

INFORME
CUARTO
TRIMESTRE
SERVICIO AL
CIUDADANO

2023



CONTENIDO

Inicio

I. Servicio al ciudadano

a. Mecanismo para la atención al ciudadano

- Canal telefónico
- Canal virtual
- Canal personalizado
- Correo postal

b. Conceptos de relacionamiento

A. Gestión de peticiones

1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el cuarto trimestre de 2023?
2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos en el cuarto trimestre de 2023?
3. ¿Qué tan oportunos fuimos con las peticiones que respondimos en el cuarto trimestre?

B. Características de nuestros ciudadanos y grupos de valor

1. ¿Quiénes nos consultaron más durante el cuarto trimestre de 2023?
2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron durante el cuarto trimestre de 2023?
3. ¿De dónde nos consultaron durante el cuarto trimestre de 2023?

C. Preferencia en uso de canal de atención

1. ¿Qué canales de atención son los más preferidos por nuestros usuarios en el cuarto trimestre de 2023?
2. ¿Cuáles son los temas más consultados en el cuarto trimestre de 2023?

D. Satisfacción Ciudadana durante el cuarto trimestre de 2023

INICIO

El presente informe consolida la información que registramos en la Oficina de Servicio al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, de ahora en adelante Unidad Solidaria, con el fin de mostrar la gestión que realizamos durante el cuarto trimestre del 2023 a partir de la estadística producida.

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

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



I. SERVICIO AL CIUDADANO

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

El objetivo principal de generar este informe es presentar las estadísticas del servicio al ciudadano en el último trimestre (octubre, noviembre y diciembre) mostrando la gestión de

peticiones adelantada durante el año 2023, así como el nivel de satisfacción con respecto al servicio, aportando en las acciones de medición, seguimiento y acciones de mejora.

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

a | Mecanismo para la atención al ciudadano

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



Canal Telefónico:

PBX 601 327 52 52 Ext. 301
Línea gratuita nacional:
018000122020



Correo Institucional:

atencionalciudadano
@unidadsolidaria.gov.co
Chat vía WhatsApp:
322 844 45 59



**Página web y chat web
Formulario web PQRD**

www.unidadsolidaria.gov.co



Presencial:

Carrera 10 No 15-22 Bogotá.
Lunes a viernes
8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Correo Postal

Comunicaciones radicadas en nuestra sede nacional Carrera 10 No 15-22, Bogotá, D.C. En la Ventanilla de correspondencia de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.



Cita presencial o virtual

Para atenciones especializadas contamos con el servicio de agendamiento de citas presencia y/o citas de formulario web.

b | Conceptos de relacionamiento

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

Tabla 1. Conceptos de relacionamiento

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
APLICATIVO WEB PQRD	Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar las solicitudes.
GRUPO DE VALOR	Conjunto de ciudadanos a los que se dirige la oferta de bienes servicio de las entidades públicas, para satisfacer un derecho constitucional o resolver sus problemas o necesidades. (DAFP)
PQRDS	Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.
PETICIÓN	Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles Cuando la petición de información proviene de otra Entidad pública dentro de los 10 días hábiles, de miembros del Congreso o el Defensor del pueblo dentro de los 5 días
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Tiempo de respuesta: 10 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación que no necesariamente está relacionada con los servicios propios de la Entidad. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles
PETICIÓN DE CONSULTA	Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Tiempo respuesta: 30 días hábiles.
RECLAMO	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles
QUEJA	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Tiempo de respuesta: 10 días hábiles

DENUNCIA	Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado. Tiempo de respuesta: 10 días hábiles
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCIÓN	“Permite al ciudadano informar sobre eventos, riesgos, delitos, o situaciones que afectan derechos fundamentales, con el fin de que la entidad competente actúe de manera preventiva o correctiva” Transparencia por Colombia (2016) Tiempo de respuesta: 15 días hábiles
SUGERENCIA	Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles
TRÁMITE	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
RECURSOS	Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

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

A. Gestión de peticiones

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

Durante este periodo gestionamos 514 peticiones, dimos respuesta al 96% de ellas y quedaron en trámite el 4%. Con relación al trimestre inmediatamente anterior se presentó una leve reducción del 2,2%. De esta manera de las 1827 peticiones que se atendieron durante el año 2023 el 57% se concentraron en la segunda mitad.

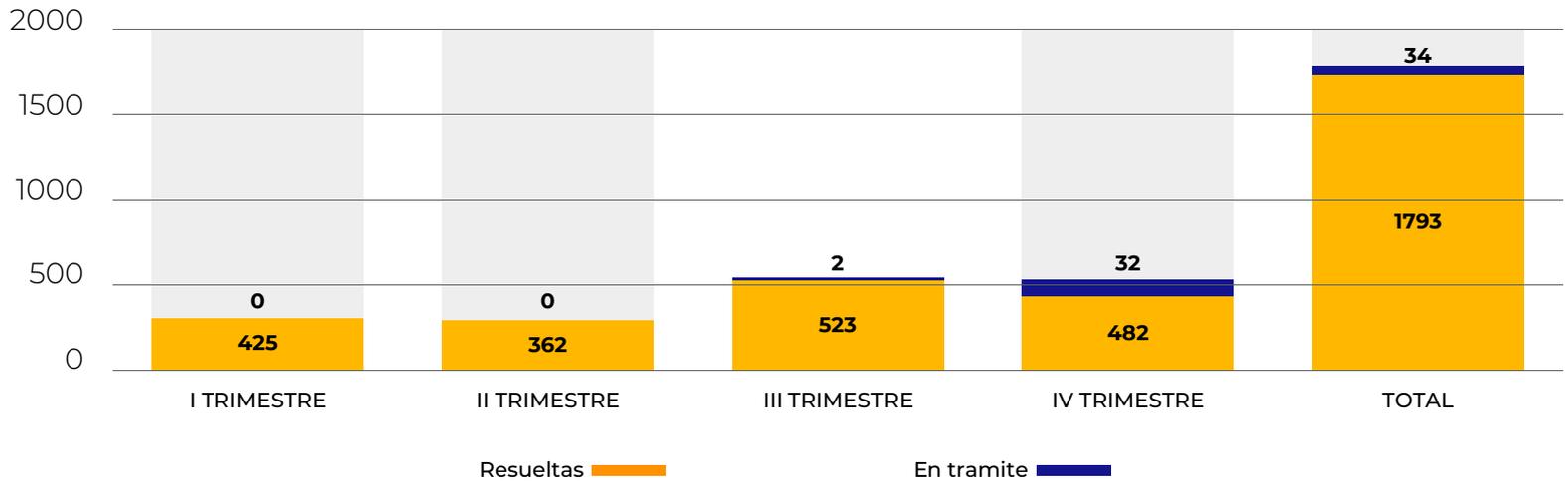
Tabla 2. Estado de peticiones 2023 por trimestre

Estado de peticiones	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Resueltas	425	100%	362	99%	523	99%	482	96%	1793	98%
En trámite	0	0%	0	1%	2	1%	32	4%	34	2%
Total	425	100%	363	100%	525	100%	514	100%	1827	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano actualizado al 31 de diciembre de 2023.

Gráfica 1.

Total de peticiones por trimestre en 2023



La gráfica muestra una mayor atención en los dos últimos trimestres del año, lo que pudo estar relacionado con los eventos que se desarrollaron y que marcó un mayor acercamiento con los actores regionales de la economía solidaria, social, comunitaria y popular. **Como ya habíamos señalado en el informe anterior, el aumento en el tercer trimestre está relacionado con la realización de la Asamblea Nacional de Economía Popular, Solidaria y Comunitaria en la ciudad de Neiva los días 28 y 29 de julio, evento que contó**

con la asistencia del presidente de la República Gustavo Petro. Mientras que el último trimestre también contó con eventos importantes como la Asamblea de Cierre en la ciudad de Ibagué el 21 de diciembre. Sin embargo, el mes más consultado fue noviembre, lo cual indica que es importante analizar los temas de consulta de ese mes.

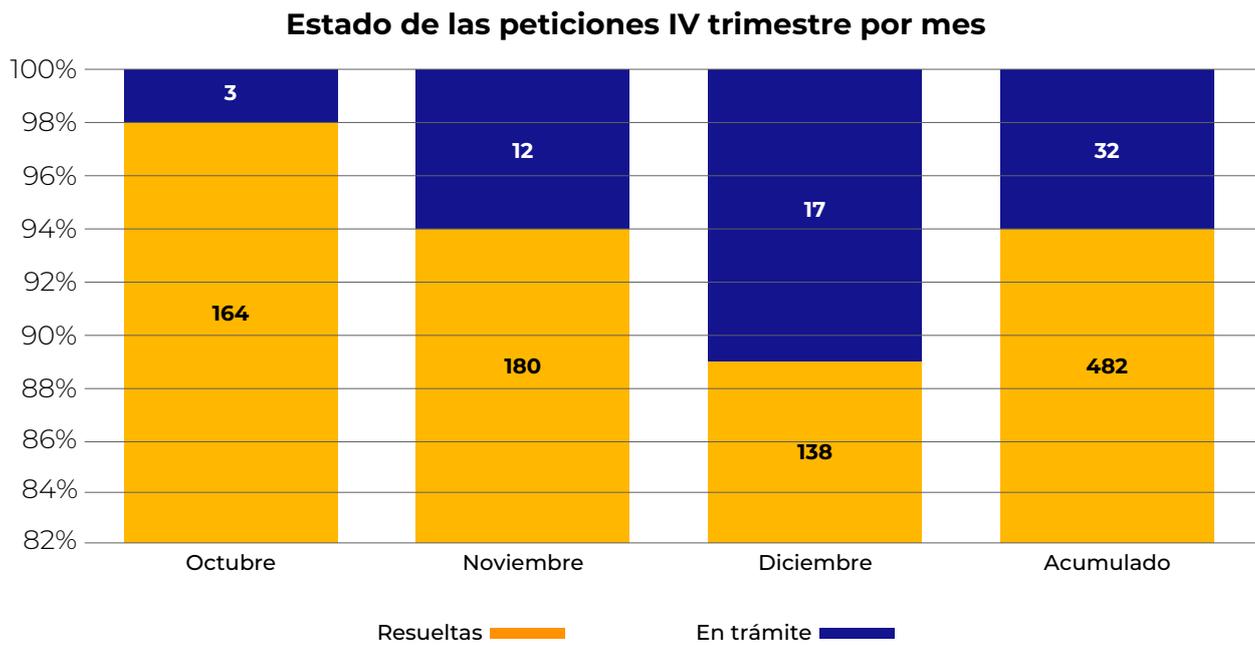
A continuación, detallaremos el comportamiento de las peticiones en los meses del cuarto trimestre.

Tabla 3. Estado de peticiones IV trimestre diferenciando cada mes

Estado de peticiones	Octubre		Noviembre		Diciembre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Resueltas	164	98%	180	93%	138	93%	482	94%
En trámite	3	2%	12	7%	17	7%	32	6%
Total	167	100%	192	100%	155	100%	514	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano octubre - diciembre de 2023

Gráfica 2.



