



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Informe del primer semestre de 2018

Atencion al Ciudadano



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

**INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PRIMER SEMESTRE DE 2018**

**OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
EQUIPO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN
BOGOTÁ
JULIO de 2018**



Contenido	
Introducción	3
Objetivo General del Informe	3
Objetivos del procedimiento de atención al ciudadano	3
INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2017.....	4
USUARIOS.....	5
TIPOS DE SOLICITUD.....	9
CANALES DE CONSULTA	10
Canal personalizado.....	¡Error! Marcador no definido.
Ferias de atención al ciudadano	¡Error! Marcador no definido.
Canales Virtuales	¡Error! Marcador no definido.
TEMAS DE CONSULTA	12
ACREDITACIÓN.....	13
TRASLADOS INTERNOS	14
SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y EFICIENCIA.....	15
Recomendaciones recibidas de la ciudadanía	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO CONCEPTUAL	17



Introducción

La 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 medición anual de atención a los ciudadanos, que hacen uso de nuestros servicios y trámites a través de los diferentes canales que la entidad tiene a disposición.

Objetivo General del Informe

Presentar las estadísticas de la atención al ciudadano proveyendo información para la medición, el análisis, el seguimiento, la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones con respecto al servicio prestado en la oficina de Atención al Ciudadano.

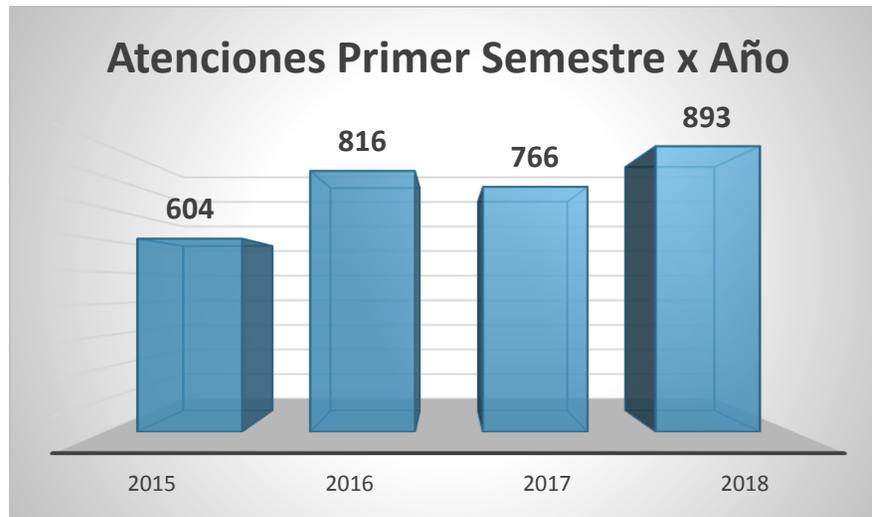
Objetivos del procedimiento de atención al ciudadano

- Dar trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS recibidas de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- Medir, analizar y hacer seguimiento a la prestación del servicio en las Instalaciones de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
- Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos por la Oficina de atención al ciudadano, de acuerdo con aspectos como: Facilidad de comunicación, amabilidad, conocimientos, calidad de la información ofrecida y la atención oportuna.



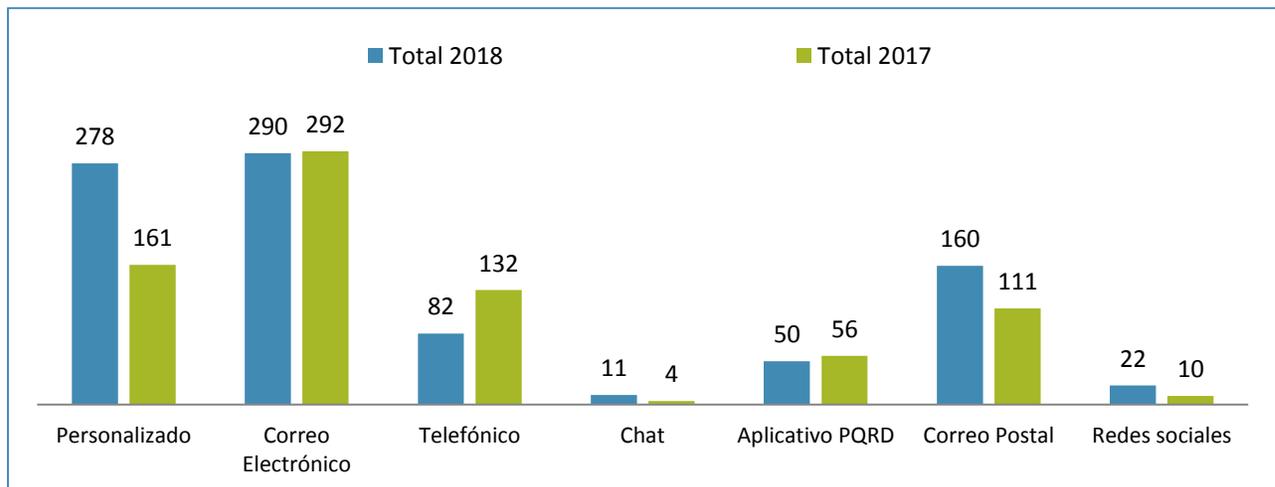
INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2017

Durante el primer semestre de 2018 se atendieron un total de 893 consultas de los diferentes grupos de usuarios por los diferentes canales con respecto a temas relacionados con la entidad y con el sector solidario en general.



