UAEOS

INFORME TERCER TRIMESTRE DE SERVICIO AL CIUDADANO 2022

Elaborado por: Mariela Flórez Rodríguez
Profesional Equipo Educación e Investigación
Servicio al Ciudadano

Tabla de contenido

SERVICIO AL CIUDADANO 3
Situaciones relevantes ocurridas en los meses de julio, agosto y septiembre. 3
Canales de atención 4
Estructura 6
Caracterización de usuarios 6
Acumulado de peticiones del tercer trimestre 2022 7
CIFRAS DE LA GESTIÓN DE PETICIONES DE CADA MES DEL TERCER TRIMESTRE DEL 2022 7
PETICIONES DE JULIO DE 2022 7
Acumulado de peticiones del año 2022 7
Estado de las peticiones del mes 8
Oportunidad en las respuestas 8
Canales de consulta 10
Temas de consulta 11
Tipo de peticiones 11
. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES 13
Peticiones de origen Bogotá 13
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá 14
Peticiones sin información de origen 15
CAPITULO 4. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 16
Discriminación por sexo 17
Personas jurídicas 18
CAPITULO 5. SATISFACCIÓN CIUDADANA 20
Tabulación de encuestas 20
PETICIONES DE AGOSTO DE 2022 21
Acumulado de peticiones del año 2022 21
Estado de las peticiones del mes 21
Oportunidad en las respuestas 22
Canales de consulta 23
Temas de consulta 24
Tipo de peticiones 25
CAPITULO 3. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES 26

Peticiones de origen Bogotá 26
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá 27
Peticiones sin información de origen 28
CAPITULO 4. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 29
Discriminación por sexo 30
Personas jurídicas 30
CAPITULO 5. SATISFACCIÓN CIUDADANA 32
Tabulación de encuestas 32
PETICIONES DE SEPTIEMBRE DE 2022 33
Estado de las peticiones 33
Oportunidad en las respuestas 34
Canales de Consulta 35
Temas de consulta 36
Tipo de peticiones 37
CAPITULO 3. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES 38
Peticiones de origen Bogotá 39
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá 40
Peticiones sin información de origen 42
CAPITULO 4. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 42
Discriminación por sexo 43
Personas jurídicas 44
CAPITULO 5. SATISFACCIÓN CIUDADANA 46
Tabulación de encuestas 46

SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo

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

Situaciones relevantes ocurridas en los meses de julio, agosto y septiembre.

El 15 de julio del 2022 quedó publicada en diario oficial 52096 la Resolución 152 del 23 de junio del 2022 como único marco normativo del trámite *"Por medio de la cual se unifica y actualiza la reglamentación relacionada con el trámite de acreditación que otorga la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias para impartir programas de educación en Economía Solidaria"* la cual puede ser consultada en el siguiente enlace https://www.uaeos.gov.co/sites/default/files/archivos/RESOL_152%20DE%202022%20firmada_0.pdf

En el mes de agosto, se actualizo y se publicó nuestro Manual Protocolo y Reglamento de Servicio Al Ciudadano el cual puede ser consultado en el siguiente enlace https://www.uaeos.gov.co/sites/default/files/archivos/MANUAL_PROTOCOLO_REGLAMENTO_SERV_AL_CIUDADANO_V13.pdf

En el mes de septiembre se actualizo y se publicó el Nuevo Manual del usuario para la acreditación y el uso del Sistema Integrado de Información de Acreditación –SIIA. Documento que describe y explica los diferentes módulos que conforman el Sistema Integrado de Información de Acreditación - SIIA, mediante el cual las entidades sin ánimo de lucro interesadas en acreditarse hacen el proceso para obtener autorización, así mismo se muestra el paso a paso para presentar la documentación solicitada, cómo realizar el ingreso de información

en cada uno de los formularios. Además, presenta algunas recomendaciones que facilitan la verificación de requisitos. Manual que puede ser indagado en el siguiente enlace https://www.uaeos.gov.co/sites/default/files/archivos/Nuevo%20Manual%20del%20Usuario%20-%20SIIA%202022.pdf

También para el mes de septiembre se publicó y se puso a disposición de la ciudadanía el Instructivo para crear una petición a través del aplicativo Formulario Web de la UAEOS este formulario describe el procedimiento para la creación de una petición, quejas, reclamos, sugerencias, o denuncias las cuales serán atendidas de acuerdo a los lineamientos de atención que reposan en el Manual de Servicio al Ciudadano. Puede ser consultado en el siguiente enlace https://www.uaeos.gov.co/sites/default/files/archivos/Instructivo%20Formulario%20WEB%20de%20Peticiones.pdf

Canales de atención

Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercándonos de una mejor forma a la ciudadanía mediante cualquiera nuestros canales, los cuales son:

Canal telefónico:

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

Canal virtual:

- Correo electrónico: atencionalciudadano@uaeos.gov.co;
- Chat vía WhatsApp: a través de la línea celular: 322 844 4559
- Chat Web, portal web www.uaeos.gov.co
- Formulario web PQRD en www.uaeos.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 continúa 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.uaeos.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 julio, agosto y septiembre de 2022, realizando una breve descripción mes por mes, de las cifras obtenidas para la gestión de peticiones de la UAEOS.

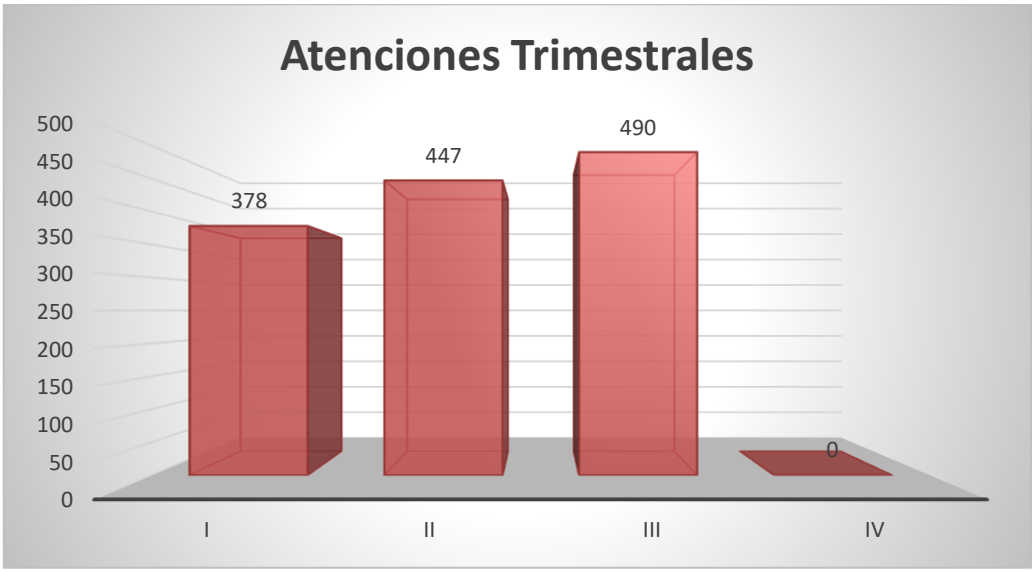
Caracterización de usuarios

La caracterización de usuarios se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares. Como parte de la Estrategia de Gobierno Digital, la entidad propende por implementar mecanismos de uso y apropiación de tecnologías de la información, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios. En marco de la actualización de la política de servicio al ciudadano para la UAEOS, teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La apuesta institucional confluye con el objetivo del modelo que ésta promueve, para la economía solidaria el ser humano es centro y fin del accionar de la economía, y para la UAEOS son los ciudadanos quienes constituyen el centro en el desarrollo de planes, programas y proyectos orientados a promover la cultura asociativa solidaria y el fomento de organizaciones solidarias autosostenibles.

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

Acumulado de peticiones del tercer trimestre 2022

Para el tercer (II) trimestre del 2022, en la UAEOS se recibieron un total de **490 peticiones**, allegadaspor los diferentes canales de atención; como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica 1. Peticiones acumuladas por trimestre del 2022

CIFRAS DE LA GESTIÓN DE PETICIONES DE CADA MES DEL TERCER TRIMESTRE DEL 2022

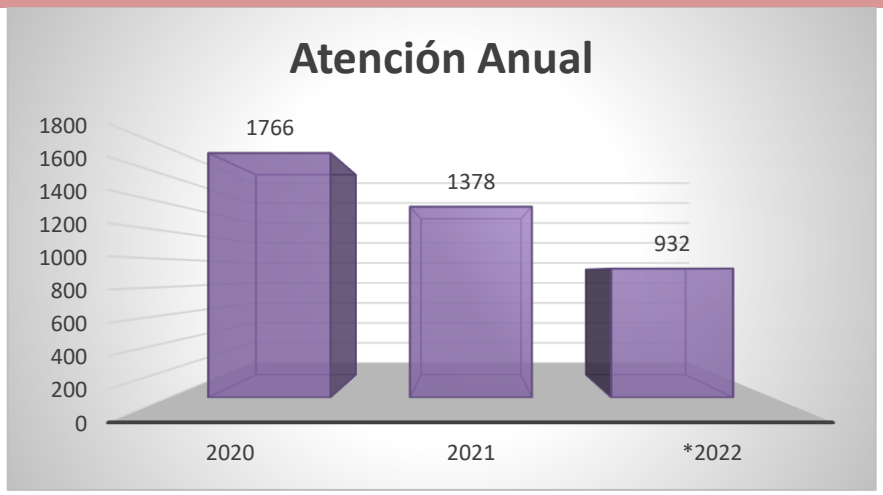
Se presentan las cifras obtenidas mes a mes

PETICIONES DE JULIO DE 2022

Durante el mes de julio de 2022 se recibieron un total de 107 peticiones por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para atender a los ciudadanos.

Acumulado de peticiones del año 2022

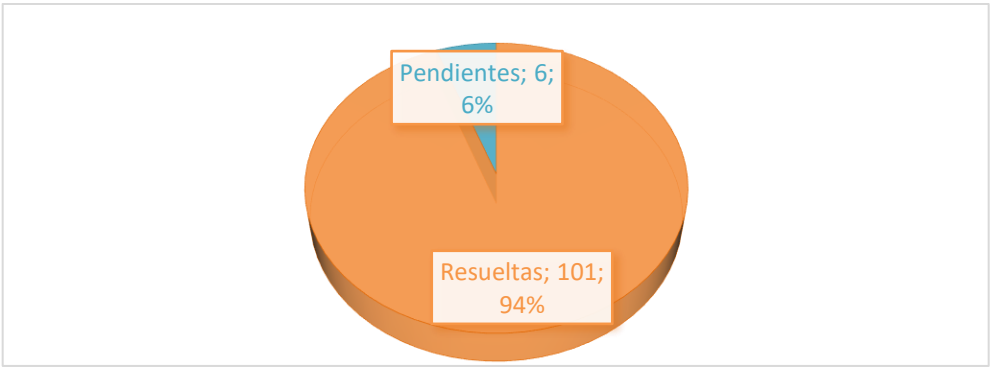
En lo transcurrido del año 2022, el acumulado total de peticiones a corte de 31 de julio fue de 932 peticiones, como lo podemos observar en la gráfica 1.



Gráfica 2. 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, el mes de julio a corte de 31 de julio se encontraba en la siguiente situación:



Gráfica 3. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes meses anteriores:

En el mes de julio quedaron 6 peticiones pendientes por trámite correspondientes al mismo mes.

Peticiones en buzones:

En el mes de julio de 2022, se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad, se evidencia que no llego alguna sugerencia de nuestros ciudadanos.

El seguimiento de las peticiones pendientes cifras parciales del mes de julio puede ser consultado en https://solidarias-my.sharepoint.com/personal/carolina_bonilla_uaeos_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcarolina%5Fbonilla%5Fuaeos%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FTrabajo%20en%20Casa%202022%2FC%2E%20Servicio%20al%20Ciudadano%2FA%20Gesti%C3%B3n%20Peticiones%2FA%20Reportes%20Mes%2FG%20Julio

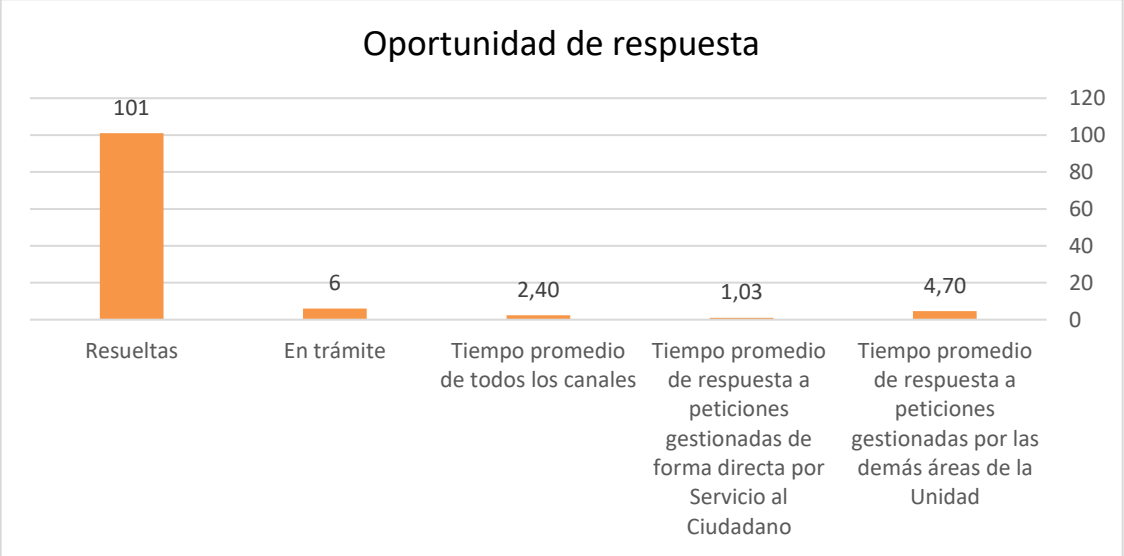
Oportunidad en las respuestas

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

Para la medición de oportunidad la UAEOS 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 1,03 días, con un total de 65 peticiones, Las peticiones que son trasladadas y gestionadas por las diferentes dependencias de la Unidad se observó un promedio de 4,7 días en dar respuesta con un total de 42 peticiones.