De las 514 peticiones registradas en el último trimestre del año 2023, el mes que presentó más peticiones fue noviembre, con 193 peticiones, lo que representó el 37.5%, mientras que diciembre obtuvo menor demanda registrándose solamente 155 peticiones, lo que representó el 30% del total del trimestre. Además, la gráfica nos muestra en octubre una gestión adecuada de cierre de peticiones.

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

Las peticiones que más recibimos fueron de información, las cuales representaron el 65% del total de las PQRDS del último trimestre, lo que significó el interés por conocer y utilizar los servicios y productos ofrecidos por la Unidad Solidaria. Estas disminuyeron en un 22,3% con relación al trimestre inmediatamente anterior, y mantuvieron una tendencia de aumento con relación a los dos trimestres iniciales.

En segundo lugar, se registraron las peticiones relacionadas con el trámite de acreditación, representando el 21 % del total de peticiones, que tiene que ver con la autorización que otorga la Unidad Solidaria mediante resolución a instituciones sin ánimo de lucro para impartir educación solidaria. información

o asistencia brindada para presentar la solicitud, incluyendo los inconvenientes o fallas técnicas en la plataforma de SIIA, el estado de la misma. Es importante validar correspondencia entre tema de acreditación y su clasificación como trámite, como ocurrió en este último trimestre.

En un tercer lugar aparecieron las peticiones de documento y los derechos de petición, que durante este trimestre representaron el 5% del total.

Si bien el artículo 13 de la Ley 1755/2015 señala que los derechos de petición no tienen que expresar serlo, se comenzaron desde el tercer trimestre a registrar de manera han destacado para hacer notar el uso de tipo de petición por parte de la ciudadanía.

Tabla 4. Tipo de Peticiones 2023 por Trimestre

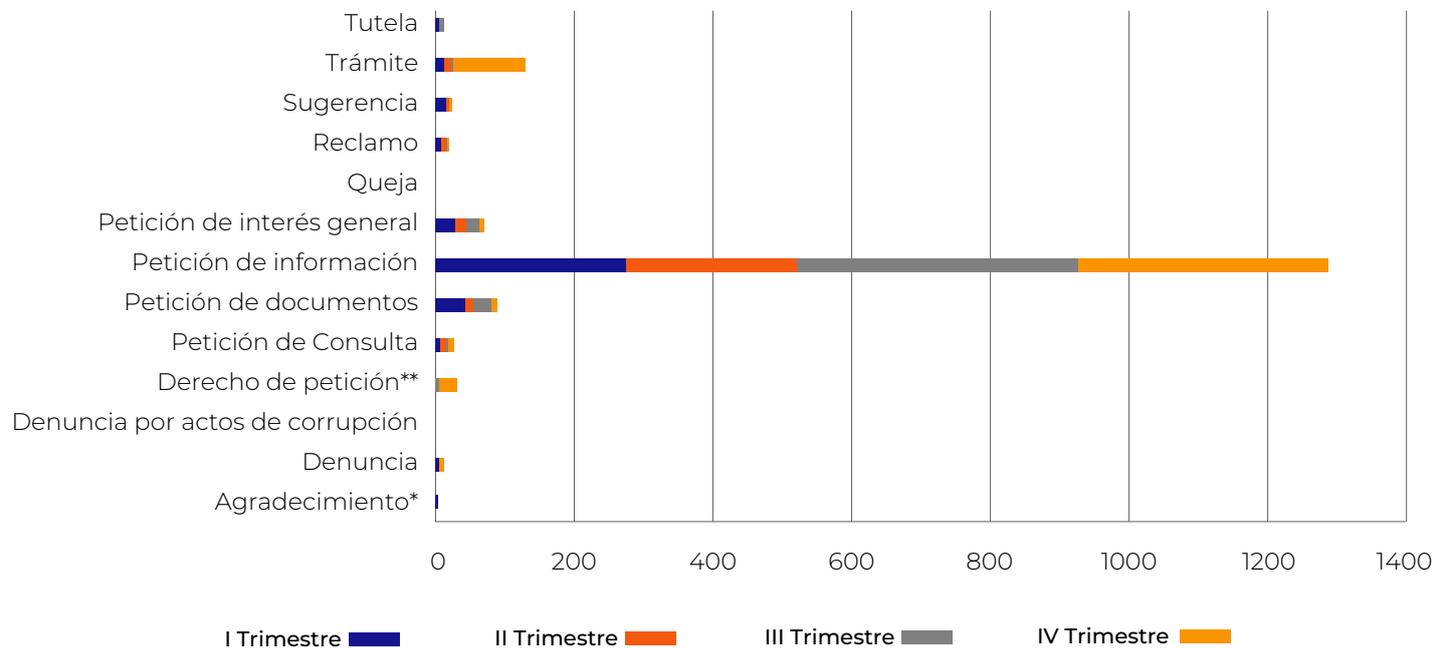
Tipo de PQRDS	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Agradecimiento*	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
Denuncia	1	0%	1	0%	6	1%	1	0%	9	0%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Derecho de petición**	0	0%	0	0%	12	2%	28	5%	40	3%
Petición de Consulta	16	4%	14	4%	6	1%	7	1%	43	3%
Petición de documentos	57	13%	22	6%	30	6%	27	5%	136	7%
Petición de información	256	60%	275	76%	430	82%	334	65%	1295	71%
Petición de interés general	42	10%	20	6%	34	6%	6	1%	102	6%
Queja	1	0%	5	1%	1	0%	0	0%	7	0%
Reclamo	5	1%	8	2%	4	1%	4	1%	21	1%
Sugerencia	18	4%	6	2%	0	0%	7	1%	31	2%
Trámite	19	4%	11	3%	1	0%	100	21%	131	7%
Tutela	8	2%	1	0%	1	0%	0	0%	10	0%
TOTALES	425	98%	363	100%	525	100%	514	100%	1827	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano con corte al 31 de diciembre de 2023.

*Categoría en el primer reporte omitida en el tercer trimestre

** Los derechos de petición se destacaron a partir del tercer trimestre

Gráfica 3. Tipo de peticiones 2023 por trimestre



La gráfica acentúa la preponderancia de las peticiones de información durante el año, la participación de las peticiones de interés general y de documento. Además, el aumento de las peticiones de trámite en el último trimestre, reflejando la necesidad de verificar el registro entre tema de consulta y tipología de este tipo de petición

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

Tabla 5. Tipo de peticiones IV trimestre diferenciando cada mes

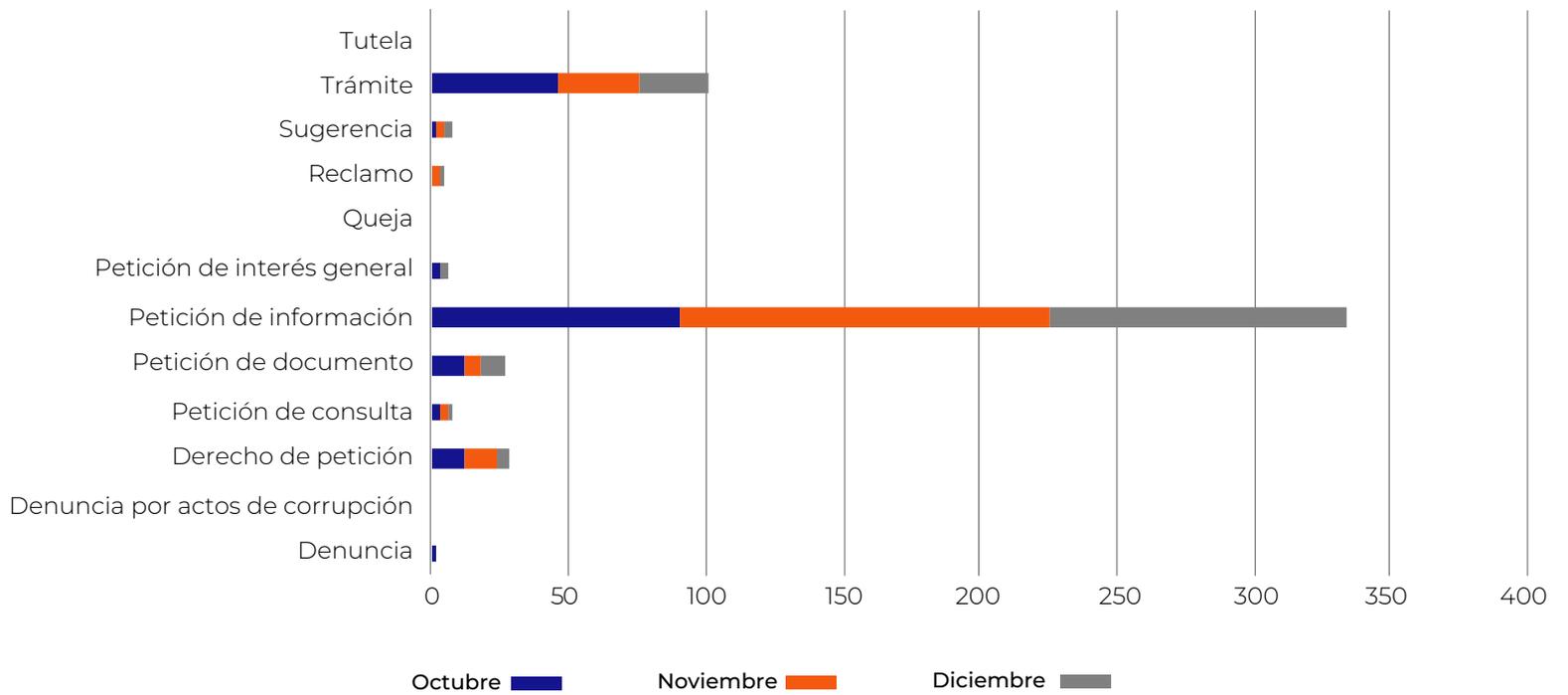
Tipo de PQRDS	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Denuncia	1	1%	0	0%	0	0%	1	0%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Derecho de petición	12	7%	12	6%	4	3%	28	5%
Petición de consulta	3	2%	3	2%	1	1%	7	1%
Petición de documento	12	7%	5	3%	10	6%	27	5%
Petición de información	91	54%	135	70%	108	70%	334	65%
Petición de interés general	2	1%	1	1%	3	1%	6	1%
Queja	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamo	0	0%	2	1%	2	1%	4	1%
Sugerencia	1	1%	3	2%	3	2%	7	1%
Trámite	45	27%	31	16%	24	16%	100	21%
Tutela	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Totales	167	100%	192	100%	155	100%	514	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano octubre-diciembre de 2023

Como apreciamos en los valores de la tabla y en su correspondiente gráfica, el mes en el que más se recibió petición de información fue noviembre y diciembre con un 70%. En el caso de peticiones relacionadas con el trámite, octubre fue le mes más requerido con un 27 % seguido de noviembre que representó el 15% del total de peticiones del mes.

Gráfica 4.

Tipo de peticiones IV trimestre diferenciado por mes



Durante este trimestre no se presentaron quejas, ni denuncias por actos de corrupción, ni tampoco llegaron tutelas. Sin embargo, si se presentaron algunos reclamos y sugerencias:

En cuanto a los 4 reclamos registrados: uno correspondía al trámite a otra entidad; un segundo al proceso de formación solidaria con aliado; otro por tratamiento del diagnóstico de la realidad de la actividad pesquera en una Asamblea Regional; y el último por cambio en temas logístico en desplazamiento al Congreso Nacional de Educación Solidaria.

