



INFORME ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Medición de la Satisfacción Ciudadana, Gestión de Peticiones y Trámite



El empleo
es de todos

UAEOS

Informa anual

2020

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN..... 2

OBJETIVO GENERAL DEL INFORME..... 2

SITUACIONES RELEVANTES OCURRIDAS EN EL AÑO 2020..... 2

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA..... 3

Peticiones 3

Trámite de acreditación 3

PERCEPCIÓN CIUDADANA..... 4

De las peticiones 4

Del trámite de acreditación..... 4

Recomendaciones recibidas de la ciudadanía..... 5

PETICIONES DEL 2020 5

Canales de atención 6

Tipos de peticiones 8

Temas de consulta 9

ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES 9

Comparativo 2018 al 2020 10

Peticiones de origen Bogotá D.C. 11

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá 11

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 12

Tipo de persona 13

Peticionarios anónimos:..... 13

Discriminación por sexo..... 14

Personas jurídicas..... 14

Organizaciones del sector solidario que realizaron peticiones: 15

Entidades Públicas que realizaron peticiones: 15

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:..... 15

TRASLADOS INTERNOS..... 16

TRAMITÉ DE ACREDITACIÓN..... 17

Nuestras entidades acreditadas 17

Discriminación geográfica de las entidades acreditadas por la UAEOS 19

Acciones emprendidas para facilitar la comprensión del trámite, su normatividad y el manejo del aplicativo SIA 20

INTRODUCCIÓN

La UAEOS - Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, con el fin de contribuir con la constitución de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, presenta en el siguiente informe los resultados de la satisfacción ciudadana y gestión de peticiones del 2020, respecto de la atención a los ciudadanos que hacen uso de nuestros servicios y trámite, a través de los diferentes canales que la entidad tiene a disposición de la ciudadanía, en general, realizados desde el Proceso de Servicio al Ciudadano – en adelante SC.

OBJETIVO GENERAL DEL INFORME

Presentar las estadísticas de la percepción de la atención al ciudadano por parte de la UAEOS, proveyendo información de la medición, un breve análisis, seguimiento, identificación de oportunidades de mejora, que apoye la toma de decisiones con respecto al servicio prestado en la gestión de peticiones y el trámite de acreditación.

SITUACIONES RELEVANTES OCURRIDAS EN EL AÑO 2020

- Debido a la emergencia sanitaria mundial desatada por la pandemia del COVID-19, el Gobierno Nacional expidió un decreto que obligaba a la cuarentena total, al distanciamiento físico, como medidas de mitigación de la crisis en nuestro país. Por ello, la atención de la entidad a la ciudadanía, se limitó a los canales de atención virtuales, a partir del segundo trimestre del año 2020.

Siendo la primera vez en la historia de la entidad, en la que se ha realizado la atención al ciudadano, de forma 100% virtual, durante la mayor parte del año, se evidenció la capacidad de la entidad y de su talento humano, para responder al reto y continuar con los altos estándares de atención que históricamente ha mantenido.

Para el caso de SC, la entidad fortaleció los canales de atención virtuales, ampliando la atención del canal del Chat a jornada continua de lunes a viernes de 8 am a 5 pm; de otra parte se habilitó la línea celular institucional para la atención Telefónica directa con los ciudadanos.

- De otra parte la pandemia generó en el gobierno nacional, la necesidad de movilizar recursos y diseñar programas y estrategias que dieran respuesta a la realidad que se vive. Dichos planes y estrategias, enfocados en la población vulnerable, generó confusión en la ciudadanía al considerarnos, como una de esas entidades que administraban los recursos que ayudaban a mitigar los impactos negativos tanto sociales como económicos, que ha dejado la pandemia.

Por lo cual se observó durante el 2020, que a nuestra entidad, se allegaban peticiones que no tienen que ver con nuestro quehacer. Esto por una posible confusión en la ciudadanía, debido a que en nuestro nombre aparece el concepto de “Solidarias”.

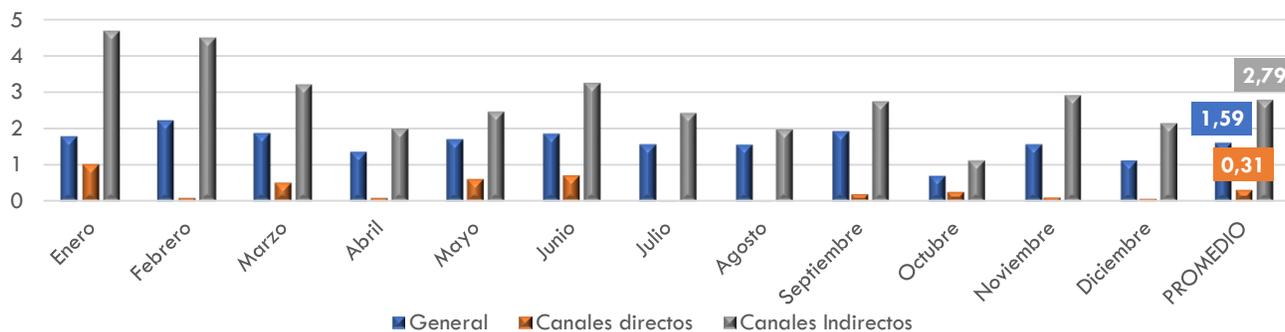
OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Peticiones

Este indicador incluye las peticiones provenientes del procedimiento de gestión de peticiones de SC; su medición mensual, se como parámetro se estableció como meta de gestión interna (excepto aquellas peticiones que por términos legales tienen un plazo de respuesta inferior) dar respuesta en menos de 10 días. Es de anotar que no todas las peticiones son tramitadas en por SC, ya que algunas requieren de la competencia de otros grupos de la entidad.

Para la actual medición de la respuesta a peticiones, la UAEOS ha definido tres tipos de indicadores de oportunidad de respuesta, definidos así:

- General: Es el promedio general del tiempo de respuesta a todas las peticiones del mes.
- Canales directos: es el tiempo promedio de respuesta de los canales de atención directa (Personalizado, Telefónico y Chat).
- Canales indirectos: es el tiempo promedio de respuesta de los canales de atención indirecta (Correo electrónico, Correo postal, Aplicativo web y Redes sociales)

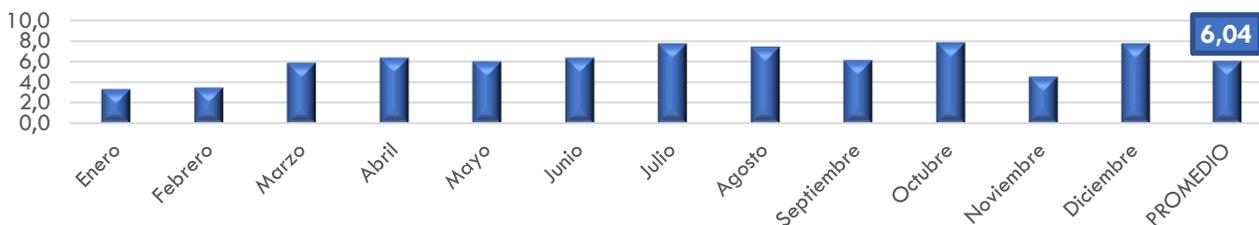


Gráfica 1. Días promedio en la respuesta a peticiones 2020

Se puede observar que los resultados obtenidos en el año muestran una tendencia positiva, presentando cifras consolidadas inferiores a los 3 días. Lo que significa que en promedio la respuesta a una petición recibida por la UAEOS se da en 1,59 días (cifra promedio).

Trámite de acreditación

Este indicador corresponde a los tiempos de respuesta de las solicitudes del trámite de acreditación de la UAEOS; como base para su medición mensual se estableció por norma dar respuesta en 10 días hábiles, según la resolución 110 de 2016 expedida por la UAEOS. Las cifras son las siguientes:



Gráfica 2. Días promedio en la respuesta a solicitudes de acreditación 2020

Se puede observar que los resultados obtenidos en el semestre muestran una tendencia positiva, presentando una cifra consolidada en promedio de 6,04 días para dar respuesta a la solicitud presentada.