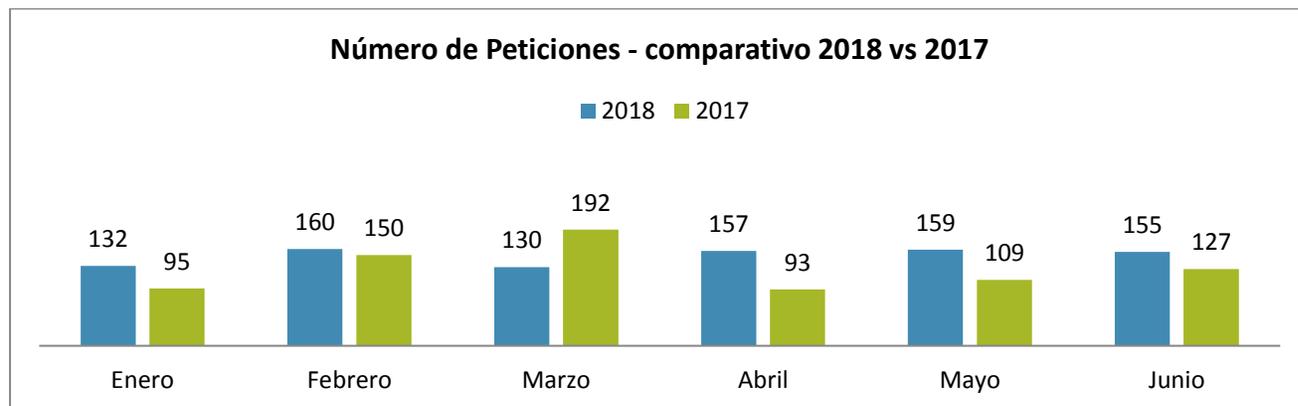
Gráfica 1. Peticiones 1er Semestre Comparativo Últimos 4 Años

Comparada esta cifra con el mismo periodo del año anterior se evidencia un aumento del 17%, correspondiente en principal medida, al aumento en el número de peticiones realizado en la consulta personalizada.



Gráfica 2. Peticiones 1er Semestre 2017

De los seis meses revisados, la mayor actividad se encontró en Febrero conforme a la gráfica 3, donde se puede evidenciar la estandarización en la cantidad de peticiones de los últimos tres meses entre las 155 y las 159 peticiones por mes.



Gráfica 3. Comparativo Peticiones 1er Semestre 2018 por canal

GRUPOS DE USUARIOS

Dentro de la clasificación de usuarios que tiene la Unidad y que se encuentra en el anexo conceptual, se tiene que el grupo de mayor movimiento fue el grupo de ciudadanía en general, seguido del grupo de organizaciones solidarias, del primer y por último el grupo 3, las entidades y universidades, como se aprecia en la gráfica siguiente, de este último grupo, en su gran mayoría, realizaron consultas relacionadas con trámites administrativos y no misionales de la Unidad como se verá más adelante.

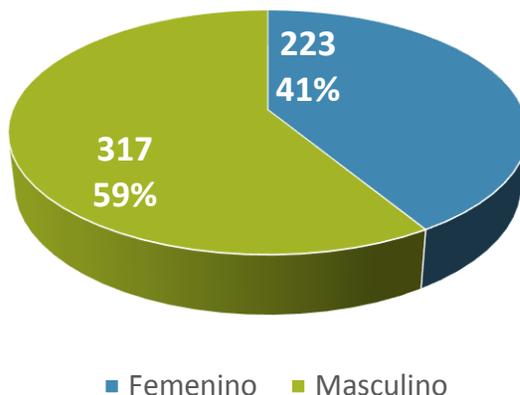


Grafica 4. Consultas por Usuario



De las peticiones recibidas de la ciudadanía (personas naturales), se mantiene la tendencia con respecto a años anteriores, la mayoría son realizadas por hombres con el 59% frente al 41% realizada por las mujeres.

CONSULTAS DEL GRUPO 1 POR GÉNERO



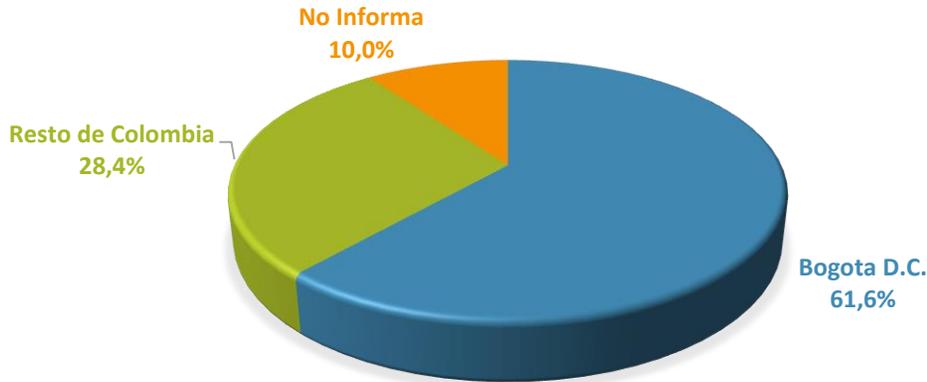
Grafica 5. Peticiones de la Ciudadanía en General por género

La mayoría de las consultas realizadas por el grupo 1 (Ciudadanía en General) se realizan por personas no asociadas a organizaciones queriendo informarse sobre el mismo; en el caso del grupo 2 (Organizaciones solidarias) la mayoría de las consultas se realizan por cooperativas seguidas de corporaciones y el restante por otro tipo de organizaciones, en cuanto a el grupo 3 (Entidades públicas y Universidades) predominan las consultas por entes públicos más que de las universidades.

ORIGEN:

Con el ánimo de mejorar la caracterización de nuestros ciudadanos, se ha realizado la caracterización respecto al origen geográfico de las peticiones que son atendidas por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

Se observó respecto de la proveniencia de las peticiones, que del total de ellas 893, el 61,6% (550 peticiones) provienen de la ciudad de Bogotá, mientras que el 24,4% (254 peticiones) provienen del resto del país.

