



El empleo
es de todos

UAEOS

INFORME PRIMER TRIMESTRE DE SERVICIO AL CIUDADANO

Enero – Marzo 2022

Elaborado por: **Mariela Flórez Rodríguez**
Profesional Equipo Educación e Investigación

Tabla de contenido

SERVICIO AL CIUDADANO	3
Objetivo	3
Situaciones relevantes ocurridas en el período	3
Canales de atención	3
Glosario	4
Estructura	4
Caracterización de usuarios	4
Acumulado de peticiones del primer trimestre 2022	5
CIFRAS DE LA GESTIÓN DE PETICIONES DE CADA MES DEL PRIMER TRIMESTRE DEL 2022	5
PETICIONES MES DE ENERO	5
Estado de las peticiones	5
Oportunidad en las respuestas	6
Canales de atención	7
Tipo de peticiones	7
Tema de consulta	8
ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES	9
Peticiones de origen Bogotá	9
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá	10
Peticiones sin información de origen	11
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	11
Discriminación por sexo	12
Personas jurídicas	12
SATISFACCIÓN CIUDADANA	14
Tabulación de encuestas	14
CENTRO DOCUMENTAL	14
PETICIONES MES FEBRERO	14
Estado de las peticiones	14
Oportunidad en las respuestas	15
Canales de atención	16
Tipo de peticiones	16
Tema de consulta	17

ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES	18
Peticiones de origen Bogotá	18
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá	19
Peticiones sin información de origen	20
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	21
Discriminación por sexo	21
Personas jurídicas	22
SATISFACCIÓN CIUDADANA	23
Tabulación de encuestas	24
CENTRO DOCUMENTAL.....	24
PETICIONES DE MARZO DE 2021	24
Estado de las peticiones	24
Oportunidad en las respuestas	25
Canales de atención	25
Tipo de peticiones	26
Tema de consulta	27
ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES	28
Peticiones de origen Bogotá	28
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá	29
Peticiones sin información de origen	30
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	30
Discriminación por sexo	31
Personas jurídicas	31
SATISFACCIÓN CIUDADANA	33
Tabulación de encuestas	33
CENTRO DOCUMENTAL.....	33

SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo

Dar a conocer la gestión adelantada por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC; así como el comportamiento de la satisfacción ciudadana, correspondientes al primer trimestre del 2022 (enero, febrero y marzo).

Situaciones relevantes ocurridas en el período

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias (UAEOS), buscando mantener un contacto cercano con la ciudadanía y cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad, continúa brindando atención al ciudadano de manera presencial en sus instalaciones ubicadas en la carrera 10 No. 15-22 en Bogotá, en el horario de lunes a viernes de 9 a.m. a 4 p.m.

De igual manera y para facilitar el contacto con los profesionales de la Entidad, ha dispuesto diferentes canales de atención virtual y telefónica en donde se brinda asesoría de manera rápida y en jornada continua.

Canales de atención

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

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

- Atención presencial – Carrera 10 # 15 -22 en la ciudad de Bogotá, en horario de 8 am a 5 pm en jornada continua
- Correo postal (correspondencia física) - Carrera 10 # 15 -22 en la ciudad de Bogotá, en horario de 8 am a 5 pm en jornada continua
- Correo electrónico atencionalciudadano@uaeos.gov.co
- Chat institucional - Portal web: www.uaeos.gov.co Chat Web (ubicado en la esquina inferior izquierda de la pantalla)
- WhatsApp - +57 322 8 44 45 59
- Teléfono fijo - PBX: 601 327 52 52 Extensión 301 y Línea gratuita nacional: 018000 12 2020
- Teléfono celular +57 322 8 44 45 59
- Formulario web de PQRDS Portal web: www.uaeos.gov.co menú Servicios a la Ciudadanía Formulario PQRD
- Redes sociales
[Facebook](#) ; [Instagram](#); [Twitter](#); [YouTube](#); [WhatsApp](#)

Glosario

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
APLICATIVO WEB PQRD	Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar las solicitudes.
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción.
PQRDS	Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias
PETICIÓN	Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Es el requerimiento que hace el ciudadano, con el fin de que se le brinde información y orientación que no necesariamente está relacionada con los servicios propios de la Entidad.
PETICIÓN DE CONSULTA	Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario de la Entidad emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
RECLAMO	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
QUEJA	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
DENUNCIA	Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.
SUGERENCIA	Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
TRÁMITE	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
RECURSOS	Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

Tabla 1. Glosario: Definiciones de conceptos, contenidas en nuestro Manual, Reglamento y Protocolo de Servicio al Ciudadano UAEOS

Estructura

El presente informe reúne las cifras evidenciadas durante los meses de enero, febrero y marzo de 2022, realizando una breve descripción mes por mes, de las cifras obtenidas para la gestión de peticiones de la UAEOS.

Caracterización de usuarios

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

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

El documento de caracterización de usuarios se encuentra publicado en nuestro portal web www.uaeos.gov.co menú superior “Servicios a la Ciudadanía” en la opción [Caracterización de Usuarios](#).

Acumulado de peticiones del primer trimestre 2022

Para el primer (I) trimestre del 2022, en la UAEOS se recibieron un total de **378 peticiones**, allegadas por los diferentes canales de atención; como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica 1. Peticiones acumuladas por trimestre del 2022

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

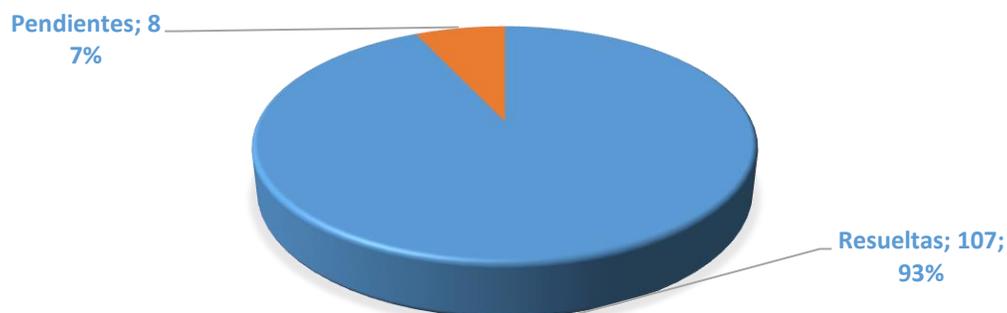
Se presentan las cifras obtenidas mes a mes

PETICIONES MES DE ENERO

Durante el mes de ENERO de 2022 se recibieron un total de **115 peticiones**.

Estado de las peticiones

En cuanto al estado de las peticiones, el mes de ENERO a corte de 31 se encontraba en la siguiente situación:



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes meses anteriores:

En el mes de ENERO se resolvieron ocho (8) peticiones pendientes de meses anteriores, correspondientes a los meses de noviembre y diciembre del 2021. Las cuales se gestionaron dentro de los plazos establecidos por el artículo 5 del decreto 491 de 2020.

Peticiones en buzones:

En el mes de ENERO 2021, no se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad.

Oportunidad en las respuestas

En el mes de enero de 2022, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta; sin que ello represente respuestas fuera de los términos de ley. Es de anotar que el término más corto para dar respuesta a una PQRDS está establecido para aquellas peticiones que presenten miembros del Congreso o el Defensor del Pueblo, que es de 5 días hábiles siguientes a la recepción.

El promedio de días de respuesta general se estableció en 2 días para el mes de enero del 2022. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 80 peticiones), se respondieron en un (1) día en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 27 peticiones), se observó un promedio de 4,7 días en obtener respuesta.

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 86% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 14% fue resuelto en un periodo mayor. Aquellas que figuraban a cierre de mes como en proceso de respuesta, se encuentran dentro de los tiempos establecidos por el marco normativo aplicable a la respuesta de peticiones.