Gráfica 4. Oportunidad en la respuesta

Del total de peticiones, la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó el 61 %, en tanto que las otras dependencias gestionaron un 39 %. Resaltando porcentualmente la Dirección Técnica de Desarrollo con las solicitudes de nuestra misionalidad con un 18% y la Dirección Técnica de Investigación con temas relacionados con el trámite de acreditación con un 8%

Dependencia	TOTAL Dirección	%
Dirección Nacional	0	0%
Oficina Asesora Jurídica	7	7%
Oficina de Control Interno	0	0%
Subdirección Nacional	7	7%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	19	18%
Dirección de Investigación y Planeación	9	8%
Servicio al Ciudadano	65	61%
TOTALES	**107**	**100%**

Tabla 2. Total peticiones por dirección

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, el 86% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 14% fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte para comité directivo.

Rango de días de respuesta a Peticiones	Cantidad
El mismo día	76
Rango de 2 a 5 días después	16
Rango de 6 a 10 días después	6
Rango de 11 a 20 días después	3
Rango de 20 a 30 días después	0
Están en trámite	6
TOTAL	107

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

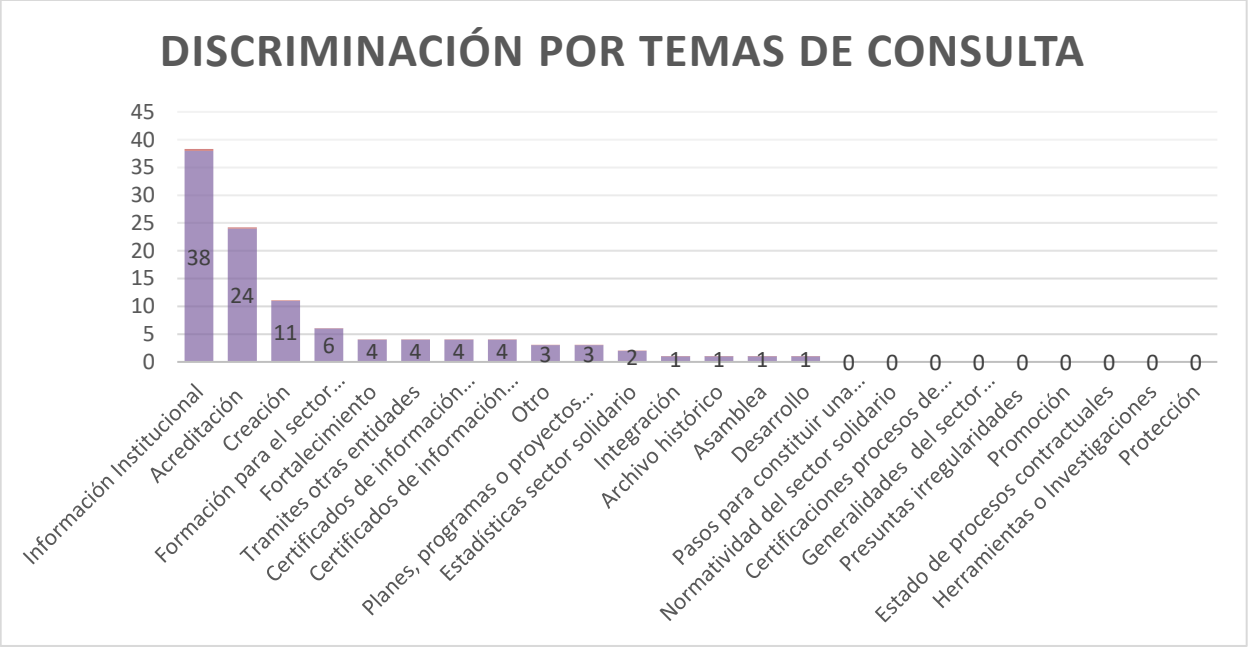
Canal de consulta	Cantidad	Porcentaje
Correo Electrónico	41	38%
Teléfono Celular	21	20%
WhatsApp	14	13%
Chat	6	6%
Formulario web PQRDS	0	0%
Redes sociales	0	0%
Correo Postal	1	1%
Presencial	8	7%
Teléfono fijo	16	15%
Totales	**107**	**100%**

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 julio del 2022, que el canal predilecto que usa la ciudadanía para la consulta o trámite de peticiones con la UAEOS es a través del canal “Correo Electrónico “En el segundo lugar de preferencia se encuentra el canal “Teléfono celular”, y en tercer lugar el “Teléfono fijo”

Temas de consulta

De las 107 peticiones recibidas en el mes julio , la más frecuente en tema de consulta fueron las peticiones de "Información Institucional"; ocupando el primer lugar corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer por la misión de la UAEOS , actividades que realiza en pro de las organizaciones solidarias, 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 , por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable y en tercer lugar está el Tema de "Creación" la solicitud que más tuvo incidencia fue en el interés en crear una organización de economía solidaria preferencialmente en la creación de cooperativa, cooperativa de ahorro y crédito y Fondos de Empleados.



Grafica 5. Tema de consulta mensual

Tipo de peticiones

De las 107 peticiones recibidas en el mes de julio de 2022, se encuentran discriminadas por tipo de la siguiente forma:

Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	79
Petición de interés general	1
Petición de documentos	10
Sugerencia	0
Agradecimiento	0

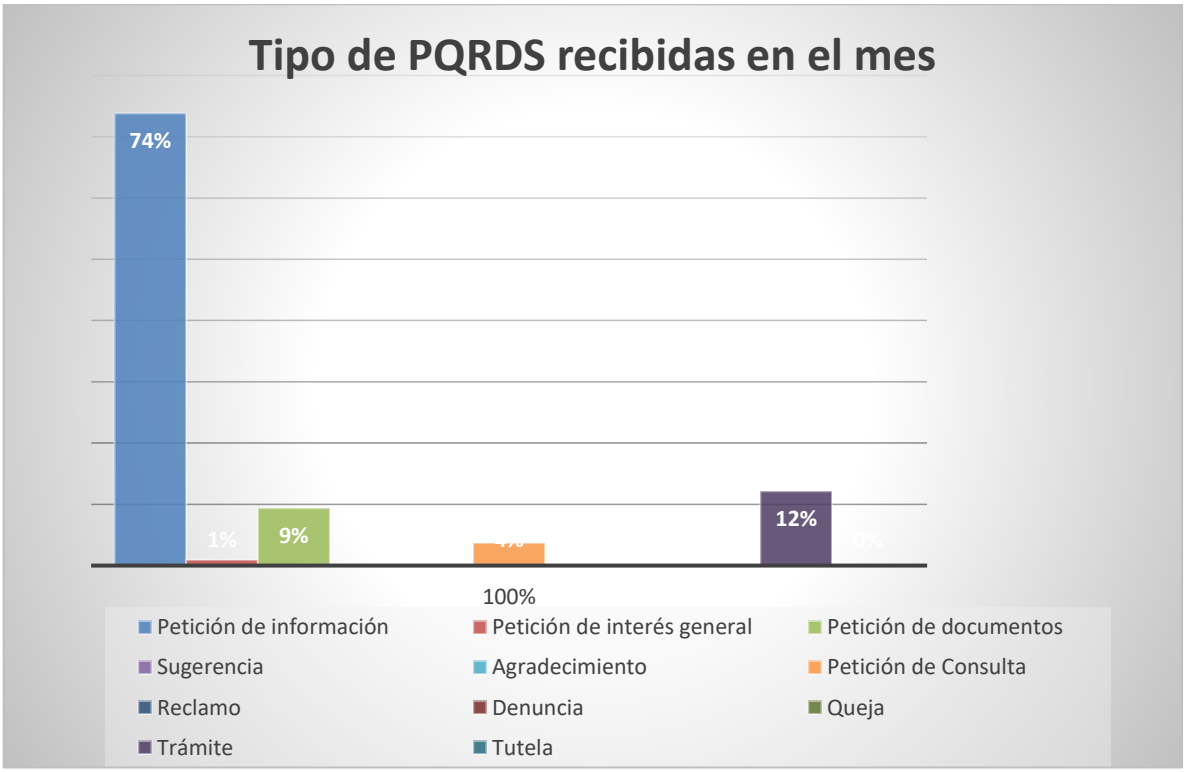
Petición de Consulta	4
Reclamo	0
Denuncia	0
Queja	0
Trámite	13
Tutela	0
Totales	**107**

Tabla 5. Cantidad de peticiones por tipo

El tipo de PQRDS más asiduo y de mayor consulta en la UAEOS para el mes de julio, son 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 "Trámite" incumbe a el trámite mediante el cual la UAEOS otorga aprobación mediante Resolución el desarrollo de programas en educación sobre economía solidaria, Consecutivamente tenemos a la "Petición de Documentos" la solicitud más recurrente para el mes de julio fue la Certificación Electrónica de Tiempos Laborados- CETIL es una expedición de tiempos laborados y salarios por parte de las entidades públicas y privadas que ejerzan funciones públicas o cualquier otra entidad que deba expedir certificaciones de tiempos.

Participación por tipo de petición

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

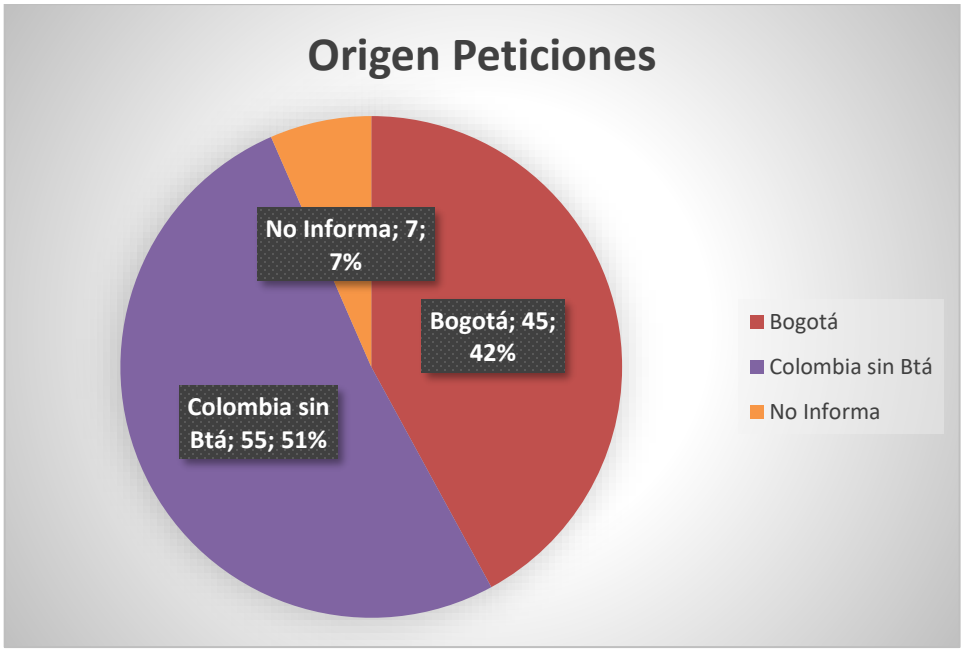


Gráfica 6. Participación mensual por tipo de petición

. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Respecto a la procedencia de las peticiones, para el mes de julio se pudo observar que las de Colombia como territorio nacional se convirtieron en el principal origen. Es decir, nos han formulado más peticiones a nivel territorial que a nivel de Bogotá.