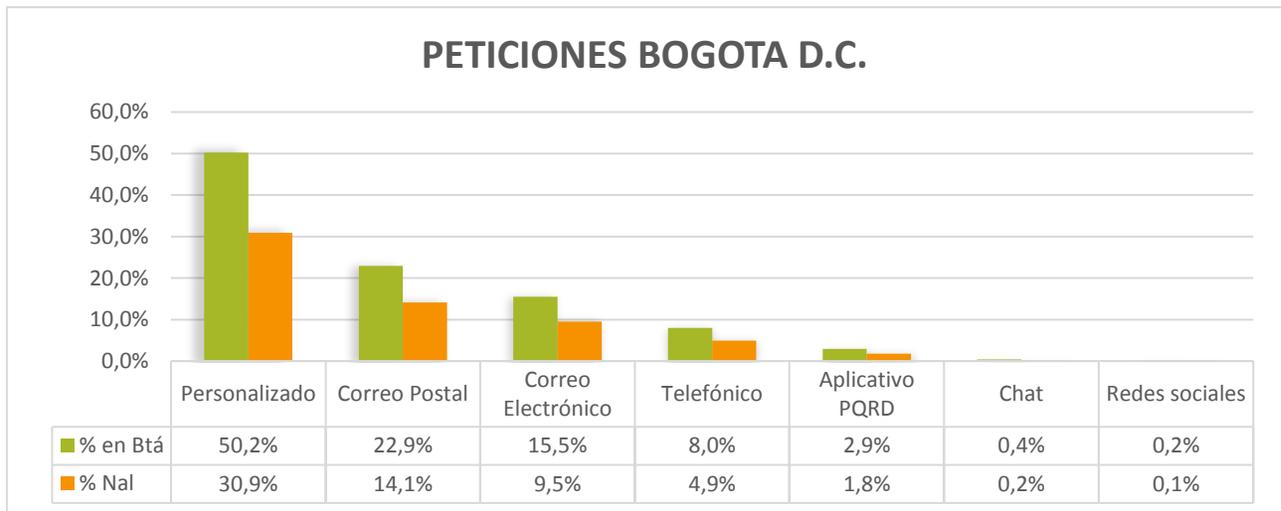


Grafica 6. Caracterización de Peticiones por origen

Se presenta el indicador denominado “No Informa” con un 10,0% (89 peticiones), las cuales corresponden a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia, siendo principalmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales y Chat), interesados en conocer sobre nuestra misionalidad.

Peticiones de origen BOGOTÁ

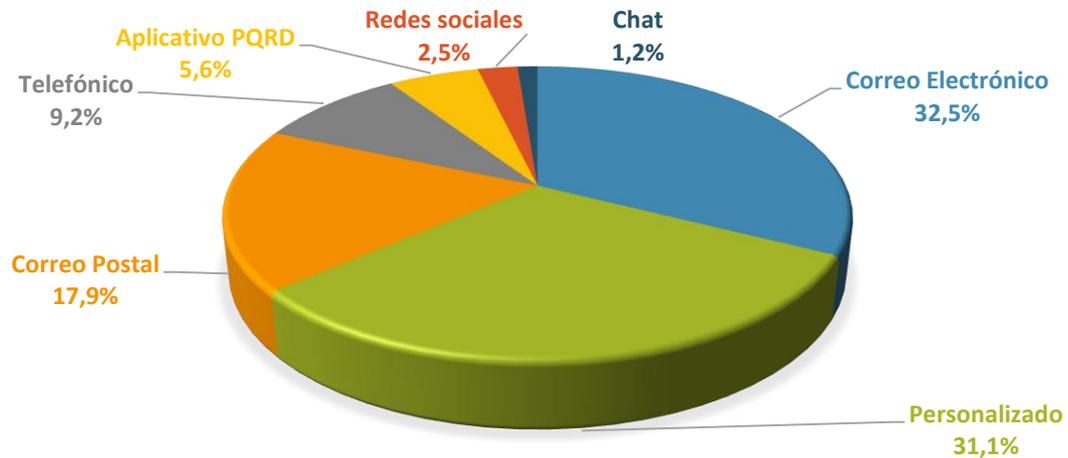
Las peticiones provenientes de Bogotá, se encuentran representadas para el primer semestre de 2018 principalmente por sus canales Personalizado, Correo Postal y Correo Electrónico. Representando los dos primeros el 73,1% del total de las peticiones allegadas desde ésta ciudad, como lo muestra la gráfica 7.



Grafica 7. Caracterización de Peticiones de origen Bogotá D.C.

Peticiones de origen Resto de COLOMBIA

Respecto de las peticiones del resto de Colombia, destaca que los principales canales utilizados para realizar las peticiones son Correo Electrónico (378 peticiones); Telefónico (206 peticiones); Aplicativo PQRD (83 peticiones); Otros Canales (93 peticiones).



Grafica 8. Caracterización de Peticiones de origen Resto de Colombia

Se observa en el primer semestre de 2018 que se recibieron consultas de 27 Departamentos de Colombia y la ciudad de Bogotá.