En cuanto a la denuncia registrada en el último trimestre, estaba relacionada con la solicitud de documentación en proceso jurídico por mora en el pago de aportes, que denota una clasificación inadecuada de la petición.

Finalmente, se presentó una sugerencia en el trámite de acreditación para que pueda contemplarse la participación de empresas del sector privado, ya que están involucradas con temas de tecnología e innovación.

3. ¿Qué tan oportunos fuimos con las peticiones que respondimos en el cuarto trimestre?

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

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

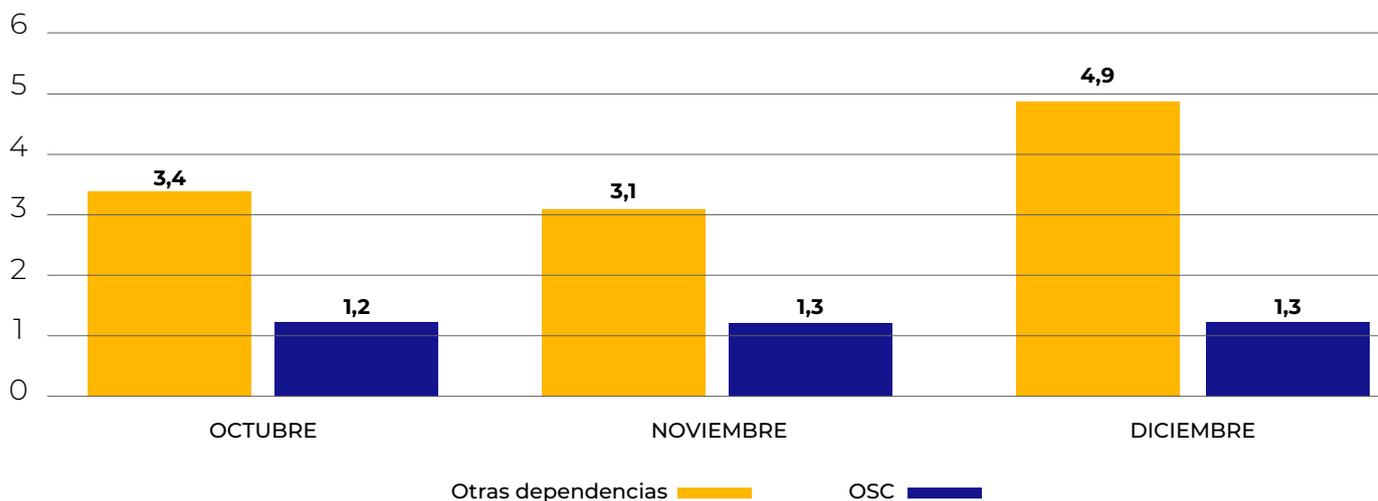
Para dar cuenta de la oportunidad en la respuesta que brindamos a la ciudadanía, se tienen dos indicadores de medición mensual. Uno, **“Tiempo de respuesta Oficina de Servicio al Ciudadano en la gestión de peticiones”** que mide el tiempo promedio de las repuestas que

hacen directamente desde el servicio al ciudadano, y que busca emplear como máximo 2 días. El otro, “Tiempo de respuesta de otras dependencias de la Unidad Solidaria en la gestión de peticiones” mide las respuestas que requieren un nivel de competencia específico y se estableció como meta de gestión interna dar repuesta en menos de 10 días, teniendo en cuenta lo ya anotado.

En este último trimestre, desde la Oficina de Servicio al ciudadano **atendimos las peticiones en un tiempo promedio de respuesta 1,27 días, estando dentro del rango esperado y mostrando una atención oportuna** para la ciudadanía. En este periodo, el mes del que más se distanció del promedio de 1,01 fue en el mes de agosto con 1,34 días; en esto quizá influyó los tiempos para efectuar los traslados de peticiones que no correspondían con los productos y servicios de la entidad, como se puede observar en la siguiente gráfica:

Gráfica 5.

Indicadores tiempo de respuesta en la gestión de peticiones IV trimestre



En el caso de las peticiones resueltas por otras dependencias, el tiempo de respuesta durante el último trimestre reveló un aumento del tiempo de casi 5 días, siendo el mes de noviembre el que registró más diligencia en la gestión con un tiempo 3.1. Los resultados arrojados se ubican en un tiempo muy oportuno de respuesta.

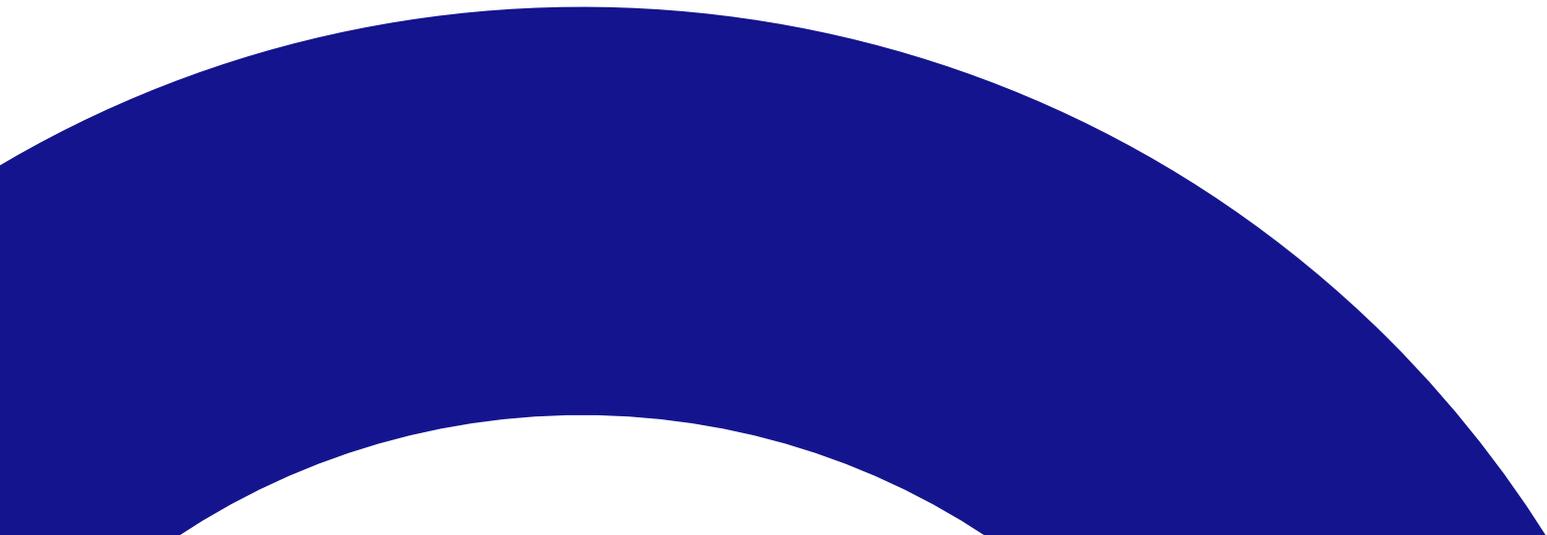
Ahora bien, desde la oficina de Servicio al Ciudadano respondimos el 55% de las peticiones que se recibieron durante el último trimestre del año, **lo que indica que aumentamos un 16% la atención registrada en el trimestre inmediatamente anterior, como se muestra en la tabla y en la gráfica correspondiente.**

Tabla 6. Peticiones atendidas por área 2023 según trimestre

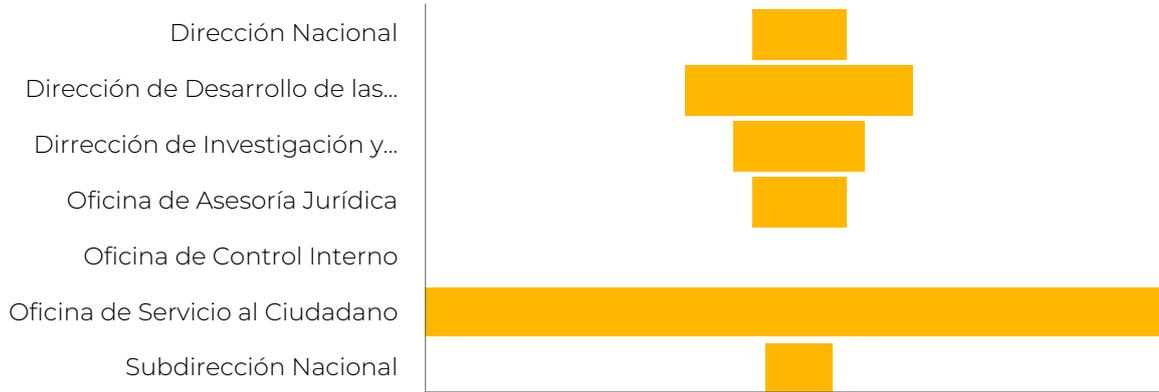
Peticiones por área	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Dirección Nacional	21	5%	28	8%	26	5%	36	7%	111	6%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	89	20%	70	19%	145	28%	83	17%	387	23%
Dirección de Investigación y Planeación	39	9%	34	9%	45	9%	52	10%	170	9%
Oficina Asesora Jurídica	36	8%	24	7%	48	9%	33	7%	141	8%
Oficina de Control Interno	0	0%	1	0	0	0%	0	0%	1	0%
Oficina Servicio al Ciudadano	180	42%	168	46%	243	46%	282	55%	873	45%
Subdirección Nacional	60	14%	38	11%	18	3%	28	5%	144	9%
Totales	425	100%	363	100%	525	100%	514	100%	1827	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano con corte a 31 de diciembre de 2023

En un segundo y tercer lugar en la gestión de peticiones aparece la Dirección de Desarrollo y la Dirección de Investigación y Planeación respectivamente, destacando los temas misionales que la Unidad Solidaria desarrolla en el fomento de la economía social, solidaria, comunitaria y popular, además de los temas relacionados con los procesos de educación solidaria como se observa en la gráfica:



Gráfica 6.
Peticiones atendida por área IV trimestre



Al detallar el comportamiento por dependencia durante los meses del último trimestre, observamos que ninguna de las áreas logró acercarse al trabajo que desarrollamos desde la Oficina de Servicio al Ciudadano en la gestión de peticiones.

En cuanto a los traslados realizados a otras áreas evidenciaron que la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones solidarias es el área más solicitada, para atender las solicitudes allegadas por nuestros peticionarios en los temas de su competencia como son acompañamiento, asistencia técnica en la creación, fortalecimiento e integración de las organizaciones solidarias en los territorios del país. El mes en el que más peticiones recibieron fue noviembre con un 22% como se muestra en la tabla No 7 y la respectiva gráfica.