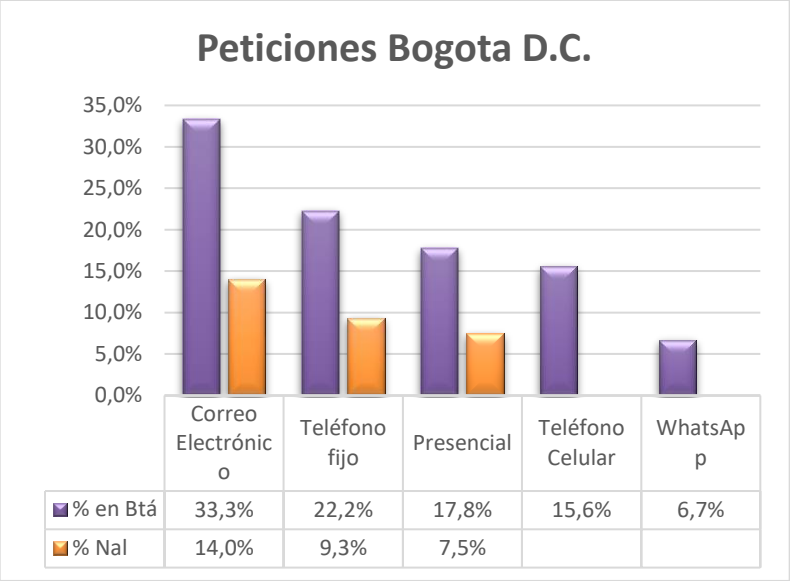
Del total de las 107 solicitudes recibidas en el mes de julio, el mayor porcentaje de peticiones provienen fuera del Distrito Capital que corresponde al 51%. Se tienen, para el mes de julio 55 peticiones procedentes de Colombia sin contar a Bogotá, mientras que 45 peticiones provienen de Bogotá, De otra 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 7 peticiones para el mes de julio, 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 (45 peticiones) para el mes de julio el principal canal de consulta fue el de "Correo Electrónico", el segundo lugar fue para el canal "Teléfono Fijo" y en tercer lugar el canal "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" con 23 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 en segundo lugar con 10 peticiones predomino la consulta relacionada con el "trámite" mediante el cual la UAEOS otorga aprobación para el desarrollo de programas en educación sobre economía solidaria.

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 55 peticiones, que representan el 51 % de la participación general, se distribuyen según la gráfica.

Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual del departamento del Valle del Cauca, Cundinamarca y Cauca,

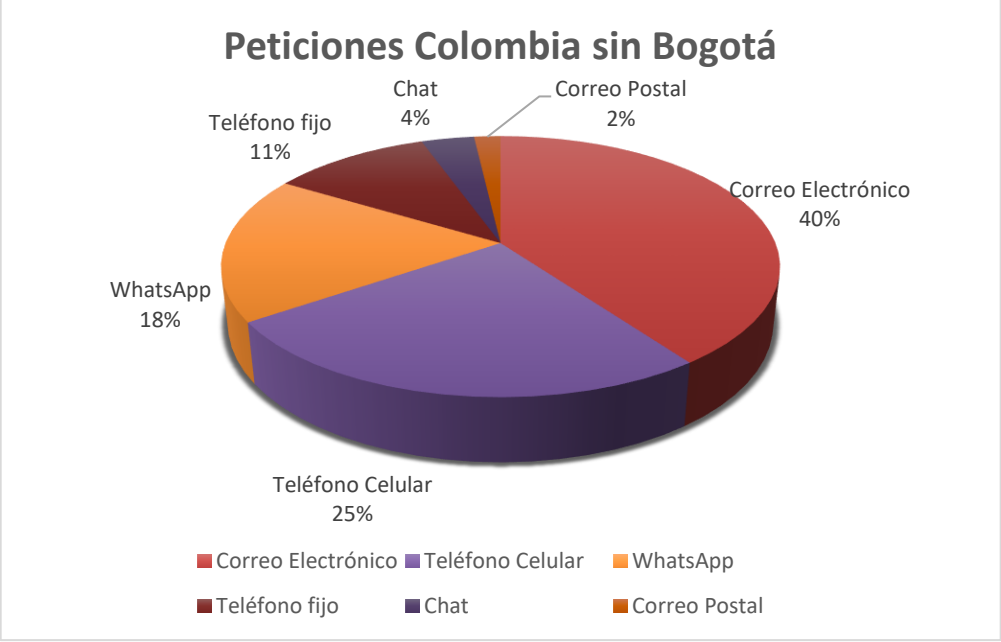
Para el departamento de Valle del Cauca el tema de consulta que predomino fue el Fortalecimiento ámbito del fomento por el cual se realizan actividades de formación, asistencia técnica para la sostenibilidad de las organizaciones.

Para el departamento de Cundinamarca los temas de consulta fueron: solicitud de documentos e información institucional.

Para el departamento del Cauca el tema de consulta que predomino fue "Creación" ámbito del Fomento por el cual se realizan actividades para la conformación de una empresa bajo esquemas asociativos.
Se resalta que para el presente mes nos consultaron de veinte (20) departamentos del país, 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 51% % del total de las peticiones de este origen, fueron el Correo electrónico con el 40% (22 peticiones), Teléfono celular con el 25% (14 peticiones) y Chat WhatsApp con el 18% (10 peticiones)



Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

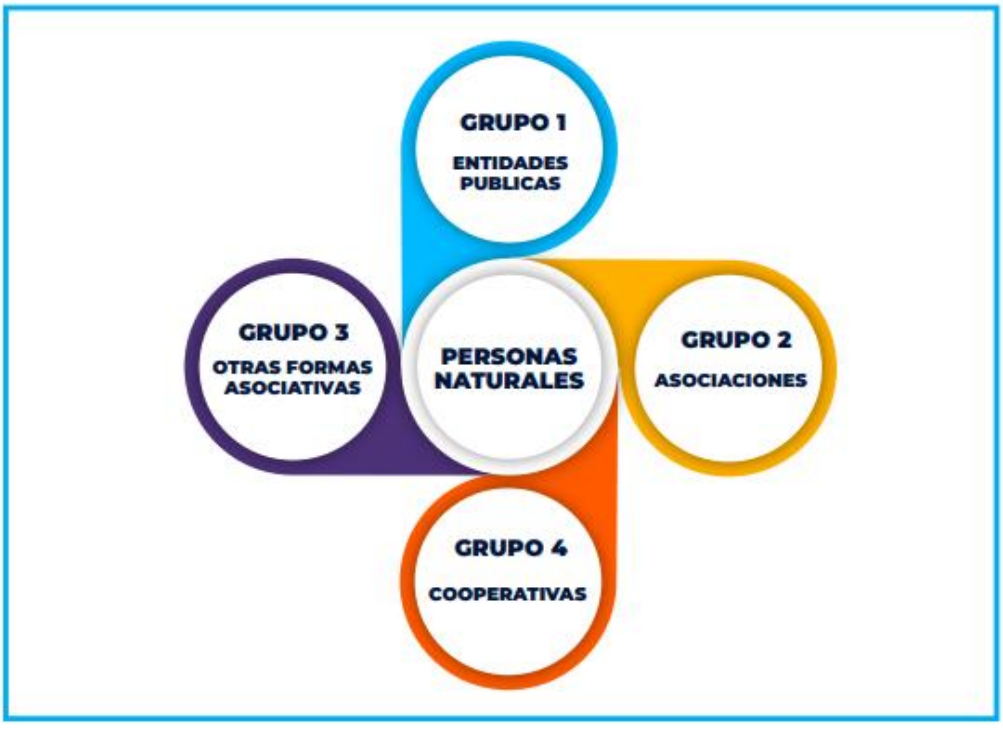
Peticiones sin información de origen

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 julio se evidenciaron siete (7) registros sin información de origen a través de canales como Chat, WhatsApp y correo electrónico. Veremos en la gráfica 10, la discriminación por canal desde donde nos consultan.

Gráfica 11. Peticiones No informa

CAPITULO 4. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

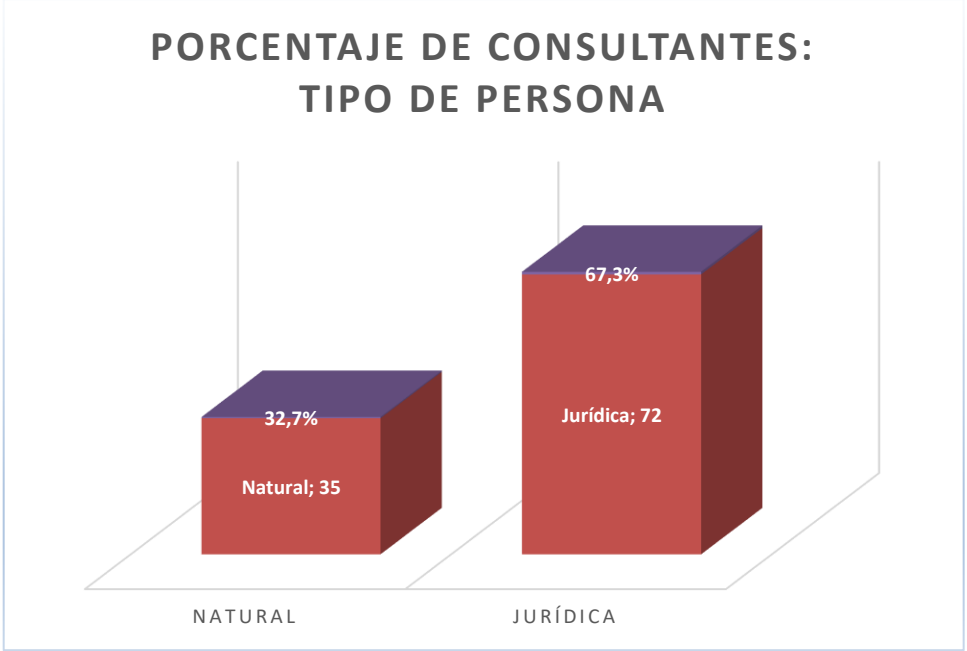
La caracterización de usuarios se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares. Como parte de la Estrategia de Gobierno Digital, la entidad propende por implementar mecanismos de uso y apropiación de tecnologías de la información, de acuerdo con la caracterización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



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

de la economía y para la UAEOS son los ciudadanos quienes constituyen el centro en el desarrollo de planes, programas y proyectos orientados a promover la cultura asociativa solidaria y el fomento de organizaciones solidarias autosostenibles.

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de julio nos consultaron más personas Jurídicas que naturales. De las 107 peticiones allegadas, 72 peticiones corresponden a personas jurídicas, mientras que las personas naturales fueron 35 peticiones, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica 11.



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 julio (107 peticiones) respecto sí la petición la eleva una mujer o un hombre, se obtuvieron las siguientes cifras:

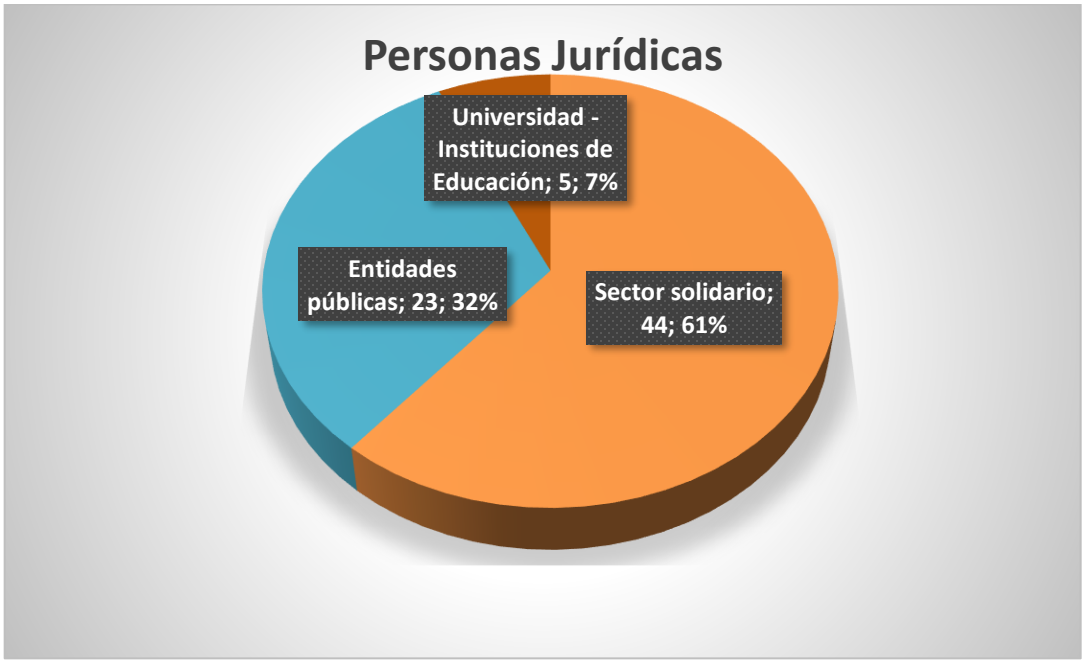
Gráfica 13. Discriminación por sexo

Observando los porcentajes de participación, se halló una igualdad en términos porcentuales el 50% corresponde a las solicitudes realizadas por hombres y el otro 50% concierne a las solicitudes hechas por mujeres, evidenciando que en el porcentaje de participación general solo hay en 1 petición 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 julio, corresponden al 0% de las peticiones.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 72 para el mes de julio, se encontraron las siguientes cifras de participación:



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 61%, las consultas de las entidades públicas representan el 32% ocupando el segundo lugar y en tercer lugar las consultas provenientes de Instituciones Educativas que corresponden al 7%.

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Se puede evidenciar en la gráfica Nro. 5 que las organizaciones de Economia 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 Economia Solidaria las cooperativas con un total de 20 peticiones y de las Organizaciones Solidarias de Desarrollo se destaca las Fundaciones con un total de 8 peticiones, por último

encontramos solicitudes de organizaciones de 2do y 3er grado e instituciones auxiliares de la economía solidaría que suman en total 3 peticiones.

Gráfica 15. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Durante el mes de julio se recibieron 23 solicitudes por parte de entidades públicas provenientes del sector público para la UAEOS, siendo el segundo sector en participación de relacionamiento con personas jurídicas. 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.

