



**ORGANIZACIONES
SOLIDARIAS**

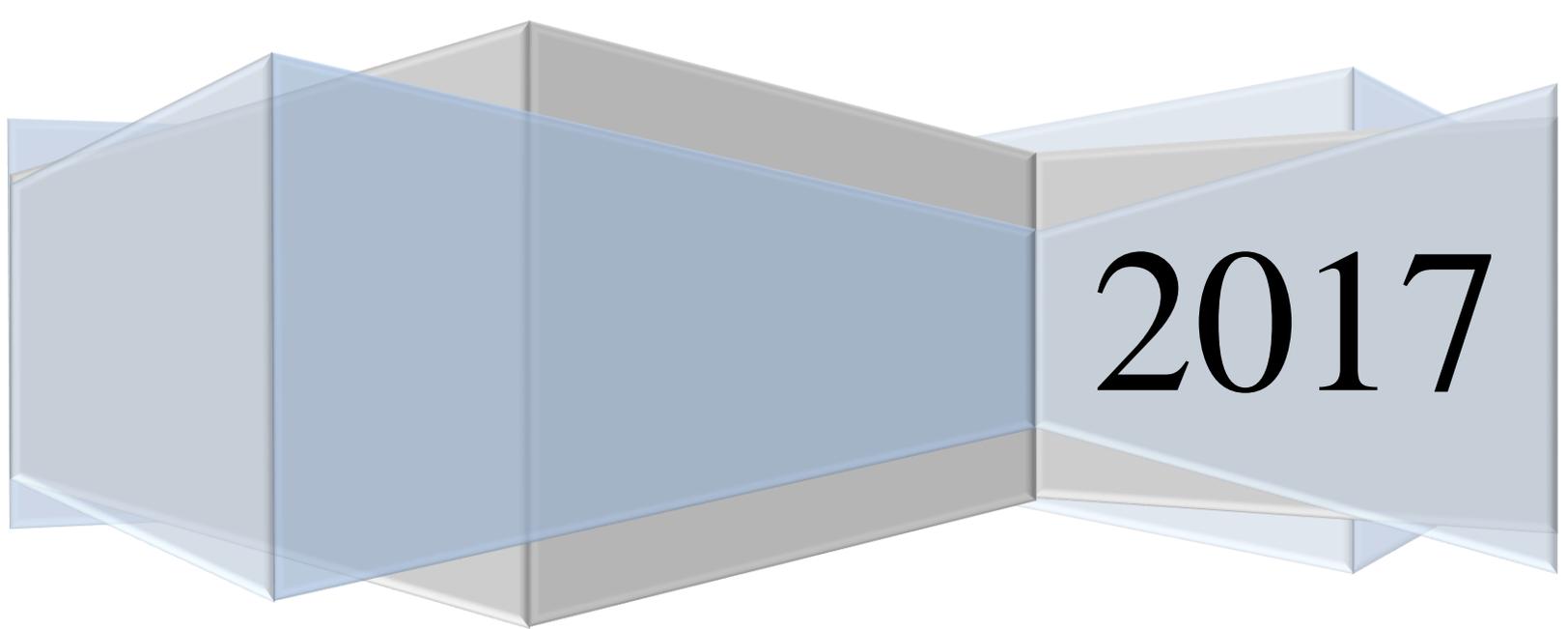


**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Informe Anual 2017

Equipo de Educación e Investigación



2017



**ORGANIZACIONES
SOLIDARIAS**



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

**INFORME ANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2017**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EQUIPO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN
BOGOTÁ
ENERO de 2018**





Contenido

Introducción	3
Objetivo General del Informe	3
Objetivos del procedimiento de atención al ciudadano	3
INFORME ANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017	4
PETICIONES.....	4
TIPOS DE PETICIONES	10
CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	12
Atención personalizada.....	13
Ferias de atención al ciudadano	14
Atención virtual	15
Atención telefónica.....	16
Atención correo postal	17
TEMAS DE CONSULTA	19
TIPOS DE ORGANIZACIÓN	20
TRÁMITE: ACREDITACIÓN.....	22
SATISFACCIÓN CIUDADANA.....	25
Oportunidad de respuesta.....	25
Percepción ciudadana.....	25
Recomendaciones recibidas de la ciudadanía.....	27
ANEXO CONCEPTUAL	29





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 a los aspectos como: Facilidad de comunicación, amabilidad, conocimientos, calidad de la información ofrecida y la atención oportuna.

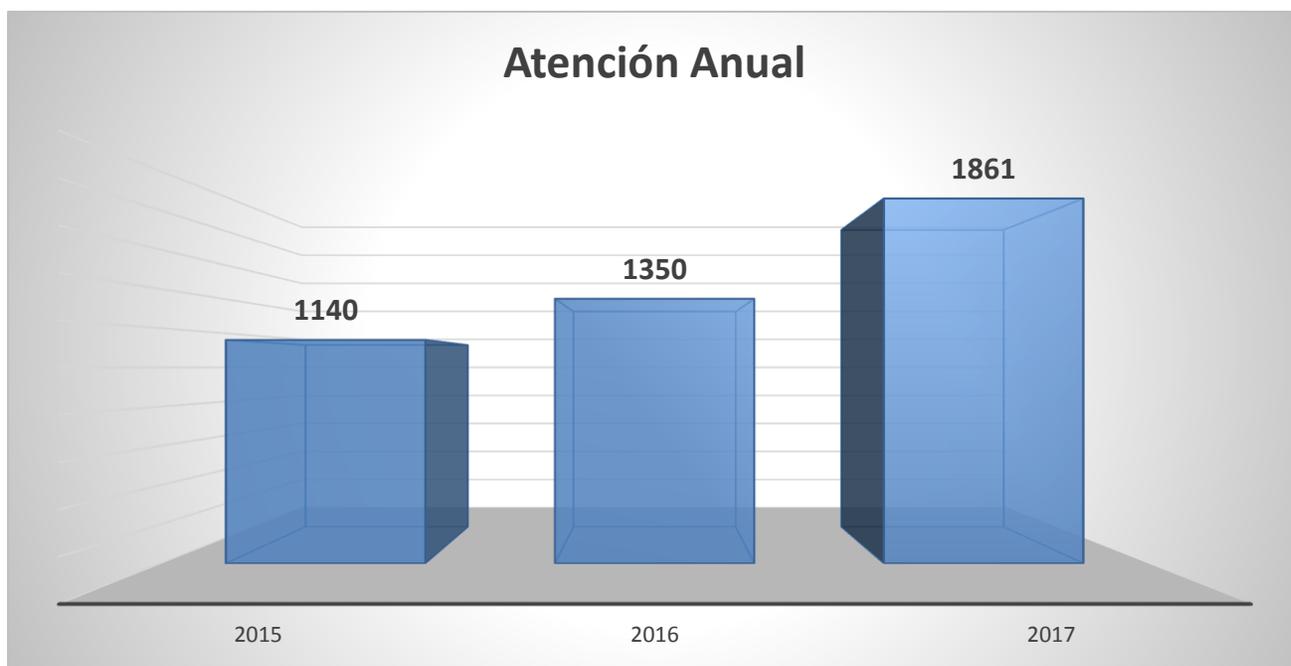


INFORME ANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

PETICIONES

Teniendo presente la anterior clasificación, para la actual vigencia Año 2017, en la oficina de atención al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, se atendieron **1861 PETICIONES**, **38% más** que el 2016 que fueron **1350**; siendo el mes de abril el período de menor consulta y septiembre el de mayor atención.

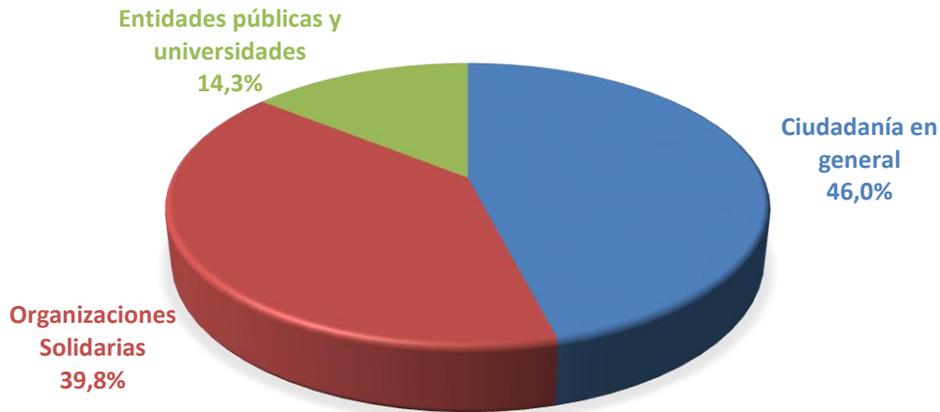
PETICIONES Años 2015 al 2017



Gráfica 1

Es de mencionar que en el 2017 la Unidad participó en cinco (5) Ferias de Nacionales de Servicio al Ciudadano – FNSC del Plan Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC, del Departamento Nacional de Planeación - DNP, donde se atendieron un total de 250 ciudadanos que no se encuentran sumados en las 1861 peticiones atendidas en el año. Mientras que en el 2016 la atención en ferias institucionales fue de 923 ciudadanos, donde hubo un evento institucional.