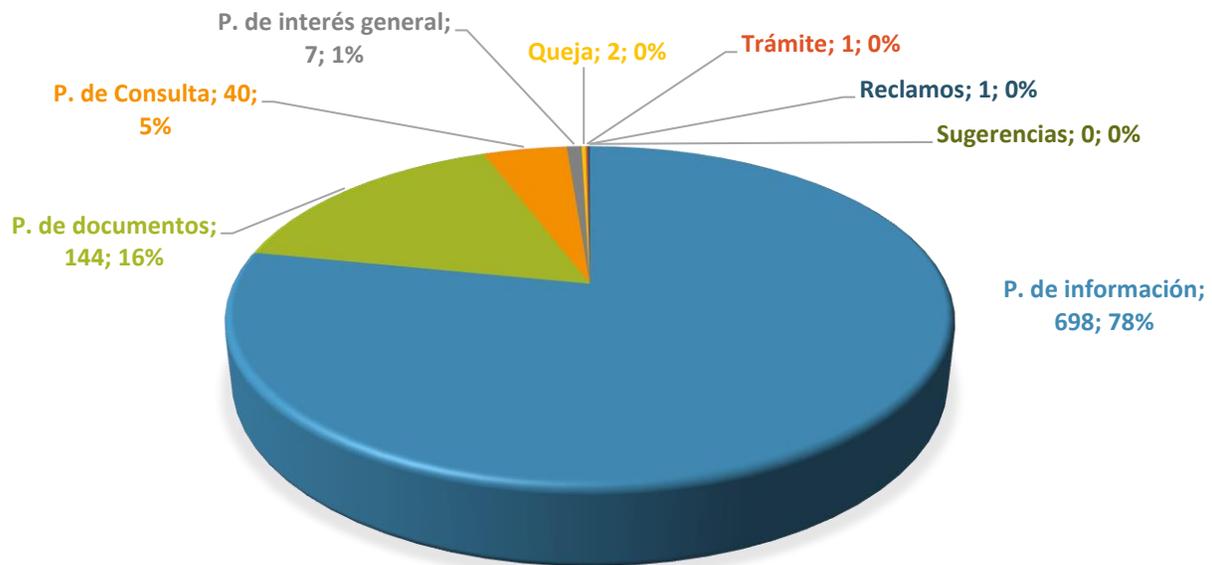
Grafica 9. Número de Peticiones por Departamento

Se observa como el segundo Departamento que más consulta luego de Bogotá, es Antioquia cambiando la tendencia vista para el mismo periodo del año anterior, donde el Valle del Cauca ocupó ese puesto; por una coyuntura de peticiones recurrentes con origen del departamento pero dirigidas a otras entidades..

Para el presente periodo es evidente una estandarización de la cantidad de peticiones, sin que exista una diferencia considerable entre un puesto y el otro. Aunque el primer puesto Antioquia, está por encima del segundo puesto con diez peticiones de diferencia, en esta información de la variable geográfica.

TIPOS DE PETICIÓN

De las 893 peticiones del primer semestre de 2018, la más frecuente fue la solicitud de información, seguida de las peticiones de interés general.



Grafica 10. Por Tipo de Peticiones

La discriminación de la cantidad de peticiones por tipo, según el mes de ingreso, se observa una leve nivelación en la cantidad promedio de peticiones mensuales para el presente periodo, diferente de las variaciones de mes a mes presentadas en el periodo anterior.



El comportamiento mensual de dichas solicitudes fue:

Tipo de PQRDS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Total
Petición de información	95	132	106	128	122	115	700
Petición de Consulta	11	7	5	9	2	4	38
Petición de documentos	25	16	18	17	34	34	144
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0
Petición de Interés general	0	5	0	0	0	2	7
Denuncia	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	1	0	0	1
Queja	0	0	0	2	0	0	2
Trámite	1	0	0	0	0	0	1
Total de PQRDS por mes	132	160	130	157	159	155	893

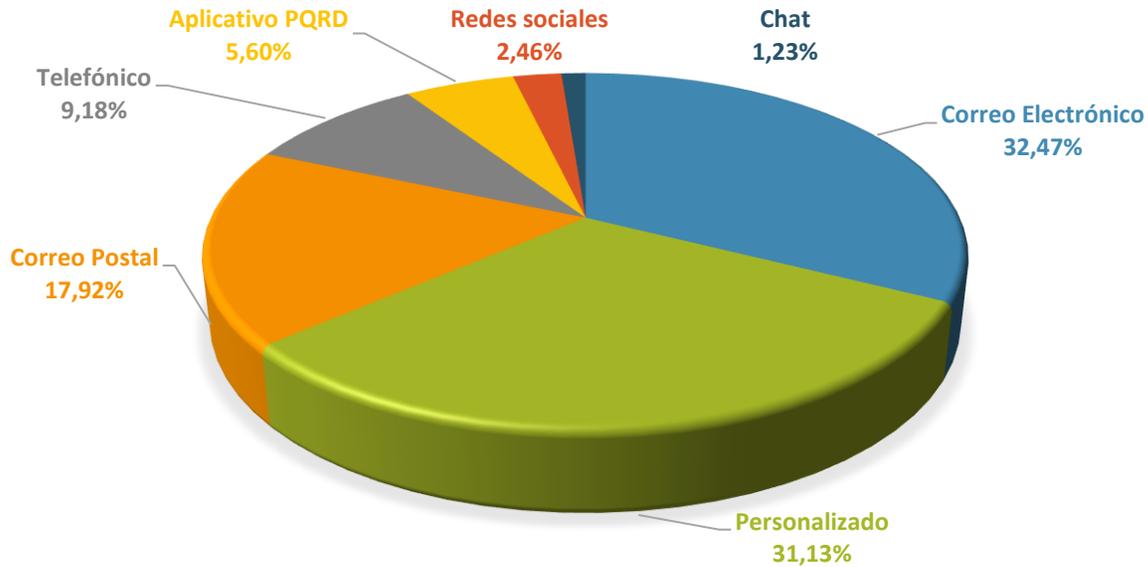
Tabla 1. Cantidad de Peticiones Mensuales por Tipo

CANALES DE ATENCIÓN

La preferencia de los ciudadanos que interactúan con la Unidad, a efectos de tramitar peticiones, muestra que existe una tendencia a consultarnos más por el canal Correo Electrónico con un 32.47%, con indicadores muy cercanos para el Personalizado 31.13% y el Correo Postal con 17.92% cada uno.

