



# SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME ANUAL  
2018

Estadísticas de atención,  
peticiones, trámite y satisfacción  
ciudadana



## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	2
OBJETIVO GENERAL DEL INFORME .....	2
PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	2
Objetivos del proceso de servicio al ciudadano .....	3
INFORME ANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
PETICIONES.....	4
TIPOS DE PETICIONES .....	11
CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	13
Atención personalizada .....	14
Atención en territorio – Gestores Territoriales .....	14
Atención virtual .....	15
Atención telefónica.....	16
Atención correo postal.....	17
TEMAS DE CONSULTA.....	18
TIPOS DE ORGANIZACIÓN.....	20
TRASLADOS INTERNOS.....	22
TRÁMITE: ACREDITACIÓN.....	24
SATISFACCIÓN CIUDADANA .....	29
Oportunidad de respuesta.....	29
Percepción ciudadana .....	29
Recomendaciones recibidas de la ciudadanía .....	33



## 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. Para efectos estadísticos el corte anual se hizo a fecha de 21 de diciembre de 2018 (las atenciones posteriores se incluirán en el informe del mes siguiente)

## 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.

## PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Como parte de las actividades planificadas en el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias (SIGOS), en la presente vigencia se adelantó la revisión y actualización de los procesos del Modelo de Operación de la Unidad.

Con la creación del Proceso de Servicio al ciudadano se define la Caracterización de proceso y dos procedimientos referentes al trámite de acreditación y la gestión de peticiones con sus respectivos formatos y documentos de referencia. Igualmente se incluye un nuevo indicador de Gestión para medir la oportunidad en tipo de gestión de peticiones. Finalmente se actualizaron los requisitos del proceso a la norma ISO 9001: versión 2015.

En este ejercicio se priorizó la necesidad de documentar un proceso nuevo que evidenciara la gestión de servicio y atención al ciudadano que ha venido liderando el Grupo de Educación e Investigación.

Por tal razón, se documentó como nuevo proceso misional el de Servicio al ciudadano, que busca gestionar de manera oportuna y con calidad todas las acciones que conlleva este proceso que toma los lineamientos establecidos en el MIPG en relación con la capacidad institucional de generar valor público a partir de la correcta interlocución con la ciudadanía y demás grupos de interés y partes interesadas; antes de esta mejora las acciones de atención al ciudadano y acreditación estaban configuradas como procedimientos del proceso de gestión del conocimiento.

Las principales ventajas del nuevo proceso de Servicio al Ciudadano son:

- Empoderamiento de la gestión del servicio y atención al ciudadano como elemento que facilita el cumplimiento misional de la Unidad.

- Comprensión del quehacer referente al servicio y atención al ciudadano por parte de los demás procesos y niveles de la Entidad
- Flujograma en notación BPM de procedimientos que eleva la comprensión de las actividades.

### Objetivos del proceso de servicio al ciudadano

- Gestionar de manera oportuna y con calidad las peticiones y el trámite recibidos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- Medir el porcentaje de solicitudes tramitadas (PQRS) en atención al ciudadano.
- Determinar la oportunidad en la atención a las peticiones gestionadas por la Unidad Gestión de PQRS en atención al ciudadano.
- 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.

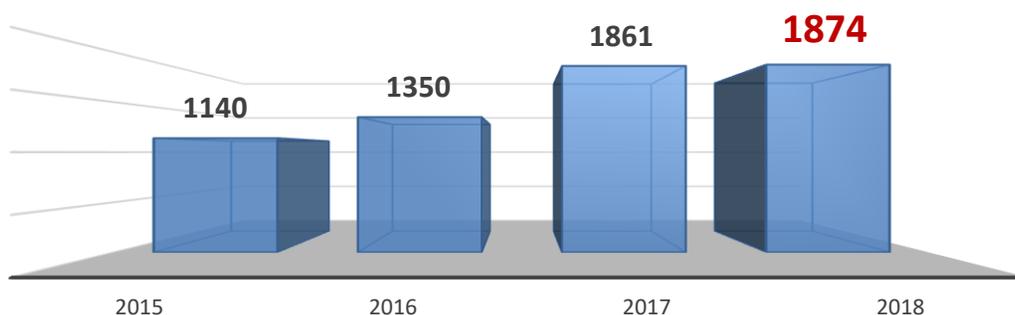
## INFORME ANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