Caracterización de Usuarios por Grupo

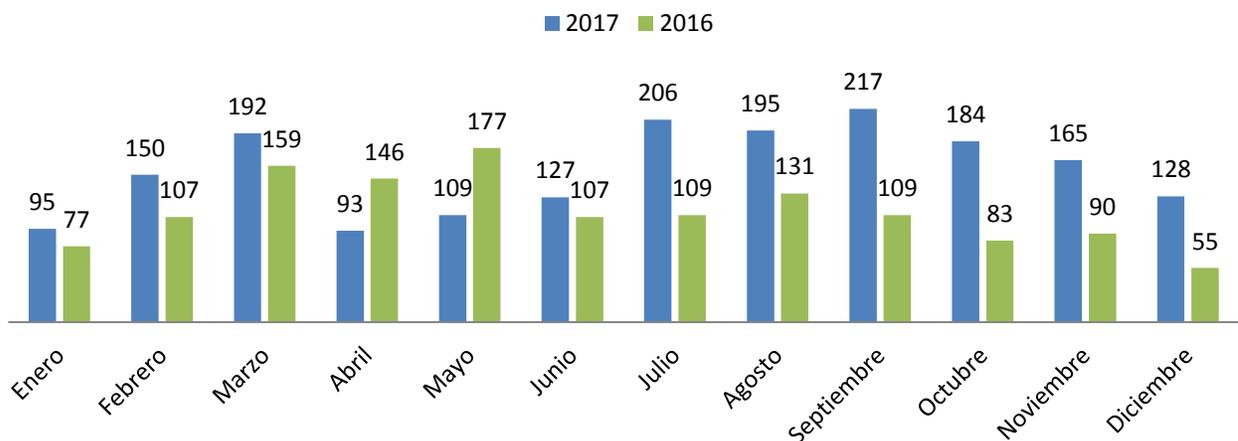


Gráfica 2

Peticiones Mensuales Años 2017 y 2016

Respecto de las peticiones recibidas en el 2017, se observa un aumento a partir del inicio del segundo trimestre, el cual tuvo su pico en septiembre como el mes de mayores peticiones recibidas, se evidencia respecto del 2016 que el segundo trimestre fue el único menor en cuanto al número de atenciones que se recibieron.

Número de Peticiones - comparativo 2017 vs 2016



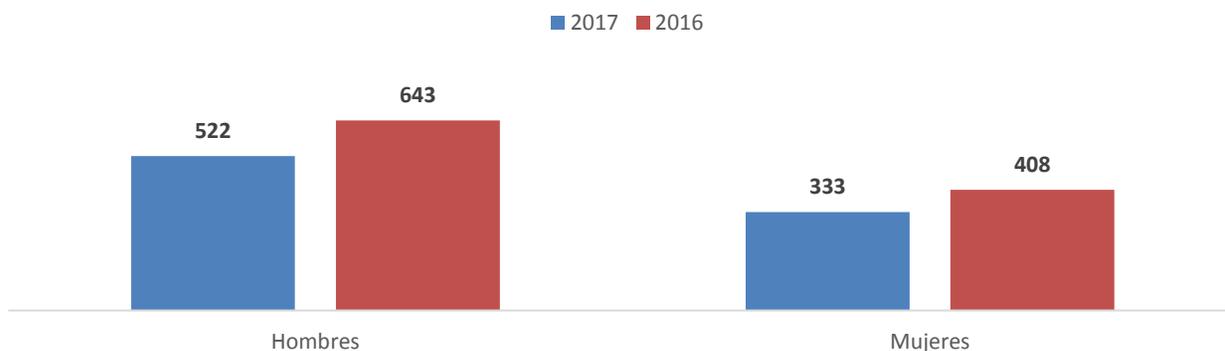
Gráfica 4



En cuanto a la variable: GÉNERO:

El ejercicio de caracterización de usuarios, tomando esta variable que representa el 46% del total de peticiones, 862 peticiones para el año 2017.

Caracterización de Usuarios por Género



Gráfica 3

En lo que respecta al género, se presenta una singularidad, la cual fue que se mantuvieron los mismos porcentajes de consulta que los presentados en el año 2016 (39% Femenino y 61% masculino); se destaca entonces que la variación para el 2017 fue de una reducción en la cantidad atenciones hechas a personas naturales, la cual pasó de 1051 personas el año anterior, a 862 personas en 2017, presentando una reducción del 17,9% en la cantidad de personas que consultaron como personas naturales.

En cuanto a la variable: GRUPOS ETARIOS:

Caracterización de Usuarios por Edad (canal presencial)



Gráfica 4

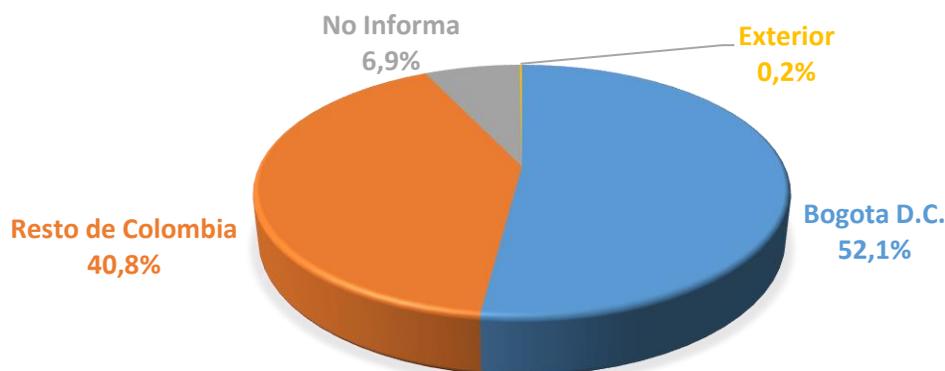
Se resalta que se consolida como el mayor número de ciudadanos atendidos, el correspondiente a personas entre los 31 y 55 años con un 44.9%, superando el porcentaje del año anterior que fue de 39%, continuando en segundo lugar el grupo de adultos mayores con 36,4%

En cuanto a la variable: 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 1861, el 52,1% (969 peticiones) provienen de la ciudad de Bogotá, mientras que el 40,8% (760 peticiones) provienen del resto del país.

Caracterización de Usuarios por Origen



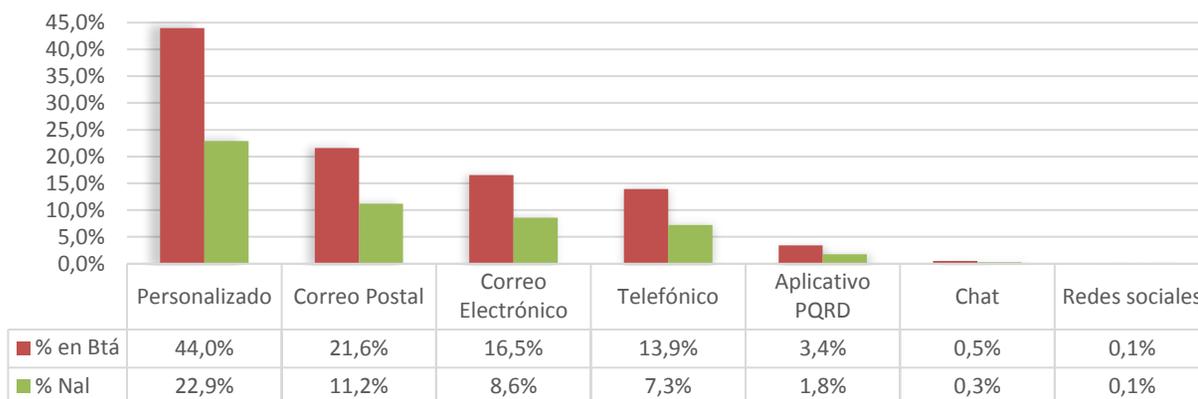
Gráfica 5

Se presenta el indicador de No Informa con un 6,9% (129 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). De igual forma se presentaron tres peticiones provenientes del exterior, de las ciudades de México D.F., Cancún-México y Londres-Inglaterra, quienes estaban interesados en conocer sobre nuestra misionalidad.

Peticiones de origen BOGOTÁ

Las peticiones provenientes de Bogotá, se encuentran representadas para el 2017 principalmente por sus canales Personalizado, Correo Postal y Correo Electrónico.

Origen Bogotá D.C.



Gráfica 6

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).