Canales de Consulta	Total
Correo Electrónico	290
Personalizado	278
Telefónico	160
Portal Web - Aplicativo PQRD	82
Correo Postal	50
Chat	22
Redes sociales	11
TOTAL	893

Tabla 2. Cantidad de Peticiones por Canal



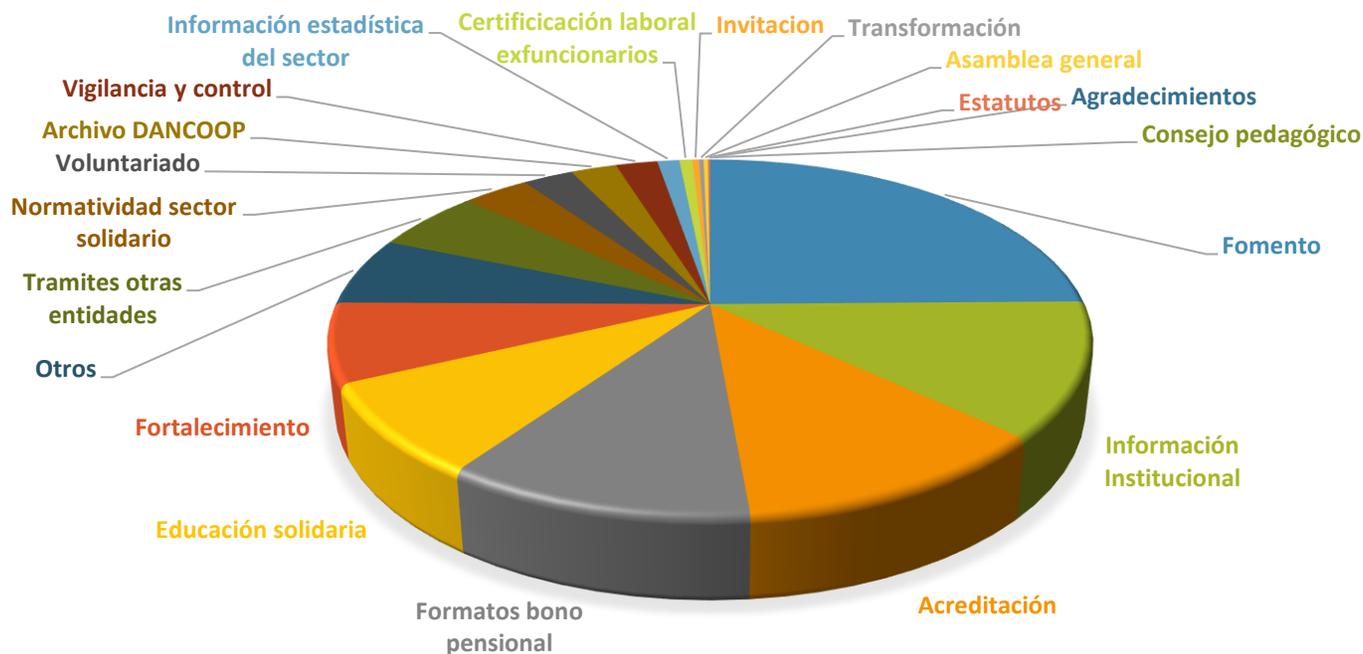
Grafica 11. Peticiones por Tipo de Canal de Recepción

Además en la información de Canales cruzada con Usuarios se encontró que el canal más usado por el grupo 1 es el personalizado, el del grupo 2 el correo electrónico y del grupo 3 el correo postal.



TEMAS DE CONSULTA

El comportamiento en el primer semestre del 2018 fue el siguiente:



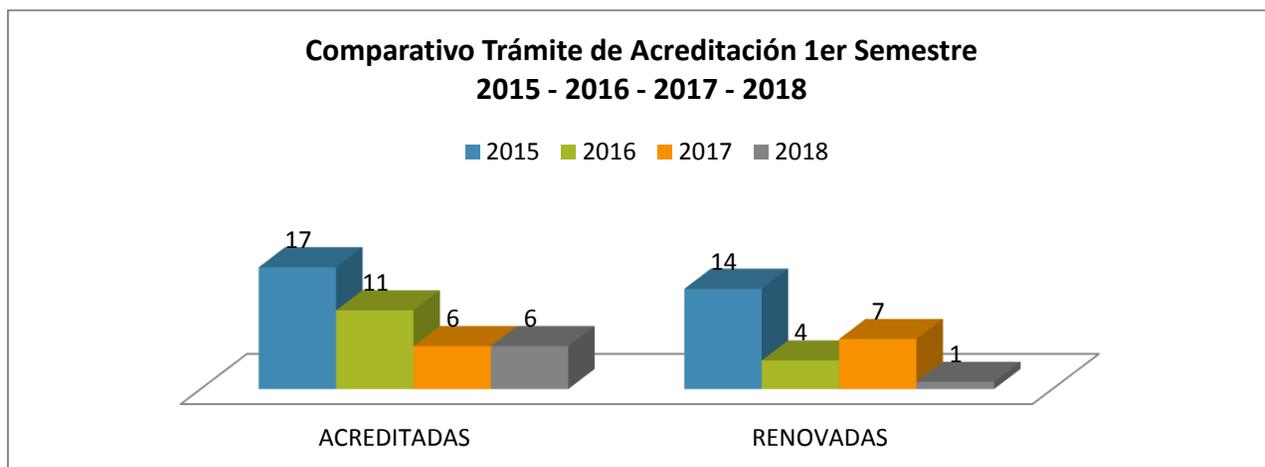
Gráfica 12. Peticiones por Tema de Consulta

Para el periodo evaluado los principales temas de consulta, que representan 49%, del total de peticiones, destaca como el primer tema de consulta, el de fomento de organizaciones solidaria y de su forma de constitución, seguido del de información institucional sobre el quehacer de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, en tercer lugar encontramos las consultas relacionadas con nuestro único trámite, el de acreditación.