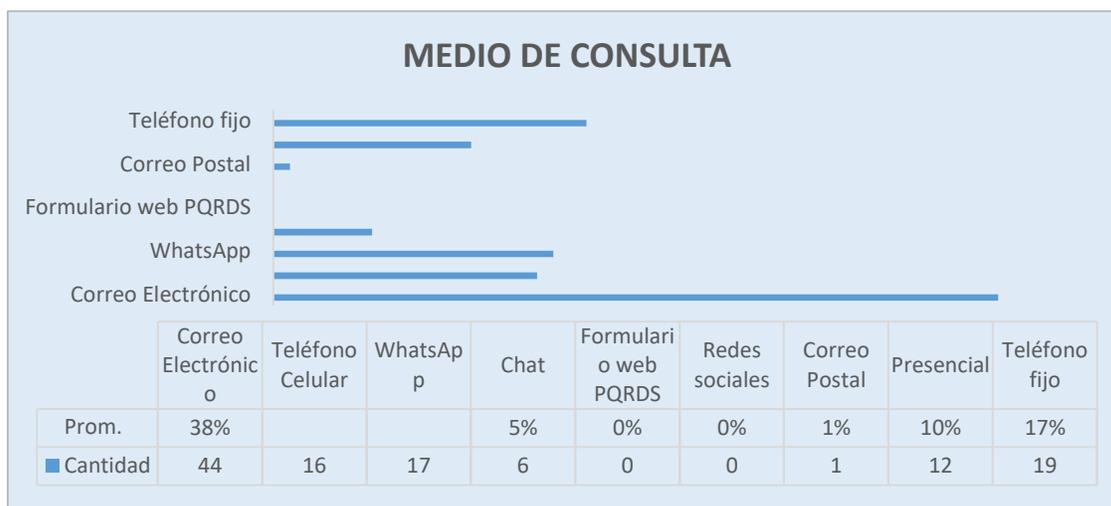
Rango de días de respuesta a Peticiones	Cantidad
El mismo día	83
Rango de 2 a 5 días después	16
Rango de 6 a 10 días después	7
Rango de 11 a 20 días después	
Rango de 20 a 30 días después	1
Están en trámite	8
TOTAL	115

Tabla 2. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta

Canales de atención

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

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



Gráfica 3. Participación por canal de consulta

En el mes de enero, atendiendo la flexibilización de las medidas adoptadas por el gobierno nacional relacionadas con la atención y apertura paulatina de varios sectores económicos frente a la pandemia del Covid-19, la Uaeos retomó la atención de canal presencial para la atención a ciudadanos todos los días (lunes a viernes); no obstante se observa en el comportamiento de las cifras de este mes que los canales de atención vía correo electrónico y líneas telefónicas (fijo y celular), siguen siendo los de principal uso, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente. Otros canales que han tenido relevancia en esta época son la atención Presencial y WhatsApp, los cuales ocupan el tercer y el cuarto lugar.

Tipo de peticiones

De las 115 peticiones recibidas en el mes de enero de 2022, se encuentran discriminadas en su mayoría entre peticiones de información:

Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	110
Petición de interés general	4
Petición de documentos	1

Tabla 3. Cantidad de peticiones por tipo

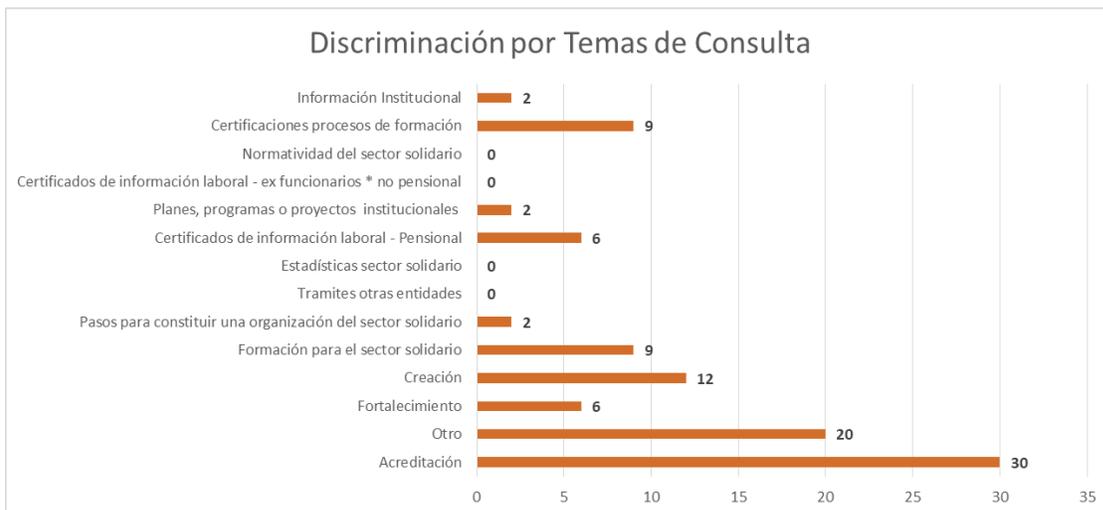
Destaca que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS (110 peticiones). Destaca para el presente mes que, las peticiones de documentos representan un 1% (1 petición), como se observa en la gráfica 4.



Gráfica 4. Participación mensual por tipo de petición

Tema de consulta

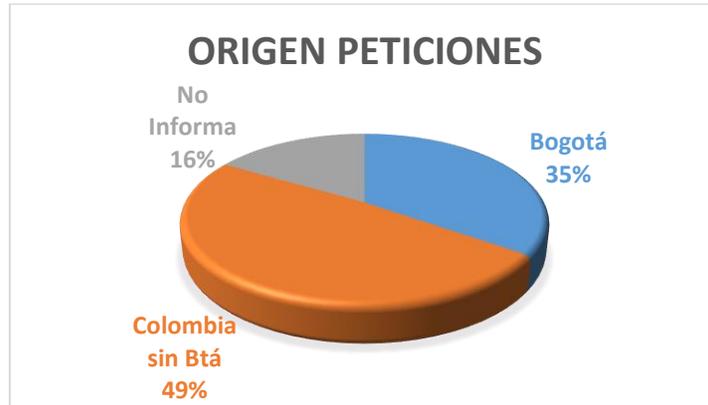
Revisando las cifras por temas consultados, para enero se observa que en el primer lugar se ubica y mantiene el tema de “Acreditación” con un 26% del total de la participación. En segundo lugar, de participación general se evidencio que en el tema de consulta “otro”, con un 20%.



Gráfica 5. Discriminación por tema de consulta

ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Para el mes de enero se observó, respecto de la procedencia de las peticiones, que hubo una reducción en número de aquellas peticiones que provienen de la ciudad de Bogotá frente a las peticiones provenientes de otros territorios. Esto se puede apreciar en la siguiente gráfica:

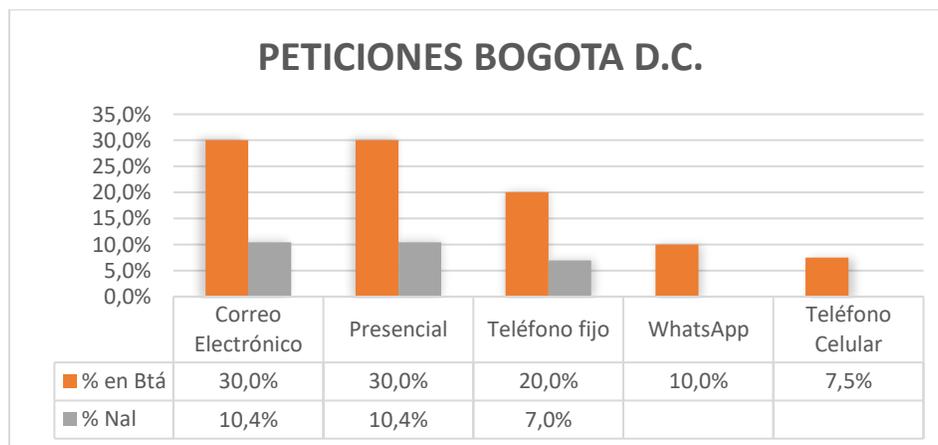


Gráfica 6. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 115 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia con un total de 56 peticiones, mientras que 40 peticiones provienen de Bogotá. De otra parte, se observa un aumento considerable en el indicador “No informa” con 19 peticiones.

Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (40 peticiones), en el mes de enero se observa que se mantiene la tendencia observada, pues nuevamente se ubica el canal “Correo electrónico” como el principal canal de consulta, el canal “Presencial” pasa al segundo lugar. En tercer lugar, se encuentra el canal de atención “Teléfono fijo”, como se ven en los porcentajes de la gráfica 7.



Gráfica 7. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 56 peticiones, que representan el 49% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 8.



