	0	0%	7	6%	7	2%
Teléfono Celular	4	4%	17	13%	20	17%	41	11%
Teléfono fijo	14	13%	27	20%	14	12%	55	15%
WhatsApp	2	2%	4	3%	17	15%	23	6%
TOTAL	109	100%	136	100%	116	100%	361	100%

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

En las peticiones recibidas durante el segundo trimestre encontramos que se concentró en información institucional, que representó el 27% de los temas de consulta; seguida de los temas relacionados con el trámite de acreditación, con un 16 %. Situación distinta a la que se presentó en el primer semestre del año 2023 en donde los temas se concentraron en la categoría otro (26%), seguida de los temas de formación para el sector solidario, como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 20

Temas más consultados según trimestre

Tema de consulta	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Acreditación	40	10%	57	16%	97	12%
Archivo histórico	11	3%	8	2%	19	2%

Asamblea	4	1%	13	4%	17	2%
Certificaciones procesos de formación	21	5%	2	1%	23	3%
Certificados de información laboral - ex funcionarios * no pensional	9	2%	6	2%	15	2%
Certificados de información laboral - Pensional	16	4%	17	5%	33	4%
Creación	26	6%	37	10%	63	8%
Desarrollo	2	0%	1	0%	3	0%
Estadísticas sector solidario	0	0%	1	0%	1	0%
Estado de procesos contractuales	1	0%	1	0%	2	0%
Formación para el sector solidario	55	13%	19	5%	74	10%
Fortalecimiento	19	4%	15	4%	34	5%
Generalidades del sector solidario	9	2%	9	2%	18	2%
Herramientas o Investigaciones	3	1%	0	0%	3	0%
Información Institucional	69	17%	96	27%	165	21%
Integración	9	2%	18	5%	27	4%
Normatividad del sector solidario	6	1%	2	1%	8	1%
Otro	107	26%	37	10%	144	18%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	5	1%	1	0%	6	1%
Planes, programas o proyectos institucionales	4	1%	17	5%	21	3%
Presuntas irregularidades	1	0%	0	0%	1	0%
Promoción	1	0%	2	1%	3	0%
Protección	1	0%	1	0%	2	0%
Tramites otras entidades	6	1%	1	0%	7	2%
Total	425	100%	361	100%	786	100%

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

Estos cambios en los temas pueden estar relacionados con la actividad que la Unidad Solidaria impulso con el desarrollo de las Asambleas Regionales en todo el país, lo que favoreció que se revisara elementos de oferta institucional para apoyar el desarrollo de las organizaciones y de los ciudadanos en las diferentes regiones del país. Además, las instituciones públicas también en su necesidad de articular esfuerzos demandaron información del quehacer institucional para apoyar sus

Al revisar el comportamiento de los temas en los meses del II trimestre, la información institucional durante los tres meses se mantuvo como lo más consultado, seguido del trámite de acreditación. Sin embargo, aparece la creación de organizaciones como un tema del fomento que cobra fuerza y se mantiene a lo largo del trimestre.

Tabla No 21

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

Tema de consulta	ABRIL		MAYO		JUNIO		ACUMULADO	
	Cantidad.	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Acreditación	13	12%	21	15%	23	20%	57	16%
Archivo histórico	4	4%	4	3%	0	0%	8	2%
Asamblea	2	2%	5	4%	6	5%	13	4%
Certificaciones procesos de formación	0	0%	2	1%	0	0%	2	1%
Certificados de información laboral - exfuncionarios * no pensional	3	3%	0	0%	3	3%	6	2%
Certificados de información laboral - Pensional	5	5%	9	7%	3	3%	17	5%
Creación	11	10%	14	10%	12	10%	37	10%
Desarrollo	1	1%	0	0%	0	0%	1	0%
Estadísticas sector solidario	0	0%	1	1%	0	0%	1	0%
Estado de procesos contractuales	1	1%	0	0%	0	0%	1	0%
Formación para el sector solidario	5	5%	6	4%	8	7%	19	5%

Fortalecimiento	0	0%	6	4%	9	8%	15	4%
Generalidades del sector solidario	7	6%	2	1%	0	0%	9	2%
Herramientas o Investigaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Información Institucional	34	31%	37	27%	25	22%	96	27%
Integración	9	8%	8	6%	1	1%	18	5%
Normatividad del sector solidario	1	1%	0	0%	1	1%	2	1%
Otro	9	8%	13	10%	15	13%	37	10%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	0	0%	1	1%	0	0%	1	0%
Planes, programas o proyectos institucionales	1	1%	7	5%	9	8%	17	5%
Presuntas irregularidades	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Promoción	2	2%	0	0%	0	0%	2	1%
Protección	1	1%	0	0%	0	0%	1	0%
Tramites otras entidades	0	0%	0	0%	1	1%	1	0%
Total	109	100%	136	100%	116	100%	361	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano abril a junio 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 44 encuestas cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla

Tabla No 22
Percepción de satisfacción II Trimestre 2023

Calificación de servidor público	Respuesta	%
PUEDE MEJORAR	4	9%
FUE AMABLE Y RESPETUOSO	39	89%
ACORDE A LO ESPERADO	1	2%
TOTAL	44	100%

Calificación de la Atención y Respuesta a su solicitud	Respuesta	%
PUEDE MEJORAR.	4	9%
ACORDE A LO ESPERADO.	5	11%
OPORTUNA Y CON CLARIDAD	35	80%
TOTAL	44	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. VI.



**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