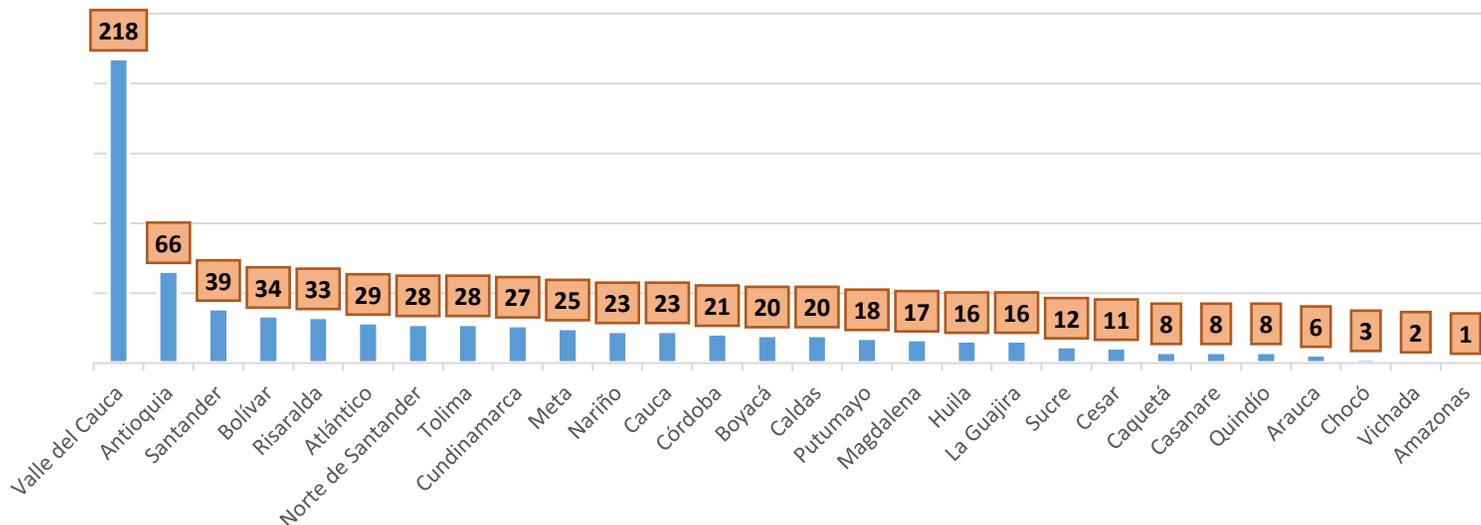
Origen Resto de Colombia



Gráfica 7



Origen Resto de Colombia – Por Departamento



Gráfica 8

Para la discriminación por departamento en el 2017, se observa como el segundo Departamento que más consulta es luego de Bogotá, en el del Valle del Cauca con 12%, con una distancia considerable respecto del primer lugar y de igual formas bastante alejado del tercer lugar departamento que es Antioquia con 7%.

Se observa en el 2017 que se recibieron consultas de 29 Departamentos de Colombia, la ciudad de Bogotá y tres ciudades extranjeras.

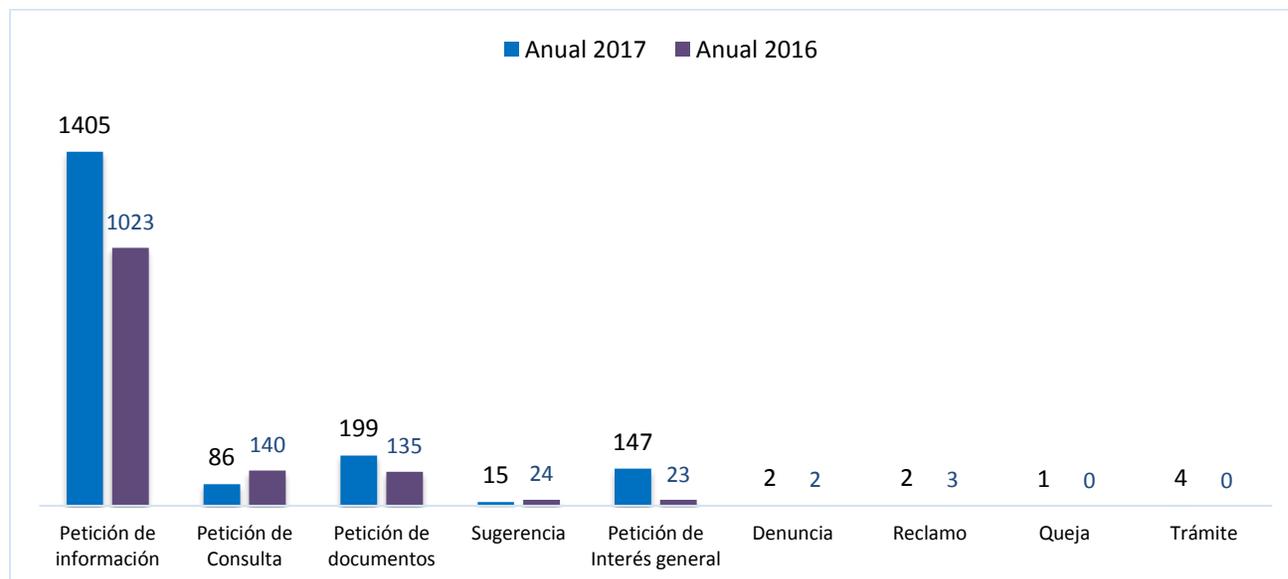
Este caso particular no es posible analizar estas cifras de manera comparativa, respecto al año anterior; puesto que es el primer año que tenemos información de la variable geográfica.

TIPOS DE PETICIONES

A partir de la expedición de la ley 1755 de 2015, la Unidad inició un proceso más preciso de categorización de las peticiones recibidas en la oficina de atención al ciudadano. Anteriormente se clasificaban en su mayoría como peticiones de información, un 95% de las PQRDS registradas en 2015 se reflejaron en este tipo de solicitud.

Para el 2016 y 2017 se obtuvieron las siguientes cifras:

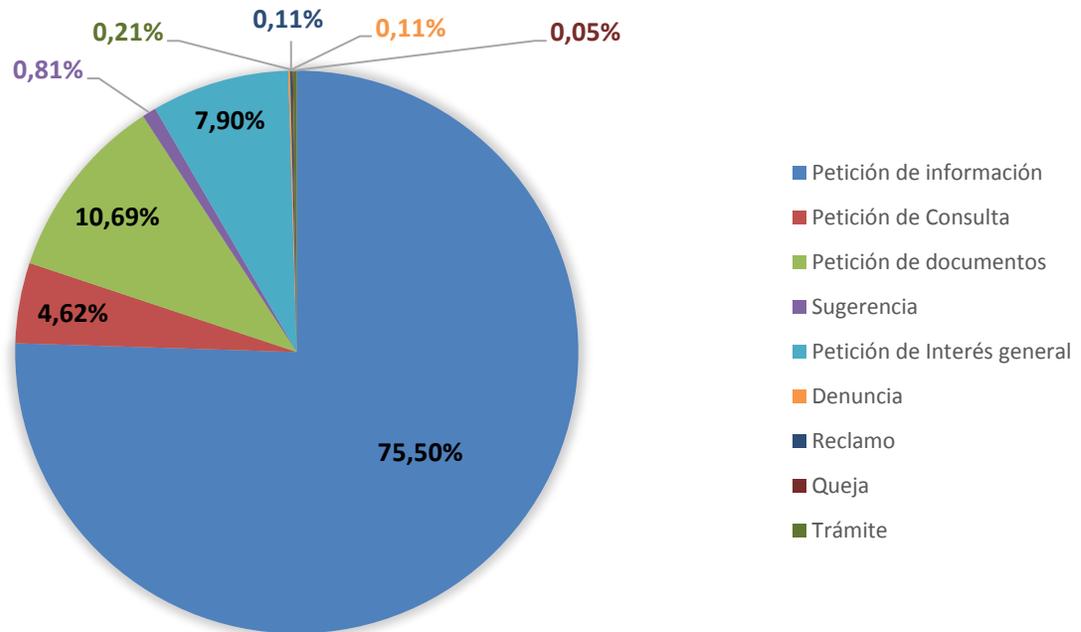
Comparativo por tipo de Petición 2017 y 2016



Gráfica 9

Durante el 2016 se recibieron y tramitaron dos (2) denuncias de carácter anónimo, dos (2) reclamos y una (1) queja. Peticiones que fueron tratadas conforme a la política, manual, protocolo y reglamento de atención al ciudadano de la Unidad.

Participación por Tipo de PQRDS



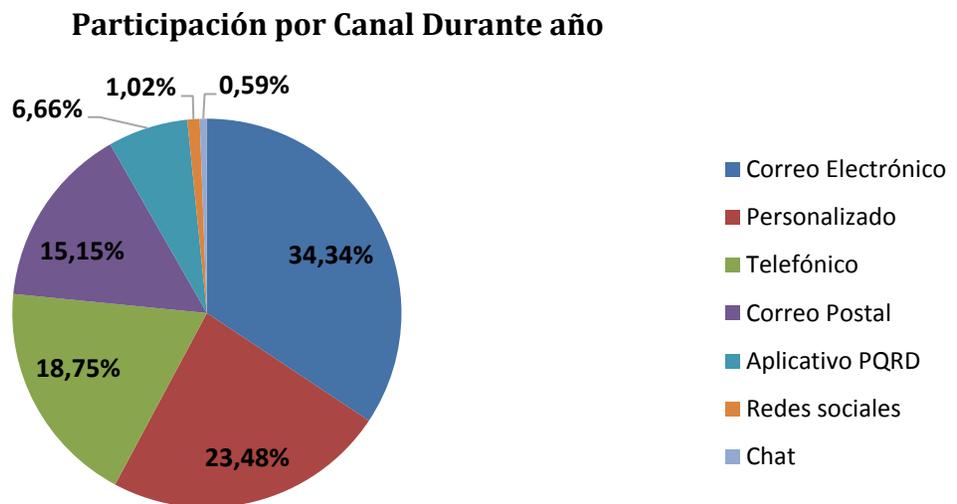
Grafica 10

Se destaca que de las 1861 PQRDS recibidas en 2017, 1405, el 75.5%, fueron peticiones de información, es decir información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad, las restantes son de diferente índole, que representan sobre el total de Peticiones recibidas:

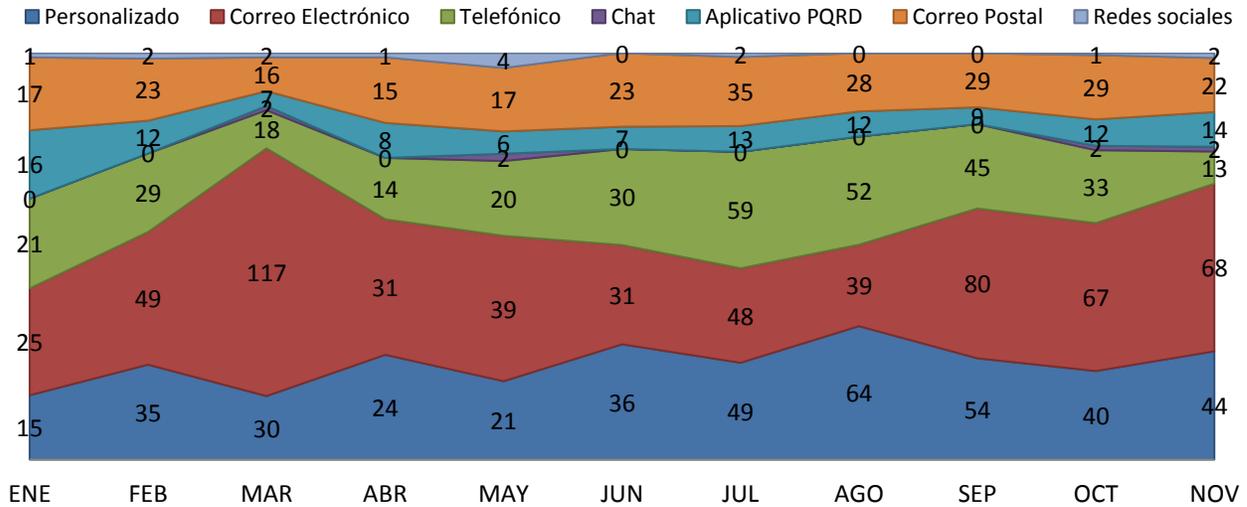
- Peticiones de documentos: 10,69%
- Peticiones de interés general: 7,9%
- Peticiones de consulta: 4,62%

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 34.34%, en segundo lugar se ubica el canal Presencial con un 23.48% y el Telefónico en tercero con 18.75%.



Gráfica 11
Comparativo de Medios de Consulta Mensual



Grafica 12

Peticiones por Canal Durante 2017

Canal	Participación	# Peticiones
Correo Electrónico	34,3%	639
Personalizado	23,5%	437
Telefónico	18,8%	349
Correo Postal	15,2%	282
Aplicativo PQRD	6,7%	124
Redes sociales	1,0%	19
Chat	0,6%	11
TOTAL	100%	1.861

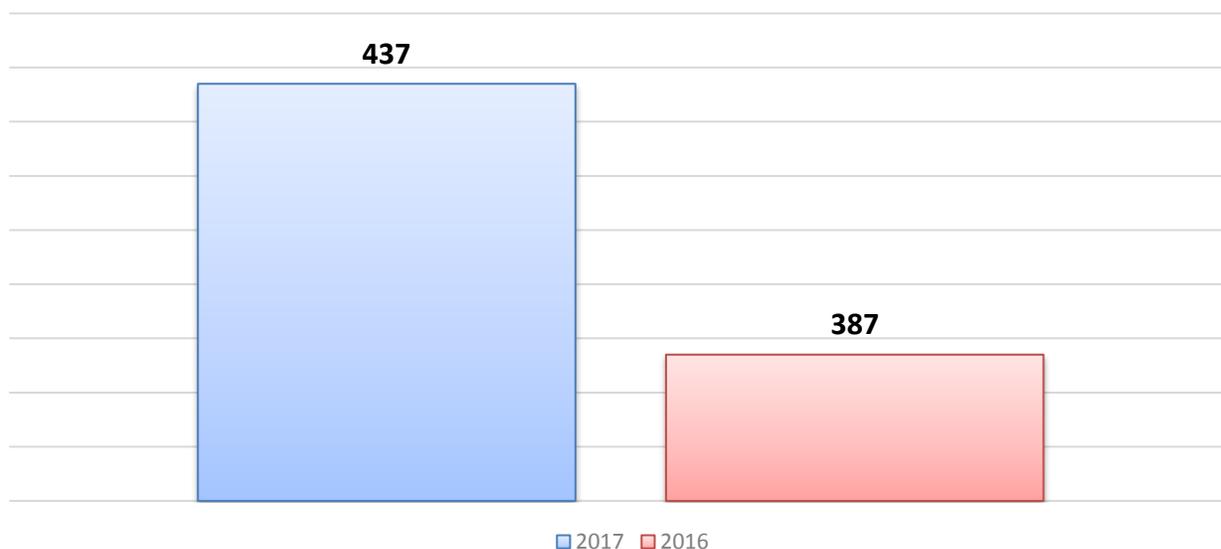
Tabla 1

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.

Comportamiento Consultas Canal Personalizado





Gráfica 13

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. Frente al 2015, se observó un aumento del 28,57% en el número de consultantes en 2016.

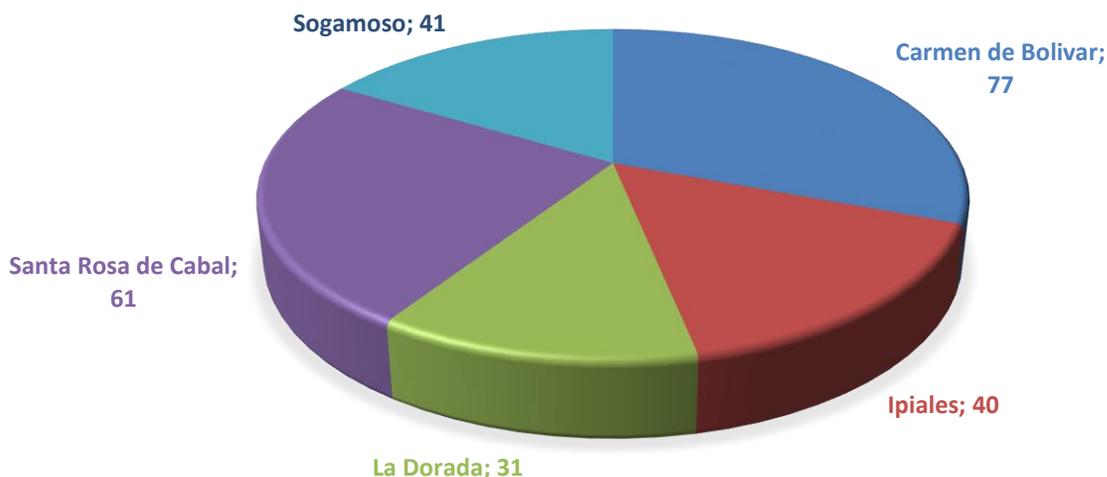
En el mes de abril se realizó un evento sectorial donde se atendieron en stand institucional: 43 ciudadanos.

Ferias de atención al ciudadano

Como una estrategia para acercar la oficina de atención al ciudadano a la comunidad, la entidad participa en las ferias de atención al ciudadano que organiza el Departamento Nacional de Planeación, entregando material informativo y educativo:

- FNSC Carmen de Bolívar, Bolívar: 77 ciudadanos atendidos – 25 de marzo
- FNSC Ipiales, Nariño: 40 ciudadanos atendidos – 22 de abril
- FNSC La Dorada, Caldas: 31 ciudadanos atendidos - 13 de mayo
- FNSC Santa Rosa de Cabal, Pereira: 61 ciudadanos atendidos – 29 de julio
- FNSC Sogamoso, Boyacá, Pereira: 41 ciudadanos atendidos – 4 de noviembre

Atenciones Personalizadas en Ferias de atención al ciudadano



Gráfica 14

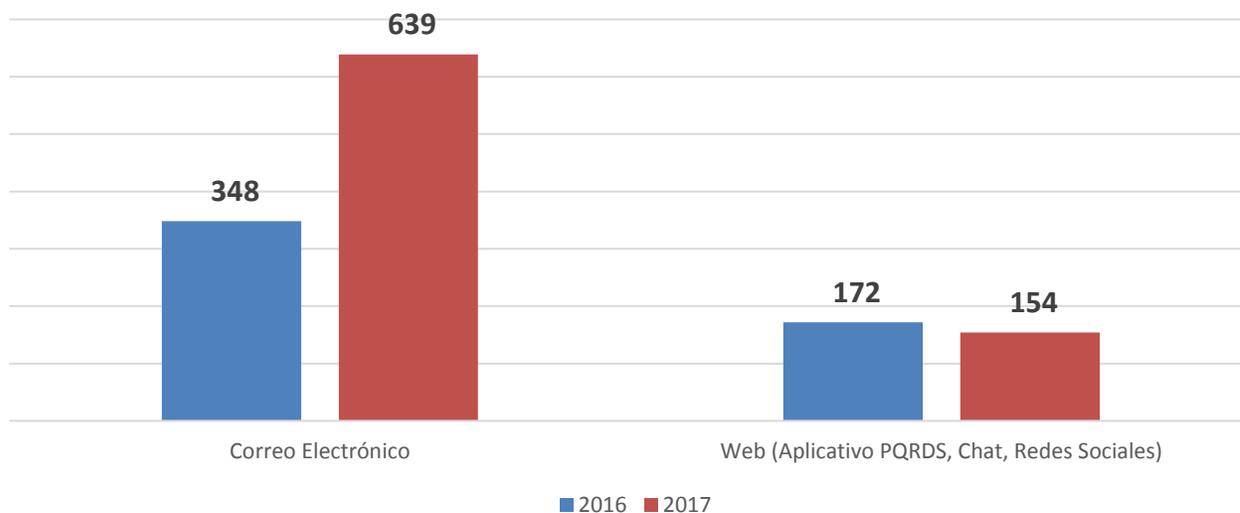
Atención virtual

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.