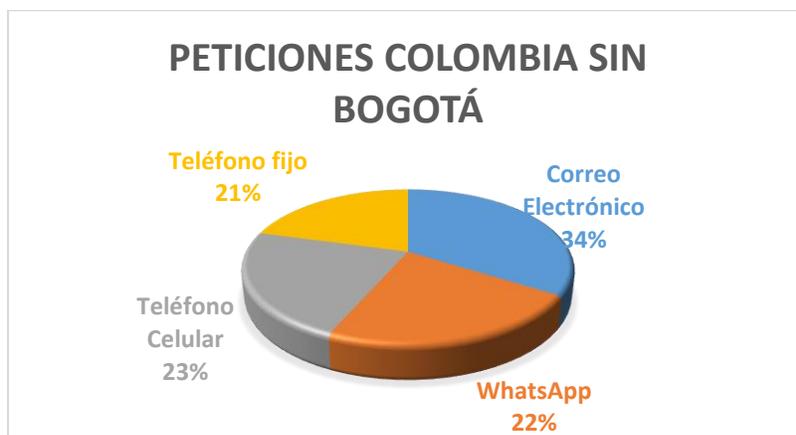
Gráfica 8. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual de Valle del Cauca, que pasa a ocupar el primer puesto en esta clasificación, comparte el segundo lugar junto con el departamento de Antioquia, con un 18% y 13% de la participación general. Compartiendo el tercer lugar, encontramos a los departamentos de Cesar, Atlántico y Tolima, con un 9% y 7% de participación general cada uno.

Se resalta que para el presente mes recibimos consultas provenientes de catorce (14) departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá

Cabe resaltar que los canales más utilizados para realizar peticiones, representando el 79% del total de las peticiones de este origen, fueron el Correo electrónico (18 peticiones), Teléfono Celular (12 peticiones) y Chat WhatsApp (12 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron a través del teléfono fijo (11 peticiones) y el Chat (3 peticiones).



Gráfica 9. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Peticiones sin información de origen

El indicador de “No Informa” corresponde a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia. Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales. Para el mes de enero se evidenciaron Diecinueve (19) registros sin información de origen.

Esta situación se presenta debido a las peticiones registradas mediante canales virtuales para la atención al ciudadano, tales como correo electrónico y chat (tanto web como de WhatsApp) en los que los ciudadanos no están en la obligación de informar el territorio desde el cual están contactando a la Uaeos; en la siguiente gráfica se aprecia lo comentado:



Gráfica 10. Peticiones No informa

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de enero nos consultaron más personas Jurídicas. De las 115 peticiones allegadas, 69 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 46, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica 11

Peticionarios anónimos:

Para el presente mes de enero, no se registraron peticiones anónimas.



Gráfica 11. Clasificación por tipo de persona

Discriminación por sexo

De acuerdo con el sexo de los consultantes, se obtuvieron los siguientes resultados:

Hombres	54
Mujeres	59
No aplica	2
TOTAL	115

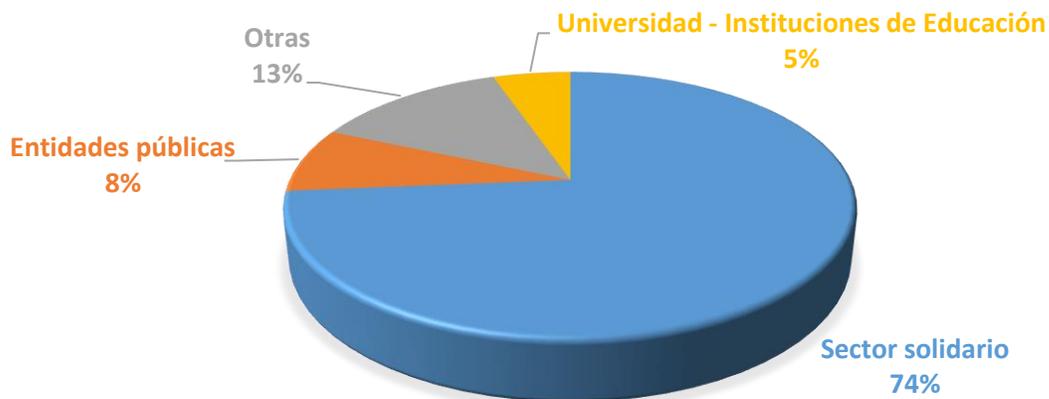
Tabla 4. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación muestran que en la consulta la cantidad de mujeres que nos consulta fue mayor que la de hombres. Los porcentajes de participación son de 51% para las mujeres y de 47% para los hombres.

La categoría “No aplica”, surge cuando no es posible identificar al peticionario o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de enero, corresponden al 2% de las peticiones.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 69 para el mes de enero, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 12. Tipo de personas jurídicas

Se puede ver la importancia que el grupo de usuarios “sector solidario” representa en las peticiones elevadas a la UAEOS, que se muestra en 74% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 8%, como se observa en la gráfica anterior.

El indicador de “Otras” corresponde a las personas jurídicas como las entidades con ánimo de lucro; o las organizaciones de las cuales no se identificó su naturaleza, o que solo se identificaron con un nombre de empresa, que para el presente mes fueron 10 peticiones.

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Respecto al comportamiento de la consulta ligado al tipo de organización del sector solidario, que para el presente mes tuvo una participación del 74% dentro de las figuras jurídicas, donde se identificaron 56 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones, discriminadas así:

ORGANIZACIONES DEL SECTOR SOLIDARIO	
Tipo organización	Cant.
Fundación	7
Cooperativa	26
Corporación	8
Asociación	5
Organización de 2 grado	1
Organización de 3 grado	0
Asociación Mutua	1
Organismo comunal	2
Fondo de empleados	4
Institución auxiliar de la economía solidaria	1
Precooperativa	0
Asociación de productores campesinos	0
Precooperativa de trabajo asociado	0
Voluntariado	1
TOTAL	56

Tabla 5. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de seis (6) peticiones a la UAEOS en el mes de enero, fueron:

- Alcaldía Municipal El Bagre-Antioquia
- Superintendencia de Economía Solidaria
- Secretaría de Desarrollo Económico, alcaldía de Barranquilla
- Sena Pasto Nariño

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

Las instituciones educativas, que elevaron un total de una (4) petición a la UAEOS en el mes de enero, fueron:

- SENA
- Observatorio del Centro de Pensamiento en Evaluación y Meritocracia-CPEM UNAL

- UNAL

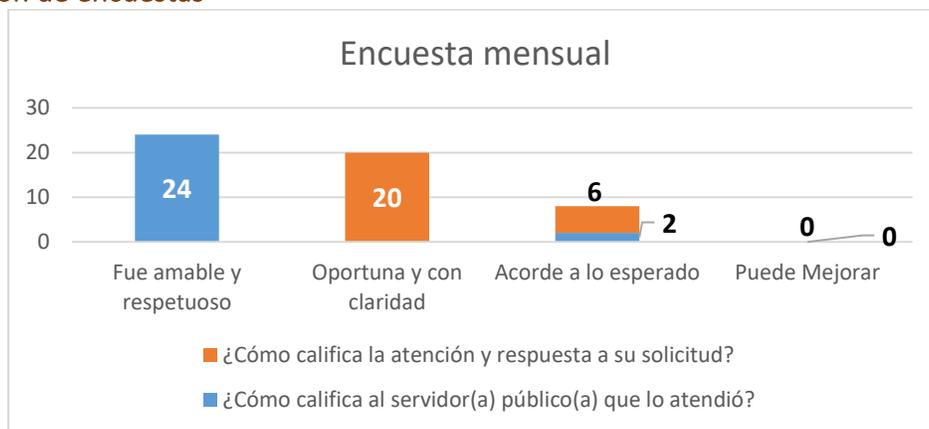
SATISFACCIÓN CIUDADANA

Para evaluar la percepción ciudadana respecto de la gestión de PQRDS, la Unidad cuenta con una encuesta de satisfacción que es aplicada a todos los canales de atención.

El número total de atenciones para el mes de enero fue de 115, de las cuales se obtuvieron 26 respuestas de la encuesta por los diferentes canales:

- En la primera pregunta “¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?” el porcentaje de buena atención fue del 92,33%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de buen servicio fue del 76,92%.