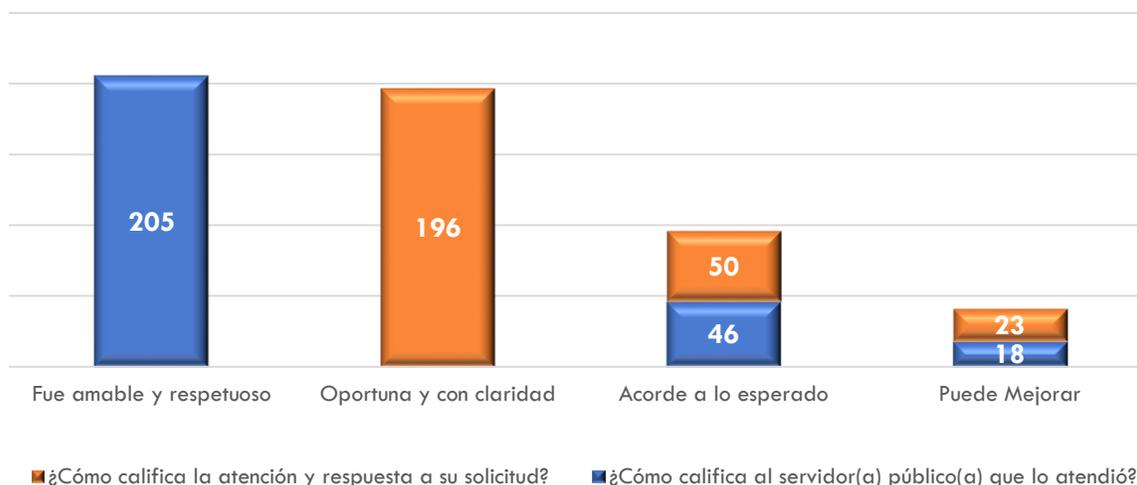
PERCEPCIÓN CIUDADANA

De las peticiones

Sobre la percepción ciudadana la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias 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

Los resultados obtenidos son los siguientes:



Gráfica 3. Resultados aplicación encuesta de percepción

El número total de atenciones para el primer semestre de 2020 fue de 1766, todas las cuales se les invitó a diligenciar encuesta digital, de las cuales se obtuvieron 269 respuestas, para una muestra del 15,23%, con resultados positivos:

- En la primera pregunta “¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?” el porcentaje de buena atención fue del 93,31%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de muy buen servicio fue del 91,45%.

Del trámite de acreditación

Durante el proceso de evaluación de acreditación recibimos las siguientes valoraciones:

1. Del Dr. Luis Enrique Rangel Sepúlveda, Director Ejecutivo de Confecoop Oriente:
“Sea esta la oportunidad de agradecer por el proceso que ustedes aplican de manera tan estricta, buscando lo mejor para el Sector de la Economía Solidaria, hace que al recibir esta acreditación la valoremos más y nos sintamos orgullosos de haberla podido recibir”
2. De la Dra. Dora Elci Sierra García, Directora de educación de Confecoop Antioquia:
“(…) reciba nuestro agradecimiento por la extraordinaria asesoría que nos brindó en el proceso de certificación para impartir educación en economía solidaria mediante la modalidad virtual, su aporte en la estructuración del modelo pedagógico para esta modalidad logra la mejor comprensión de la formación y capacitación de las estudiantes en el curso básico de economía solidaria. Aporte que incorporamos a todos los programas y procesos educativos de Confecoop Antioquia. Reconocemos el profesionalismo, servicio y compromiso de la Unidad Administrativa de Organizaciones Solidarias, con las organizaciones solidaria para contribuir mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos a partir de sus prácticas asociativas y solidarias.”

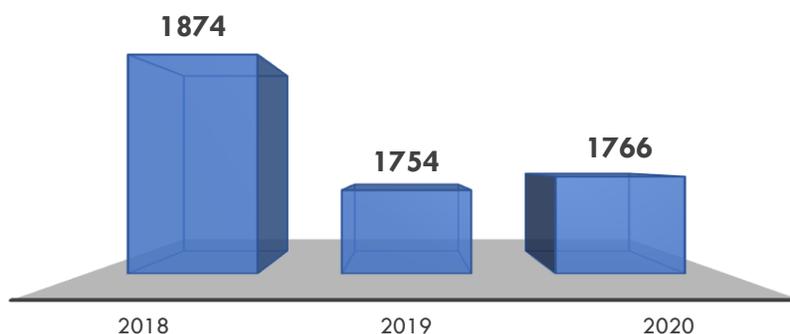
Recomendaciones recibidas de la ciudadanía

En los formatos de encuesta de satisfacción ciudadano, cuando se marca la opción “Puede mejorar”, aparece un campo predeterminado para registrar recomendaciones u observaciones; como resultado del análisis sobre comentarios recibidos en el 2020, se han detectado como posibilidades de mejora:

- Emitir información precisa y clara sobre la inquietud de los ciudadanos
- Fortalecer el protocolo de atención telefónica para evitar distorsiones en la voz del(a) servidor(a) público que atiende el canal, así como la oportunidad en la atención

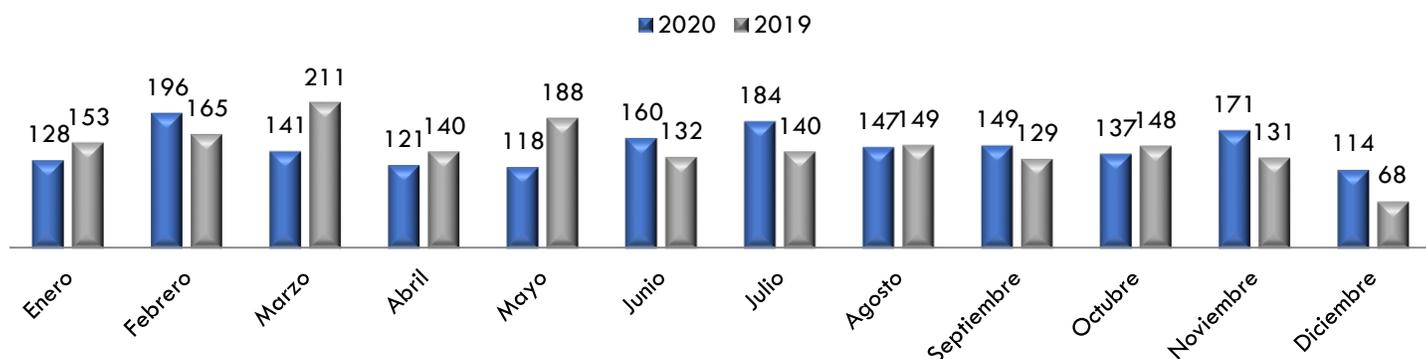
PETICIONES DEL 2020

Para el año 2020, en SC de la UAEOS, se gestionaron **1766 PETICIONES, 0.68% más** que en el 2019, en el que fueron **1754**; siendo la cifra más baja de los últimos tres años para el mismo periodo, pudiendo influir en las cifras la situación de contingencia y distanciamiento físico que no ha permitido desde el 18 de marzo de 2020 realizar atención por el canal presencial, según se puede observar en la gráfica 4.



Gráfica 4. Peticiones por año (2018-2020)

Realizando un comparativo mensual con el año anterior 2019, de las peticiones allegadas mes por mes, se obtuvieron las siguientes cifras:



Gráfica 5. Peticiones Mensuales 2020 y 2019

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.

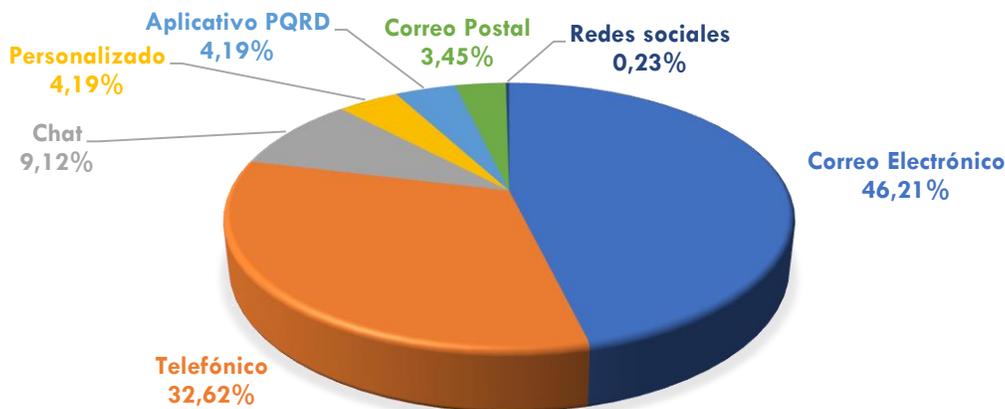
Las cifras obtenidas en el 2020, del uso por consulta, de nuestros canales de atención, se mostró así:

Canales de Consulta	Total
Correo Electrónico	816
Telefónico	576
Chat	161
Personalizado	74
Aplicativo PQRD	74
Correo Postal	61
Redes sociales	4
TOTAL	1766

Tabla 1. Cantidad de Peticiones por Canal

Revisando la participación porcentual de las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención, nos muestran la preferencia de la ciudadanía a consultarnos por ciertos canales, teniendo en cuenta que este año se fortalecieron los canales virtuales.