Comparativo comportamiento Canal Virtual entre los años 2017 y 2016



Grafica 15

Hubo un mayor número de peticiones totales tramitadas en el 2017, frente al año 2016, se observó un aumento del 53%, en el número de consultantes por medios virtuales, que representan el 43% del total de peticiones.

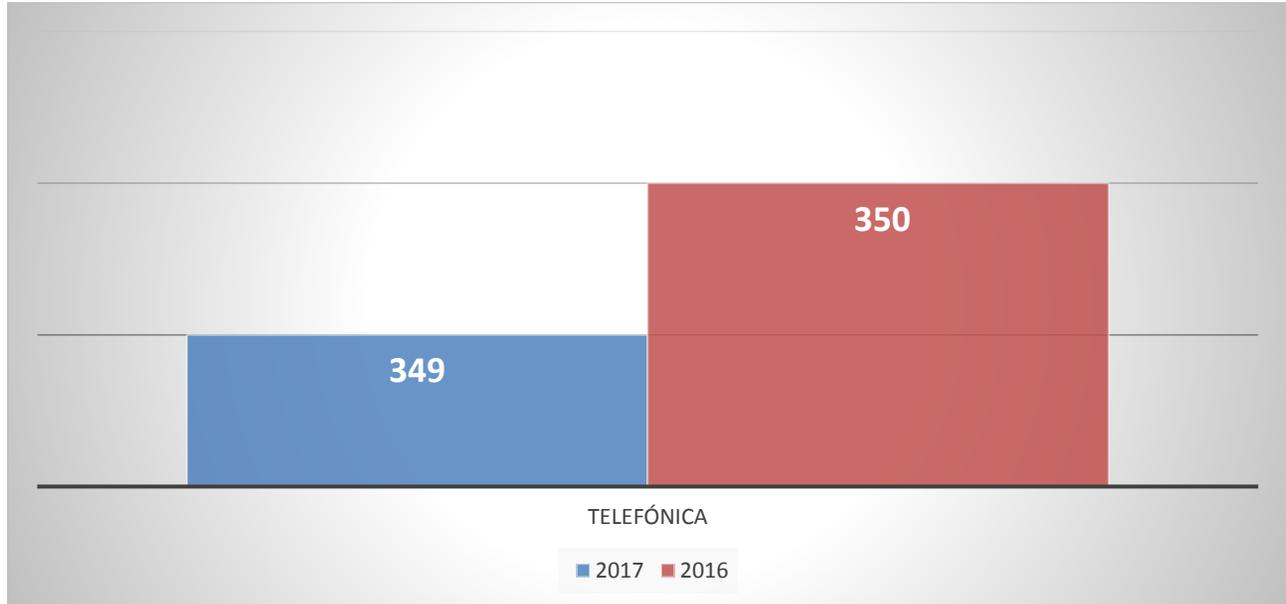
Atención telefónica

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

Comparativo Canal telefónico entre los años 2017 y 2016



Grafica 16

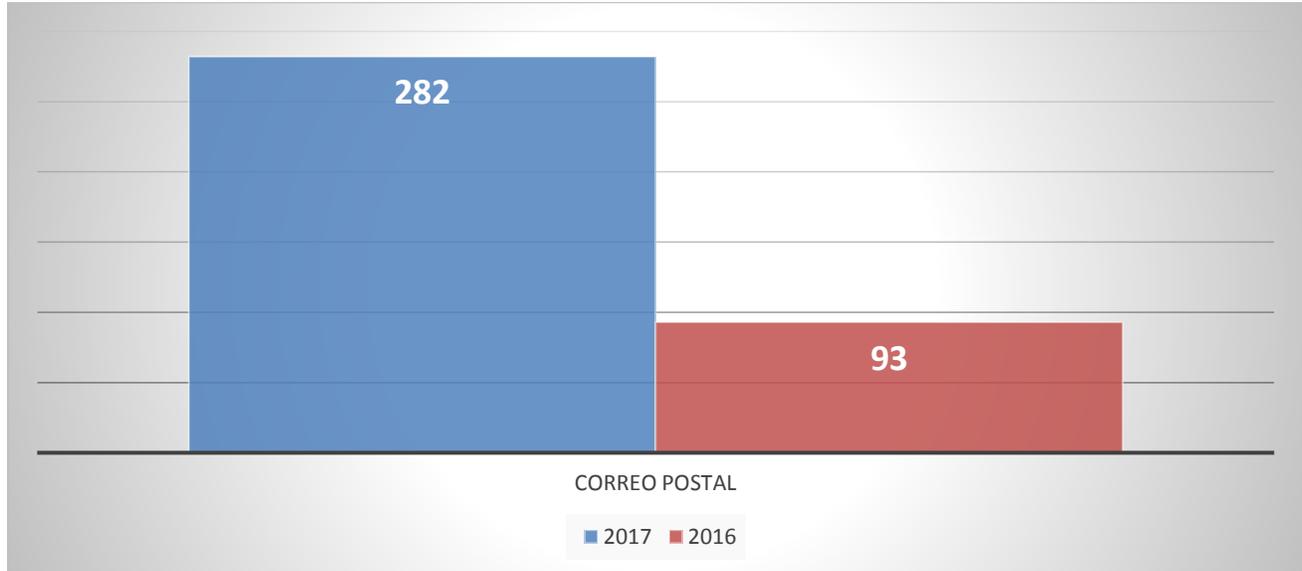
Frente al 2016 hubo continuidad casi exacta, por cuanto se observó un aumento para el 2017 en tan solo una atención adicional por este medio.

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.

Comparativo Canal Correo Postal entre los años 2017 y 2016



Grafica 17

Teniendo en cuenta la integración del sistema de gestión documental de la Unidad con el procedimiento de atención a Peticiones de la Oficina de Atención al Ciudadano inició el segundo semestre de 2016, que contó con solo 93 de estos casos, mientras que para el 2017 la cifra ascendió a 282 peticiones.

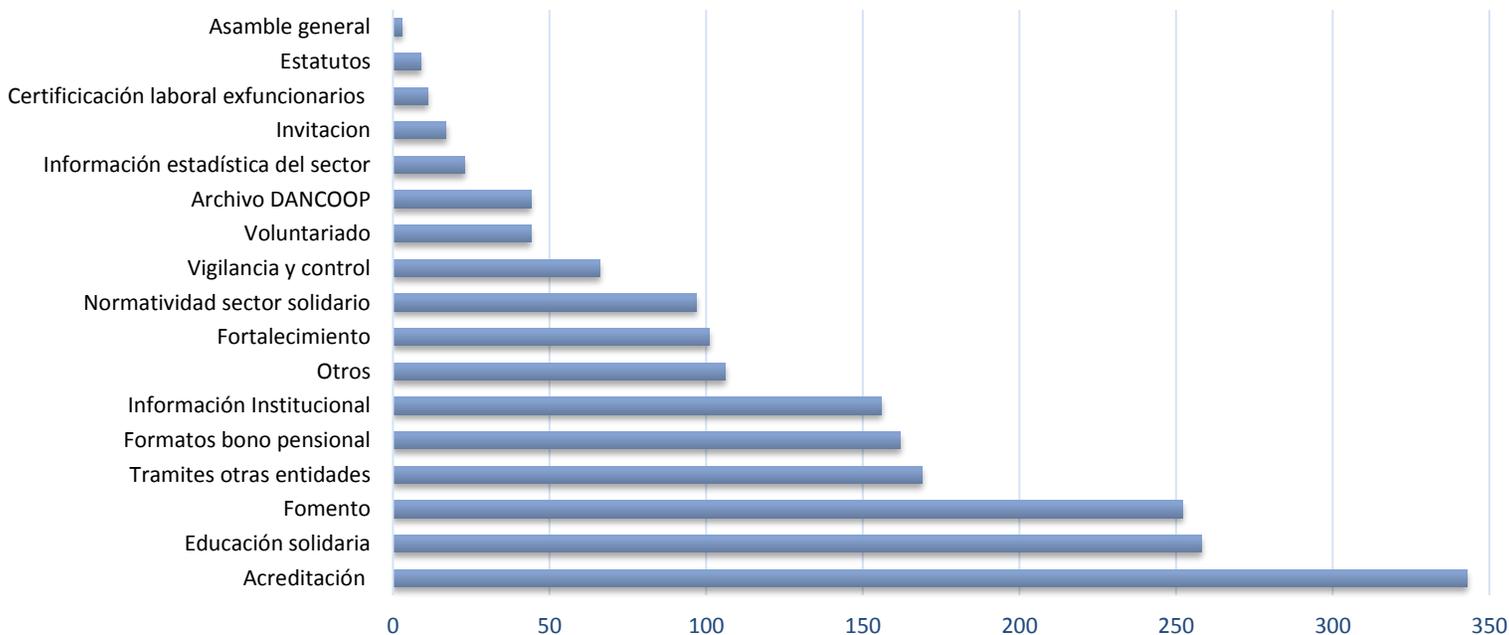
TEMAS DE CONSULTA

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)
- PQRDS 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