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

Peticiones por área	Octubre		Noviembre		Diciembre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Dirección Nacional	15	9%	15	8%	26	4%	36	7%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	24	14%	43	22%	16	10%	83	16%
Dirección de Investigación y Planeación	28	17%	12	6%	12	8%	52	10%
Oficina Asesora Jurídica	17	10%	7	4%	9	6%	33	6%
Oficina de Control Interno	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Oficina Servicio al Ciudadano	72	43%	103	54%	107	69%	282	54%
Subdirección Nacional	11	7%	12	6%	5	3%	28	5%
Totales	167	100%	192	100%	155	100%	514	100%

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

Los datos también nos sugieren que dependencias como la Dirección de Investigación y Planeación lograron sobresalir por los temas de educación solidaria y liderar el trámite de educación.

Gráfica 7.

Peticiones atendidas por área IV trimestre discriminada por mes



B. Características de nuestros ciudadanos y grupos de valor

1. ¿Quiénes nos consultaron más durante el cuarto trimestre de 2023?

De las 514 peticiones recibidas durante el cuarto trimestre, los que más nos consultaron a través de nuestros canales fueron los ciudadanos que representaban una persona jurídica, en un 62%. De esta manera, continuamos la tendencia del trimestre inmediatamente anterior enfatizando el trabajo misional que tiene la Unidad Solidaria.

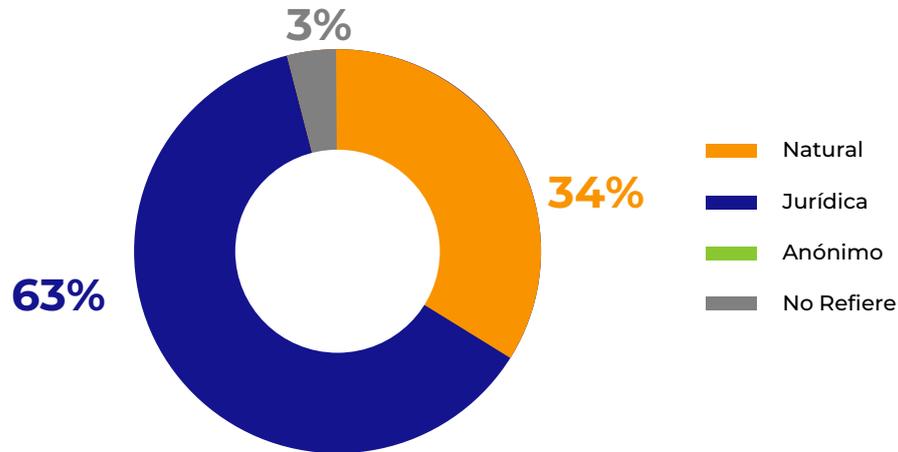
Tabla 8. Peticiones por trimestres 2023 según tipo de persona

Discriminación por tipo de persona	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Natural	222	52%	146	40%	60	11%	175	34%	603	33%
Jurídica	197	46%	209	58%	354	67%	322	63%	1082	60%
Anónimo	6	1%	8	2%	100	19%	0	0%	114	6%
No refiere	0	0%	0	0%	11	2%	17	3%	28	0,9%
TOTAL	425	100%	363	100%	525	100%	514	100%	1827	100%

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

En el acumulado del año 2023, los ciudadanos en su calidad de persona jurídica son los que más presentan peticiones, seguidos de persona natural en un 33%. Aparece un 9% de personas clasificadas como anónimo. Sin embargo, se vuelve necesario revisar si se está registrando adecuadamente.

Gráfica 8.
Peticiones según tipo de personas IV trimestre 2023



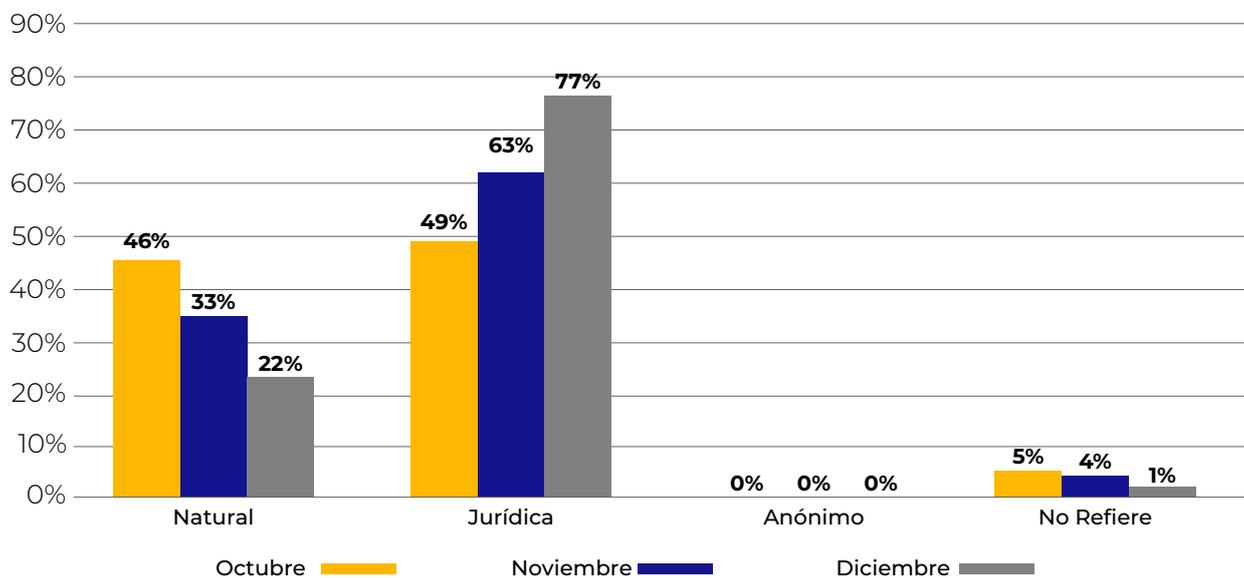
A continuación, observemos el comportamiento de las peticiones según los usuarios durante los meses trimestre

Tabla 9. Peticiones según tipo de persona IV trimestre discriminada por mes

Discriminación por tipo de persona	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Natural	77	46%	164	33%	34	22%	175	34%
Jurídica	81	49%	121	63%	120	77%	322	64%
Anónimo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No refiere	9	5%	7	4%	1	1%	17	3%
TOTAL	167	100%	192	100%	155	100%	514	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano octubre a diciembre 2023

Gráfica 9.
Estado de las peticiones IV trimestre por mes



Las peticiones realizadas por personas jurídica fueron mayoría en el mes de diciembre con 77 %, mientras que las personas naturales fueron notorias en el mes de octubre con un 46%. El aumento de la participación de la persona jurídica en los dos últimos meses se relaciona con los servicios como el trámite de acreditación y las actividades como eventos realizados en este periodo cuyo destinatario son organizaciones solidarias, es decir, personas jurídicas.

2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron durante el cuarto trimestre de 2023?

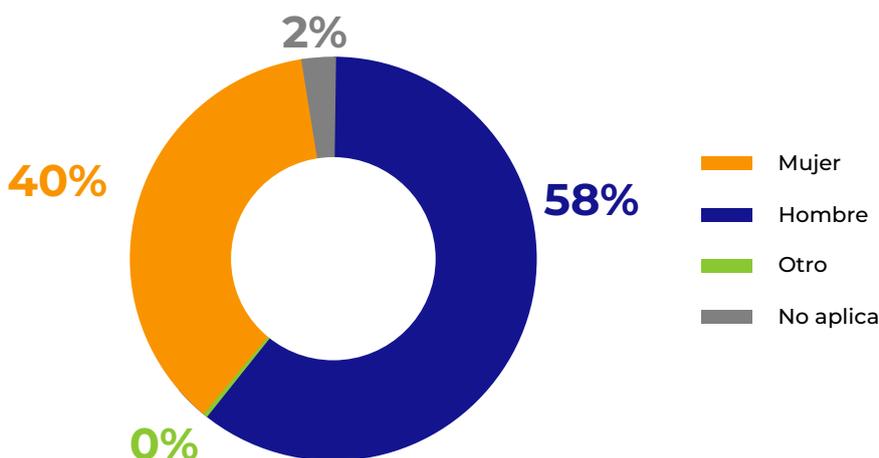
En el cuarto trimestre se mantuvo la tendencia de una mayor participación de los hombres en la presentación de las peticiones con un 58%, lo que significa que en comparación con las mujeres las superaron en un 18%. Sin embargo, hubo una reducción del 4% con relación al trimestre inmediatamente anterior. Solamente el 2 % se presentó bajo la Razón Social de persona jurídica, como presentamos en la tabla y gráfica respectivamente.

Tabla 10 Peticiones por trimestres según sexo

Discriminación por sexo	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hombres	226	53%	185	51%	314	60%	300	58%	1025	56%
Mujeres	172	40%	140	39%	203	39%	205	40%	720	39%
Otro	12	3%	1	0%	1	0%	0	0%	14	0,7%
No aplica	15	4%	37	10%	7	1%	9	2%	68	4%
TOTAL	425	100%	363	100%	525	100%	514	100%	1827	100%

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

Gráfica 10
Peticiones según sexo IV trimestre 2023



En el acumulado del año 2023 los hombres siguen lideraron la presentación de peticiones con un 55% del total. A continuación, observemos el comportamiento de las peticiones según los usuarios durante los meses del trimestre.

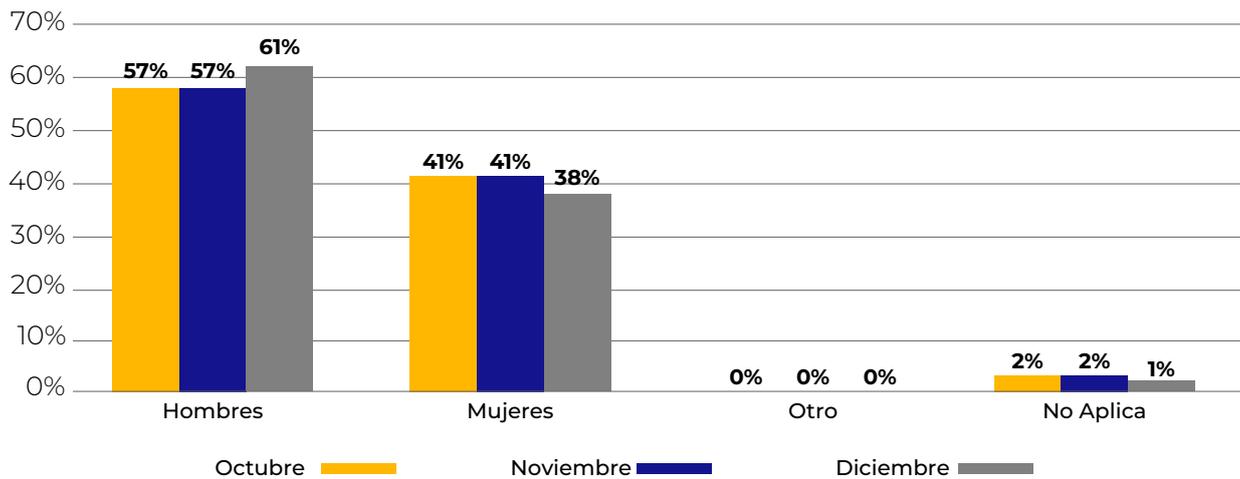
Tabla 11. Peticiones según sexo en IV trimestre discriminada por mes

Discriminación por sexo	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hombres	96	57%	109	57%	94	61%	299	63%
Mujeres	68	41%	79	41%	59	38%	206	34%
Otro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No aplica	3	2%	4	2%	2	1%	9	3%
TOTAL	167	100%	192	100%	155	100%	514	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano octubre a diciembre 2023

Gráfica 11.