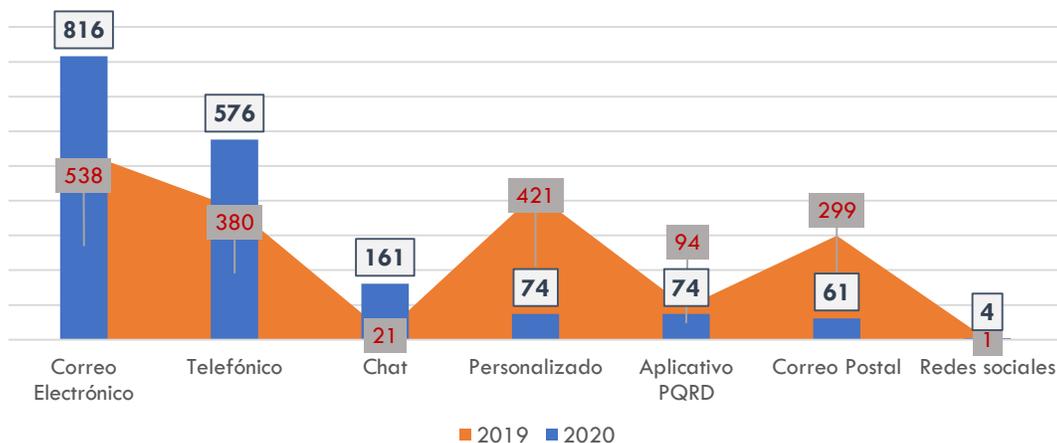
En las cifras correspondientes al año 2020, se observa que la preferencia de la ciudadanía para la consulta o trámite de peticiones con la UAEOS es a través del canal “Correo Electrónico”, manteniendo la tendencia del año anterior. Canal que ha tenido un crecimiento considerable en la participación general, debido a la pandemia, ya que se consolida como el canal que casi recibe la mitad de las peticiones que son allegadas a la UAEOS, gráfica 6.



Gráfica 6. Participación por tipo de canal de consulta

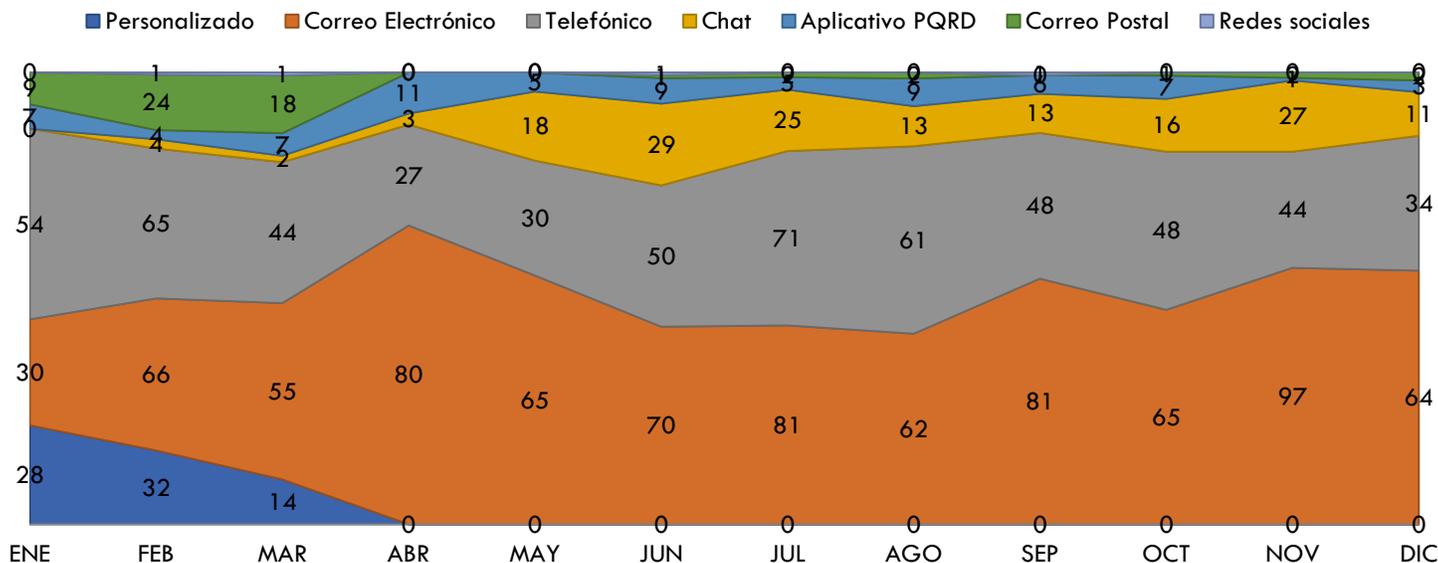
En el segundo lugar de preferencia se encuentra el canal “Telefónico”, el cual al no haber atención presencial en la entidad (desde el mes de marzo), pudo pasar del tercer al segundo lugar en el 2020, mientras que en el tercer lugar, escalando desde el sexto en 2019, se ubica el canal “Chat”, como se observa en la gráfica 7.

De igual forma se observa, que aun cuando no se realizó atención por el canal “Presencial” desde el mes de marzo, las consultas realizadas, durante ese primer trimestre, permitió que el canal se ubique en el cuarto puesto de la participación general del 2020, compartiendo puesto con el canal “Aplicativo web”, como se aprecia en la gráfica 7.



Gráfica 7. Comparativo Canal de consulta 2020 - 2019

En una comparación mensual de las peticiones recibidas por nuestros diferentes canales de atención, se pueden observar las variaciones significativas en tres (3) de los canales.



Gráfica 8. Comparativo de medios de consulta mensual

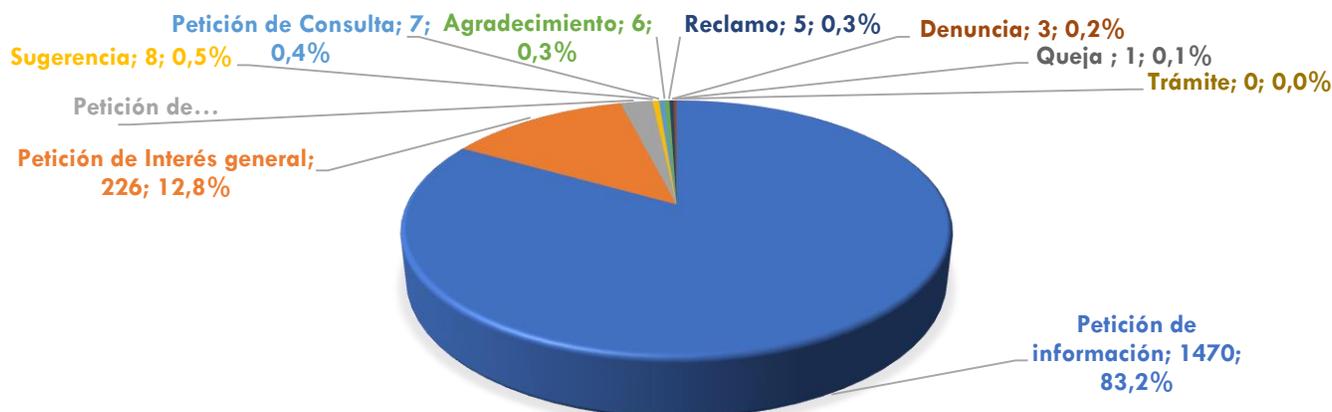
Se observa en la gráfica 8, la variación que tuvo el canal “Personalizado”, que deja de ser atendido a partir del segundo trimestre del año, desde mediados del mes de marzo, derivado de la crisis sanitaria del COVID-19, en la cual el Gobierno Nacional decreta la cuarentena y el aislamiento obligatorio, razón por la cual la entidad se enfoca en la atención por medios virtuales.