El comportamiento en el 2017, los tres grandes temas que se destacan son: la mayor consulta es respecto al trámite de acreditación, el segundo lugar lo ocupa el tema de Educación Solidaria y finalmente el tercero es el Fomento, como puede observar en la gráfica:

Peticiones 2017 por Tema



Grafica 18

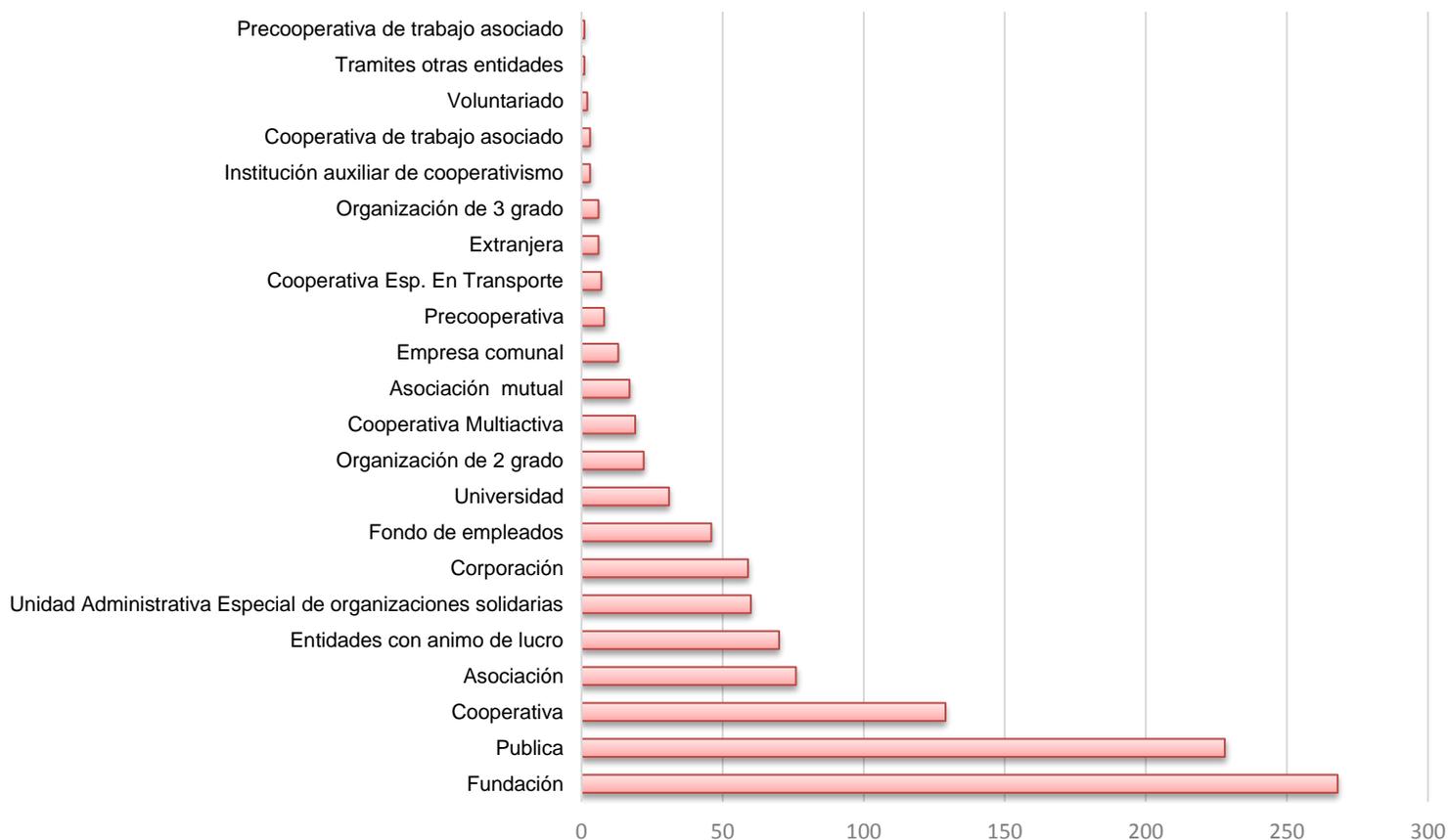
TIPOS DE ORGANIZACIÓN

Los temas de las peticiones durante el 2017, relacionadas con preguntas por el tipo de organización presentaron el siguiente comportamiento:

Se aprecia que la forma jurídica sobre la que más se generan peticiones son las fundaciones con un 14%, seguido de las consultas realizadas por otras entidades públicas.

Luego con una gran diferencia, encontramos los temas relacionados con las diferentes formas de cooperativas con un 7%.

Peticiones por Tipo de Organización



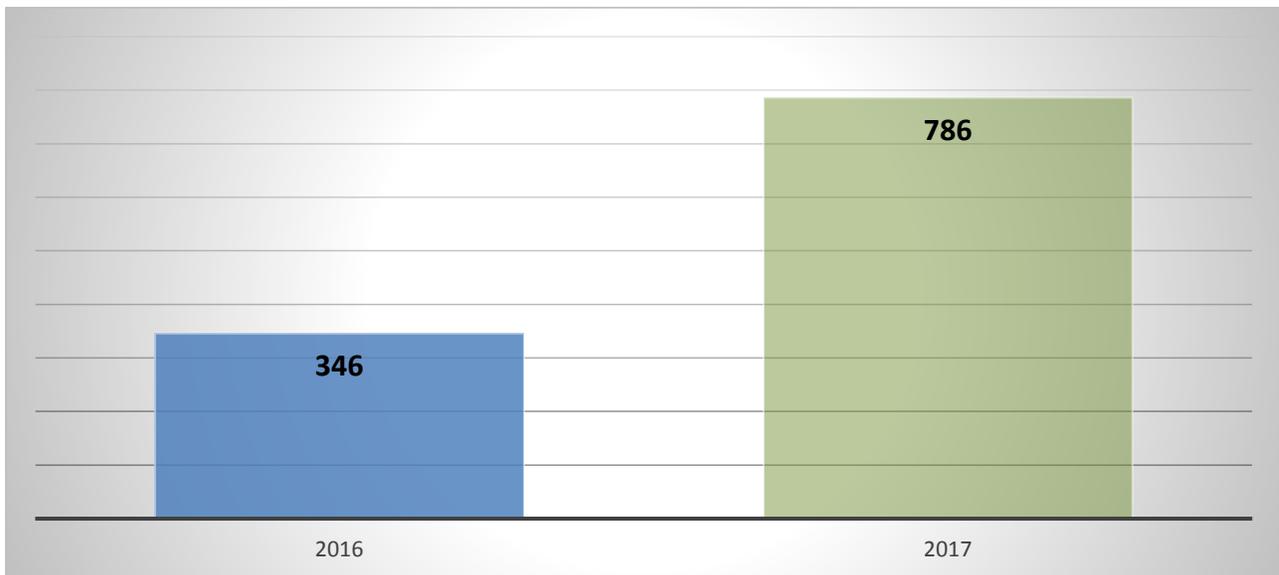
Grafica 19

Las PQRDS clasificadas como información de la UAEOS, hacen referencia a solicitudes relacionadas con:

- Trámites de archivo de los anteriores Superintendencia Nacional de Cooperativas, DANCOOP o DANSOCIAL
- Certificaciones laborales de ex funcionarios
- Certificaciones para trámites de pensión, exfuncionarios

Sin embargo una categoría que quedo fuera de este registro es la de No Refiere, que significa que en la mayoría de las peticiones provenientes de personas naturales no es posible identificar la forma jurídica, por cuanto no refieren entidad, éstas representan un 42% del total de las peticiones para el 2017. Teniendo en cuenta que hubo un aumento general en la cantidad de peticiones para este año, representó un incremento del 127% de las peticiones recibidas en 2017 respecto del 2016 sobre la clasificación de No Refiere.

Peticiones por Tipo No Refiere

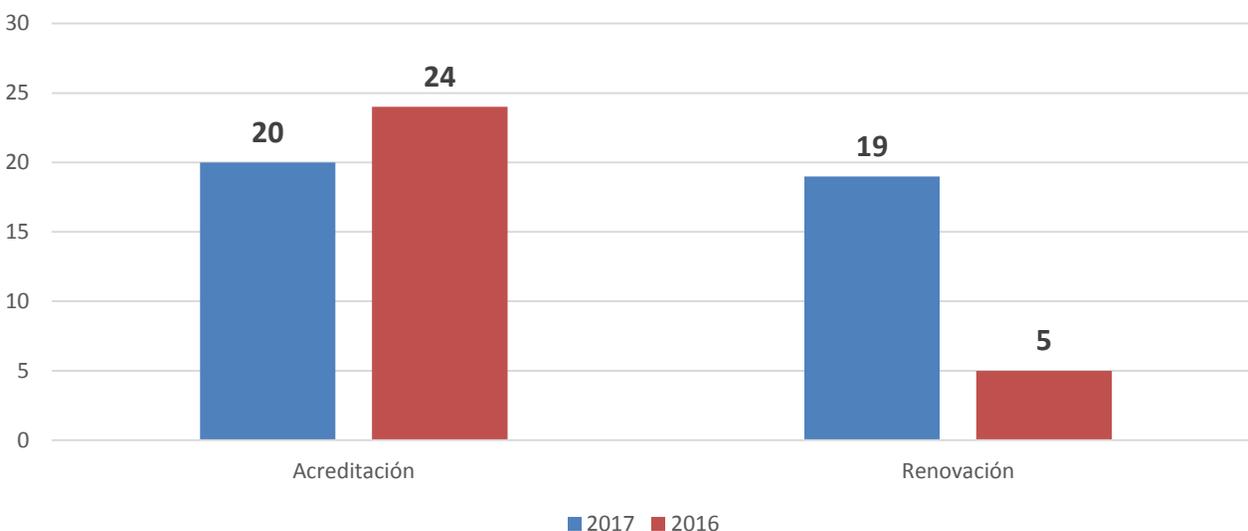


Grafica 20

TRÁMITE: ACREDITACIÓN

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.