- Contraloría General de la Nación
- Procuraduría general de la nación
- Secretaria de Desarrollo Económico Pauna Boyacá
- Secretaria de gobierno Cúcuta
- Ministerio de Ambiente
- Ministerio de Comercio, industria y Turismo
- Alcaldía de Montería
- Consejería Presidencial para la Estabilización y Consolidación,
- Dirección de Desarrollo Agropecuario Falan –Tolima
- UMATA- Fundación Magdalena
- DIAN Santander
- Consejería departamental de Antioquia
- Juzgado 38 Laboral del Circuito de Bogotá D.C.

Instituciones Educativas que realizaron peticiones:

En el transcurso del mes de julio se recibieron 5 solicitudes por parte de Instituciones Educativas predominaron tres (3) consultas encaminadas a la información u orientación del trámite de Acreditación, en el cual la UAEOS

faculta la prestación de servicios educativos y la posibilidad de impartir programas de educación solidaria, y 2 solicitudes en temas de información institucional en lo entendido al quehacer de la Entidad. Se comparte listado de Instituciones Educativas que nos consultaron:

- Universidad Cooperativa de Colombia 2 peticiones
- Colegio Colombiano del Administrador Público CCAP 1 petición
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas 1 petición
- UNIAGUSTINIANA 1 petición

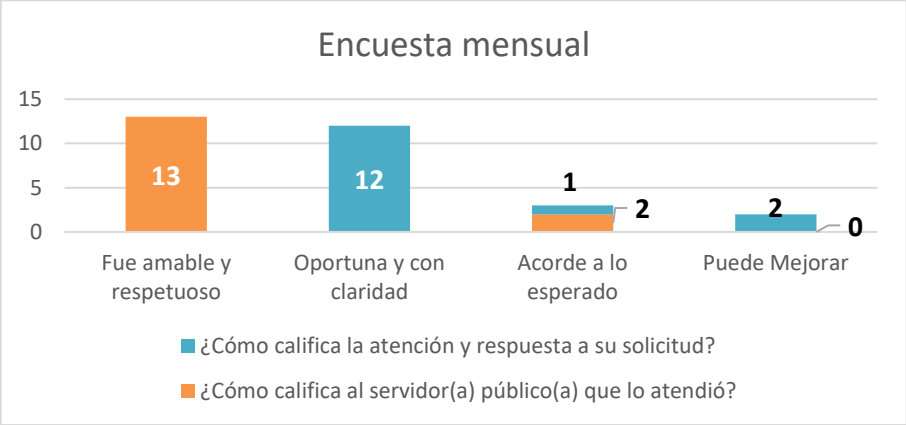
CAPITULO 5. SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 julio 2022 fue de 107, las cuales se les invitó a diligenciar encuesta digital a nuestros ciudadanos a través del siguiente enlace http://virtuales.uaeos.gov.co/encuesta/public/preguntas
Se obtuvieron 15 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 100%.
- En la segunda pregunta "¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?" el porcentaje de muy buen servicio fue de 86,67%.

Tabulación de encuestas



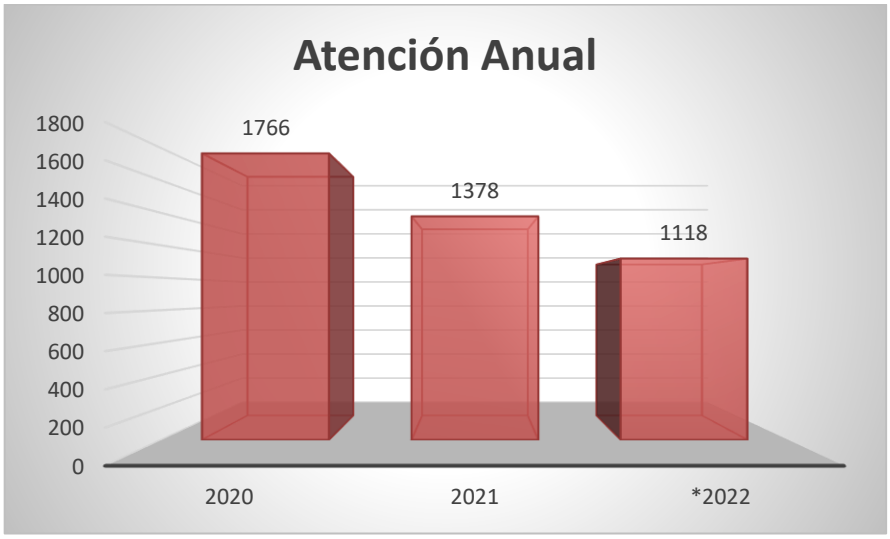
Gráfica 16. Resultados aplicación encuesta de percepción

PETICIONES DE AGOSTO DE 2022

Durante el mes de agosto de 2022 se recibieron un total de 186 peticiones por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para atender a los ciudadanos.

Acumulado de peticiones del año 2022

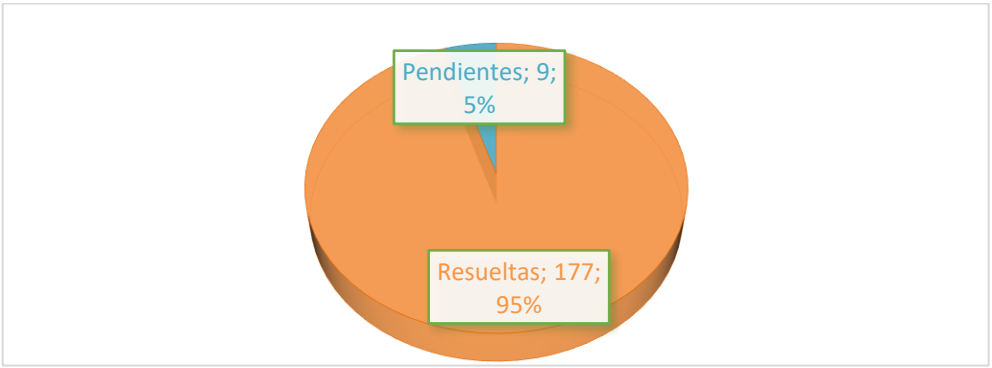
En lo transcurrido del año 2022, el acumulado total de peticiones a corte de 31 de agosto fue de 1118 peticiones, como lo podemos observar en la gráfica 17.



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 de 31 de agosto se encontraba en la siguiente situación:



Gráfica 18. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes meses anteriores:
En el mes de agosto quedaron nueve 9 peticiones pendientes por tramitar correspondientes al mismo mes

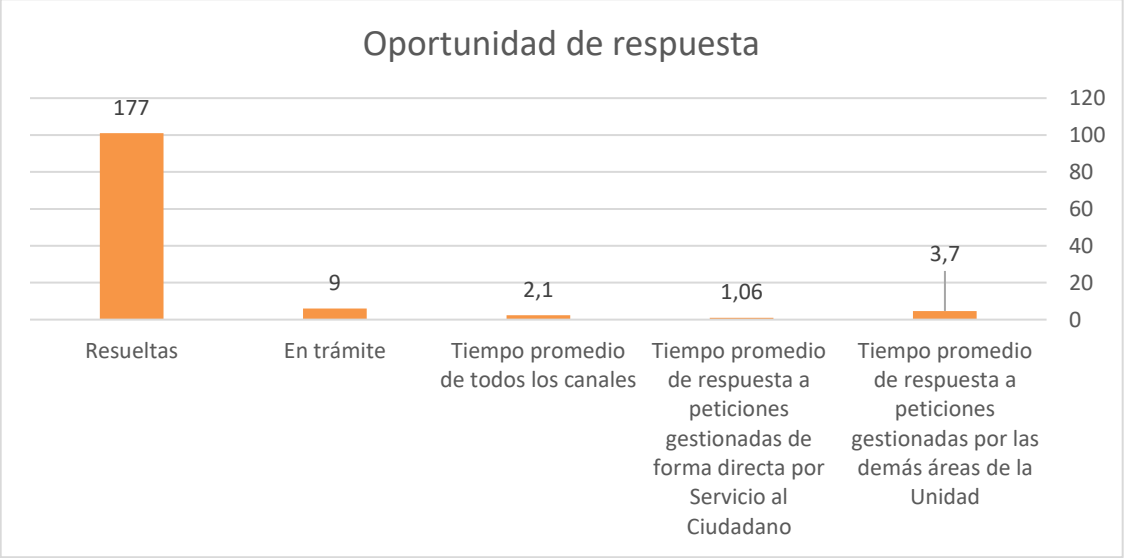
Peticiones en buzones:
En cinco (5) de agosto de 2022, se realizó constatación física del buzón ubicado en el primer de la entidad, actividad adelantada con la oficina de control interno; se evidenció que no llego alguna petición de nuestros ciudadanos.

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

Para la medición de oportunidad la UAEOS 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 1,06 días, con un total de 112 peticiones, las peticiones que son trasladadas y gestionadas por las diferentes dependencias de la Unidad se observó un promedio de 3,7 días en dar respuesta con un total de 74 peticiones.



Gráfica 19. Oportunidad en la respuesta

Del total de peticiones, la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó el 60 %, en tanto que las otras dependencias gestionaron un 40%. Resaltando porcentualmente la Dirección Técnica de Investigación con temas relacionados con el trámite de acreditación con un 15% y la Dirección Técnica de Desarrollo con las solicitudes de nuestra misionalidad con un 11%.

Dependencia	TOTAL Dirección	%
Dirección Nacional	3	2%
Oficina Asesora Jurídica	9	5%
Oficina de Control Interno	0	0%
Subdirección Nacional	14	8%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	21	11%
Dirección de Investigación y Planeación	27	15%
Servicio al Ciudadano	112	60%
TOTALES	**186**	**100%**

Tabla 6. Total peticiones por dirección

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, el 86% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 14% 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	142
Rango de 2 a 5 días después	22
Rango de 6 a 10 días después	8
Rango de 11 a 20 días después	5
Rango de 20 a 30 días después	0
Están en trámite	9
TOTAL	186

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

Canal de consulta	Cantidad	Porcentaje
Correo Electrónico	60	32%
Teléfono Celular	47	25%
WhatsApp	29	16%
Chat	8	4%
Formulario web PQRDS	3	2%

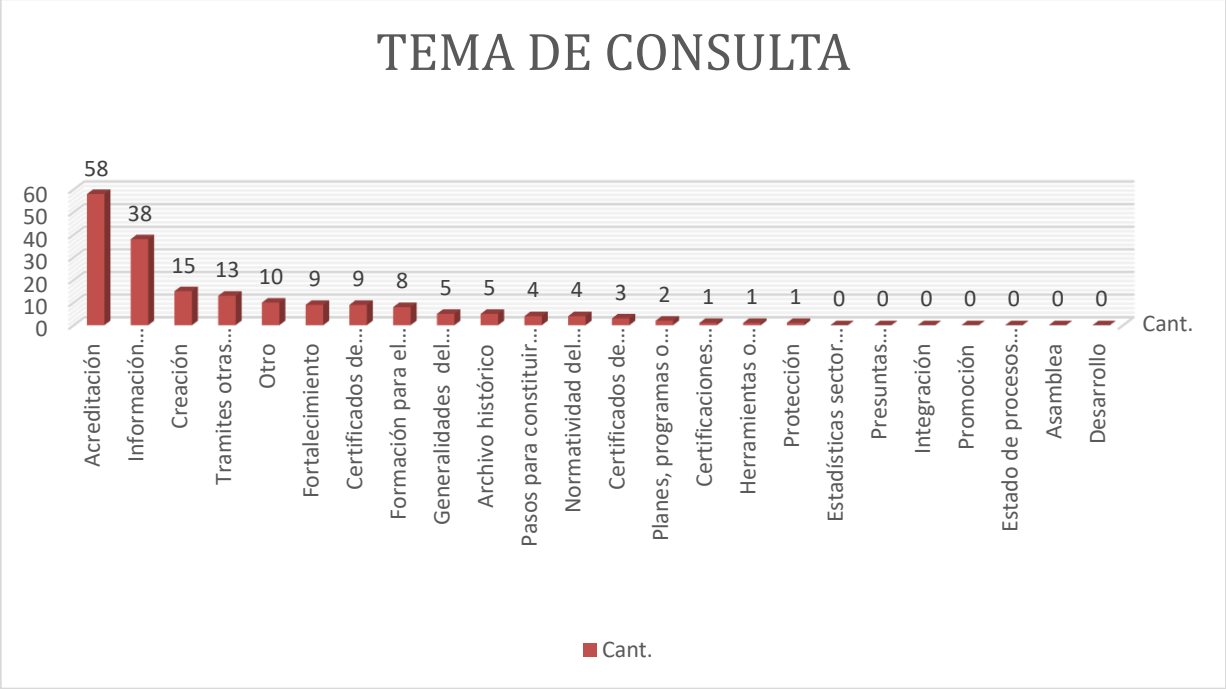
Redes sociales	0	0%
Correo Postal	3	2%
Presencial	15	8%
Teléfono fijo	21	11%
Totales	**186**	**100%**

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 agosto del 2022, que el canal predilecto que usa la ciudadanía para la consulta o trámite de peticiones con la UAEOS es a través del canal "Correo Electrónico "En el segundo lugar de preferencia se encuentra el canal "Teléfono celular", y en tercer lugar el "Chat WhatsApp"

Temas de consulta

De las 186 peticiones recibidas en el mes agosto, las más frecuentes en tema de consulta fueron las peticiones de "Acreditación", ocupando el primer lugar corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer el trámite de acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable. 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 "Creación" el cual hace referencia al proceso mediante el cual se realiza la asistencia técnica para la conformación de organizaciones del sector solidario, 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.