ACREDITACIÓN

En el análisis realizado se observa que esta variación está justificada en el cambio/actualización de la norma que regula el trámite, la resolución 110 de marzo de 2016 en la cual se elevaron los parámetros para la evaluación, con el fin de mejorar la calidad de los procesos brindados por las entidades acreditadas.

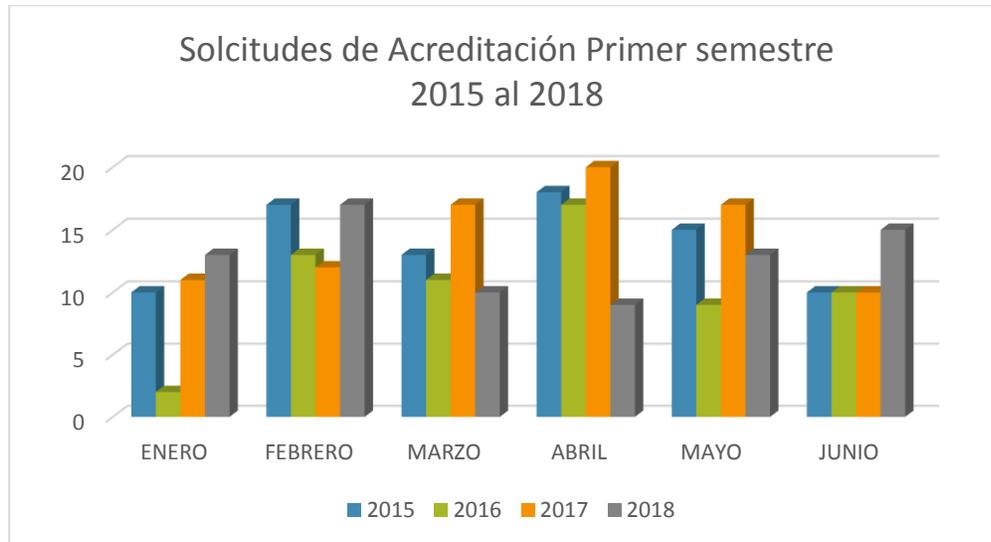
En la gráfica 13 se puede apreciar como las solicitudes varían y aun cuando la cantidad de resoluciones de acreditación se ha reducido, las solicitudes de renovación fueron las que más cayeron frente al periodo anterior



Grafica 13. Comparativo Trámite de Acreditación 2015 - 2016 – 2017.

Se puede observar en la gráfica 14, la variación mensual en un comparativo de los periodos del 2015 al 2018, respecto de las solicitudes recibidas para el proceso de acreditación, donde luego de un descenso en 2016, el procedimiento esta nuevamente aumentando la cantidad de solicitudes para el periodo de 2017, donde todas las cifras, salvo junio, son superiores a los periodos anteriores.

Durante el 2018 se han otorgado 7 resoluciones de acreditación; se presenta una disminución del 47% frente al mismo período del 2017, donde se otorgaron 13 resoluciones; respecto al 2016 la disminución es del 54% donde se otorgaron 15 resoluciones y respecto al 2015 la disminución es del 78% donde se otorgaron 31 resoluciones.



Gráfica 14. Comparativo Solicitudes de Acreditación 1er Semestre 2015 al 2018

TRASLADOS INTERNOS

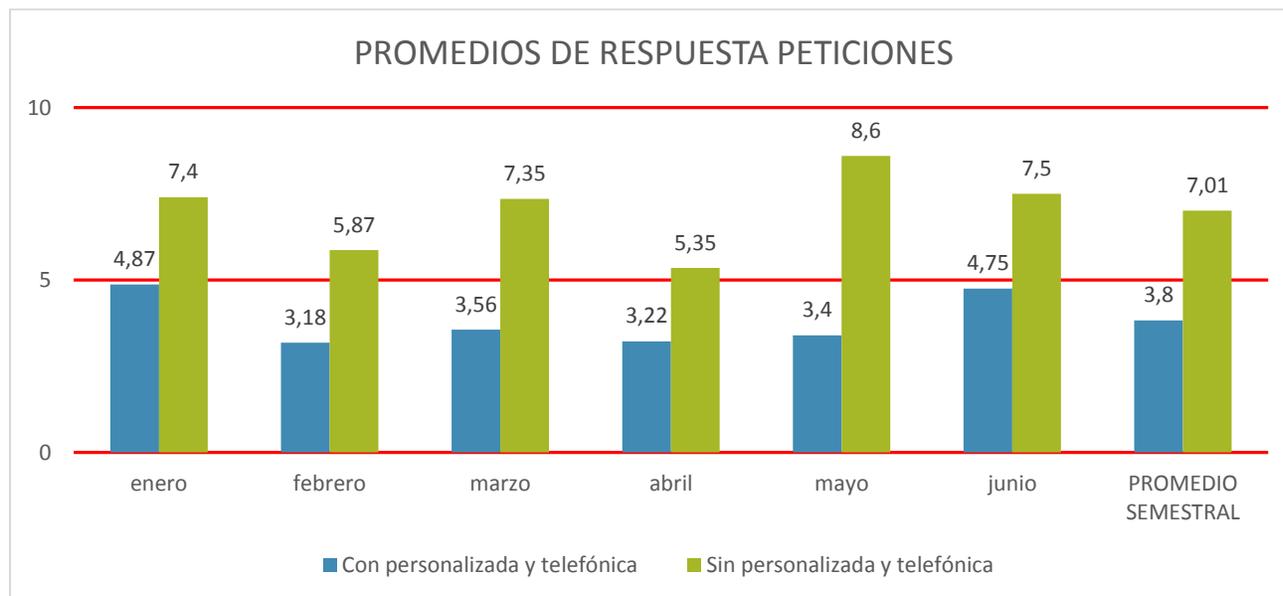
De las 893 peticiones del semestre, el 54% se resolvió y atendió directamente en la Oficina de Servicio al Ciudadano, el restante 46% fue trasladado internamente a grupos de trabajo por especialidad y competencia así:



Gráfica 15. Peticiones por área. (Área; Cantidad; porcentaje).

SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y EFICIENCIA

Una de las formas para medir la eficiencia de la actividad de atención al ciudadano es el tiempo de respuesta, a continuación, los tiempos promedios de respuesta de las 863 peticiones realizadas en el primer semestre y las mismas retirando las consultas personalizadas que, por lo general, se resuelven el mismo día.



Gráfica 16. Promedios de Respuesta a Peticiones 1er Semestre 2017. Detalle con y sin la atención personalizada y telefónica.

Aunque se cumple con los términos de ley, internamente se han generado unos plazos para mejorar en este proceso, como se aprecia los meses de enero, febrero y abril hacen que el promedio mensual esté por encima de los 10 días, sin que ello represente respuestas fuera de los términos de ley.

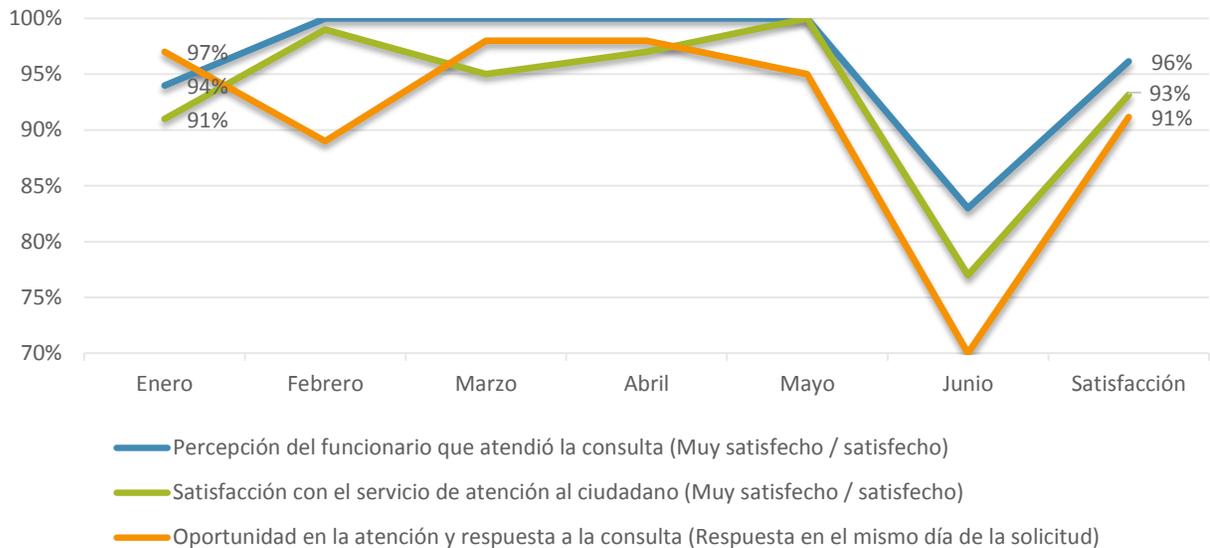
Medición de la Satisfacción Ciudadana

Las mediciones de percepción de nuestros ciudadanos en el primer semestre de 2018, las cuales se realizan anónimamente, las cuales en el caso de canal presencial la encuesta es un formato físico; y en el caso de los canales no presenciales (telefónica, correo electrónico, portal web) se remite formulario web de la misma encuesta.

Para el primer semestre de 2018, las encuestas allegadas representan una muestra general del 32% sobre las peticiones atendidas. Las cifras obtenidas muestran que el 93% de



ciudadanos que respondieron la encuesta está muy satisfecho o satisfecho con la atención brindada y el 96% satisfecho o muy satisfecho respecto del funcionario que lo atendió.



Grafica 17. Satisfacción Ciudadana con la Atención en la Resolución de Peticiones 1er Semestre de 2017

La variación presentada en junio, respecto a la oportunidad en la atención y respuesta a la consulta, corresponde a respuestas emitidas virtualmente, donde nueve (9) ciudadanos informan que obtuvieron respuesta a su solicitud de 8 a 11 días.

Es necesario, en la interpretación de datos, tener en cuenta:

- El porcentaje de cubrimiento de las encuestas
- La aplicación de formatos distintos (enero y febrero un formato; a partir de marzo formato nuevo)



ANEXO CONCEPTUAL

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

De conformidad con la matriz de caracterización de usuarios construida en la Unidad, bajo los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea – GEL, y con las herramientas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, se tienen tres grupos de usuarios en la entidad:

Grupo 1

Ciudadanía en General: miembros de organizaciones solidarias o personas interesadas en formalizar su proyecto productivo a través de esquemas asociativos y solidarios y demás personas interesadas en desarrollo del sector.

Grupo 2

Organizaciones solidarias: (Cooperativas, Pre-cooperativas, Fondos de empleados, Asociaciones mutuales, fundaciones, asociaciones, corporaciones, Organismos Comunales y Organizaciones de Voluntariado)

Grupo 3

Instituciones Educativas Públicas y Privadas.
Instituciones Públicas (del orden nacional y territorial)

TIPOS DE SOLICITUD

Se definen los diferentes tipos de peticiones, adicionalmente se informa sobre el reglamento interno que se ha aprobado, para la resolución de peticiones, donde se han definido los siguientes tiempos para las respuestas, según el tipo de petición:

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.

Término de respuesta:

Ciudadanos (obrando en nombre de sí mismos o de una empresa de carácter privado), se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción. Cuando la petición de información proviene de otra Entidad pública dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción. Respecto de miembros del Congreso o el Defensor del Pueblo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción.