Comparativo acreditaciones y renovaciones entre los años 2017 y 2016

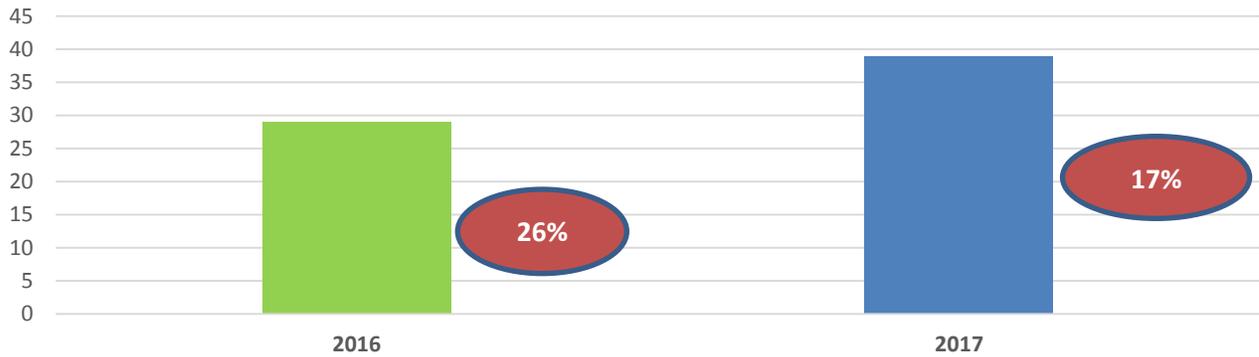


Grafica 21

Durante el 2017 la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, ha emitido treinta y nueve (39) Actos Administrativos, relacionadas con el trámite de acreditación, donde se han otorgado veinte (20) resoluciones de acreditación (frente al mismo período del año anterior se presenta una disminución del 17% en el 2016 donde se otorgaron 24 resoluciones de acreditación); y se otorgaron diecinueve (19) renovaciones de acreditación (un aumento considerable de casi cuatro veces el número de las otorgadas el 2016, que fueron 5).

En el análisis realizado se observa que esta variación está justificada en el cambio/actualización de la norma que regula el trámite (expedida en marzo de 2016) y en la distinción del trámite por acreditación nueva y por renovación de acreditación que sólo sucede al vencimiento de acto administrativo inicial

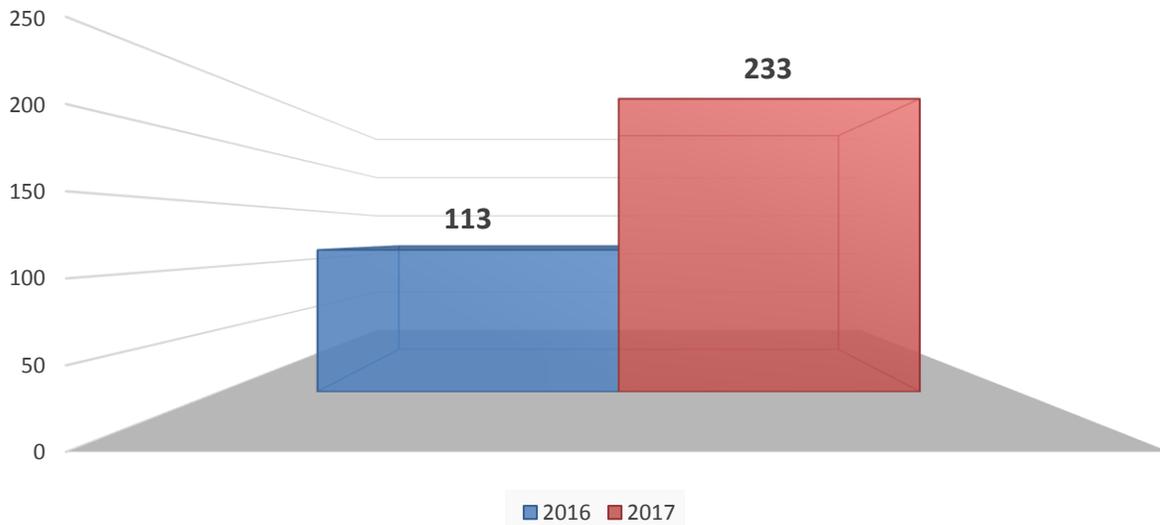
Comparativo Solicitudes de Acreditación 2016 - 2017



Gráfica 22

Es de anotar que aun cuando la cantidad de Actos Administrativos emitidos (como resoluciones de acreditación y renovación), son mayores en 2017, el porcentaje de las resoluciones emitidas, respecto a las solicitudes es menor que el de 2016; lo anterior teniendo en cuenta el aumento considerable en el número de solicitudes de más del doble para el 2017.

Solicitudes de Acreditación 2016 - 2017

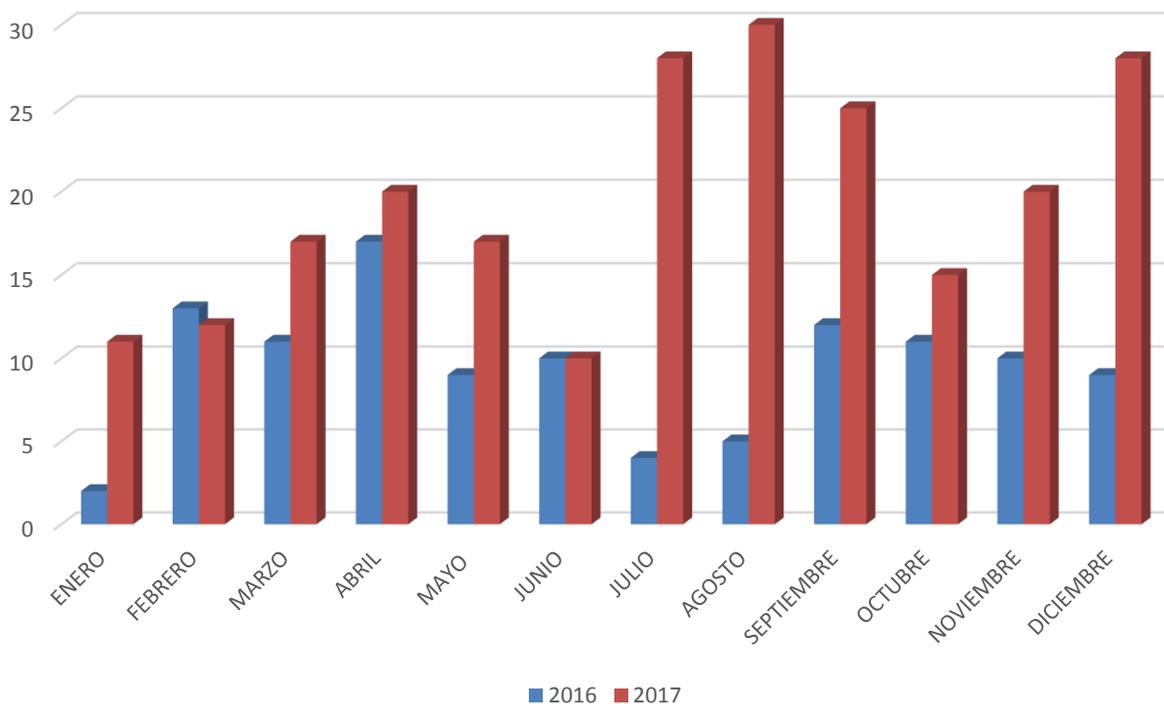


Grafica 23



También se observa frente al número de solicitudes relacionadas con el trámite de acreditación que:

Solicitudes recibidas por el área de Acreditación 2016 - 2017



Grafica 24

Tanto el aumento en la cantidad de solicitudes, así como la reducción en el porcentaje de resoluciones emitidas se debe a la norma la Resolución 110 de 2016 de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, en la cual con el fin de mejorar la calidad de los procesos brindados por las entidades acreditadas, se actualizaron los procedimientos al igual que se elevaron los parámetros para la evaluación.