Tabulación de encuestas



Gráfica 13. Resultados aplicación encuesta de percepción

CENTRO DOCUMENTAL

Material de referencia

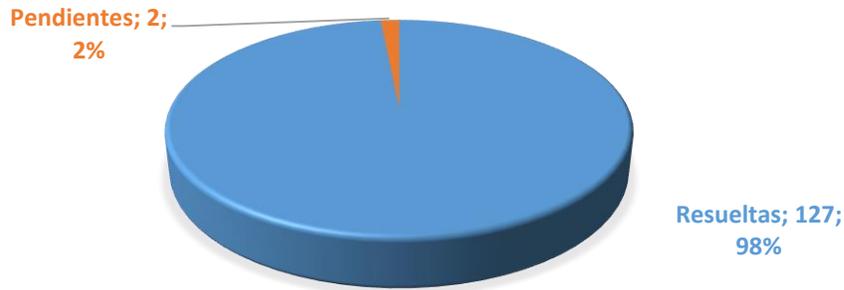
Durante el mes de enero de 2022, se realizó atención presencial en las instalaciones de la UAEOS, de lunes a viernes de 9: 00 a.m.-4: 00 p.m.

PETICIONES MES FEBRERO

Durante el mes de febrero de 2022 se recibieron un total de **129 peticiones**.

Estado de las peticiones

En cuanto al estado de las peticiones, el mes de FEBRERO a corte 28, se encontraba en la siguiente situación:



Gráfica 14. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes meses anteriores:

En el mes de febrero no quedaron peticiones pendientes de meses anteriores.

Peticiones en buzones: En el mes de febrero de 2022, no se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad.

Oportunidad en las respuestas

En el mes de febrero de 2022, se presentó una variación en el número de días promedio de respuesta; sin que ello represente respuestas fuera de los términos de ley. Es de anotar que el término más corto para dar respuesta a una PQRDS está establecido para aquellas peticiones que presenten miembros del Congreso o el Defensor del Pueblo, que es de 5 días hábiles siguientes a la recepción.

El promedio de días de respuesta general se estableció en 2 días para el mes de febrero del 2022. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 81 peticiones), se respondieron en un (1) día en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 48 peticiones), se observó un promedio de 3,4 días en obtener respuesta.

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 90% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 10% fue resuelto en un periodo mayor. Aquellas que figuraban a cierre de mes como en proceso de respuesta, se encuentran dentro de los tiempos establecidos por el marco normativo aplicable a la respuesta de peticiones.

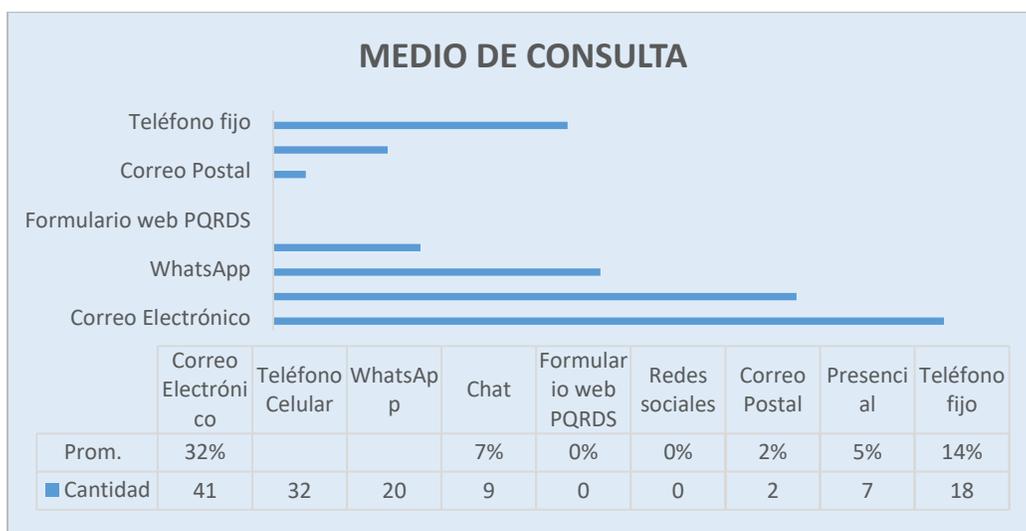
Rango de días de respuesta a Peticiones	Cantidad
El mismo día	101
Rango de 2 a 5 días después	15
Rango de 6 a 10 días después	10
Rango de 11 a 20 días después	3
Rango de 20 a 30 días después	
Están en trámite	2
TOTAL	129

Tabla 6. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta

Canales de atención

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

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



Gráfica 15. Participación por canal de consulta

Se observa en el comportamiento de las cifras del mes de febrero, que los canales de atención Correo Electrónico y Telefónica (celular), siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente, la atención a través de WhatsApp y teléfono fijo, continúan ocupando el tercer y el cuarto lugar, como canales de preferencia de contacto de la ciudadanía con la Uaeos.

Tipo de peticiones

De las 129 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2022, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	114
Petición de interés general	1
Trámite	7
Queja	3
Denuncia	1
Petición de documentos	3

Tabla 7. Cantidad de peticiones por tipo

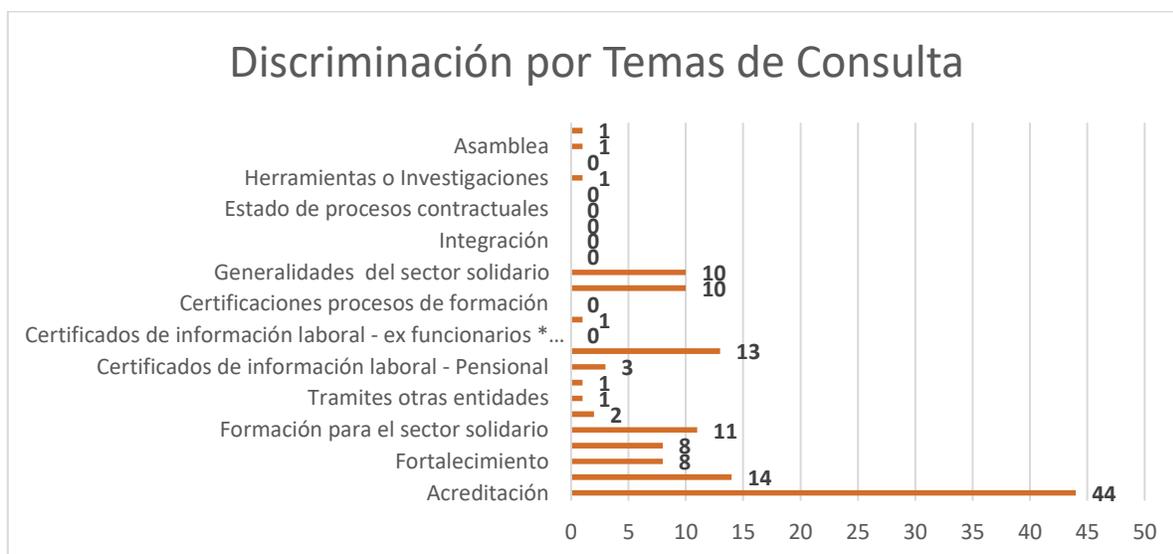
Destaca que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS representan un 88% (114 peticiones). Destaca para el presente mes que, las peticiones de Trámite representan un 5% (7 peticiones), como se observa en la gráfica 16.



Gráfica 16. Participación mensual por tipo de petición

Tema de consulta

Revisando las cifras por temas consultados, para febrero se observa que en el primer lugar se ubica y mantiene el tema de "Acreditación" con un 34% del total de la participación. En segundo lugar, de participación general se evidencio que en el tema de consulta "otro", con un 11 %.



Gráfica 17. Discriminación por tema de consulta

Como hechos relevantes observados en febrero se puede decir que Acreditación, Formación Para el Sector Solidario, Otro, Información Institucional, Generalidades del Sector Solidario y Planes,

Programas y Proyectos, agrupan a casi el 80 % del total de las peticiones del mes, como temas de consulta.

El tema “Planes, Programas y Proyectos”, se ubicó en el tercer lugar como tema de consulta con un 13% de la participación. En el cuarto lugar aparece el tema formación para el sector solidario.

ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Para el mes de febrero se observó respecto de la procedencia de las peticiones, que continua la tendencia anterior donde las peticiones de origen en Bogotá se redujeron a la sumatoria de otros orígenes, representando el 64% del total de las allegadas a la UAEOS.