### PETICIONES

Teniendo presente la anterior clasificación, para la actual vigencia Año 2018, en la oficina de atención al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, se atendieron **1874 PETICIONES**, **0.7% más** que el 2017 que fueron **1861**; siendo el mes de diciembre el período de menor consulta, de otra parte septiembre y octubre los meses de mayor atención.

#### PETICIONES Años 2015 al 2018

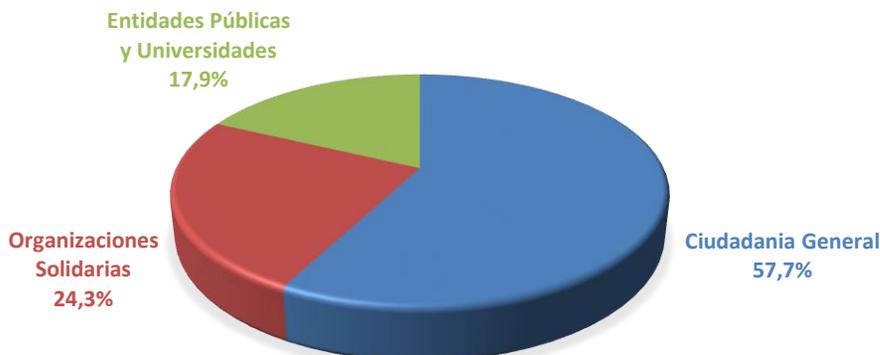
#### Atención Anual



Gráfica 1

Es de mencionar que en el 2018 la Unidad participó en dos (2) Ferias de Nacionales de Servicio al Ciudadano – FNSC del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC, del Departamento Nacional de Planeación - DNP, y una (1) adicional en el marco de los talleres Construyendo País, en donde se atendieron un total de 163 ciudadanos que no se encuentran sumados en las 1874 peticiones atendidas en el año. Mientras que en el 2017 la atención en ferias institucionales fue de 250 ciudadanos.