Respecto al canal “Correo Postal”, se dejan de recibir peticiones en general, desde la cuarentena decretada en marzo; pero durante el resto del año se reciben un total de 10 peticiones por ese canal.

De igual forma se evidencia el fortalecimiento de los canales de atención virtuales, en especial el crecimiento de las consultas por los canales de “Correo Electrónico” y “Chat”, adicionalmente el canal “Telefónico” sigue conservando el segundo lugar de preferencia.

Tipos de peticiones

De las 1766 peticiones del 2020, la más frecuente fue la solicitud de información, seguida de las peticiones de interés general.



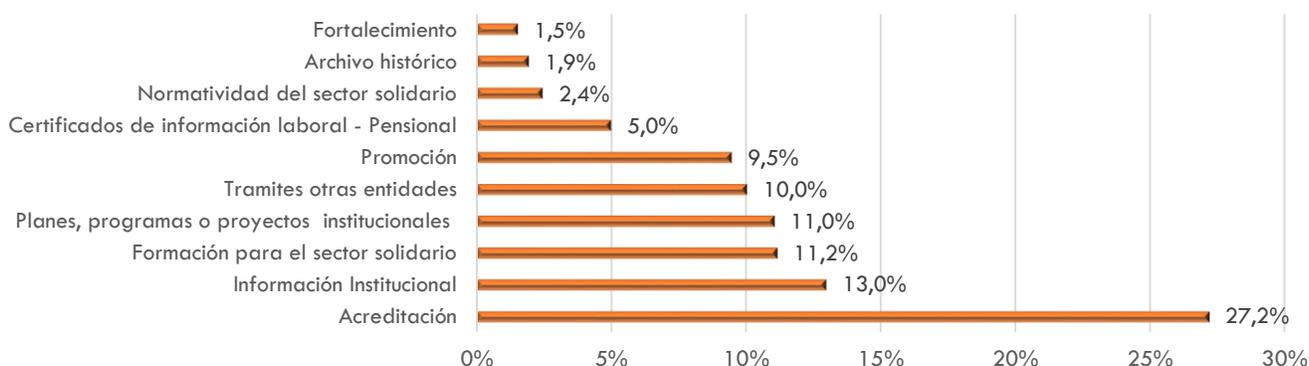
Gráfica 9. Participación acumulada por tipo de petición

Se destaca de las peticiones recibidas en el 2020, que los dos principales tipos de peticiones fueron: en primer lugar, la “Petición de información” (información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad) con el 83,2% de la participación total del semestre.

En segundo lugar se ubicó la “Petición de interés general” con el 12,8%, la cual aumentó en más de 10 unidades porcentuales, respecto al año anterior que fue de 2,51%, esto probablemente jalonado por inquietudes por la emergencia sanitaria por COVID-19, en donde las inquietudes recibidas no tienen que ver con el quehacer de la UAEOS, por una posible confusión en la ciudadanía, probablemente debido a que, en nuestro nombre aparece el concepto de “Solidario” y por ello nos preguntan sobre las ayudas y auxilios provenientes de las directrices presidenciales emitidas en el marco de la emergencia sanitaria; esto también derivó el aumento de traslados externos por temas de competencia.

Temas de consulta

Donde los diez (10) temas más destacados son del 2020, fueron los siguientes:



Gráfica 10. Discriminación por tema de consulta

Revisando las estadísticas por temas consultados, se observa que la participación por tema, ubica en primer lugar el tema de “Acreditación” con el 27,2%, siendo entonces el tema de mayor relevancia en todo el 2020, con una participación superior a la cuarta parte del total de las peticiones allegadas.

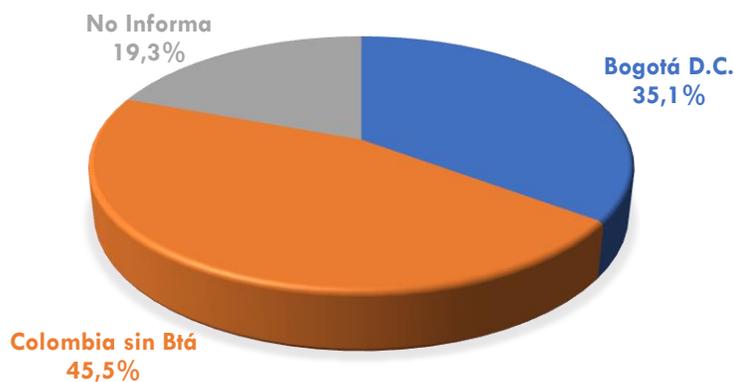
Se evidencia como los cuatro primeros lugares de los temas de consulta que suman el 62% del total de las peticiones allegadas, tienen que ver con el quehacer de la UAEOS.

Se observa que el tema “Tramites a otras entidades” tomó relevancia durante el año, debido a la contingencia COVID – 19 y la confusión generada por la palabra “Solidario” en el nombre de la UAEOS, aun cuando mantiene el quinto lugar de la clasificación, aumento su participación pasando del 6,3% en el 2019, al 10% de la participación total en el 2020.

ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Respecto a la procedencia de las peticiones, para el 2020 se pudo observar un cambio en la tendencia presentada en años anteriores, esto por cuanto Bogotá dejó de ser el primer origen acumulado de las peticiones y Colombia como territorio nacional sin contar con la ciudad de Bogotá, se convierte en el principal origen de las peticiones allegadas a la UAEOS.

Es decir, en el año 2020 nos han formulado más peticiones a nivel territorial que a nivel de Bogotá. Del total de las 1766 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen fuera del Distrito Capital. Las cifras que se tienen para el 2020, indica que 803 peticiones provienen de Colombia sin contar a la ciudad de Bogotá, mientras que 620 peticiones provienen de Bogotá, la participación la podemos observar en la gráfica 11.



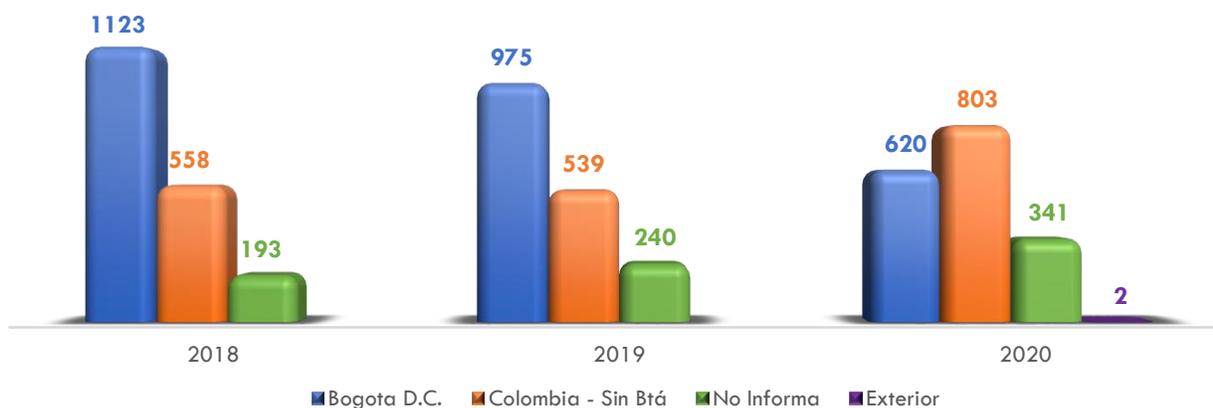
Gráfica 11. Caracterización de Usuarios por Origen

Para este primer semestre de 2020 se presenta el indicador de “No Informa”, correspondiente a aquellas peticiones que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia.

Indicador que aumenta su participación general, pasando del 13,7% en el 2019 al 19,3% en el 2020. Determinando así que ha aumentado la falta de identificación en las peticiones allegadas a la UAEOS, teniendo en cuenta que ahora sólo se están usando canales de atención virtuales.