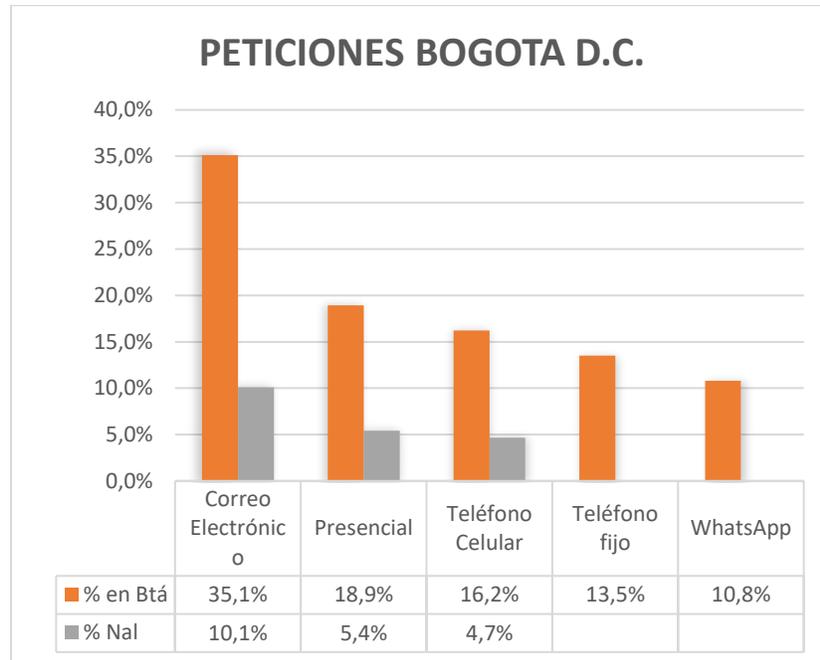


Gráfica 18. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 129 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia con un total de 83 peticiones, mientras que 37 peticiones provienen de Bogotá. De otra parte, se observa una disminución considerable en el indicador “No informa” con 9 peticiones.

Peticiones de origen Bogotá

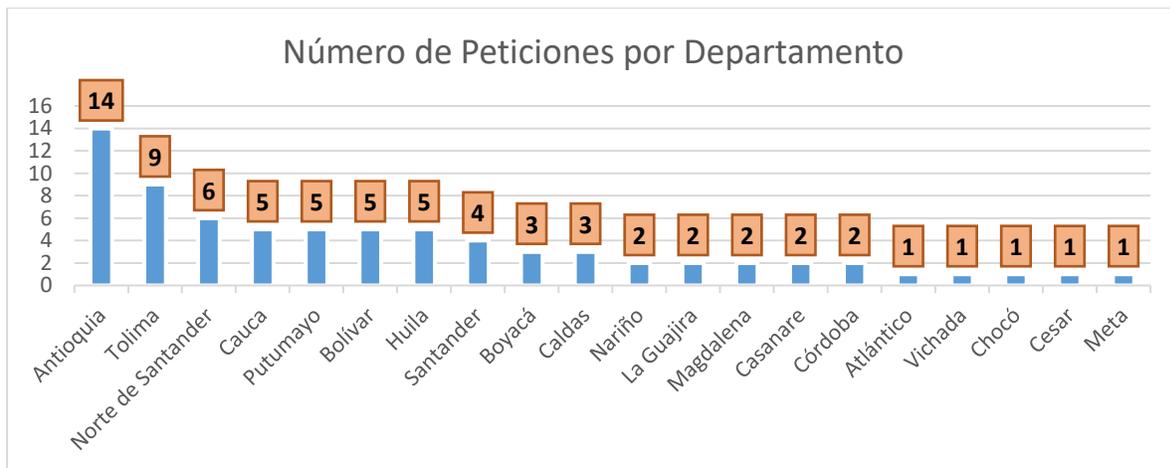
Para las peticiones provenientes de Bogotá (37 peticiones), en el mes de febrero se observa que se mantiene la tendencia observada pues nuevamente se ubica el canal “Correo electrónico” como el principal canal de consulta, el canal “Presencial” se mantiene en el segundo lugar. En tercer lugar, se encuentra el canal de atención “Teléfono fijo”, como se ven en los porcentajes de la gráfica 19.



Gráfica 19. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 83 peticiones, que representan el 64% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 20.



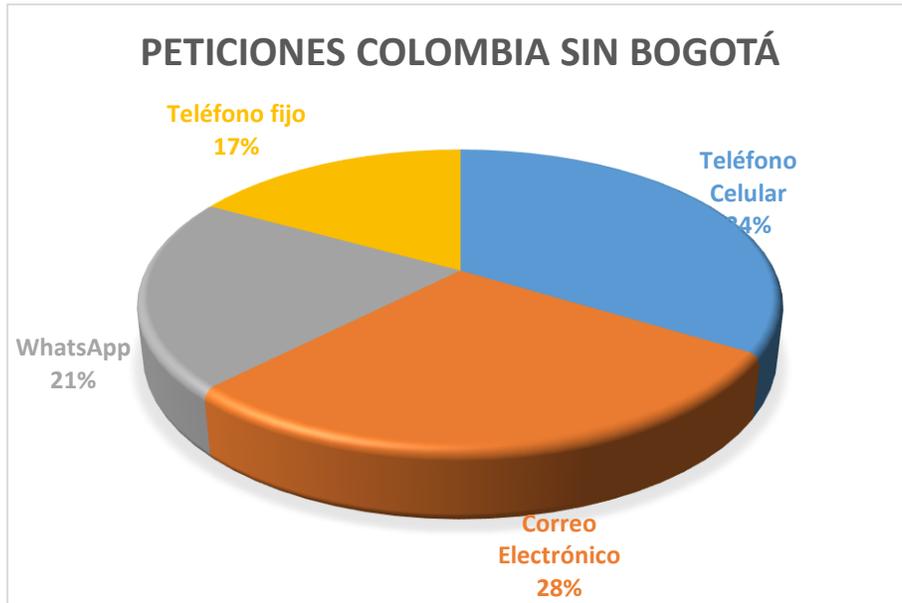
Gráfica 20. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual del departamento de Antioquia, que pasa a ocupar el primer puesto en esta clasificación con 17% de participación, el segundo lugar corresponde al departamento de Tolima, con un 11% de la participación general. En el tercer lugar, encontramos al departamento de Norte de Santander con un porcentaje del 7% de participación general.

Se resalta que para el presente mes nos consultaron de veinte (20) departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá

Cabe resaltar que los canales más utilizados para realizar peticiones, representando el 77 % del total de las peticiones de este origen, fueron el Correo electrónico (22 peticiones), Teléfono Celular (26 peticiones) y Chat WhatsApp (16 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por teléfono fijo (13 peticiones), Chat (5 peticiones) y correo postal (1 petición)



Gráfica 21. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Peticiones sin información de origen

El indicador de “No Informa” corresponde a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia. Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales. Para el mes de febrero se evidenciaron nueve (9) registros sin información de origen. Esta situación puede deberse en parte al fortalecimiento de los canales virtuales, que permiten la no identificación específica del origen. Veremos en la gráfica, la discriminación por canal desde donde nos consultan.



Gráfica 22. Peticiones No Informa

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de febrero nos consultaron más personas Jurídicas. De las 129 peticiones allegadas, 95 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 34, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica 23.



Gráfica 23. Clasificación por tipo de persona

Peticionarios anónimos:

Para el presente mes de febrero, no se registraron peticiones anónimas.