Grafica 20. Tema de consulta mensual

Tipo de peticiones

De las 186 peticiones recibidas en el mes de agosto de 2022, se encuentran discriminadas por tipo de la siguiente forma:

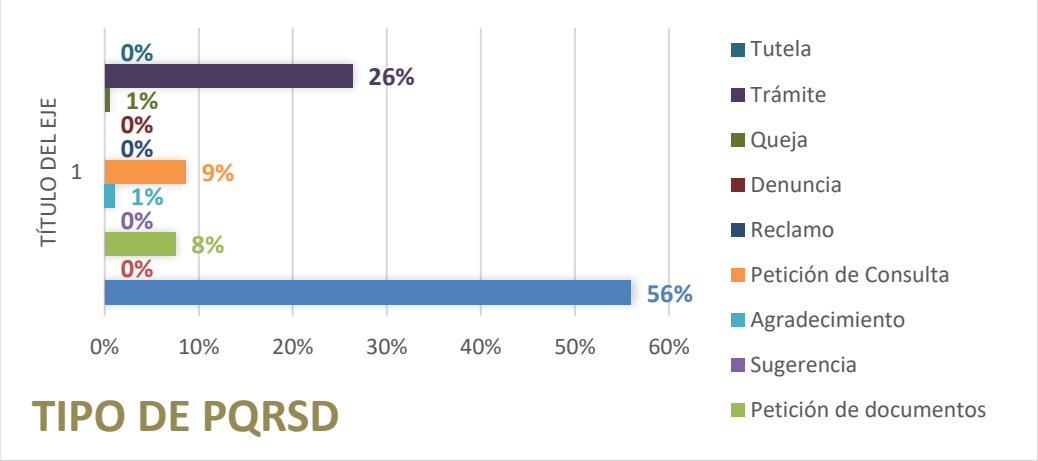
Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	104
Petición de interés general	0
Petición de documentos	14
Sugerencia	0
Agradecimiento	2
Petición de Consulta	16
Reclamo	0
Denuncia	0
Queja	1
Trámite	49
Tutela	0
Totales	**186**

Tabla 9. Cantidad de peticiones por tipo

El tipo de PQRDS más asiduo y de mayor consulta en la UAEOS para el mes de agosto, 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 "Trámite" incumbe a el trámite mediante el cual la UAEOS otorga aprobación mediante Resolución el desarrollo de programas en educación sobre economía solidaria, Consecutivamente tenemos a la "Petición de consulta" 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.

Participación por tipo de petición

Para el mes de agosto se observan en la gráfica 5 los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:

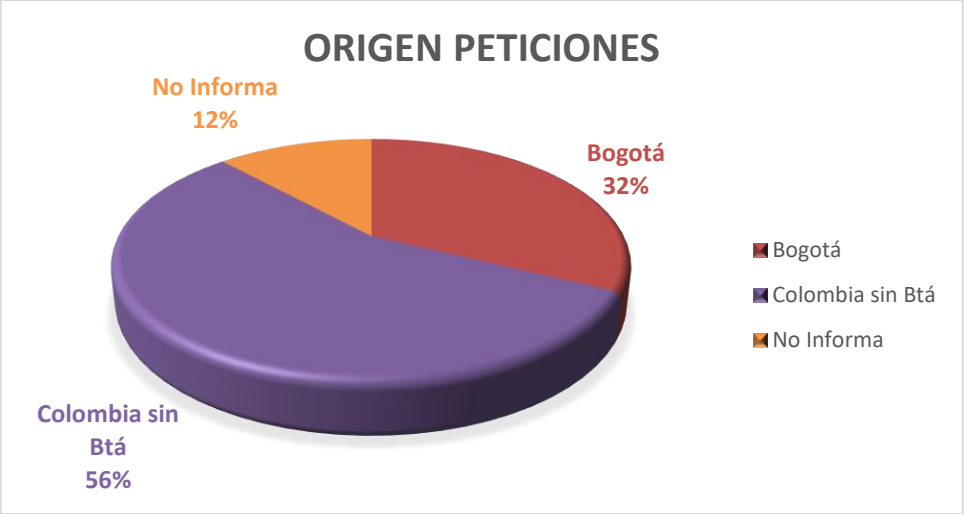


Gráfica 21. Participación mensual por tipo de petición

CAPITULO 3. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Respecto a la procedencia de las peticiones, para el mes de agosto sigue la tendencia Colombia como territorio nacional en el principal origen de consulta. Es decir, nos han formulado más peticiones a nivel territorial que a nivel de Bogotá.

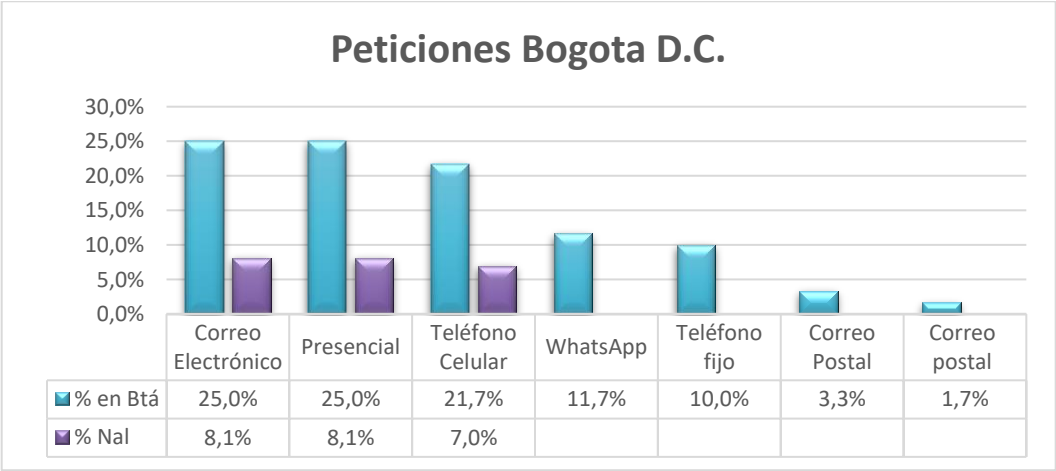
Del total de las 186 solicitudes recibidas en el mes de agosto, el mayor porcentaje de peticiones provienen fuera del Distrito Capital que corresponde al 56%. Se tienen, para el mes de agosto 104 peticiones procedentes de Colombia sin contar a Bogotá, mientras que 60 peticiones provienen de Bogotá, con un porcentaje del 32% 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 22 peticiones para el mes de agosto, la participación la podemos observar en la gráfica 6.



Gráfica 22. Caracterización de Usuarios por Origen

Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (60 peticiones) para el mes de agosto sigue prevaleciendo el canal de consulta "Correo Electrónico", en primer lugar, el segundo lugar fue para el canal "Presencial" y en tercer lugar el canal "Teléfono celular"



	Correo Electrónico	Presencial	Teléfono Celular	WhatsApp	Teléfono fijo	Correo Postal	Correo postal
% en Btá	25,0%	25,0%	21,7%	11,7%	10,0%	3,3%	1,7%
% Nal	8,1%	8,1%	7,0%				

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 "Información Institucional" con 32 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 en segundo lugar con 19 peticiones predomino la consulta relacionada con el "trámite" mediante el cual la UAEOS otorga aprobación para el desarrollo de programas en educación sobre economía solidaria.

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 104 peticiones, que representan el 56 % de la participación general, se distribuyen según la gráfica.

Gráfica 24. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual del departamento del Valle del Cauca, Tolima y Antioquia.

Para el departamento de Valle del Cauca el tema de consulta que predomino fue la "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

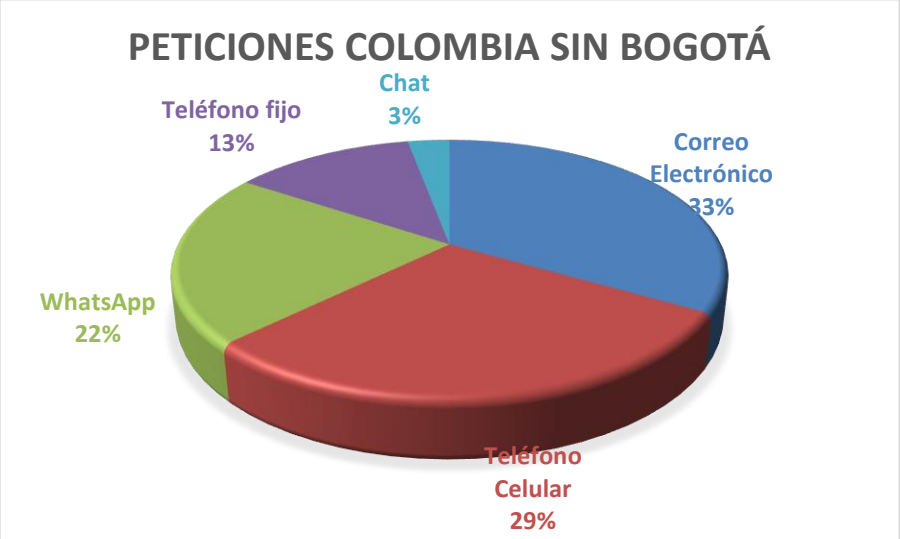
Para el departamento de Tolima los temas de consulta que predominaron fueron: "Trámite" mediante el cual la UAEOS otorga aprobación para el desarrollo de programas en educación sobre economía solidaria e "Información Institucional" corresponden a los requerimientos que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Para el departamento de Antioquia el tema de consulta que predomino fue "Trámite" mediante el cual la UAEOS otorga aprobación para el desarrollo de programas en educación sobre economía solidaria.

Se resalta que para el presente mes nos consultaron de veintiún (21) departamentos del país, 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 56% % del total de las peticiones de este origen, fueron el Correo electrónico con el 33% (34 peticiones), Teléfono celular con el 29% (30 peticiones) y Chat WhatsApp con el 22% (22 peticiones)



Gráfica 25. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

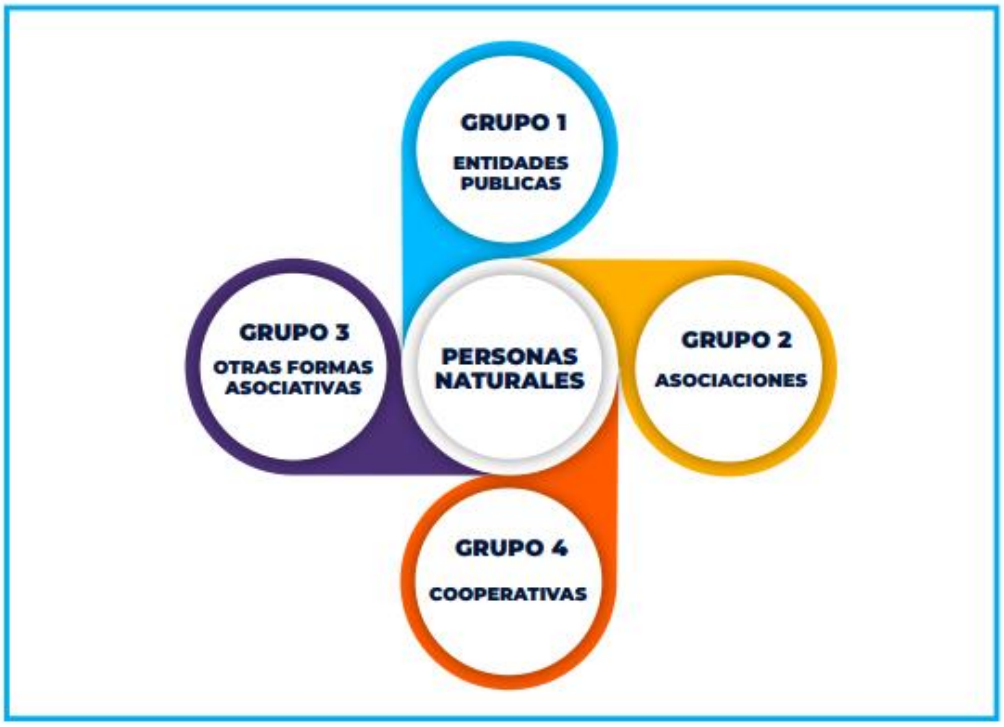
Peticiones sin información de origen

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 agosto se evidenciaron veintidós (22) registros sin información de origen a través de canales como Chat, correo electrónico Teléfono celular. Veremos en la gráfica 10, la discriminación por canal desde donde nos consultan.