Peticiones según sexo IV trimestre discriminada por mes



En este último trimestre los hombres mantuvieron su liderazgo en la presentación de peticiones, especialmente en el mes de diciembre; mientras que las mujeres sobresalieron en octubre y noviembre con un 41%.

3. ¿De dónde nos consultaron durante el cuarto trimestre de 2023?

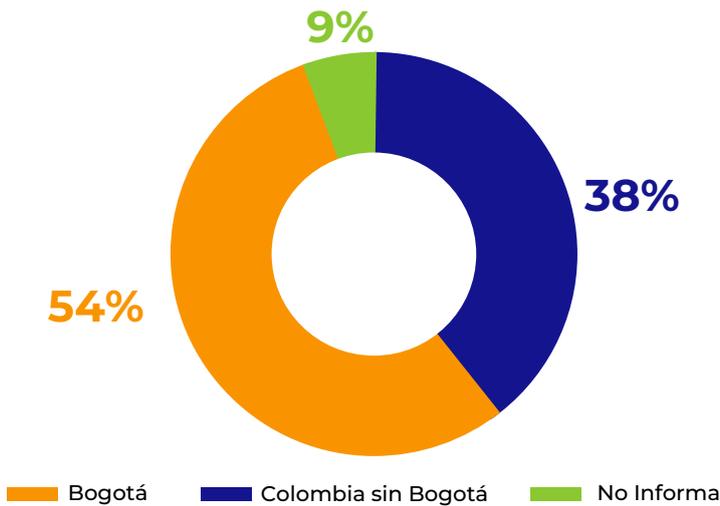
Durante el cuarto trimestre se mantuvo la tendencia de una mayor demanda de peticiones desde las regiones, la cual representó el 54 % del total registrado. En comparación con el tercer trimestre, hubo una reducción del 6%. Sin embargo, los servicios y actividades de la Unidad Solidaria del último trimestre sustentaron la demanda regional.

Tabla 12. Origen de Peticiones por trimestres 2023

Origen de peticiones	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bogotá	170	40%	146	40%	151	29%	195	38%	662	36%
Colombia in Bogotá	164	39%	158	44%	314	60%	275	54%	911	50%
No Informa	91	21%	59	16%	60	11%	44	9%	254	14%
Total, general	425	100%	363	100%	525	100%	514	100%	1827	100%
Total, Sin "No informa"	334	79%	304	88%	465	89%	470	91%	1573	86%

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

Gráfica 12
Origen de peticiones IV trimestre



En el acumulado del año 2023, la diferencia entre las demandas de las regiones y Bogotá es solamente de 14 puntos porcentuales. A continuación, presentamos el comportamiento de las peticiones por los meses del trimestre.

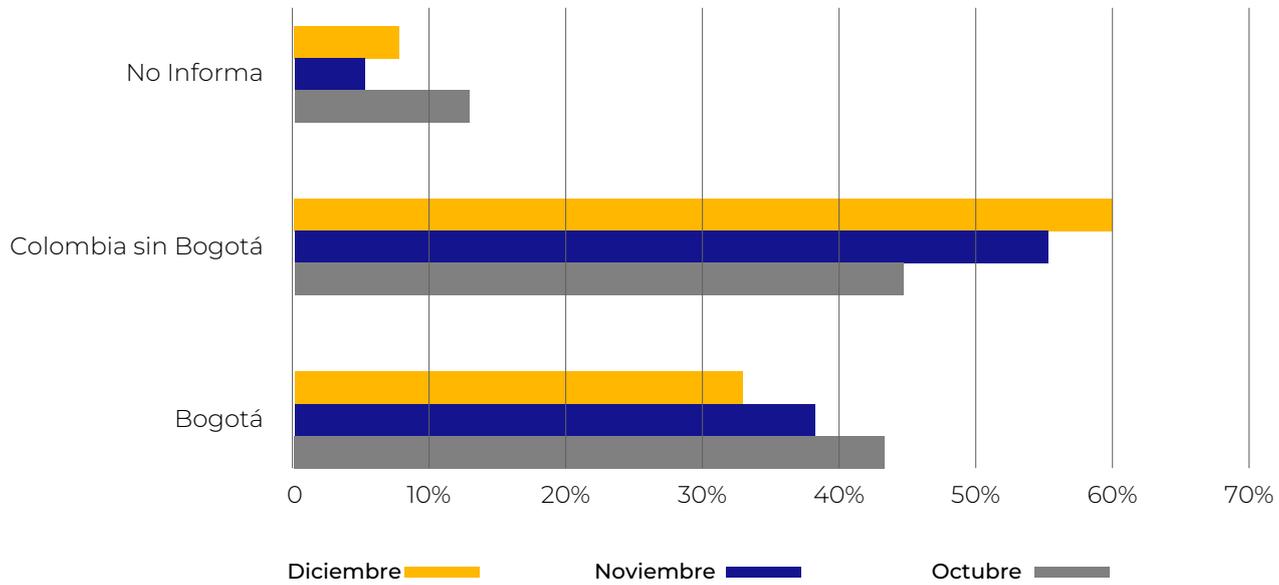
Tabla 13. Origen de Peticiones IV trimestre discriminada por mes
Origen de Peticiones III trimestre discriminada por mes

Origen de peticiones	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bogotá	72	43%	73	38%	50	32%	195	38%
Colombia sin Bogotá	75	45%	108	56%	92	60%	275	54%
No Informa	20	12%	12	6%	12	8%	44	9%
Total general	167	100%	193	100%	154	100%	514	100%
Total Sin "No informa"	147	88%	181	94%	142	92%	470	91%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano octubre a diciembre 2023

Gráfica 13.

Origen de peticiones IV trimestre discriminada por mes



En octubre las peticiones se originaron principalmente en los siguientes departamentos:

departamentos: Nariño, 7%; Valle, 6%; Antioquia, Bolívar, Boyacá, Huila, Norte de Santander, 5%. No se recibió ninguna petición de Amazonas, Casanare, Guainía, Quindío, Sucre, Vaupés y Vichada.

En noviembre, los departamentos de donde más llegaron peticiones fueron los siguientes:

Antioquia, 7%; Cauca y Norte de Santander, 6%; Nariño, 4%; Bolívar y Meta, 3%. No recibimos peticiones de los departamentos de Amazonas, Casanare, Guainía, Guaviare, Huila, Quindío, Sucre, San Andrés, Vaupés y Vichada.

En diciembre las peticiones provinieron principalmente de los siguientes departamentos:

Tolima; 8%; Valle, Cauca, 6%; Antioquia, 5%; Caldas, 4%. No se recibió ninguna petición de Amazonas, Guainía, Guaviare, Magdalena, Quindío, San Andrés Vaupés y Vichada.

Vale destacar que los departamentos que no buscaron nuestra atención a los canales de la sede principal, también cuentan con profesionales gestores territoriales que brindan atención a las organizaciones y ciudadanos.



4. ¿Qué tipo de usuario nos consultó durante el cuarto trimestre de 2023?

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



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

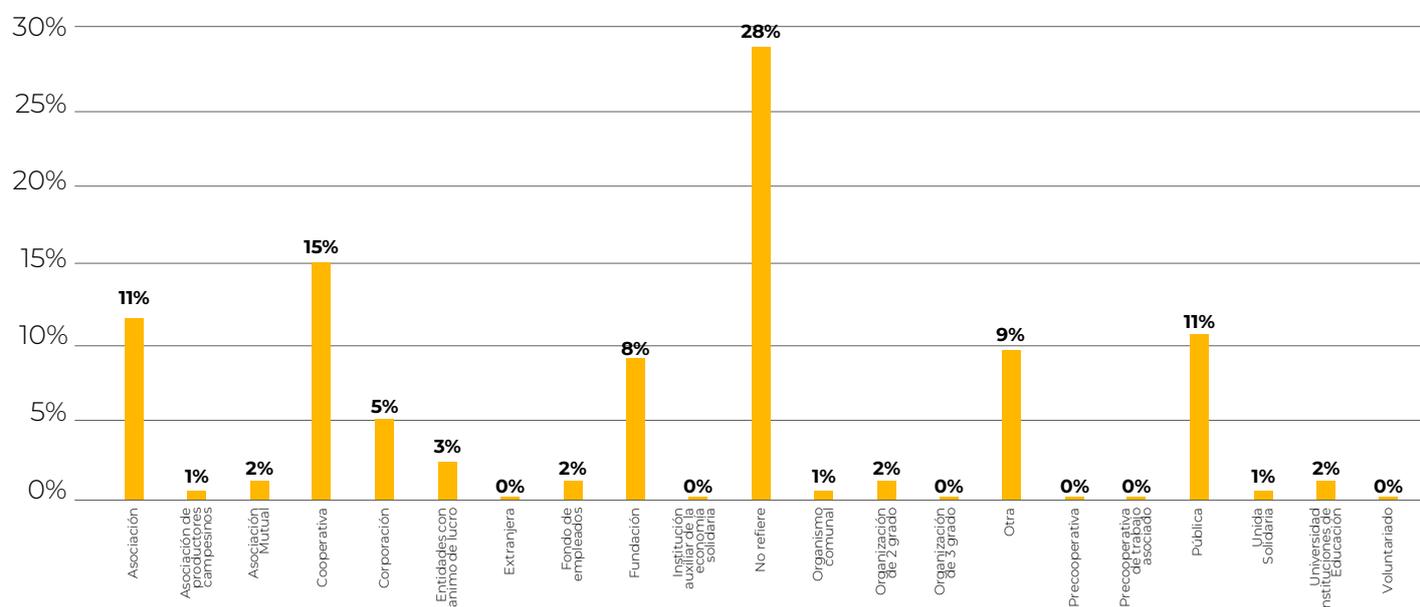
Fuente: Tomado de documento de caracterización vigente.