Discriminación por sexo

De acuerdo con el sexo de los consultantes, se obtuvieron los siguientes resultados:

Hombres	65
Mujeres	62
Otro	1
No aplica	1
TOTAL	129

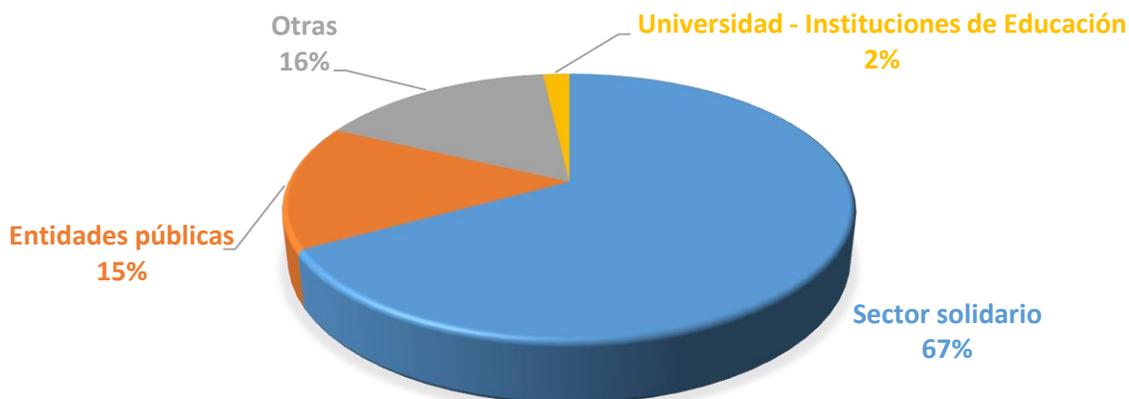
Tabla 8. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación muestran que en la consulta la cantidad de hombres que nos consultaron fue mayor que la de mujeres. Los porcentajes de participación son de 50% para los hombre y de 48% para las mujeres.

La categoría "No aplica", surge cuando no es posible identificar al peticionario, o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de febrero, corresponden al 1% de las peticiones.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 95 para el mes de febrero, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 24. 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, representando el 67% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 15%, como se observa en la gráfica.

El indicador de “Otras” corresponde a las personas jurídicas como las entidades con ánimo de lucro; o las organizaciones de las cuales no se identificó su naturaleza o que solo se identificaron con un nombre de empresa, que para el presente mes se registraron 18 peticiones.

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Respecto al comportamiento de la consulta ligado al tipo de organización del sector solidario, que para el presente mes tuvo una participación del 74 % dentro de las figuras jurídicas, donde se identificaron 75 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones, discriminadas así:

ORGANIZACIONES DEL SECTOR SOLIDARIO	
Tipo organización	Cant.
Fundación	14
Cooperativa	16
Corporación	14
Asociación	13
Organización de 2 grado	1
Organización de 3 grado	5
Asociación Mutua	5
Organismo comunal	2
Fondo de empleados	4
Institución auxiliar de la economía solidaria	1
Precooperativa	0
Asociación de productores campesinos	0
Precooperativa de trabajo asociado	0
Voluntariado	0
TOTAL	75

Tabla 9. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de diecisiete (17) peticiones a la UAEOS en el mes de febrero, fueron:

- Cámara de Comercio –Tunja
- Congreso de la República
- Superintendencia de Economía Solidaria
- Secretaría de Agricultura y Desarrollo Económico, gobernación Norte de Santander
- Sena seccional Valle del Cauca
- Dirección Nacional de Planeación –DNP
- Oficina de Agricultura y Medio Ambiente-Caldono Cauca
- Agencia de Renovación del Territorio- ART
- Grupo de Recaudo de la Subdirección de Gestión Financiera del Ministerio de Educación
- Defensoría Delegada para los Derechos Económicos Sociales y Culturales – DESC
- Cámara de Comercio-Ibagué
- INPEC Santa Rosa de Viterbo-Boyacá
- Alcaldía de Zaragoza-Antioquia
- Alcaldía de Suaza –Huila
- JUZGADO SEPTIMO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MULTIPLE-Valle del Cauca
- Secretaria de Agricultura y Desarrollo Económico-Vichada

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

Las instituciones educativas, que elevaron un total de dos (2) peticiones a la UAEOS en el mes de febrero, fueron:

- Colegio Colombiano del Administrador Público ESAP
- UNIMINUTO

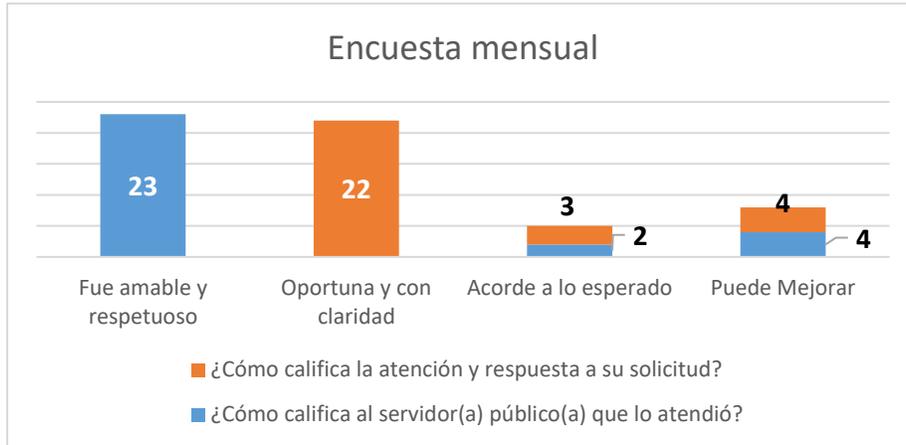
SATISFACCIÓN CIUDADANA

Para evaluar la percepción ciudadana respecto de la gestión de PQRDS, la Unidad cuenta con una encuesta de satisfacción que es aplicada a todos los canales de atención.

El número total de atenciones para el mes de febrero fue de 129, de las cuales se obtuvieron 29 respuestas de la encuesta por los diferentes canales:

- En la primera pregunta “¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?” el porcentaje de buena atención fue del 85,45%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de buen servicio fue del 76,36%.

Tabulación de encuestas



Gráfica 25. Resultados aplicación encuesta de percepción

CENTRO DOCUMENTAL

Material de referencia

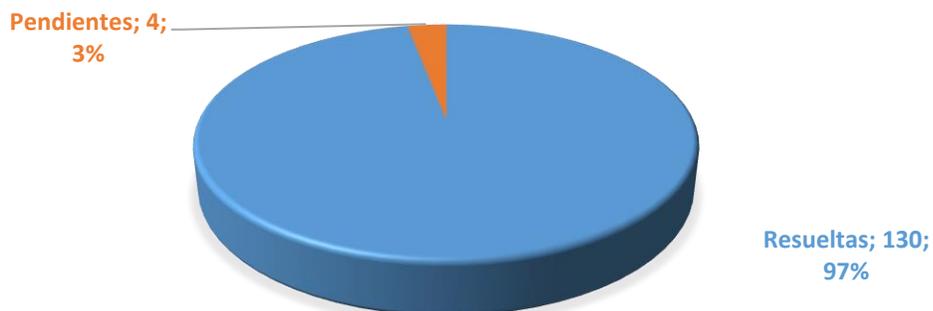
Durante el mes de febrero de 2022, se regresó a la Unidad de manera alterna y por aforo, así mismo se realizó atención presencial en las instalaciones de la UAEOS.

PETICIONES DE MARZO DE 2021

Durante el mes de MARZO de 2021 se recibieron un total de **134 peticiones**.

Estado de las peticiones

En cuanto al estado de las peticiones, el mes de MARZO a corte de 31 se encontraba en la siguiente situación:



Gráfica 26. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes meses anteriores:

En el mes de MARZO no quedaron peticiones pendientes de meses anteriores.

Peticiones en buzones:

En el mes de MARZO de 2022, no se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad. Se espera en el mes de abril, realizar la verificación de buzones en conjunto con la oficina de control interno de la Uaeos.

Oportunidad en las respuestas

En el mes de marzo de 2022, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta; sin que ello represente respuestas fuera de los términos de ley.

El promedio de días de respuesta general se estableció en 2,77 días para el mes de marzo del 2022. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 89 peticiones), se respondieron en un (1) día en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 45 peticiones), se observó un promedio de 4,69 días en obtener respuesta.