Gráfica 26. Peticiones No informa

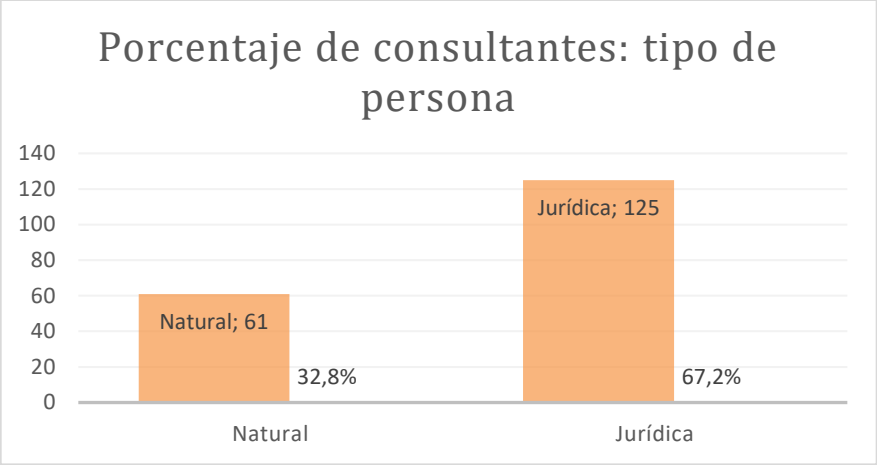
CAPITULO 4. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

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



En marco de la actualización de la política de servicio al ciudadano para la UAEOS, teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La apuesta institucional confluye con el objetivo del modelo que ésta promueve, para la economía solidaria el ser humano es centro y fin del accionar de la economía y para la UAEOS son los ciudadanos quienes constituyen el centro en el desarrollo de planes, programas y proyectos orientados a promover la cultura asociativa solidaria y el fomento de organizaciones solidarias autosostenibles.

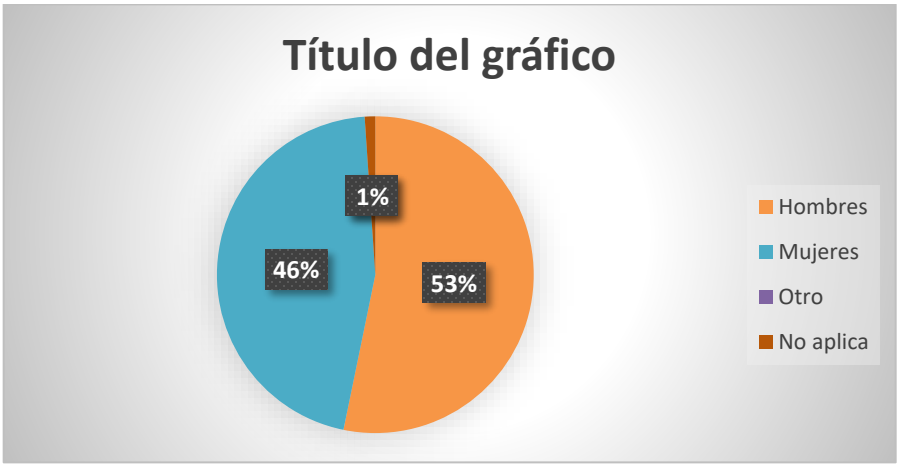
Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de agosto nos consultaron más personas Jurídicas que naturales. De las 186 peticiones allegadas, 125 peticiones corresponden a personas jurídicas, mientras que las personas naturales fueron 61 peticiones, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica 11.



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 agosto (186peticiones) respecto sí la petición la eleva una mujer o un hombre, se obtuvieron las siguientes cifras:

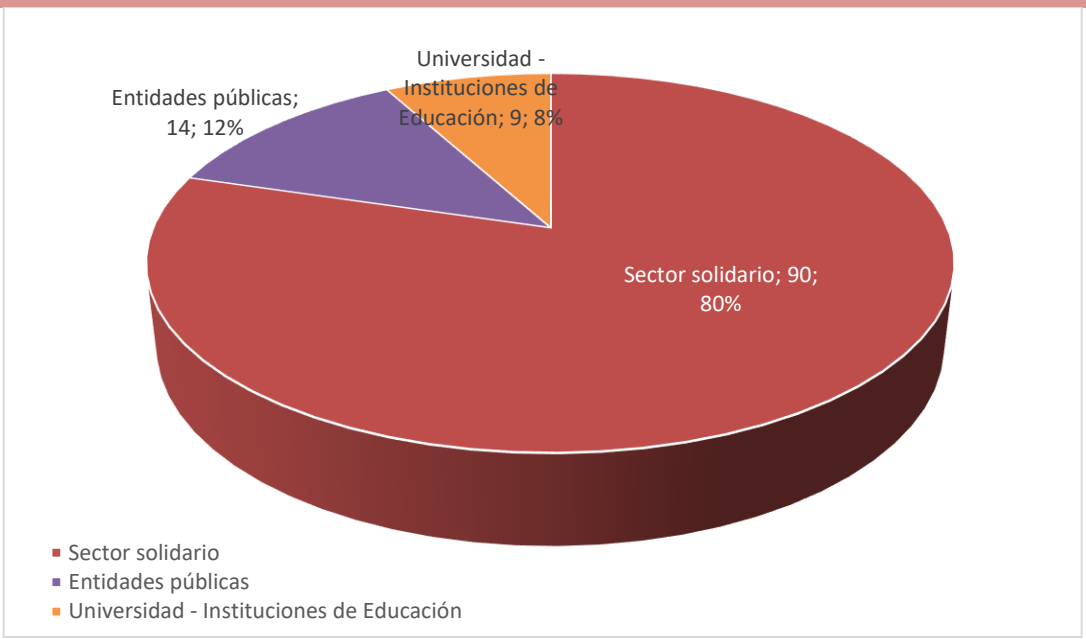


Gráfica 28. Discriminación por sexo

Observando los porcentajes de participación, las solicitudes realizadas por hombres corresponden al 53% y el 46% 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 agosto, corresponden al 1% de las peticiones.

Personas jurídicas

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



Gráfica 29. 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 75%, las consultas de las entidades públicas representan el 12% ocupando el segundo lugar y en tercer lugar las consultas provenientes de Instituciones Educativas que corresponden al 8%.

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Se puede evidenciar en la gráfica Nro. 30 Que las organizaciones de Economia 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 Economia Solidaria las cooperativas con un total de 32 peticiones y de las Organizaciones Solidarias de Desarrollo se destaca las corporaciones con un total de 16 peticiones.

Gráfica 30. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Durante el mes de agosto se recibieron 14 solicitudes por parte de entidades públicas provenientes del sector público para la UAEOS, siendo el segundo sector en participación de relacionamiento con personas jurídicas. Se destaca la consulta de entes de control, Ministerios, Alcaldías entre otras, donde el Tema de Consulta que prevaleció fue la de Información Institucional.

- Alcaldía de San Martin de los Llanos- Meta
- Alcaldía de Soacha
- Ministerio de Trabajo
- Min Tic
- Consejería Presidencial para la Estabilización y Consolidación,
- Agencia para la Reincorporación y Normalización ARN
- Contraloría General de la Nación
- Senado de la República comisión séptima
- Cámara de Representantes
- Dirección Nacional de Planeación-DNP

Instituciones Educativas que realizaron peticiones:

En el transcurso del mes de agosto se recibieron nueve (9) solicitudes por parte de Instituciones Educativas predominaron siete (7) consultas encaminadas a la información u orientación del trámite de Acreditación, en el cual la UAEOS 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 Cooperativa de Colombia
- Universidad Cooperativa de Colombia sede Montería
- Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Universidad Católica Luis Amigó
- Universidad de Nariño

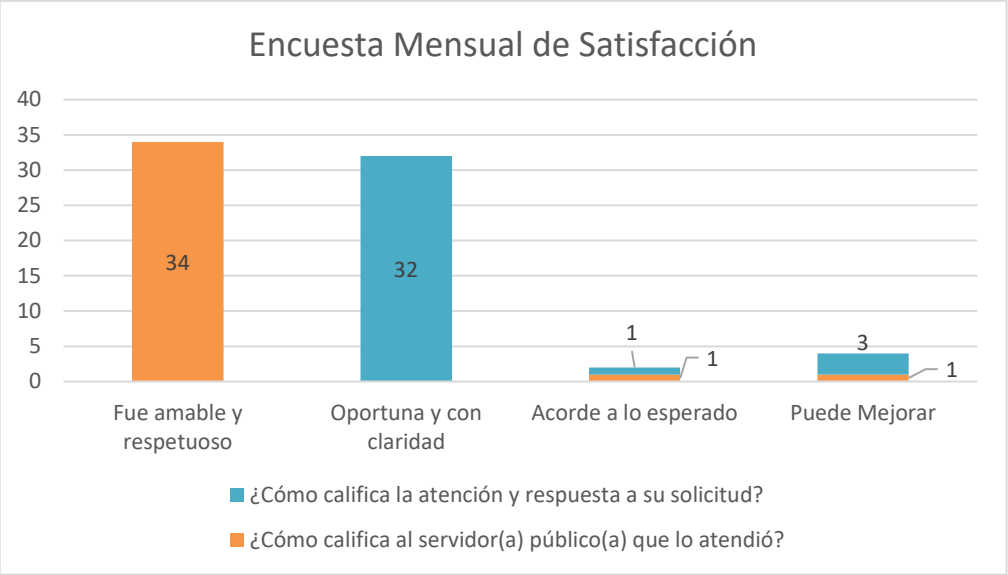
CAPITULO 5. SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 agosto 2022 fue de 186, las cuales se les invitó a diligenciar encuesta digital a nuestros ciudadanos a través del siguiente enlace http://virtuales.uaeos.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 97,2%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de muy buen servicio fue de 91,6 %.

Tabulación de encuestas



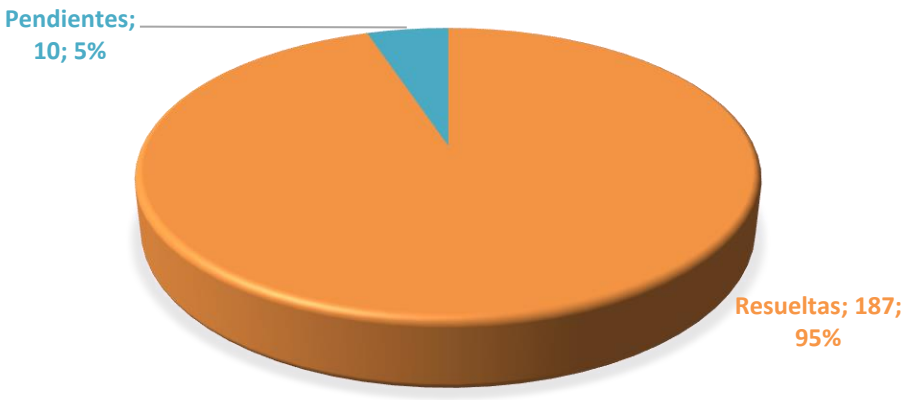
Gráfica 31. Resultados aplicación encuesta de percepción

PETICIONES DE SEPTIEMBRE DE 2022

Durante el mes de septiembre de 2022 se recibieron un total de 197 peticiones.

Estado de las peticiones

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



Gráfica 32. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes

En el mes de septiembre quedaron 10 peticiones pendientes por tramitar correspondientes al mismo mes

Peticiones en buzones:

En el mes de septiembre de 2022, se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso y no se encontraron registros.

El seguimiento de las peticiones pendientes cifras parciales del mes de septiembre puede ser consultado en https://solidarias-my.sharepoint.com/personal/carolina_bonilla_uaeos_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcarolina%5Fbonilla%5Fuaeos%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FTrabajo%20en%20Casa%202022%2FC%2E%20Servicio%20al%20Ciudadano%2FA%20Gesti%C3%B3n%20Peticiones%2FA%20Reportes%20Mes%2FI%20Septiembre

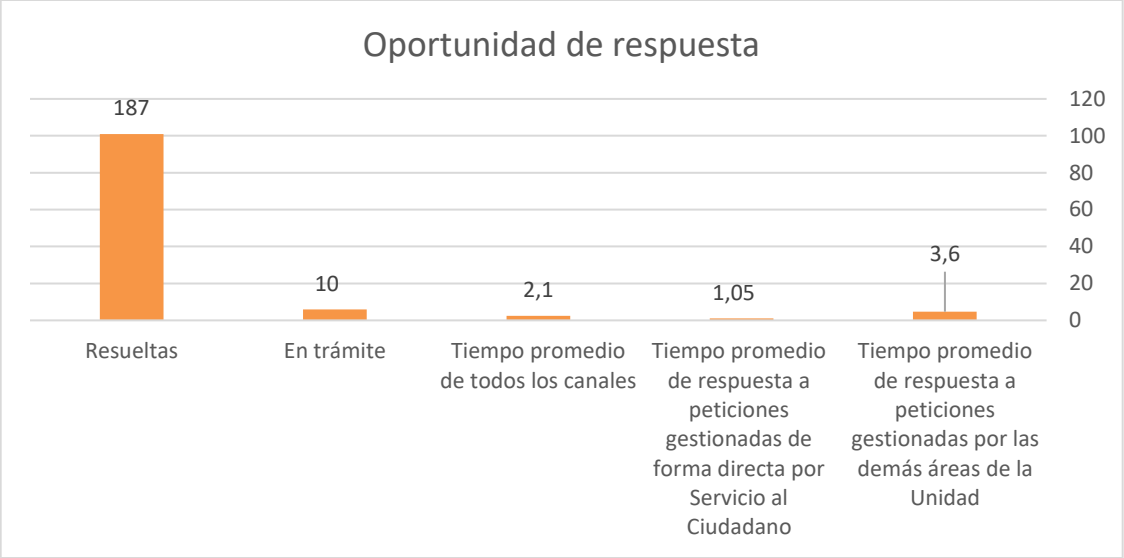
Oportunidad en las respuestas

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

Para la medición de oportunidad la UAEOS 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 1,05 días, con un total de 112 peticiones, las peticiones que son trasladadas y gestionadas por las diferentes dependencias de la Unidad se observó un promedio de 3,6 días en dar respuesta con un total de 85 peticiones. En el mes de septiembre de 2022, se presentó variación en el número de días

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, el 87 % de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 13 % fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte para comité directivo.