Tabla 14. Usuarios y Grupos de valor en los trimestres

Tipo Organización	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asociación	19	4%	15	4%	50	9,5	54	11%	138	8%
Asociación de productores campesinos	0	0%	1	0%	2	0,4	4	1%	7	0%
Asociación Mutual	2	0%	5	1%	3	0,6	9	2%	19	1%
Cooperativa	35	8%	39	10%	85	16,2	74	15%	233	13%
Corporación	13	3%	13	4%	28	5,3	25	5%	79	4%
Entidades con animo de lucro	4	1%	13	4%	10	1,9	15	3%	42	2%
Extranjera	1	0%	1	0%	0	0,0	2	0%	4	0%
Fondo de empleados	0	0%	3	1%	6	1,1	8	2%	17	1%
Fundación	24	6%	21	6%	38	7,2	41	8%	122	7%
Institución auxiliar de la economía solidaria	0	0%	0	0%	0	0,0	0	0%	0	0%
No refiere	184	43%	160	44%	139	26,5	145	28%	632	35%
Organismo comunal	2	0%	3	1%	7	1,3	7	1%	19	1%
Organización de 2 Grado	4	1%	3	1%	10	1,9	8	2%	27	1%
Organización de 3 Grado	3	1%	2	1%	1	0,2	0	0%	6	0%
Otra	55	13%	10	3%	54	10,3	45	9%	164	9%
Precooperativa	2	0%	0	0%	2	0,4	0	0%	4	0%
Precooperativa de trabajo asociado	0	0%	0	0%	0	0,0	0	0%	0	0%
Pública	69	16%	59	16%	71	13,5	58	11%	258	14%
Unidad Solidaria	1	0%	0	0%	3	0,6	6	1%	10	1%
Universidad Instituciones de Educación	7	2%	15	4%	13	2,5	8	2%	43	2%
Voluntariado	0	0	0	0%	3	0,6	0	0%	3	0%
Total	425	98%	363	100%	525	100%	509	100%	1827	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero a diciembre 2023

Gráfica 15. Usuarios y grupos de valor IV trimestre



Durante el cuarto trimestre. Ya propiamente en organizaciones solidarias que atendemos sobresalen las cooperativas que representan el 16.2%, seguido de entidades públicas, 13,5%. Asimismo, sobresale en la gráfica la categoría no refiere con 28% en la que se incluye a personas naturales y aquellas que no dieron sus datos completos para ubicarlas en algún tipo de organización.

C. Preferencia en uso de canal de atención

1. ¿Qué canales de atención son los más preferidos por nuestros usuarios en el cuarto trimestre de 2023?

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

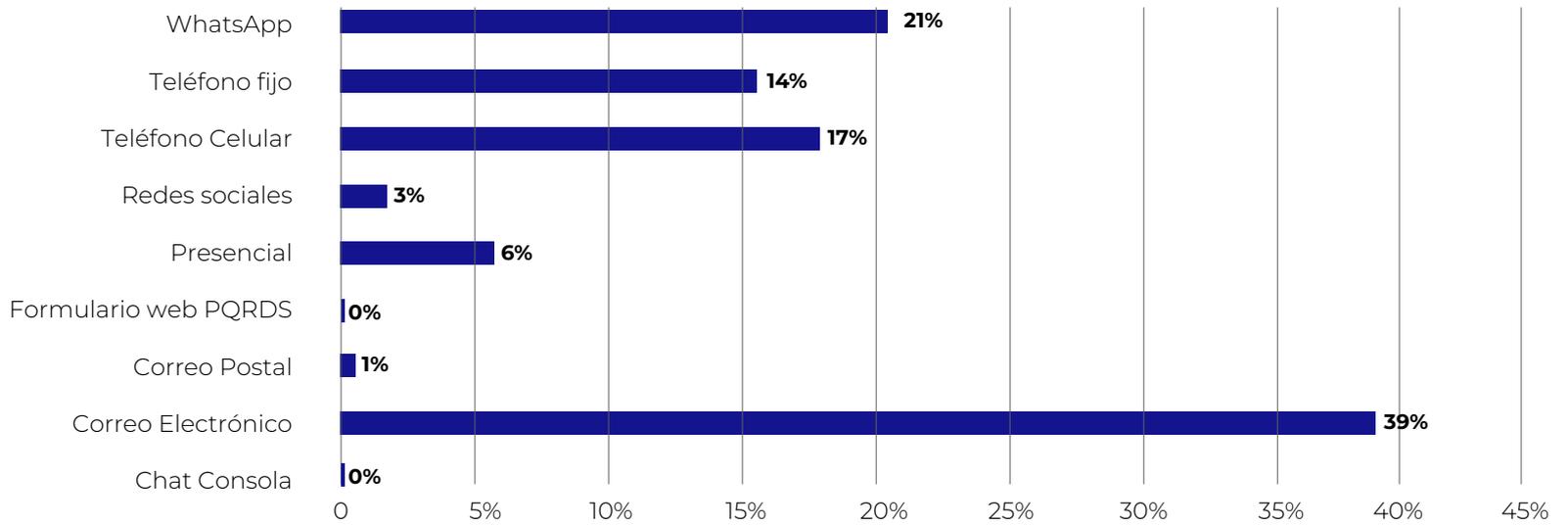
En el cuarto trimestre el correo electrónico continúa siendo el canal más preferido por nuestros usuarios y grupos de valor con un 39 %, seguido del canal de WhatsApp con un 21 % y el telefónico a través de la línea celular con 17%. El canal de Whatsapp ha ganado un lugar en la preferencia de la ciudadanía porque facilita una interacción directa tanto en tiempo real como en tiempo discontinuo y demuestra que la entidad tiene un servidor que apoya el funcionamiento de este canal. Tal como se puede.

Tabla 15. Canales de atención consultados por trimestres 2023

Medio de consulta	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Chat Consola	28	7%	2	1%	0	0%	0	0%	30	2%
Correo Electrónico	219	52%	188	52%	197	38%	198	39%	802	44%
Correo Postal	11	3%	6	2%	36	7%	7	1%	60	3%
Formulario web PQRDS	4	1%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
Presencial	62	15%	41	11%	40	8%	32	6%	175	10%
Redes sociales	0	0%	7	2%	15	3%	15	3%	37	2%
Teléfono Celular	21	5%	41	11%	83	16%	85	17%	230	13%
Teléfono fijo	33	8%	55	15%	71	14%	71	14%	230	13%
WhatsApp	47	11%	23	6%	83	16%	106	21%	259	14%
TOTAL	425	100%	363	100%	525	100%	514	100%	1827	100%

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

Gráfica 16.
Canales de atención preferidos IV trimestre 2023



A continuación, presentamos el comportamiento de la preferencia de los canales de atención por los meses de este último trimestre.

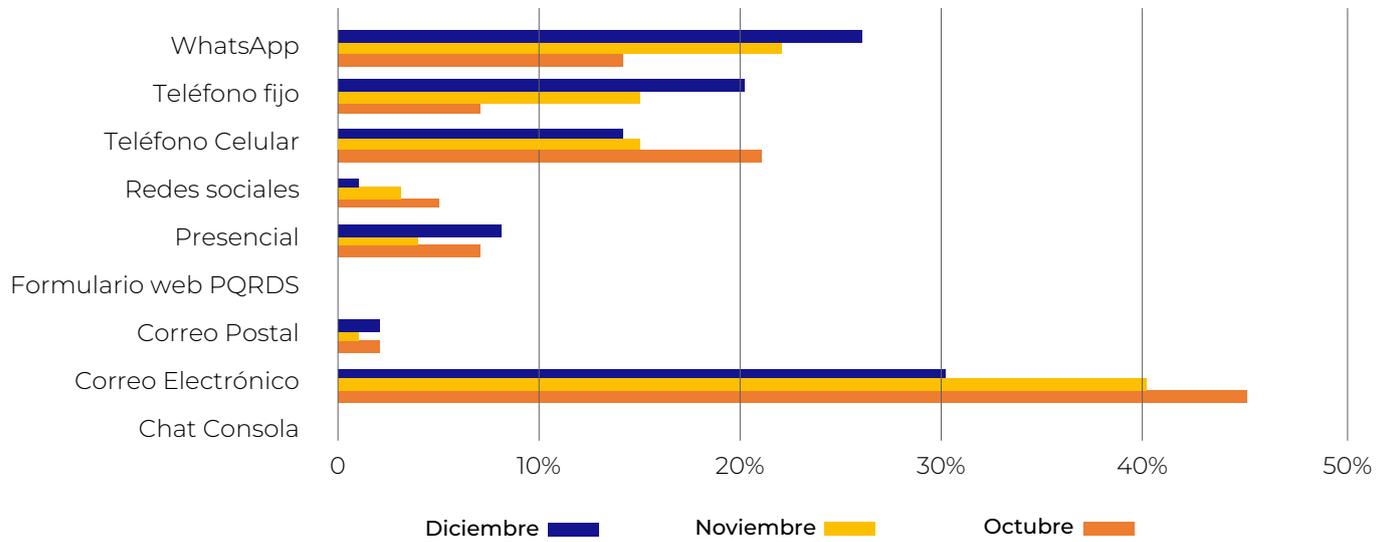
Tabla 16. Canales de atención consultados IV trimestre discriminado por mes

Medio de consulta	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Chat Consola	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Correo Electrónico	75	45%	77	40%	46	30%	198	39%
Correo Postal	3	2%	1	1%	3	2%	7	1%
Formulario web PQRDS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Presencial	11	7%	8	4%	13	8%	32	6%
Redes sociales	8	5%	6	3%	1	1%	15	3%
Teléfono Celular	35	21%	29	15%	21	14%	85	17%
Teléfono fijo	12	7%	28	15%	31	20%	71	14%
WhatsApp	23	14%	43	22%	40	26%	106	21%
TOTAL	167	100%	192	100%	155	100%	514	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano octubre hasta diciembre 2023

Gráfica 17.

Canales de atención preferidos IV trimestre discriminados por mes



El correo electrónico fue más utilizado en el mes de octubre donde alcanzó el 45% del total de atención de canales y redujo su preferencia en el mes de diciembre, cuando nuestros usuarios requirieron de los otros canales para ser atendidos por la oficina de servicio al ciudadano y obtener respuesta en los temas que los apremiaban. El WhatsApp fue más utilizado en diciembre; el teléfono celular, en noviembre y el teléfono fijo en diciembre. Por dificultades técnicas los canales de formulario web y chat de la consola no reportaron atenciones.

2. ¿Cuáles son los temas más consultados en el cuarto trimestre de 2023?

Durante el cuarto trimestre encontramos que las peticiones recibidas se concentraron en “acreditación” e “información institucional”, que representaron el 21% de los temas de consulta. El primero corresponde a información o asistencia brindada para presentar la solicitud, incluyendo los inconvenientes o fallas técnicas en la plataforma de SIIA, el estado de la misma; mientras que el segundo hace referencia a las solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer por la labor, actividades, servicios, productos, eventos, resultados de gestión institucional de la Unidad Solidaria.