Comparativo 2018 al 2020

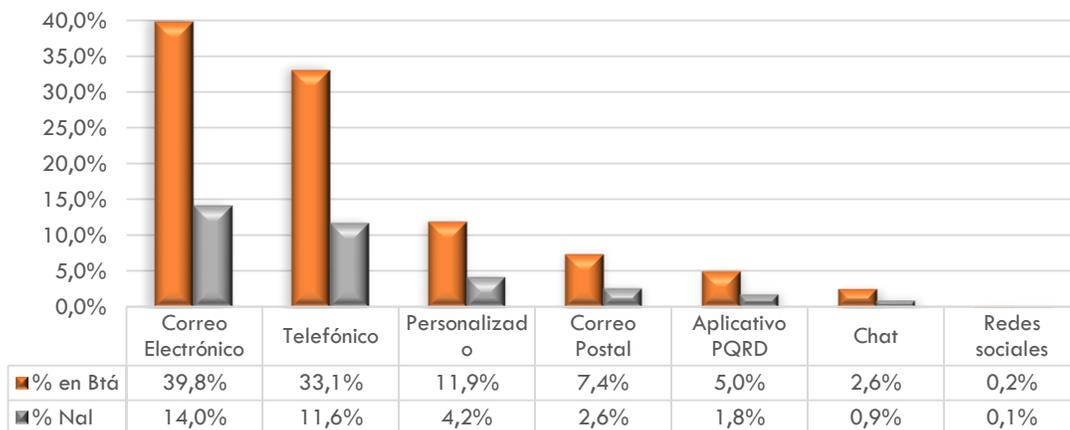
Respecto al 2019 las cantidades de peticiones allegadas variaron de forma considerable respecto del origen para el 2020; por cuanto las peticiones de origen Bogotá disminuyeron en un 36,41%; mientras que las provenientes de Colombia sin Bogotá se aumentaron en un 48,98% para este año; en tanto que las que no informaron su origen también aumentaron en un 42,08%, debido en gran medida al fortalecimiento de la atención de la UAEOS de los canales virtuales y la no atención del canal presencial desde el inicio de la cuarentena.



Gráfica 12. Comparativo peticiones por origen 2018-2020

Peticiones de origen Bogotá D.C.

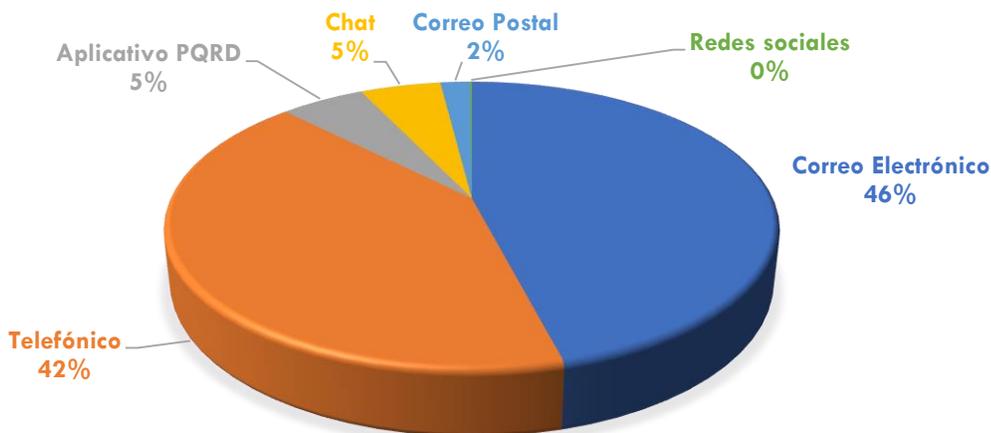
Para las peticiones provenientes de Bogotá, aun cuando no es el principal origen de las peticiones hacia la UAEOS, sigue siendo un origen muy importante. De este origen, se mantiene como el principal canal de consulta el de Correo Electrónico, relegando al segundo lugar al canal Telefónico y aparece en tercer lugar, el canal Personalizado, aun cuando se aclara que, en atención a la emergencia sanitaria, no se han recibido peticiones por este canal, desde mediados del mes de marzo de 2020.



Gráfica 13. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

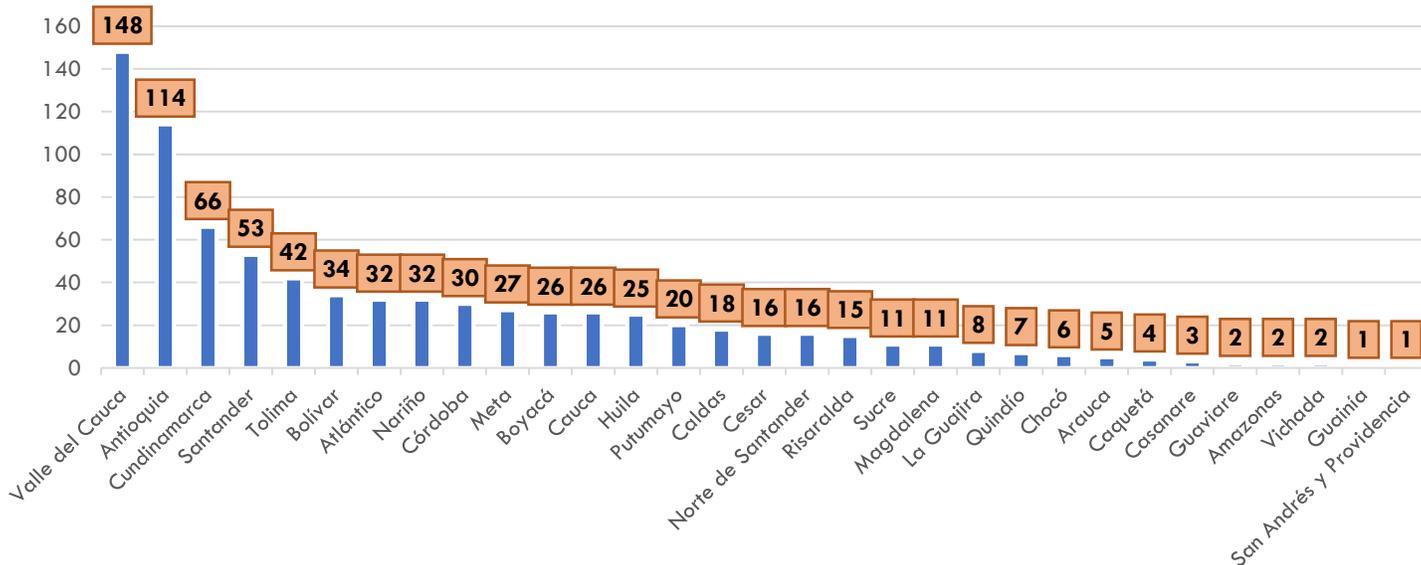
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Respecto de las peticiones de Colombia sin la ciudad de Bogotá (803 peticiones), cabe resaltar que los dos canales más utilizados para realizar las peticiones, sumando el 88% del total de las peticiones de este origen, fueron el Correo electrónico (369 peticiones) y el Telefónico (334 peticiones), el restante 12% se allegaron por el Aplicativo Web de PQRD (43 peticiones), Chat (41 peticiones), Correo Postal (15 peticiones) y Redes sociales (1 petición).



Gráfica 14. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, sin contar con la ciudad de Bogotá, se evidencia que los cinco principales departamentos que nos consultan son Valle del Cauca (Que ocupa nuevamente el primer lugar, al igual que el 2019) Antioquia quien ocupa el segundo lugar nuevamente, Cundinamarca, Santander y Tolima completan ese podio. Durante el año 2020 nos consultaron de 31 departamentos, fuera del Distrito Capital, únicamente del departamento de Vaupés no hubo peticiones.