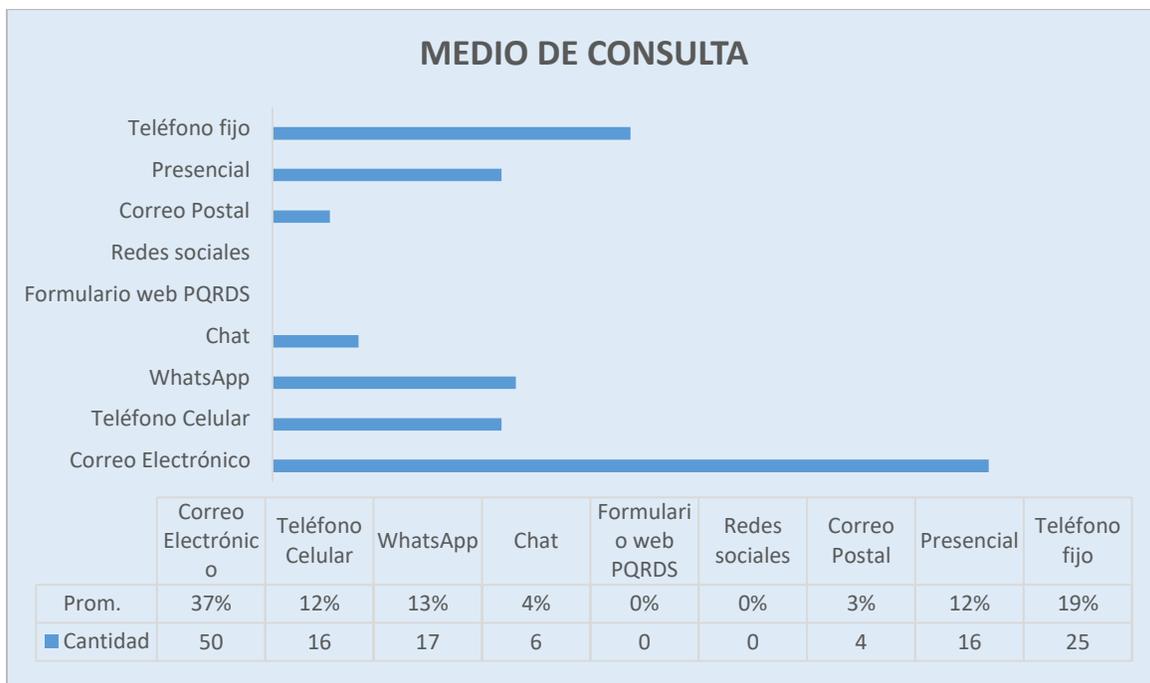
En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 85% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 11% fue resuelto en un periodo mayor. Aquellas que figuraban a cierre de mes como en proceso de respuesta, se encuentran dentro de los tiempos establecidos por el marco normativo aplicable a la respuesta de peticiones.

Rango de días de respuesta a Peticiones	Cantidad
El mismo día	95
Rango de 2 a 5 días después	19
Rango de 6 a 10 días después	10
Rango de 11 a 20 días después	6
Rango de 20 a 30 días después	0
Están en trámite	4
TOTAL	134

Tabla 10. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta

Canales de atención

Se observa en el comportamiento de las cifras del mes de marzo, que los canales de atención Correo Electrónico con un 37%, Teléfono fijo con un 19% y WhatsApp con un 13% fueron los principales medios de consulta, ocupando el primer, segundo y tercer lugar respectivamente.



Gráfica 27. Participación por canal de consulta

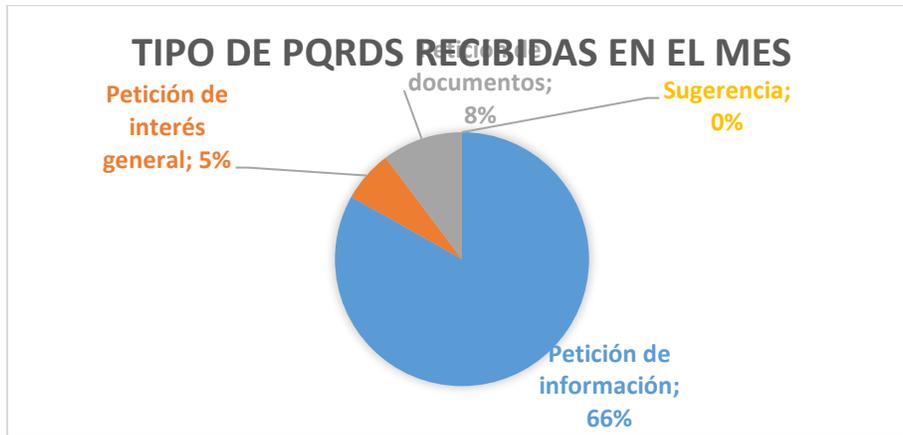
Tipo de peticiones

De las 134 peticiones recibidas en el mes de marzo de 2022, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	89
Petición de interés general	7
Petición de documentos	11
Sugerencia	0
Agradecimiento	0
Petición de Consulta	8
Reclamo	0
Denuncia	0
Queja	0
Trámite	19
Tutela	0
Totales	134

Tabla 11. Cantidad de peticiones por tipo

Destaca que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS representan un 66% (89 peticiones). Destaca para el presente mes que, las peticiones de Trámite representan un 14% (19 peticiones), como se observa en la gráfica 28.



Gráfica 28. Participación mensual por tipo de petición

Tema de consulta

Revisando las cifras por temas consultados, para marzo se observa que en el primer lugar se ubica y mantiene el tema de “Acreditación” con un 21% del total de la participación. En segundo lugar, se mantiene el tema de consulta “Otros”, con un 19%.



Gráfica 29. Discriminación por tema de consulta

Como hechos relevantes observados en marzo se puede decir que Acreditación y otros, agrupan al 40 % del total de las peticiones del mes, como temas de consulta. El tema “creación” “Generalidades del Sector Solidario e Información Institucional, se ubicaron en el tercer, como tema de consulta con un 10 % cada uno. En el cuarto lugar aparece el tema de fortalecimiento con un 4%.

ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Para el mes de marzo se observó respecto de la procedencia de las peticiones que cambió la tendencia anterior, donde las peticiones originadas en Bogotá superaron la sumatoria de otros orígenes, representando el 46% del total de las allegadas a la UAEOS.

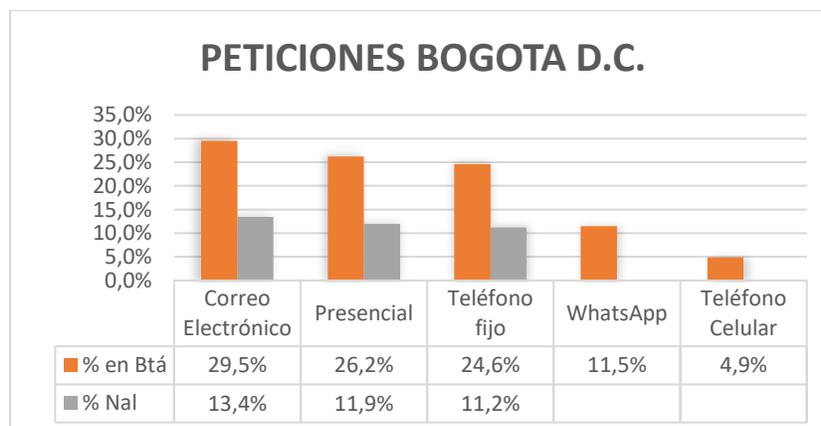


Gráfica 30. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 134 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de la ciudad de Bogotá con un total de 61 peticiones, mientras que 58 peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá. De otra parte, se observa en el indicador “No informa” 15 con peticiones.

Peticiones de origen Bogotá

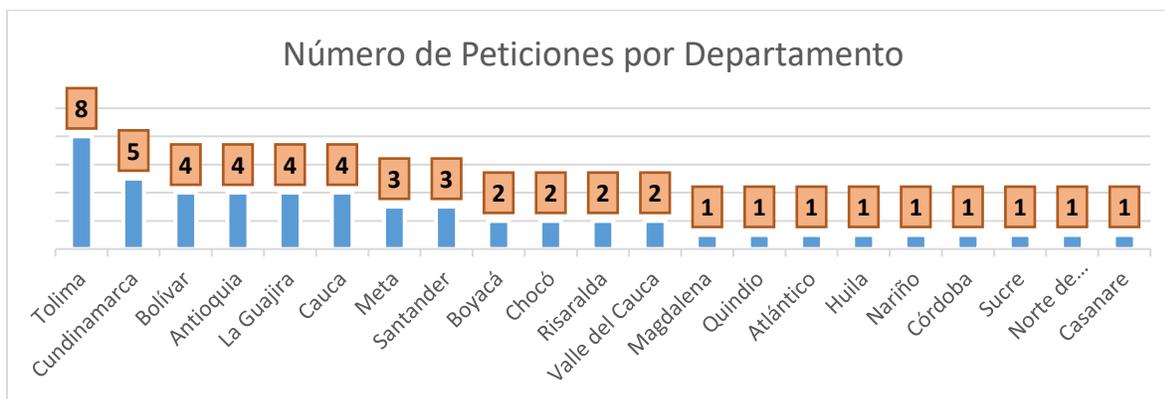
Para las peticiones provenientes de Bogotá (61 peticiones), en el mes de marzo se observa que se mantiene la tendencia observada pues nuevamente se ubica el canal “Correo electrónico” como el principal canal de consulta, pero pasa el canal “Presencial” al segundo lugar. En tercer lugar, se encuentra el canal de atención “Teléfono fijo”, como se ven en los porcentajes de la gráfica 31.