Además, en este último trimestre continúan las peticiones relacionadas con los planes, programas o proyectos institucionales haciendo visible su importante, con un 11%, como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 17. Temas más consultados según trimestre

Tipo Organización	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Acreditación	40	9%	57	16%	107	20%	107	21%	311	17%
Archivo histórico	11	3%	8	2%	0	0%	6	1%	27	1%
Asamblea	4	1%	13	4%	59	11%	28	5%	104	6%
Certificaciones procesos de formación	21	5%	2	1%	1	0%	1	0%	25	1%
Certificados de información laboral ex funcionarios * no pensional	9	2%	6	2%	7	1%	5	1%	27	1%
Certificados de información laboral Pensional	16	4%	17	5%	6	1%	8	2%	47	3%
Creación	26	6%	38	10%	37	7%	39	8%	140	8%
Desarrollo	2	0%	1	0%	2	%	3	1%	8	0%
Estadísticas sector solidario	0	0%	1	0%	1	0%	2	0%	4	0%
Estado de procesos contractuales	1	0%	1	0%	9	2%	3	1%	14	1%
Formación para el sector solidario	55	13%	19	5%	26	5%	29	6%	129	7%
Fortalecimiento	19	4%	15	4%	24	5%	16	3%	74	4%
Generalidades del sector solidario	9	2%	9	2%	4	1%	0	0%	22	1%
Herramientas o Investigaciones	3	1%	0	0%	0	0%	2	0%	5	0%
Información Institucional	69	16%	96	26%	93	18%	108	21%	366	20%
Integración	9	2%	18	5%	3	1%	3	1%	33	2%
Normatividad del sector solidario	6	1%	3	1%	9	2%	11	2%	29	2%
Otro	107	25%	37	10%	31	6%	44	9%	219	12%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	5	1%	1	0%	0	0%	0	0%	6	0%
Planes, programas o proyectos institucionales	4	1%	17	5%	54	10%	56	11%	131	7%
Presuntas irregularidades	1	0%	0	0%	5	1%	0	0%	6	0%
Promoción	1	0%	2	1%	2	0%	7	1%	12	1%
Protección	1	0%	1	0%	1	0%	0	0%	3	0%
Tramites otras entidades	6	1%	1	0%	42	8%	36	7%	85	5%
Total	425	100%	363	100%	525	100%	514	100%	1827	100%

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

Al revisar el comportamiento de los temas en los meses del cuarto trimestre, “información institucional” y “acreditación” fueron muy consultados especialmente en el mes de octubre donde alcanzó una participación de 35% y 31%

respectivamente. Es decir, que durante este último trimestre se desencadenaron múltiples actividades producto de convenios y eventos intensificó la solicitud de información acerca de los servicios propios de la entidad.

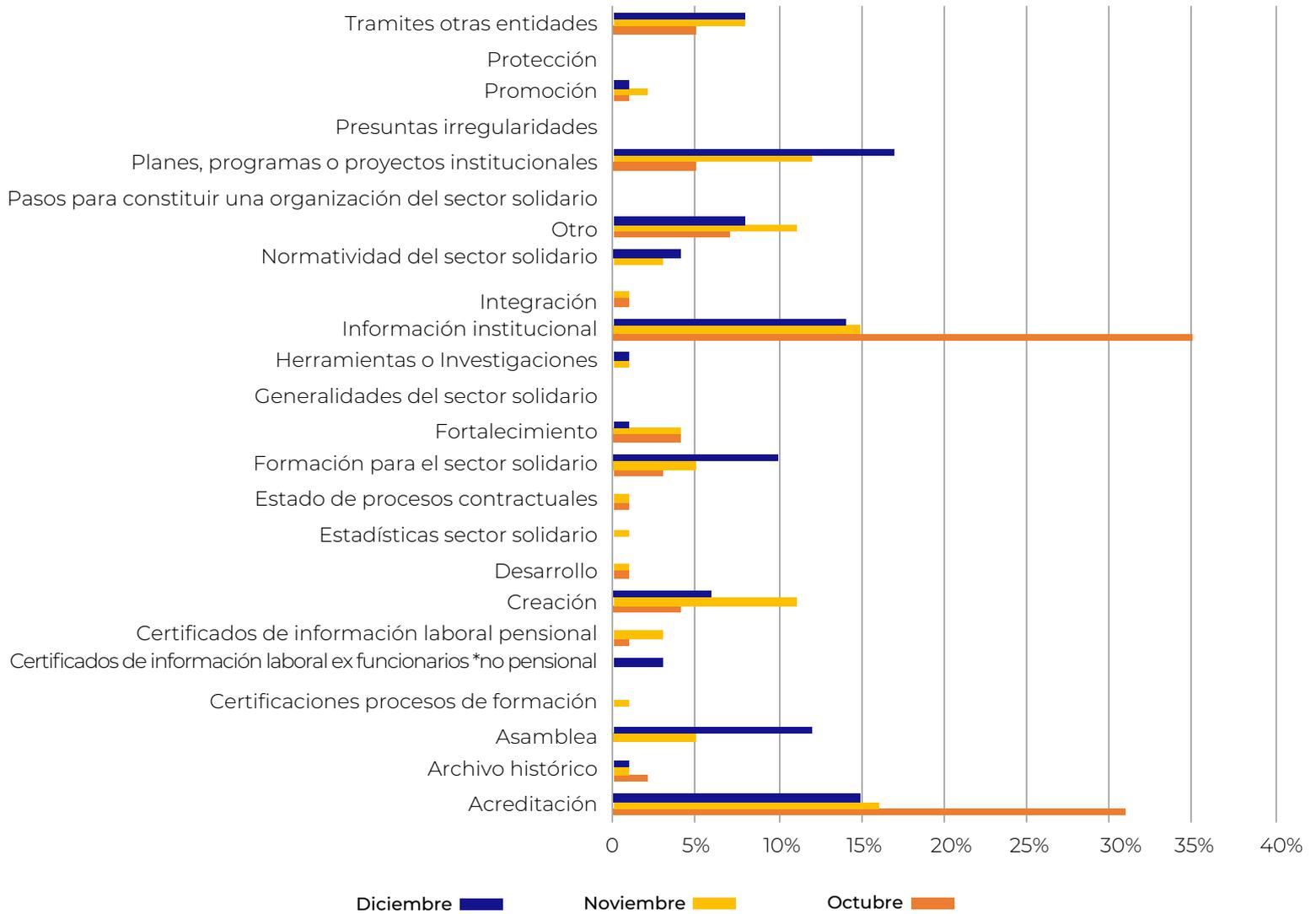
Tabla 18. Temas solicitados en las Peticiones en el IV trimestre discriminada por meses

Tema de consulta	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Acreditación	52	31%	31	16%	24	15%	107	21%
Archivo histórico	3	2%	1	1%	2	1%	6	1%
Asamblea	0	0%	10	5%	18	12%	28	5%
Certificaciones procesos de formación	0	0%	1	1%	0	0%	1	0%
Certificados de información laboral ex funcionarios *No pensional	0	0%	0	0%	5	3%	5	1%
Certificados de información laboral pensional	2	1%	6	3%	0	0%	8	2%
Creación	7	4%	22	11%	10	6%	39	8%
Desarrollo	1	1%	2	1%	0	0%	3	1%
Estadísticas sector solidario	0	0%	2	1%	0	0%	2	0%
Estado de procesos contractuales	2	1%	1	1%	0	0%	3	1%
Formación para el sector solidario	5	3%	9	5%	15	10%	29	6%
Fortalecimiento	6	4%	8	4%	2	1%	16	3%
Generalidades del sector solidario	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Herramientas o Investigaciones	0	0%	1	1%	1	1%	2	0%
Información institucional	59	35%	28	15%	21	14%	108	21%
Integración	1	1%	2	1%	0	0%	3	1%
Normatividad del sector solidario	0	0%	5	3%	6	4%	11	2%
Otro	11	7%	21	11%	12	8%	44	9%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Planes, programas o proyectos institucionales	8	5%	22	12%	26	17%	56	11%
Presuntas irregularidades	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Promoción	2	1%	4	2%	1	1%	7	1%
Protección	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Tramites otras entidades	8	5%	16	8%	12	8%	36	7%
Total	167	100%	192	100%	155	100%	514	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano octubre a diciembre 2023

Gráfica 18

Temas solicitados en las peticiones IV trimestre discriminado por mes



D. Satisfacción Ciudadana durante el cuarto trimestre de 2023

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

1. ¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?, para lo cual se propone la siguiente escala:

- Fue amable y respetuoso (criterio muy bueno)
- Acorde a lo esperado (criterio bueno)
- Puede mejorar (criterio desfavorable)

2. ¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?, para lo cual se propone la escala:

- Oportuna y con claridad (criterio muy bueno)
- Acorde a lo esperado (criterio bueno)
- Puede mejorar. (criterio desfavorable)

De esta forma los usuarios y grupos de interés que son atendidos por nuestros diferentes canales reciben el siguiente formato para ser diligenciado de manera virtual o si la atención es personalizada este formato se encuentra impreso.

Durante este cuarto trimestre se respondieron **106 encuestas** cuyos resultados se presentan en las siguientes tablas

Tabla 19. Percepción de satisfacción por trimestre. Calificación de servidor público

TRIMESTRE	I		II		III		IV	
¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?	Respuesta	%	Respuesta	%	Respuesta	%	Cantidad	%
Puede mejorar	0	0%	4	0%	0	0%	13	12%
Fue amable y respetuoso	50	100%	39	100%	46	94%	88	83%
Acorde a lo esperado	5	0%	1	0%	0	6%	5	5%
TOTAL	83	100%	44	100%	46	100%	106	100%

De acuerdo con los datos obtenidos en el cuarto trimestre, con una muestra superior a la de los otros periodos evaluados, en la percepción de satisfacción de nuestros usuarios y grupos de valor hemos brindado un trato amable y respetuoso a un 83%, que en nuestra escala de valor esta categoría es el criterio “muy bueno”, como lo podemos ver en la siguiente gráfica

Gráfica 19
Calificación de servidor público - trimestre IV

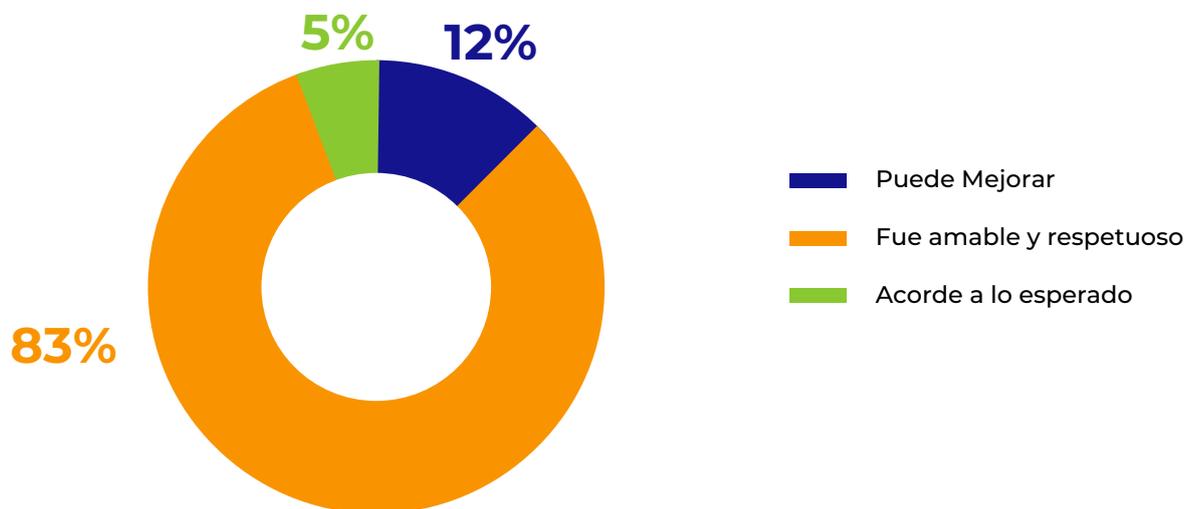


Tabla 20. Percepción de satisfacción por trimestre. Calificación de la atención y respuesta a su solicitud