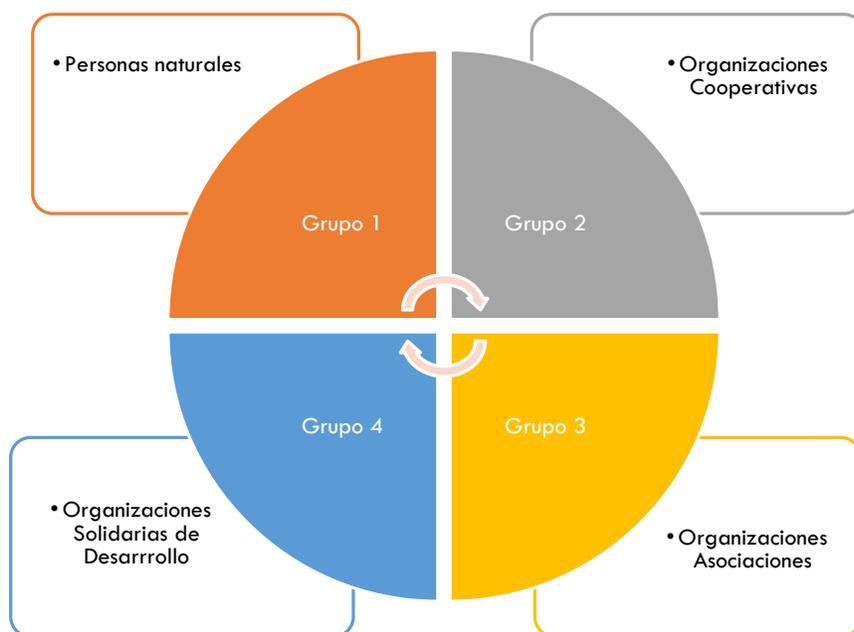
Gráfica 15. Peticiones origen resto de Colombia – por departamento

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 y ciudadanas 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.

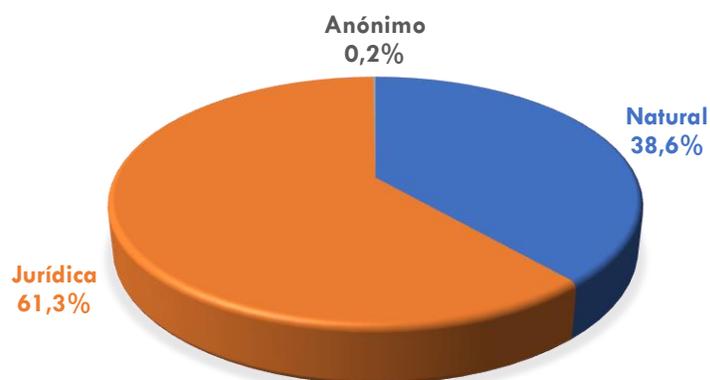
Como resultado de este ejercicio en la UAEOS en el 2019, se identifican para el ejercicio misional de la Unidad cuatro (4) grupos de usuarios, que se presentó como propuesta para pilotear en el 2020:



Gráfica 16. Caracterización de usuarios de la UAEOS

Tipo de persona

En el ejercicio de caracterización de usuarios, se aclara que, del total de peticiones allegadas en el 2020 (1766 peticiones), los porcentajes de participación por tipo de persona, naturales y jurídicas, se ilustran en la siguiente gráfica, donde se evidencia que son las personas jurídicas quienes más nos consultan, contrastando con el año pasado donde era una situación contraria.



Gráfica 17. Clasificación por tipo de persona

Peticionarios anónimos:

Para el año 2020 hubo tres (3) peticionarios anónimos, quienes realizaron peticiones mediante el correo electrónico, respecto del trámite de otras entidades de ayuda humanitaria e indemnización.

Discriminación por sexo

En el ejercicio de caracterización de usuarios, se aclara que del total de peticiones allegadas en el 2020, (1766 peticiones) respecto sí la petición la eleva una mujer o un hombre, se obtuvieron las siguientes cifras:

Discriminación de sexo	1766
Hombres	933
Mujeres	801
No aplica	32

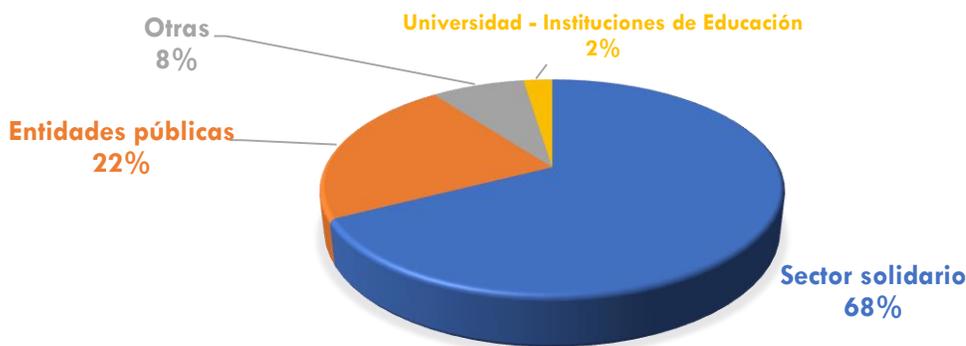
Tabla 2. Discriminación por sexo de los peticionarios

Observando los porcentajes de participación, se encontró que son de 53% para hombres y 45% para mujeres, evidenciando una leve disminución en el porcentaje de participación general de mujeres en dos puntos porcentuales, respecto al año anterior.

De otro lado 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. Para el 2020 fueron allegadas veintiocho (28) peticiones directamente por personas jurídicas y tres (3) corresponden a la de peticionarios anónimos y una (1) corresponde a una persona natural.

Personas jurídicas

Las peticiones elevadas por personas jurídicas, corresponden para el 2020 a un total de 1082, las cuales se han discriminado en las siguientes categorías, de la gráfica 18.



Gráfica 18. Tipo de personas jurídicas

Se puede ver la importancia que el sector solidario tiene en las consultas que son elevadas a la UAEOS por las personas jurídicas, por cuanto representan el 68% en la participación de las peticiones elevadas por ellas. De otra parte, el segundo grupo en importancia de las personas jurídicas son las entidades públicas, que representan más de la quinta parte del porcentaje de participación con el 22%, como se observa en la gráfica 18.

Se presenta el indicador de “Otras” con un total de 85 peticiones, que corresponden a treinta y cinco (35) peticiones de las organizaciones que no informaron que tipo de figura jurídica representaban; treinta y dos (32) entidades con ánimo de lucro, trece (13) organizaciones que corresponden a organizaciones como cabildos y concejos indígenas, pastorales religiosos, organizaciones de

agricultores, uniones temporales, redes y foros; finalmente cinco (5) que corresponden a organizaciones extranjeras.

Organizaciones del sector solidario que realizaron peticiones:

Se puede evidenciar que las organizaciones pertenecientes a sector solidario son las que más nos consultan (730 peticiones), donde podemos discriminar las peticiones por organización de la siguiente forma:

Tipo organización	Cant.
Cooperativa	239
Fundación	158
Corporación	127
Asociación	76
Organización de 2 grado	52
Fondo de empleados	30
Asociación Mutual	20
Organismo comunal	9
Precooperativa	8
Institución auxiliar de la economía solidaria	5

Tabla 3. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultaron en 2020

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Durante el 2020, las comunicaciones con otras entidades públicas fueron fluidas y hubo un total de 241 peticiones provenientes del sector público, hacia la UAEOS, siendo el segundo sector en participación de relacionamiento de personas jurídicas.

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

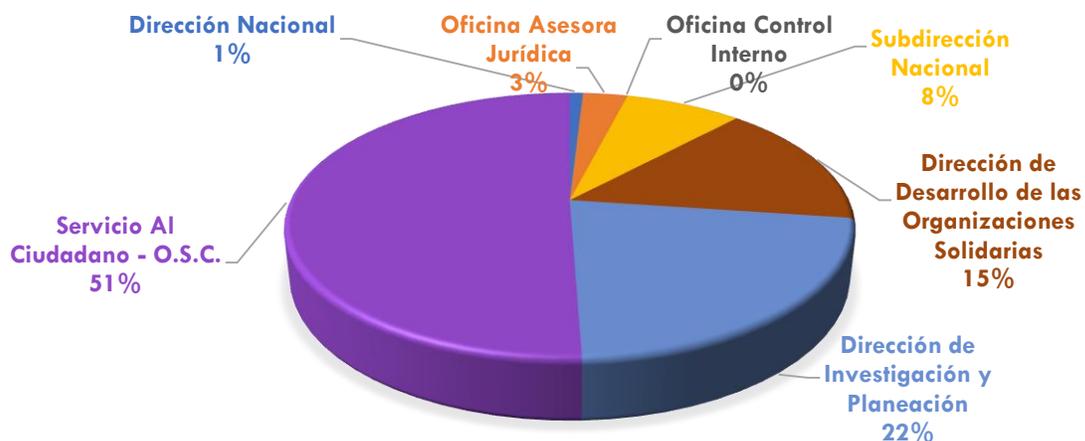
Durante el 2020, también hubo comunicación fluida con la academia, hubo un total de 26 peticiones provenientes del estas entidades hacia la UAEOS, ellas fueron

- Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN
- Corporación Universitaria Agustiniiana - Uniagustiniana
- Corporación Universitaria Latinoamericana- CUL
- Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO
- Instituto de Economía Social y Cooperativismo - INDESCO UCC
- Institución de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano Las Mercedes
- Institución Educativa Adolfo María Jiménez
- Institución educativa central de comercio de Cali-Valle
- Institución para el trabajo y el desarrollo humano - DIRAC Consultorías
- Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI
- Observatorio Colombiano para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos OCGIRS
- Universidad Cooperativa de Colombia - UCC
- Universidad de Antioquia
- Universidad de La Guajira
- Universidad de La Salle
- Universidad La Gran Colombia
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD
- Universidad Santo Tomás

TRASLADOS INTERNOS

Servicio al Ciudadano – SC, tiene responsabilidad directa dar gestión a todas las peticiones que sean allegas a la UAEOS. Las que no son de competencia de la UAEOS, se realiza el respectivo traslado externo.