Grafica 33. Discriminación de peticiones oportunidad de respuesta

Del total de peticiones, la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó el 57 %, en tanto que las otras dependencias gestionaron un 43 %. Resaltando porcentualmente la Dirección Técnica de Desarrollo con las solicitudes de nuestra misionalidad con un 18% y la Dirección Técnica de Investigación con temas relacionados con el trámite de acreditación con un 8%

Dependencia	TOTAL Dirección	%
Dirección Nacional	8	4%
Oficina Asesora Jurídica	13	7%
Oficina de Control Interno	0	0%
Subdirección Nacional	12	6%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	16	8%
Dirección de Investigación y Planeación	36	18%
Servicio al Ciudadano	112	57%
TOTALES	**197**	**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 UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercándonos de una mejor forma a la ciudadanía mediante cualquiera nuestros canales. En el comportamiento mensual de las peticiones encontramos la siguiente distribución por canales:

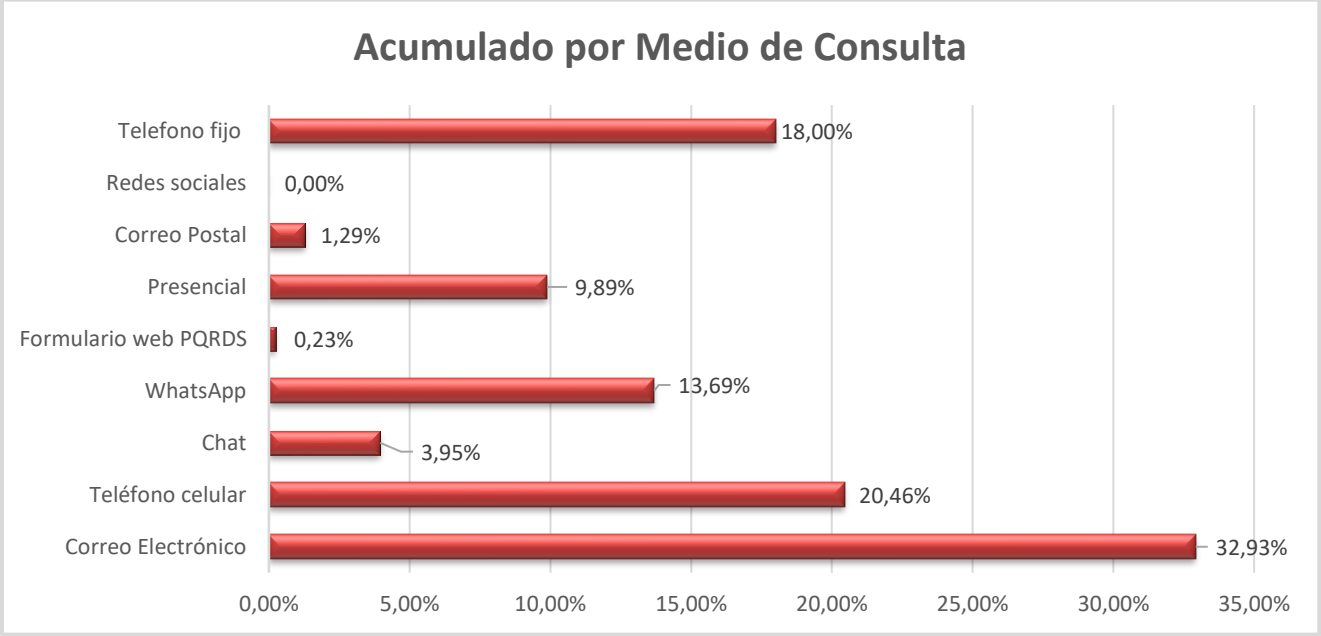
Medio de consulta	Cantidad
Correo Electrónico	59
Teléfono Celular	51
WhatsApp	26
Chat	6
Formulario web PQRDS	0
Redes sociales	0
Correo Postal	4
Presencial	31
Teléfono fijo	20
Totales	197

Tabla 11. Cantidad de peticiones por canal de atención

Teniendo en cuenta que para el mes de ENERO se inició con la reapertura de todos los sectores por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento de las cifras del mes de septiembre que los canales de atención Correo Electrónico y Telefónica (celular), fueron los canales de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente. Otros canales que han tenido relevancia en esta época, son la atención a través de WhatsApp, teléfono fijo y consulta presencial los cuales ocupan el tercer, cuarto y quinto lugar.

Se observa en las cifras mensualizadas del 2022, en el mes de septiembre, que el canal de atención Correo Electrónico se ubica en la primera posición de consulta y el segundo lugar el Teléfono celular con 8 peticiones de diferencia.

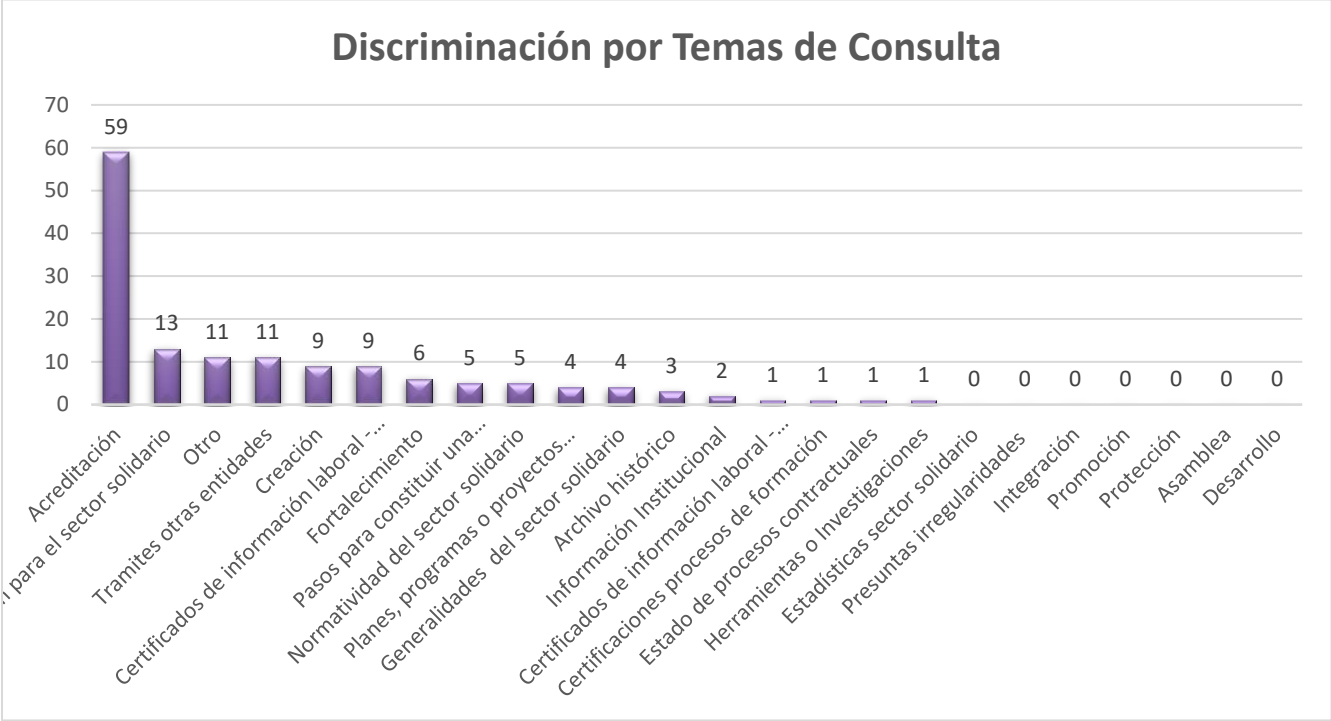
Para el acumulado por canal de consulta del 2022, se observa, la siguiente situación:



Grafica 34. Participación por canal de consulta acumulado 2022

Temas de consulta

De las 197 peticiones recibidas en el mes septiembre, la más frecuente en tema de consulta fueron las peticiones de “Acreditación”, ocupando el primer lugar corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer el trámite de acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable. 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 “Otro” el cual hace referencia al proceso mediante el cual se realiza la asistencia técnica para la conformación de organizaciones del sector solidario, 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.



Grafica 35. Tema de consulta mensual

Tipo de peticiones

De las 197 peticiones recibidas en el mes de septiembre de 2022, se encuentran discriminadas por tipo de la siguiente forma:

Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	122
Petición de interés general	0
Petición de documentos	10
Sugerencia	1
Agradecimiento	0
Petición de Consulta	28

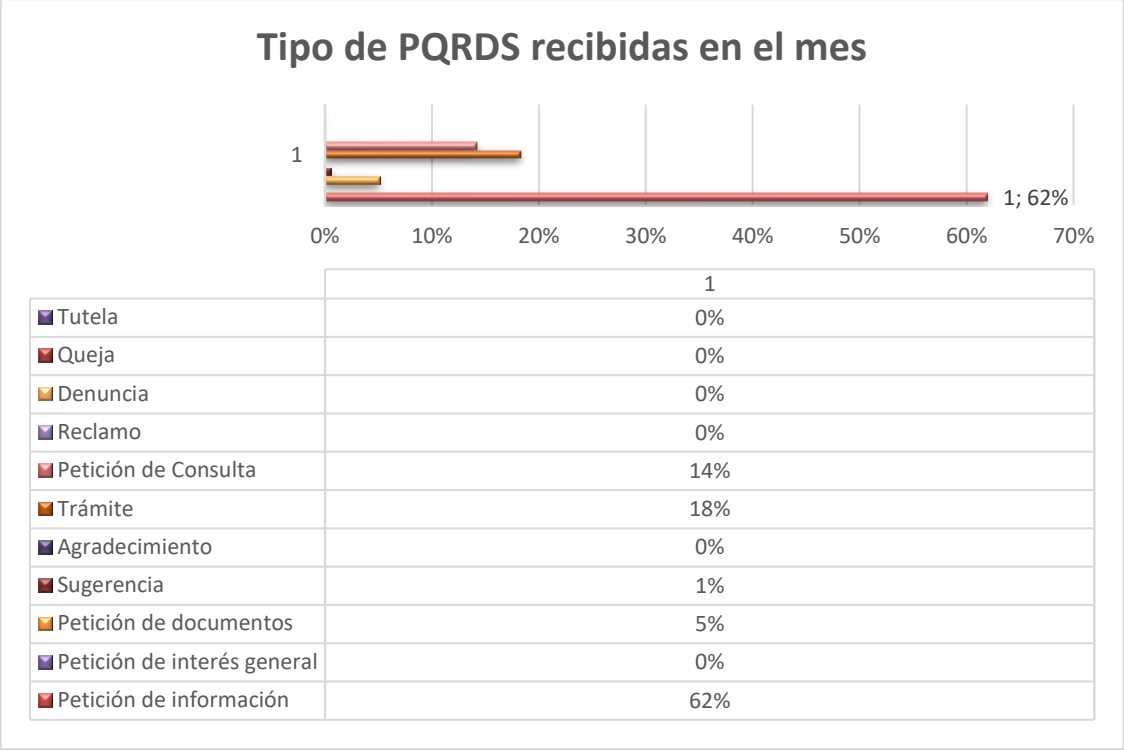
Reclamo	0
Denuncia	0
Queja	0
Trámite	36
Tutela	0
Totales	**197**

Tabla 12. Cantidad de peticiones por tipo

El tipo de PQRDS más asiduo y de mayor consulta en la UAEOS para el mes de septiembre, 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 "Trámite" incumbe a el trámite mediante el cual la UAEOS otorga aprobación mediante Resolución el desarrollo de programas en educación sobre economía solidaria, Consecutivamente tenemos a la "Petición de consulta" 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.