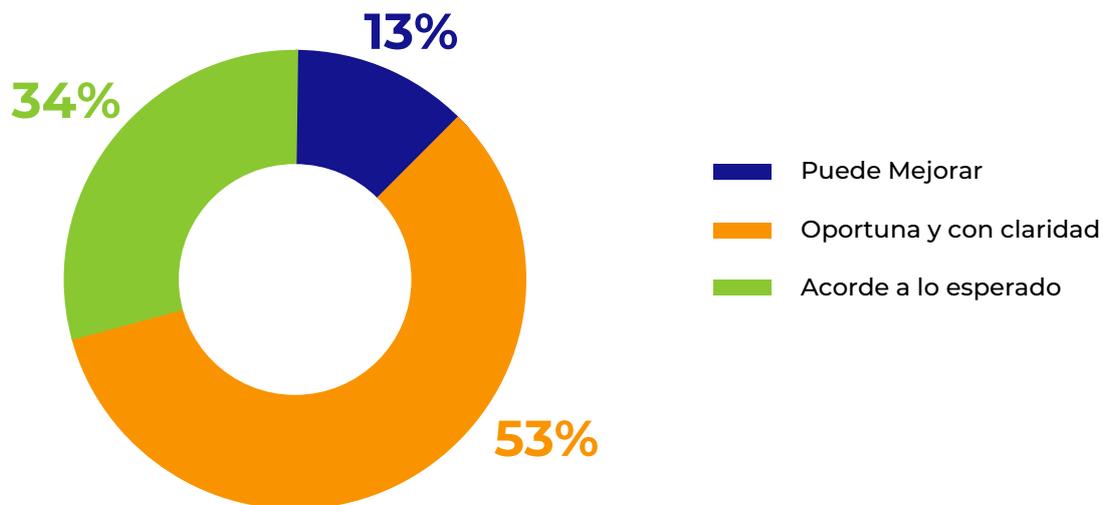
TRIMESTRE	I		II		III		IV	
¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?	Respuesta	%	Respuesta	%	Respuesta	%	Cantidad	%
Puede mejorar	3	0%	4	0%	0	0%	14	13%
Fue amable y respetuoso	69	98%	35	98%	45	100%	56	53%
Acorde a lo esperado	11	2%	5	2%	1	0%	36	34%
TOTAL	83	100%	44	100%	46	100%	106	100%

En este cuarto trimestre, en la percepción de la atención a su solicitud por nuestros usuarios y grupos de valor fue más heterogénea mostrando que ofrecimos una atención oportuna y con claridad para el 53% de quienes calificaron el servicio, mientras que para un 34% estuvo dentro de lo esperado. Con estos valores nuestra atención se encuentra dentro lo bueno.

De acuerdo con los datos obtenidos en el cuarto trimestre, con una muestra superior a la de los otros periodos evaluados, en la percepción de nuestros usuarios y grupos de valor hemos brindado un trato amable y respetuoso a un 83%, que en nuestra escala de valor esta categoría es el criterio “muy bueno”. Como lo podemos ver en la gráfica.

Gráfica 20

Calificación atención y respuesta - trimestre IV



Este es un indicador trimestral en el que se mide el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a su percepción de los criterios de calidad, oportunidad y buen servicio en la gestión de peticiones.

Para la construcción del indicador se toman en cuenta las respuestas marcadas en las encuestas de satisfacción, que recogen la percepción ciudadana frente al trato recibido por el servidor público que le atendió y frente a la respuesta recibidas a la solicitud o petición, así:

- **Criterio Muy Bueno:** Trato Amable y respetuoso / Respuesta oportuna y con claridad
- **Criterio Bueno:** Trato Acorde a lo esperado / Respuesta Acorde a lo esperado

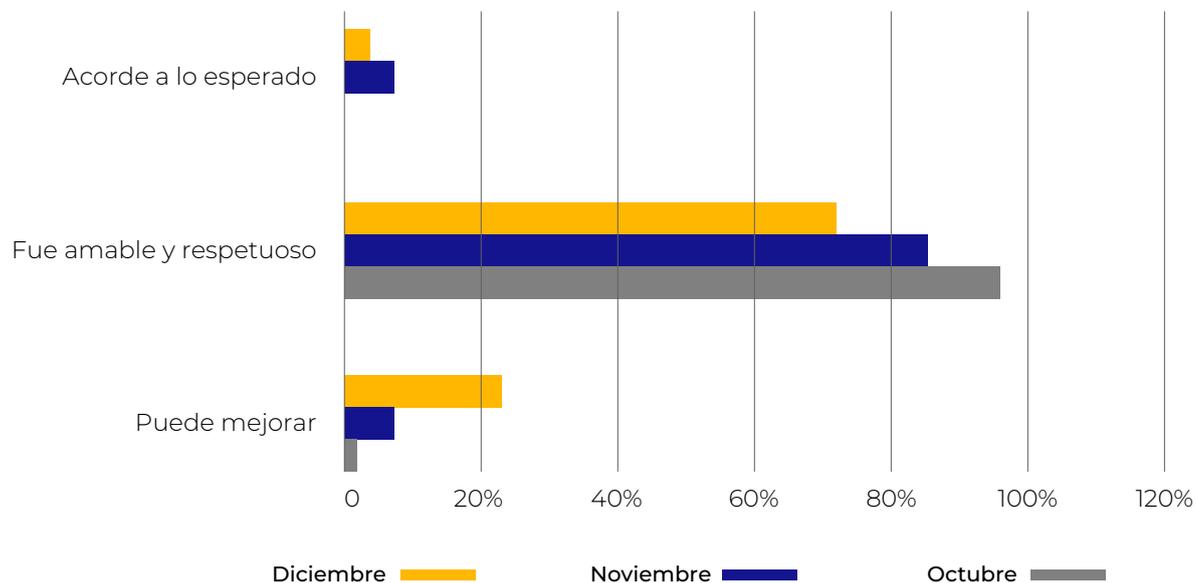
En IV trimestre el indicador arrojó un resultado de 95,2 % de satisfacción la cual se encuentra por encima del límite inferior establecido que es 90%.

Al revisar el comportamiento de la percepción de satisfacción obtenida en las encuestas diligenciadas en los meses del cuarto trimestre

Calificación al servidor(a) público (a)	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ACUMULADO	
	Respuesta	%	Respuesta	%	Respuesta	%	Cantidad	%
Puede mejorar	1	0%	3	8%	9	22%	13	12%
Fue amable y respetuoso	29	97%	30	84%	29	73%	88	83%
Acorde a lo esperado	0	0%	3	8%	2	5%	5	5%
TOTAL	30	100%	36	100%	40	100%	106	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano octubre a diciembre 2023

Gráfica 21
Calificación servidor(a) público(a) IV trimestre discriminado por mes

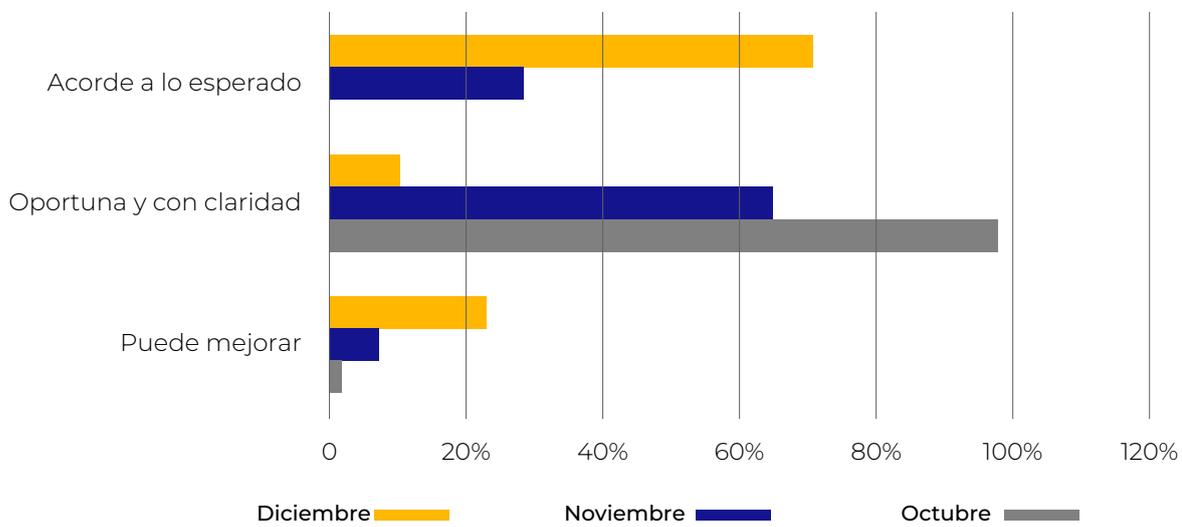


En el mes de octubre nuestros usuarios y grupos de valor nos calificaron de manera contundente con la calificación más alta reconociendo de una forma categórica el trato ofrecido como servidores públicos con un 97%, en diciembre algunos prefirieron calificarnos no tan favorablemente con “puede mejorar”, sin embargo, el formato nos facilitaba saber en qué aspectos lo debíamos hacer.

Calificación de atención	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Puede mejorar	1	3%	4	11%	9	22%	14	13%
Oportuna y con claridad	29	97%	23	64%	4	10%	66	53%
Acorde a lo esperado	0	0%	9	25%	27	68%	36	34%
TOTAL	30	100%	36	100%	40	100%	106	100%

Gráfica 22

Calificación de atención IV trimestre discriminado por mes



En cuanto a la información y respuesta brindada en la atención dada a nuestros usuarios y grupos de valor, en el mes de octubre nos calificaron de manera contundente muy bien con un 97 % de las opiniones registradas; mientras que en diciembre prefirieron calificarnos “con un acorde a lo esperado” que siendo una calificación buena nos planteó acciones de mejora para poder conocer de manera más adecuada lo que podemos brindar institucionalmente a través de nuestros productos y servicios.

Diseño de nuevo instrumento de medición

En el mes de diciembre se introdujo un nuevo instrumento para precisar la atención que brindamos desde la Oficina de Servicio al Ciudadano. Obtuvimos la respuesta de 8 usuarios, utilizando una nueva escala que permita medir más adecuadamente la percepción sobre el servicio, de acuerdo a las categorías empleada.

La opinión registrada en la encuestas nos aportan sobre el servicio brindado lo siguiente:

- El servicio prestado fue muy bueno, de verdad muy agradecidos con todos
- Fue muy bien oportunamente
- Todo excelente

Y las acciones de mejora que nos recomiendan:

- Con afirmaciones afirmativas para comunidades étnicas rezagadas históricamente
- Más contenido audiovisual que explique la política pública que va saliendo para la economía solidaria.





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

Preparado por:

Magda Patricia Estrada Garzón
Profesional especializada

Cristian Alejandro Cárdenas Abril
Contratista

Pablo Danilo Torres Jiménez
Contratista

Grupo de Gestión Administrativa

Revisado por:

Ángela María Gutiérrez Restrepo
Coordinadora del Grupo de Gestión Administrativa

Aprobado por:

José Luis Pastrana Palacio
Subdirector Nacional (e)

Carrera 10 No 15-22, Bogotá
+(57) 601 327 52 52 322 844 45 59
atencionalciudadano@unidadesolidaria.gov.co
www.unidadesolidaria.gov.co



@USolidariaCo