En lo que respecta a las peticiones que son de la competencia de la UAEOS, el alcance de SC, se define en que “tiene competencia para dar respuestas a peticiones definidas como de complejidad básica y de conocimiento general”; solicitudes que requieren una toma de decisión, son trasladadas a diferentes dependencias de la UAEOS para su respuesta.



Gráfica 19. Participación de respuestas emitidas por cada área en 2020

Los porcentajes de participación de las respuestas emitidas por área se pueden ver en la gráfica 19, donde se evidencia que la mayor cantidad de peticiones las resuelve Servicio al Ciudadano, con un total de 51%.

Dependencia	Subtotal Grupo	%	TOTAL Dirección	%
Dirección Nacional	16	1%	16	1%
Oficina Asesora Jurídica	54	3%	54	3%
Oficina Control Interno	0	0%	0	0%
Subdirección Nacional	10	1%	141	8%
Grupo de Gestión Humana	94	5%		
Grupo de Gestión Administrativa	28	2%		
Grupo de Gestión Financiera	9	1%		
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	265	15%	269	15%
Grupo de Desarrollo Asociativo	0	0%		
Grupo de Emprendimiento Y Productividad	0	0%		
Grupo de Atención Especial a Poblaciones	3	0%		
Grupo de Sinergias Institucionales	1	0%		
Dirección de Investigación y Planeación	25	1%	393	22%
Grupo Educación e Investigación	347	20%		
Grupo de Comunicaciones y Prensa	6	0%		
Grupo de Planeación y Estadística	3	0%		
Grupo de TIC's	12	1%		
Servicio Al Ciudadano - O.S.C.	893	51%	893	51%
TOTALES	1766	100%	1766	100%

Tabla 4. Cifras de los traslados internos por área

De otra parte del total de las peticiones allegas (1766), para su respectiva respuesta SC trasladó el 49% a las diferentes áreas al interior de la Unidad, donde resalta que la Dirección de Investigación y Planeación, con las inquietudes del trámite de acreditación y la Dirección de Desarrollo con las solicitudes sobre nuestra misionalidad; se ubican en segundo y tercer lugar en resolución de peticiones, con un 22% y 15% respectivamente.

En la tabla 4, se pueden ver las cifras discriminadas por área, para el 2020.

TRAMITÉ DE ACREDITACIÓN

Se define como el proceso mediante el cual la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias acredita la pertinencia y calidad de los programas en educación solidaria, establecidos en la resolución 221 de 2007 y 110 de 2016, modificada parcialmente por la resolución 332 del 2017.

Al cierre de 31 de diciembre de 2020, hay **121** entidades acreditadas

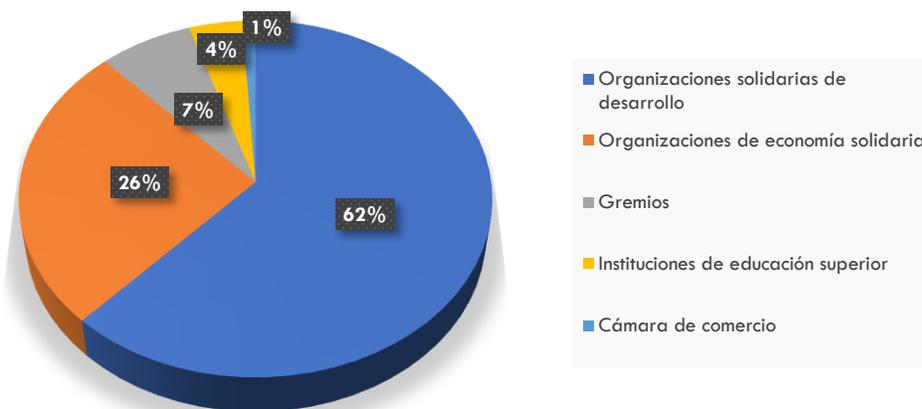
- Modalidad presencial 119
- Modalidad virtual 9

De las 121 entidades acreditadas, 49 cuentan con la acreditación en ambos programas (Curso Básico de Economía Solidaria y Curso con énfasis en Trabajo Asociado)

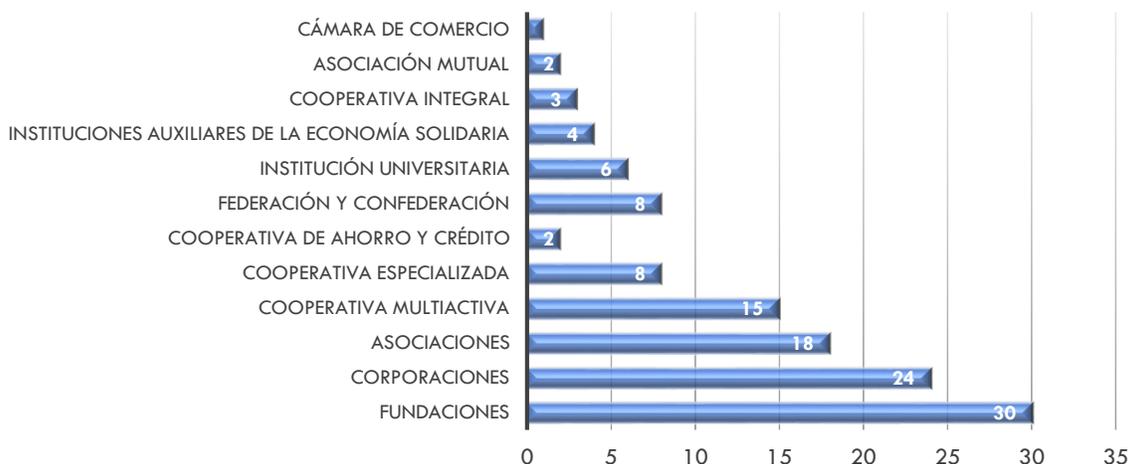
(Curso Básico de Economía Solidaria y Curso con énfasis en Trabajo Asociado)

Nuestras entidades acreditadas

- El 62% de las entidades acreditadas (76 entidades) responden al grupo del sector solidario “Organizaciones Solidarias de Desarrollo” que agrupa a Asociaciones (no mutuales), Corporaciones y Fundaciones
- El 26% de las entidades acreditadas (36 entidades) responden al grupo del sector solidario “Organizaciones de Economía Solidaria” que agrupa a Cooperativas, Instituciones Auxiliares del Cooperativismo, Asociaciones Mutuales y Fondos de Empleados
- El 7 % de las entidades acreditadas (9 entidades) responden a gremios, en sus modalidades de federaciones o confederaciones
- El 4 % de las entidades acreditadas (6 entidades) son instituciones de educación superior
- Solo 1 Cámara de Comercio, está acreditada actualmente

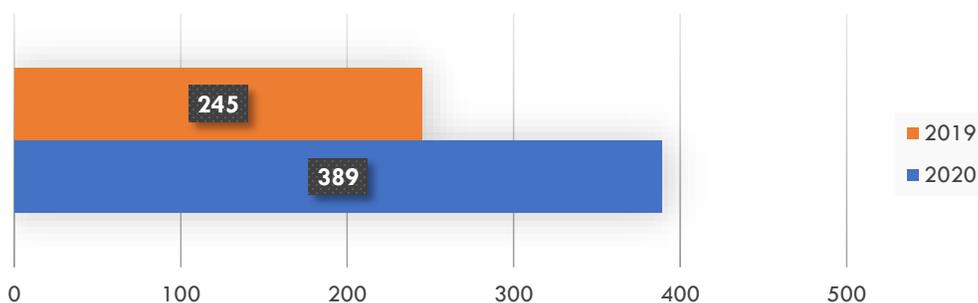


Gráfica 20. Participación por tipo de organización de las entidades acreditadas en 2020