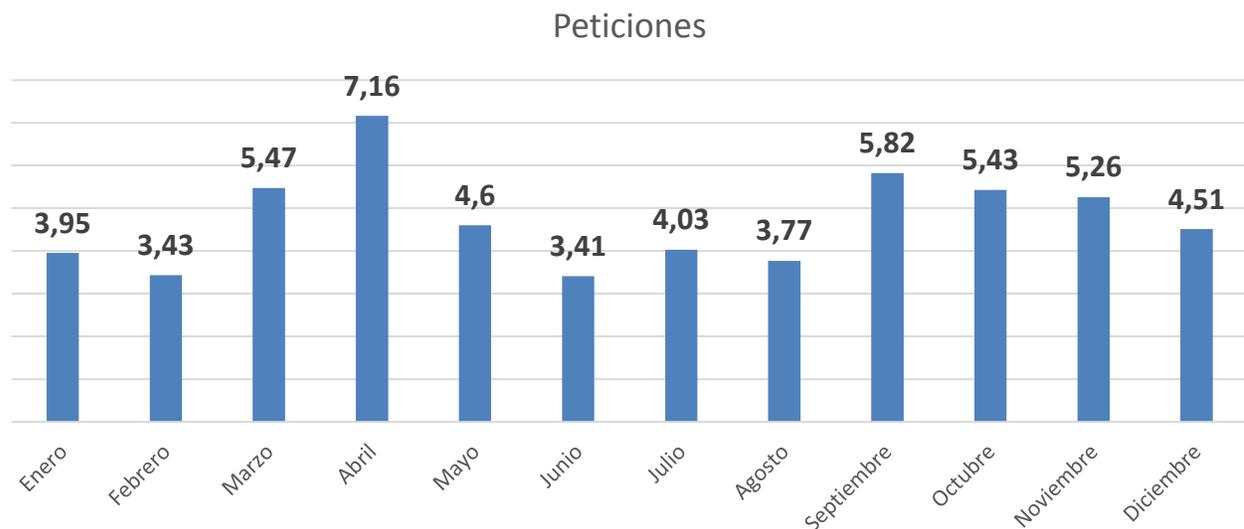
SATISFACCIÓN CIUDADANA

Oportunidad de respuesta

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

Oportunidad en la respuesta

Promedios Mensuales en la Respuesta a Peticiones 2017

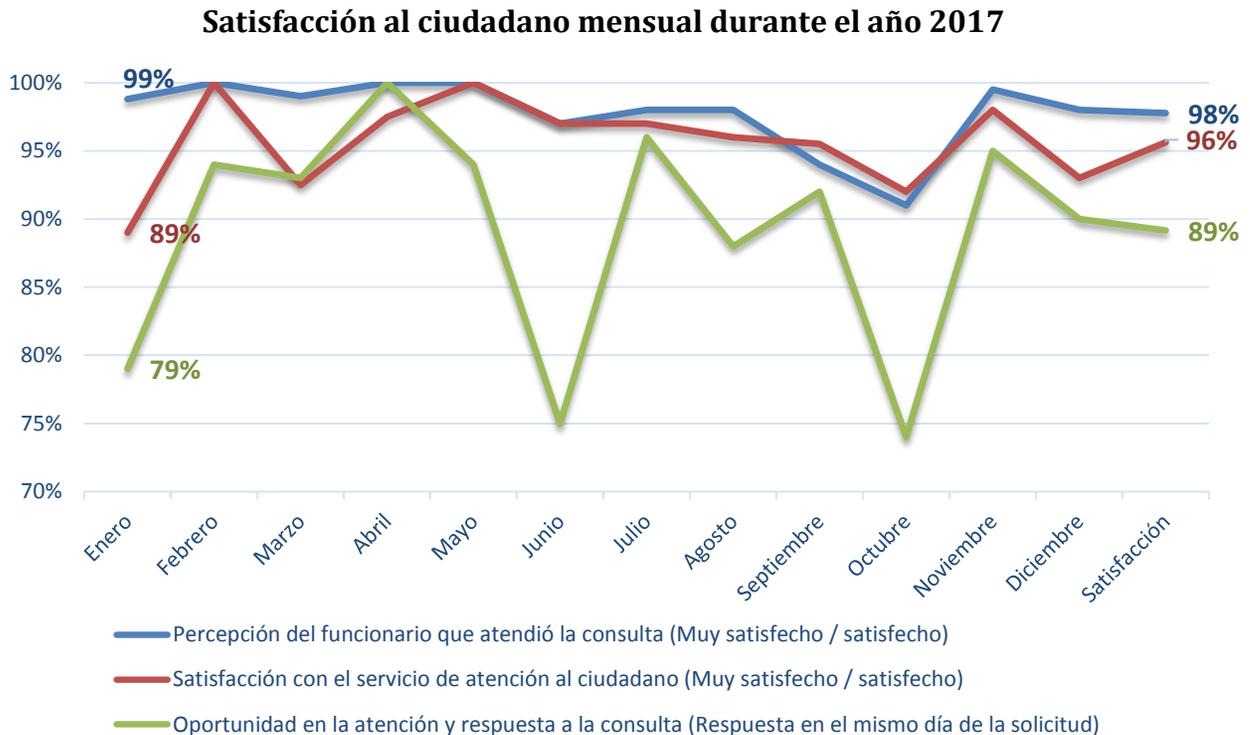


Grafica 25

Es de notar que no todas las Peticiones son tramitadas en la oficina de atención al ciudadano ya que algunas requieren de la competencia de otros grupos de la entidad.

Percepción ciudadana

De las encuestas diligenciadas, en total 407 de las 1861 Peticiones del 2017, correspondiente al 22%, como muestra estadística, para la cual tenemos como resultado que:



Grafica 26

Las mediciones de percepción de nuestros ciudadanos en el 2017, muestran que el 96% de ciudadanos que respondieron la encuesta está muy satisfecho o satisfecho con la atención brindada y el 98% satisfecho o muy satisfecho respecto del funcionario que lo atendió.

La variación que se presenta en los meses de junio y octubre respecto la oportunidad en la atención y respuesta, niveles que descienden por debajo del 80%, se deben principalmente a la percepción obtenida de la respuesta brindada por los canales virtuales.

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, por ello es necesario, en la interpretación de datos, tener en cuenta:

- El porcentaje de cubrimiento de las encuestas
- Aplicación de encuestas a canales de atención no presenciales a partir de marzo

Recomendaciones recibidas de la ciudadanía

En los formatos de encuesta de satisfacción ciudadano existe un campo predeterminado para registrar recomendaciones u observaciones; a manera descriptiva los comentarios recibidos en 2016 fueron:

Mes	Observación registrada	Fuente (encuesta)
Enero	Guía para saber cómo se articulan proyectos solidarios como apoyo al proceso de paz.	Física
Enero	Contar con intérprete para comunicación efectiva con población con discapacidad auditiva.	Física
Enero	Mejorar tiempo de respuesta.	Web
Enero	Unificar los formatos de registro de asistencia a capacitaciones, con el reporte de actividades pedagógicas y con la base de datos de población beneficiada de los operadores	Web
Febrero	Contar con mayor información sobre la parte tributaria de las asociaciones.	Física
Febrero	Abrir un canal de TV o una articulación estratégica	Física
Marzo	Mejorar tiempo de respuesta en las consultas, no tomarse los 30 días que da la ley	Web
abril	Mejorar el apoyo a las redes que se formen como apoyo a la labor de la Unidad	Física
Junio	Verificar los motores de búsquedas, como por ejemplo google aún aparece Dansocial, esto obstaculiza ubicar la nueva entidad	Física
Junio	En internet es un poco complicado localizar la entidad	Física
Junio	Publicitar más las funciones y actuales alcances del a misión institucional	Web
Julio	Analizar la regulación de precios del curso de cooperativismo, que sea cómodo para los ciudadanos y unificado para todos	Física
Julio	Orientar la asociatividad dirigida a la empresarización.	Física
Julio	Reformular el trabajo con gremios, no solo los tradicionales y en eventos , incluir a todos en una confederación de todas las organizaciones solidarias, JAC, ESAL, COOP, Voluntariado, mutuales, comunidades indígenas, fondos de empleados, todas y cada una de las expresiones sociales de las 6 regiones de Colombia	Web
Julio	Más apoyo al ciudadano en región	Web
Agosto	Sería muy importante que la actualización web de la Unidad, en los buscadores, por cuanto aún aparece como Dansocial.	Física
Septiembre	Hay que fortalecer en las regiones sobre todos estas materias	Física
Septiembre	Recoger correos electrónicos pero remitir actualizaciones normativas y de oferta institucional.	Física
Septiembre	Realizar frecuentes foros presenciales.	Física
Septiembre	Aumentar conocimiento y conceptos del sector, sobre la implementación de la norma 596 de 2016 del Ministerio de Vivienda, frente a los vacíos de la norma.	Física
Septiembre	Las respuestas deben ser más ágiles para una consulta normativa.	Web
Octubre	Sería interesante que nos facilitaran los CD's de capacitación cursos de economía solidaria	Física
Octubre	Me gustaría poder contactarlos para que puedan llegar a la zona bananera	Física
Octubre	Mayor presencia en el departamento de Sucre	Web
Noviembre	Me gustaría tener más conocimiento sobre emprendimiento, por lo que me	Física



	gustaría tuvieran más contenido sobre el tema.	
Diciembre	Nos gustaría que hubiera oficinas regionales, para multiplicar éste servicio.	Física
Diciembre	Todo curso debe tener certificación, la entidad tiene una publicación de nombre curso (Archivo PDF de material de Apoyo llamado "Curso de Economía Solidaria"), pero no da certificado; se genera confusión entre herramienta y capacitación	Física

Tabla 3

Estas observaciones serán tomadas en consideración para determinar su aplicabilidad para la vigencia siguiente.





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:***

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

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.