Gráfica 31. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 58 peticiones, que representan el 43% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 32.



Gráfica 32. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual de Tolima, que pasa a ocupar el primer puesto con un 14 % en esta clasificación, Compartiendo el siguiente lugar, encontramos al departamento de Cundinamarca con un 9% y para el tercer lugar comparten los departamentos de Bolívar, Antioquia, La Guajira y Cauca Tolima, con un 7% de participación general cada uno.

Se resalta que para el presente mes nos consultaron de veintiún (21) departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá

Cabe resaltar que los canales más utilizados para realizar peticiones de este origen fueron el Correo electrónico (23 peticiones), WhatsApp (14 peticiones) Teléfono Celular (9 peticiones) y Teléfono Fijo (9 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por Correo postal (2 peticiones) Chat (1 petición).



Gráfica 33. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Peticiones sin información de origen

El indicador de “No Informa” corresponde a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia. Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales. Para el mes de marzo se evidenciaron quince (15) registros sin información de origen.

Esta situación puede deberse en parte al fortalecimiento de los canales virtuales, que permiten la no identificación específica del origen. Veremos en la gráfica 34, la discriminación por canal desde donde nos consultan



Gráfica 34. Peticiones No informa

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de marzo nos consultaron más personas Jurídicas. De las 134 peticiones allegadas, 86 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 47, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica 35.



Gráfica 35. Clasificación por tipo de persona

Peticionarios anónimos:

Para el presente mes de marzo, se registró 1 petición anónima.

Discriminación por sexo

De acuerdo con el sexo de los consultantes, se obtuvieron los siguientes resultados:

Hombres	60
Mujeres	73
No aplica	1
TOTAL	134

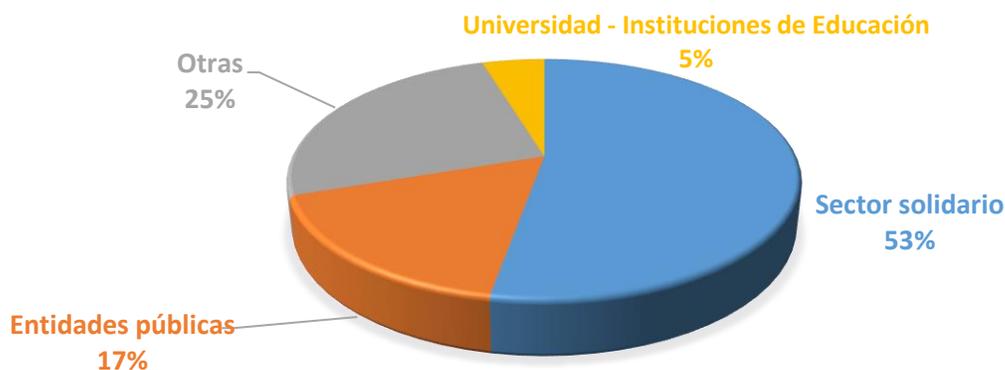
Tabla 12. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación muestran que en la consulta la cantidad de mujeres que nos consulta fue mayor que la de hombres, Los porcentajes de participación son de 54% para las mujeres y de 45% para los hombres.

La categoría “No aplica”, surge cuando no es posible identificar al peticionario o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de marzo, el indicador es uno (1).

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 86 para el mes de marzo, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 36. 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, representando el 53% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 17%, y Universidades-Instituciones de Educación fue del 5% como se observa en la gráfica 36.

El indicador de “Otras” corresponde a las personas jurídicas como las entidades con ánimo de lucro; o las organizaciones de las cuales no se identificó su naturaleza o que solo se identificaron con un nombre de empresa, que para el presente mes se registraron 27 peticiones.

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Respecto al comportamiento de la consulta ligado al tipo de organización del sector solidario, que para el presente mes tuvo una participación del 53 % dentro de las figuras jurídicas, donde se identificaron 56 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones, discriminadas así:

ORGANIZACIONES DEL SECTOR SOLIDARIO	
Tipo organización	Cant.
Fundación	5
Cooperativa	20
Corporación	8
Asociación	11
Organización de 2 grado	0
Organización de 3 grado	1
Asociación Mutua	3
Organismo comunal	0
Fondo de empleados	7
Institución auxiliar de la economía solidaria	1
Precooperativa	0
Asociación de productores campesinos	0
Precooperativa de trabajo asociado	0
Voluntariado	0
TOTAL	56

Tabla 13. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de diecinueve (18) peticiones a la UAEOS en el mes de marzo, fueron:

- Ministerio de Ciencia, Tecnología e innovación – Min Ciencias
- Ministerio del Trabajo
- Contraloría -Contralor Delegado para el Posconflicto
- Secretaría de Desarrollo Económico - Alcaldía de Murillo-Tolima
- Cámara de comercio-Cartagena
- Alcaldía Ortega Tolima
- Alcaldía de Pereira
- RTVC
- Procuraduría General de la Nación
- Consejería Presidencial para las Regiones
- Oficina de Agricultura y Medio Ambiente Caldonio Cauca

- Secretaria de la Mujer de la Gobernación de Cundinamarca
- Presidencia de la Republica
- SUPERSOLIDARIA
- Centro Zonal ICBF

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

Las instituciones educativas, que elevaron un total de una (5) petición a la UAEOS en el mes de marzo, fueron:

- SENA Regional Risaralda
- SENA Bogotá
- Universidad Santo Tomás Bogotá
- Universidad de Sucre
- UNIMINUTO

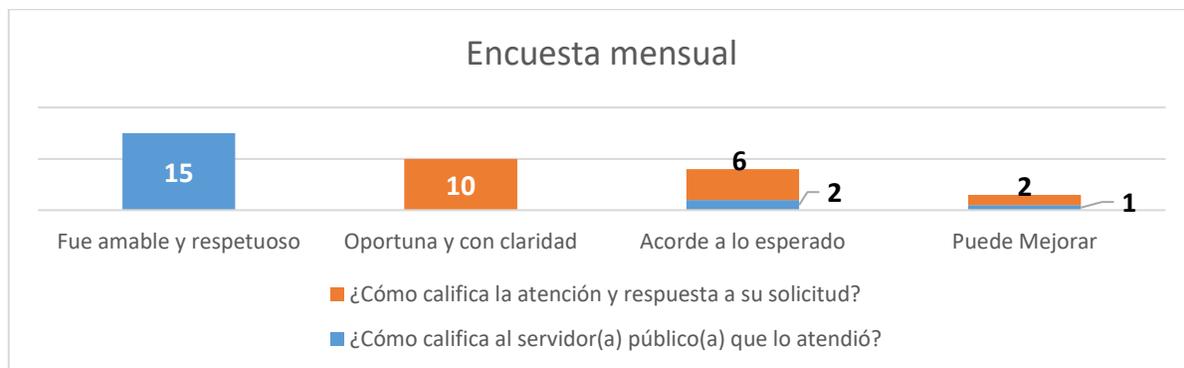
SATISFACCIÓN CIUDADANA

Para evaluar la percepción ciudadana respecto de la gestión de PQRDS, la Unidad cuenta con una encuesta de satisfacción que es aplicada a todos los canales de atención.

El número total de atenciones para el mes de marzo fue de 134, de las cuales se obtuvieron 18 respuestas de la encuesta por los diferentes canales:

- En la primera pregunta “¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?” el porcentaje de buena atención fue del 93,15%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de buen servicio fue del 91,7%.

Tabulación de encuestas



Gráfica 37. Resultados aplicación encuesta de percepción

CENTRO DOCUMENTAL

Material de referencia

Durante el mes de marzo de 2022, se realizó atención presencial en las instalaciones de la UAEOS, de forma normal.