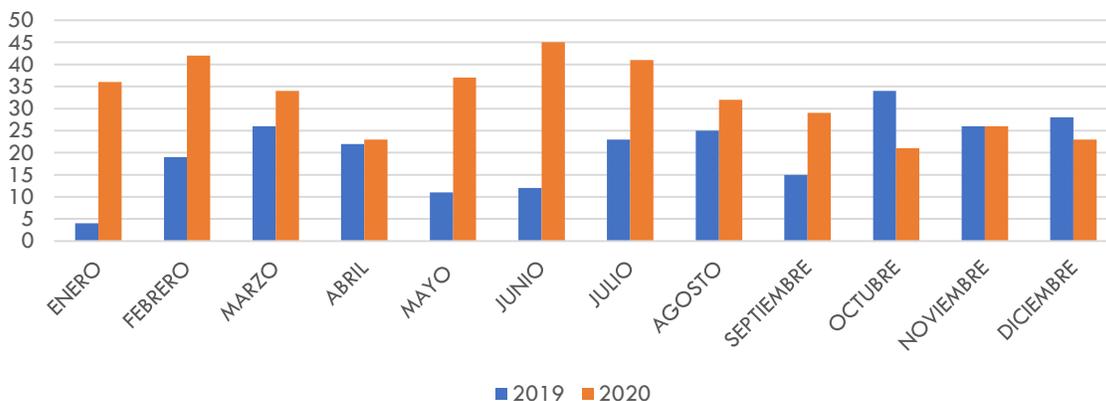
Grafica 21. Tipo de forma jurídica entidades acreditadas en 2020

Durante el año 2020, con corte 31 de diciembre 30, se han efectuado un total de 389 revisiones que se enmarcan en el proceso de evaluación de los programas educativos a acreditar.



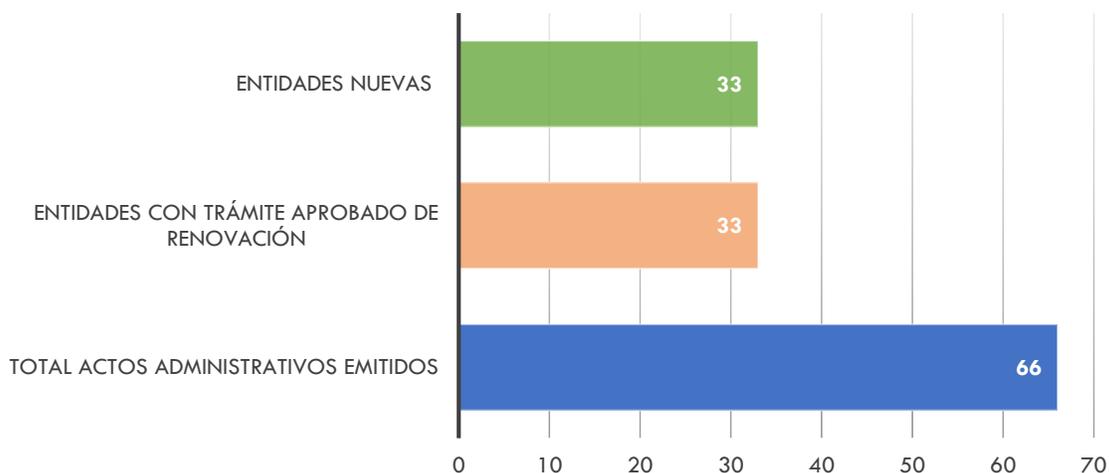
Grafica 22. Solicitudes de acreditación 2019-2020

Se evidencia un crecimiento de solicitudes del 63%, mostrando el interés de las organizaciones solidarias por realizar el trámite de acreditación.



Grafica 23. Solicitudes allegadas de acreditación 2020

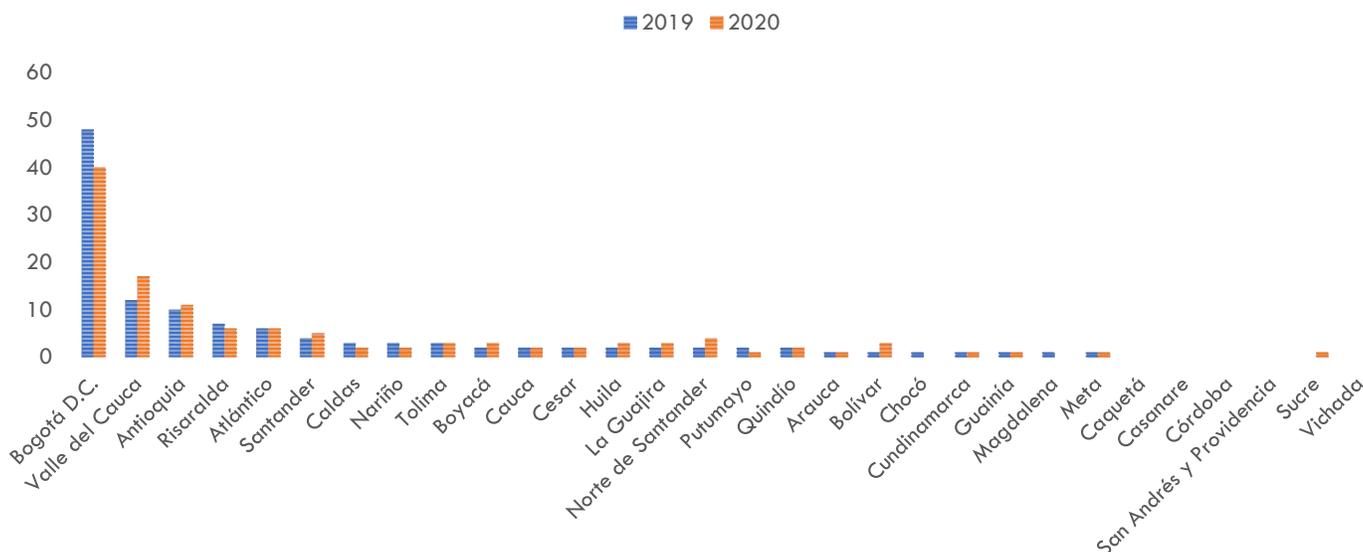
En el 2020 la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, ha emitido sesenta y seis (66) Actos Administrativos, relacionadas con el trámite de acreditación, donde se han otorgado quince (33) resoluciones de acreditación y se otorgaron veintiocho (33) renovaciones de acreditación.



Grafica 24. Resoluciones de acreditación emitidas 2020

La cantidad de solicitudes de acreditación para el 2020 aumento en un 30%, respecto al 2018. Se observa que el pico de mayor cantidad de solicitudes se ubica en el mes de octubre; para el 2018 fue el mes de julio.

Discriminación geográfica de las entidades acreditadas por la UAEOS



Grafica 25. Ubicación de las entidades acreditadas en 2020

Respecto de la discriminación de la ubicación geográfica donde se han acreditado organizaciones, se observa que, de los 32 departamentos de Colombia, contamos con entidades acreditadas en 23.

Acciones emprendidas para facilitar la comprensión del trámite, su normatividad y el manejo del aplicativo SIIA

- ✓ Elaboración de micro videos tutoriales para el manejo del SIIA
- ✓ Mejora al Manual de Usuario SIIA
- ✓ Trabajo a lenguaje claro en las observaciones realizadas, se ajustaron un total de 96 observaciones en los formularios 1 a 6 del SIIA
- ✓ Se emitió la Guía para la realización de programas educativos acreditados por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, mediados por tecnologías de la información y las comunicaciones – TICs

Fin del informe.

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

atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co

Preparado por:

Rolfi Serrano Camelo - Profesional Universitario Equipo de Educación e Investigación
Oficina de servicio al Ciudadano - 14/01/2021

Revisado por:

Carolina Bonilla Cortés- Coordinadora Equipo de Educación e Investigación - 15/01/2021

Aprobado por:

Maribel Reyes Garzón / Directora Técnica Dirección de Investigación y Planeación - 15/01/2021

Fecha de publicación: 15/01/2021