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.

Término de respuesta: Se resuelven dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción.



Petición de Consultas:

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.

Término de respuesta: Se resuelven dentro de los 20 días hábiles siguientes a la recepción.

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.

Término de respuesta: Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción

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.

Término de respuesta: Se resuelven dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción.

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.

Término de respuesta: Se resuelven dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción.

Derecho de Petición:

Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la constitución política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

Término de respuesta: Se resuelve dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia:



Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Término de respuesta: Se resuelve dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción.

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.

Término de respuesta: de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de acreditación (único trámite en la Unidad) 10 días hábiles siguientes a la recepción.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Promueve nuestros **Canales de atención:**

Carrera 10 No. 15 - 22 Bogotá Jornada continua 8 am - 5 pm	 Telefónica	PBX: 327 5252 Línea gratuita nacional: 01 8000 12 2020	 Virtual	Aplicativo Web www.orgsolidarias.gov.co Correo electrónico: atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co Chat	 Correo postal
---	--	--	---	---	---

www.orgsolidarias.gov.co

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.

El ciudadano puede dirigir sus inquietudes, sugerencias, y peticiones a la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias a través de los siguientes mecanismos:

Canal de atención personalizada
Canal de atención virtual



Canal de atención telefónica
Canal de atención correo postal

Atención personalizada

Es el espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada con Organizaciones Solidarias con el fin de tramitar sus peticiones. La oficina de atención al ciudadano atiende en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, de lunes a viernes en las instalaciones de la entidad.

En Organizaciones Solidarias este canal se representa por medio de la oficina de atención al ciudadano, la oficina de correspondencia y las demás oficinas que tiene la entidad para el servicio de los ciudadanos.

Atención virtual

Los puntos de atención virtual son espacios que buscan una comunicación efectiva y cómoda con el ciudadano, evitándole a éste desplazamientos físicos y otros costos asociados a la atención personalizada o telefónica. Por medio de este canal se resuelven solicitudes y PQRDS.

En Organizaciones Solidarias este canal se representa por medio de:

- Portal web de la entidad www.orgsolidarias.gov.co
- Redes sociales y CHAT: Ubicados en el link Participación Ciudadana en el portal web
- Cuentas de correo electrónico, atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co
- Formulario de contáctenos ubicado en el Portal Web – www.orgsolidarias.gov.co
- Aplicativo de PQR -Peticiones, Quejas y Reclamos ubicado en el link Atención al Ciudadano/ PQR/ Crear o Consultar una solicitud.

Atención telefónica

La atención telefónica se concibe como un mecanismo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través del sonido. Por medio de este canal se resuelven solicitudes y PQRDS.

En Organizaciones Solidarias este canal se representa por medio de la atención de:

Línea gratuita nacional 018000122020

PBX en la ciudad de Bogotá 3275252 Extensión 301

Atención correo postal

Definido como el canal de atención a PQRDS, a través del cual, por medio de comunicaciones escritas Organizaciones Solidarias en tiempo diferido da respuesta a las diferentes solicitudes que presentan los ciudadanos, relacionadas éstas con trámites y servicios de la Entidad.



En Organizaciones Solidarias se cuenta con la Oficina de Correspondencia donde los ciudadanos pueden efectuar sus radicaciones, ubicada en la carrera 10 # 15 -22 en la ciudad de Bogotá D.C.

TEMAS DE CONSULTA

En cuanto a las estadísticas de peticiones por temas de consulta, la Unidad realiza la siguiente clasificación:

- Fomento (procesos para creación de organizaciones del sector)
- Fortalecimiento (procesos para el desarrollo de organizaciones del sector)
- Normatividad sector solidario (temas relacionados con estatutos, reglamentos, asambleas, leyes y normas que les aplican)
- Educación Solidaria (procesos de capacitación, investigaciones)
- Peticiones relacionadas con el trámite de acreditación
- Información estadística del sector solidario
- Información institucional (Trámites de archivo, Certificaciones de ex funcionarios, Certificaciones para trámites de pensión, invitaciones)
- Vigilancia, inspección y control (a dónde acudir, presuntas irregularidades cometidas al interior de organizaciones del sector)
- Otros que no son competencia de la Unidad

TRÁMITE: ACREDITACIÓN

Único trámite que tiene la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. Es el proceso mediante el cual Organizaciones Solidarias avala la calidad y pertinencia de los programas en educación solidaria, está enmarcado en la resolución 110 de marzo de 2016, que establece el procedimiento administrativo mediante el cual la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias autoriza a las organizaciones que cumplen los requisitos establecidos para:

- Impartir el curso de economía solidaria y
- Expedir los certificados válidos para cumplir con el requisito previo al registro de las organizaciones de economía solidaria ante los entes competentes

SATISFACCIÓN CIUDADANA - OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Teniendo en cuenta que el objetivo del procedimiento de atención al ciudadano de la Unidad es “Dar trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRDS recibidas de acuerdo a las disposiciones legales vigentes”

Contamos con un indicador de eficiencia que permite verificar el número de días en los cuales damos respuesta a las diferentes solicitudes.

Este indicador incluye las Peticiones provenientes del procedimiento de atención al ciudadano; su medición mensual y como parámetro se estableció como meta dar respuesta en menos de 10 días



PERCEPCIÓN 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.

La encuesta incluye preguntas orientadas a evaluar:

- Percepción del funcionario que atendió la consulta
- Satisfacción con el servicio de atención al ciudadano
- Oportunidad en la atención y respuesta a la consulta
- Conocer cómo los ciudadanos se acercan a la Entidad

Es de mencionar que algunos de los ciudadanos de canal presencial manifiestan no tener el tiempo para el diligenciamiento del formato y los otros canales no necesariamente lo envían por correo electrónico.