Participación por tipo de petición

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



	1
Tutela	0%
Queja	0%
Denuncia	0%
Reclamo	0%
Petición de Consulta	14%
Trámite	18%
Agradecimiento	0%
Sugerencia	1%
Petición de documentos	5%
Petición de interés general	0%
Petición de información	62%

Gráfica 36. Participación mensual por tipo de petición

CAPITULO 3. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

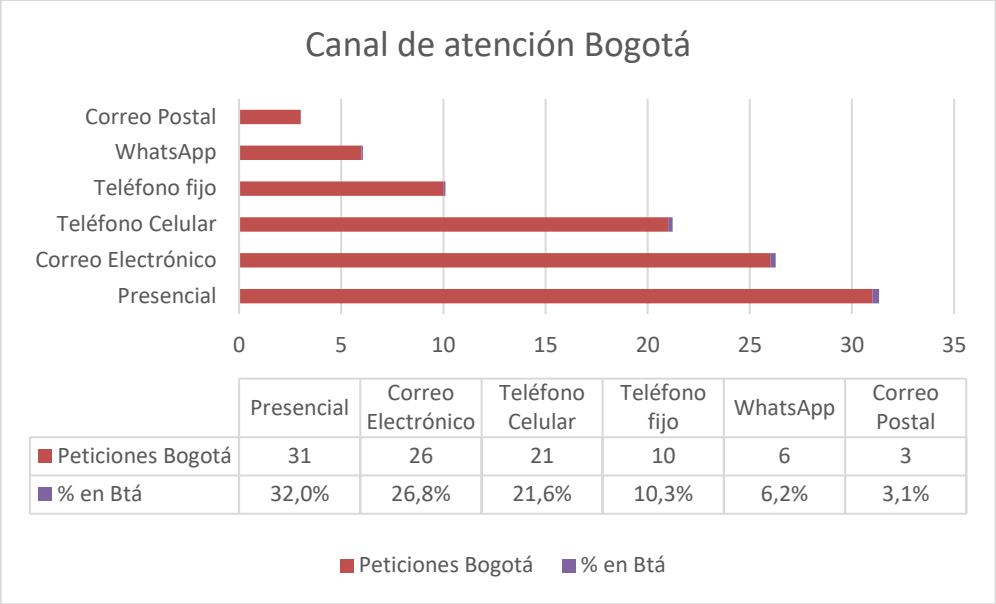
Respecto a la procedencia de las peticiones, para el mes de septiembre cambio la tendencia a Bogotá en el principal origen de consulta. Es decir, nos han formulado más peticiones a nivel de Bogotá.

Del total de las 197 solicitudes recibidas en el mes de septiembre, el mayor porcentaje de peticiones provienen del Distrito Capital que corresponde al 49%. Se tienen, para el mes de septiembre 97 peticiones procedentes de Bogotá, mientras que 83 peticiones provienen de origen Colombia, con un porcentaje del 42%. 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 17 peticiones para el mes de septiembre, la participación la podemos observar en la gráfica 37.

Gráfica 37. Caracterización de Usuarios por Origen

Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (97 peticiones) para el mes de septiembre 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"



	Presencial	Correo Electrónico	Teléfono Celular	Teléfono fijo	WhatsApp	Correo Postal
Peticiones Bogotá	31	26	21	10	6	3
% en Btá	32,0%	26,8%	21,6%	10,3%	6,2%	3,1%

Gráfica 38. 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" con 27 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 en segundo lugar con 24 peticiones predomino la consulta relacionada con el "trámite" mediante el cual la UAEOS otorga aprobación para el desarrollo de programas en educación sobre economía solidaria y en tercer lugar "Formación para el sector Solidario" y "Certificados de información laboral – Pensional"

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 83 peticiones, que representan el 42 % de la participación general, se distribuyen según la gráfica.

Gráfica 39. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual del departamento de Antioquia, Nariño y en el mismo porcentaje Cundinamarca, Valle del Cauca y Norte de Santander.

Para el departamento de Antioquia los temas de consulta que predominaron fueron la “Acreditación” mediante el cual la UAEOS otorga aprobación para el desarrollo de programas en educación sobre economía solidaria e “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

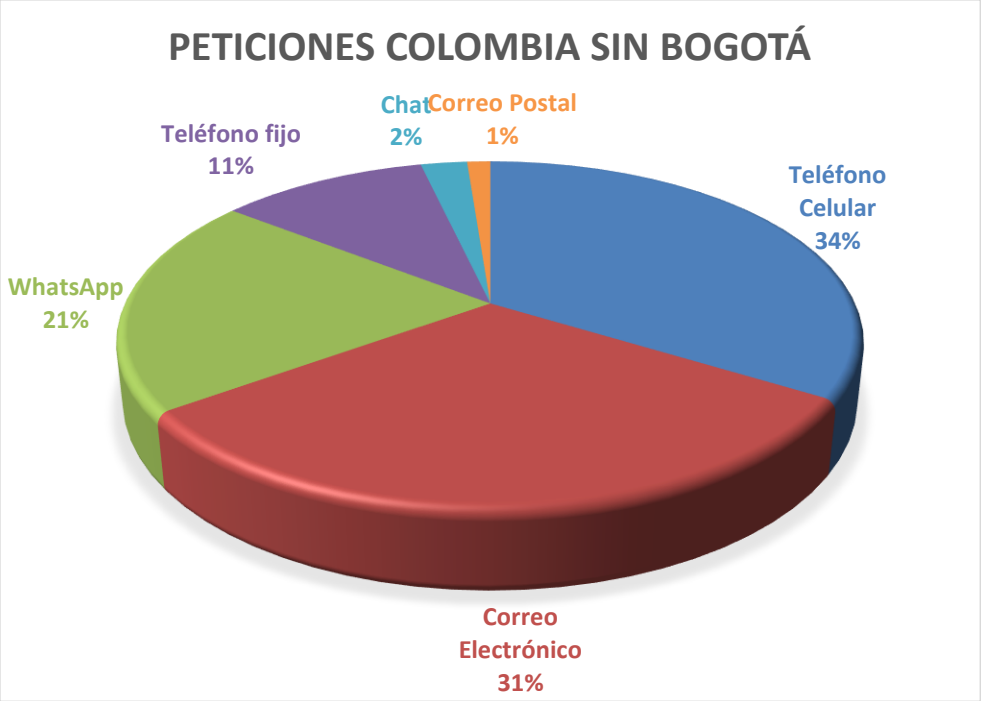
Para el departamento de Nariño el tema de consulta que predominó fue “Acreditación” mediante el cual la UAEOS otorga aprobación para el desarrollo de programas en educación sobre economía solidaria.

Para los departamentos de Cundinamarca, Norte de Santander y Valle del Cauca Antioquia los temas de consulta que predominaron fueron la “Acreditación” mediante el cual la UAEOS otorga aprobación para el desarrollo de programas en educación sobre economía solidaria e “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

Se resalta que para el presente mes nos consultaron de veinticinco (25) departamentos del país, 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 42 % 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 40. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

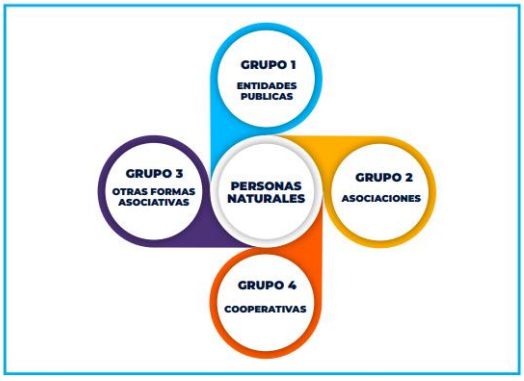
Peticiones sin información de origen

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 41. Peticiones No informa

CAPITULO 4. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

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



En marco de la actualización de la política de servicio al ciudadano para la UAEOS, teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La apuesta institucional confluye con

el objetivo del modelo que ésta promueve, para la economía solidaria el ser humano es centro y fin del accionar de la economía y para la UAEOS son los ciudadanos quienes constituyen el centro en el desarrollo de planes, programas y proyectos orientados a promover la cultura asociativa solidaria y el fomento de organizaciones solidarias autosostenibles.

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 42. Clasificación por tipo de persona

Discriminación por sexo

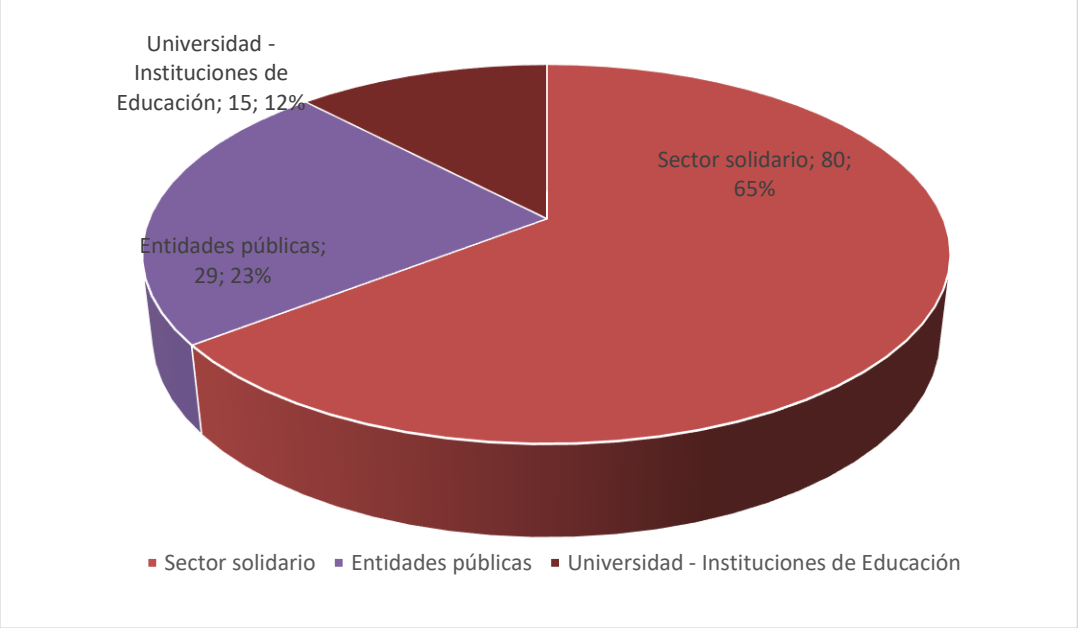
En el ejercicio de caracterización de usuarios, se aclara que, del total de peticiones allegadas en el mes de septiembre (197 peticiones) respecto sí la petición la eleva una mujer o un hombre, se obtuvieron las siguientes cifras:

Gráfica 43. 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 44. 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 29% ocupando el segundo lugar y en tercer lugar las consultas provenientes de Instituciones Educativas que corresponden al 12%.

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Se puede evidenciar en la gráfica Nro. 45 Que las organizaciones de Economia Solidaria15 (Pre cooperativas, Cooperativas, Fondos de empleados y Asociaciones Mutuales) y las organizaciones Solidarias de Desarrollo (Asociacion, Corporación, Fundación, Juntas de Acción Comunal, Voluntariado) son las que más nos consultan, destacando de las organizaciones de Economia Solidaria las cooperativas con un total de 15 peticiones y de las Organizaciones Solidarias de Desarrollo se destaca las corporaciones con un total de 21 peticiones.

Gráfica 45. 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 UAEOS, 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 UAEOS 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

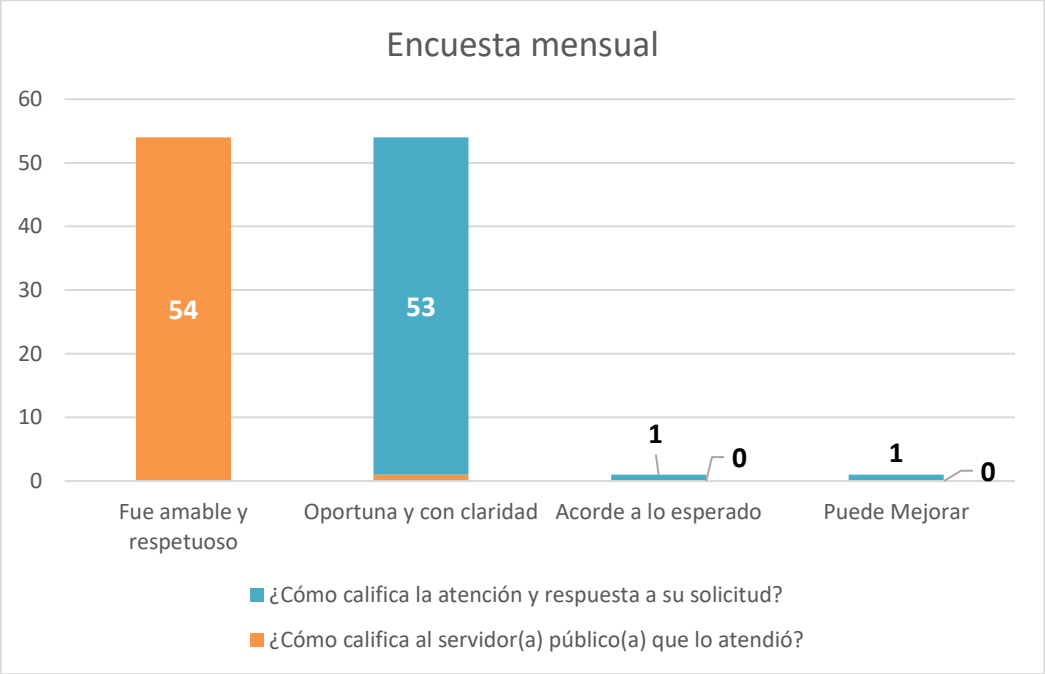
CAPITULO 5. SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 97, las cuales se les invitó a diligenciar encuesta digital a nuestros ciudadanos a través del siguiente enlace http://virtuales.uaeos.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 98,1%.
- En la segunda pregunta "¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?" el porcentaje de muy buen servicio fue de 98,1 %.

Tabulación de encuestas



Gráfica 46. Resultados aplicación encuesta de percepción

Preparado por:

Mariela Flórez Rodríguez - Profesional Universitario
Grupo de Educación e Investigación

Revisado por:
Carolina Bonilla Cortés- Coordinadora Equipo de Educación e Investigación

Aprobado por:
Maribel Reyes Garzón / Directora Técnica Dirección de Investigación y Planeación

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