#### Caracterización de Usuarios por Grupo

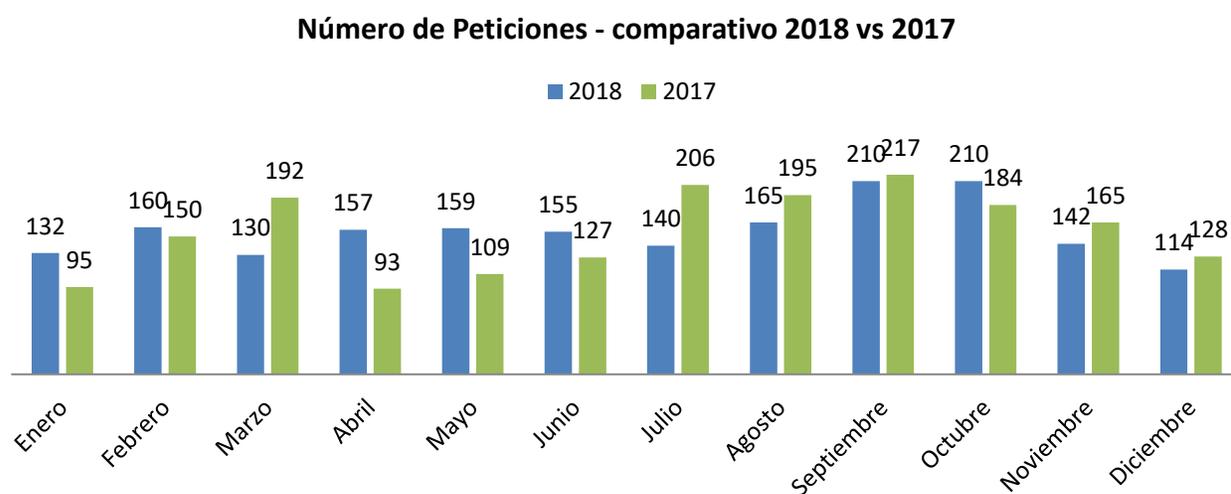


Gráfica 2

## Peticiones Mensuales Años 2018 y 2017

Respecto de las peticiones recibidas, en una comparación mensual, se puede observar en la gráfica 3 en el primer semestre, que salvo el mes de marzo, los volúmenes de peticiones fueron superiores en 2018. Situación que se invierte en el segundo semestre, donde salvo el mes de octubre, los volúmenes de peticiones fueron superiores en 2017.

Respecto de los picos de mayores peticiones recibidas, se evidencia en los meses de septiembre y octubre con igual cantidad para el 2018, en el 2017 lo es únicamente septiembre, de igual forma se mantiene la tendencia de recibir mayor cantidad de peticiones en el segundo semestre del año. Respecto de los meses con menores peticiones, se crea tendencia respecto de la menor cantidad en el mes que se ubica la Semana Santa, que en 2018 fue en marzo y en 2017 fue en abril, donde se ubicaron las cantidades más bajas. Entendiendo que se genera tendencia y que los meses con vacaciones por festividades de Semana Santa, Fin e Inicio de año, son los periodos con menor cantidad de solicitudes.



**Gráfica 3**

### Variable: GÉNERO:

En el ejercicio de caracterización de usuarios, se aclara que del total de peticiones allegadas en el 2018, (1874 peticiones) que corresponden a personas naturales y jurídicas, discriminadas así:

Discriminación tipo de persona	Cantidad
Personas Naturales	1070
Personas Jurídicas	802
No aplica (anónimo)	2
<b>TOTAL</b>	<b>1874</b>

La variable género, se discrimina respecto a las 1070 peticiones correspondientes al año 2018 a peticiones realizadas por personas naturales, las cuales representan el 57% del total de peticiones, quedando las siguientes cifras:



**Gráfica 4**

En lo que respecta al género para este periodo, los porcentajes de consulta variaron respecto de los presentados el año anterior en uno por ciento (1%), quedando en 40% Femenino y 60% masculino; se destaca entonces que la variación fue un aumento en la cantidad atenciones hechas a personas naturales, la cual pasó de 862 personas el año anterior, a 1070 personas en 2018, presentando un aumento del 24,12% en la cantidad de personas que consultaron como personas naturales.

**En cuanto a la variable: GRUPOS ETARIOS:**

Se aclara que del total de las peticiones allegadas en el 2018, (1874 peticiones) por los diferentes canales de atención, sólo se realiza la discriminación respecto de ésta variable del grupo etario, con las atenciones realizadas por el canal Personalizado (489 peticiones) las cuales representan el 26% del total de peticiones; por cuanto su registro permite capturar el dato de la edad del ciudadano, quedando las siguientes cifras:



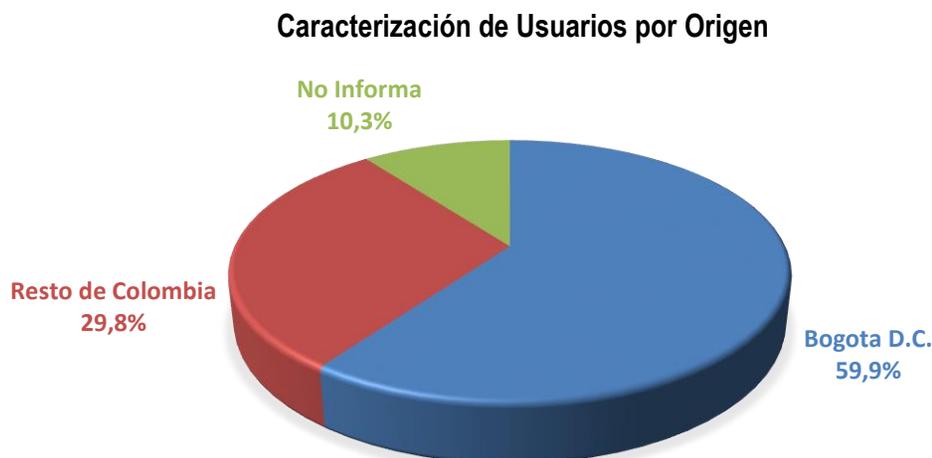
**Gráfica 5**

Se resalta que se consolida como el mayor número de ciudadanos atendidos, el correspondiente a personas entre los 31 y 55 años con un 48.47%, superando el porcentaje del año anterior que fue de 44,9%, manteniendo la tendencia que nuestro principal grupo de consulta siguen siendo los de éste rango de edad. De otro lado en segundo lugar continua el grupo de adultos mayores con 35,58%.

### 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 Oficina de Servicio al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

Se observó respecto de la proveniencia de las peticiones, que del total de ellas 1874, el 60% (1.123 peticiones) provienen de la ciudad de Bogotá, mientras que el 30% (558 peticiones) provienen del resto del país.



**Gráfica 6**

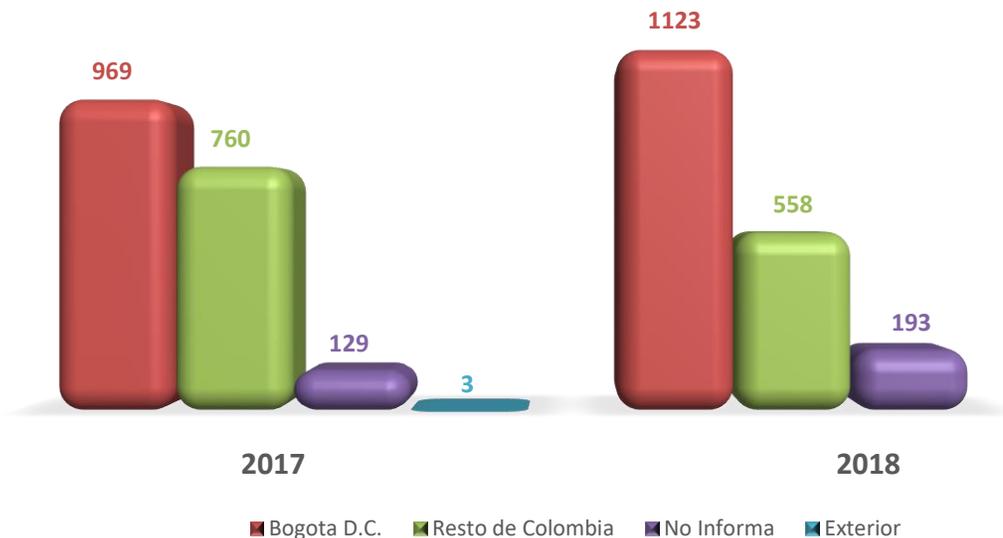
Se presenta el indicador de No Informa con un 10,3% (193 peticiones), las cuales corresponden a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió oportuna respuesta, no informaron su lugar de procedencia, siendo principalmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales y Chat).

### Comparativo 2018 - 2017

Respecto al periodo anterior las cantidades de peticiones allegadas variaron de forma considerable respecto del origen, por cuanto las peticiones de origen Bogotá aumentaron en un 15,89% para el 2018, pasando de 969 a 1123 peticiones; mientras que las provenientes del resto de Colombia se redujeron en un 26.58% para este año, pasando de 760 a 558 peticiones. En tanto que las que no informaron su origen también aumentaron en un 49,61%.



Denotando la anterior información que se mantienen las tendencias de que el mayor porcentaje de atenciones provienen de la ciudad de Bogotá, seguidas por el agregado de todos los demás departamentos, que como un todo, ocupan el segundo lugar; en tanto que las que no informan su origen siguen en tercer lugar

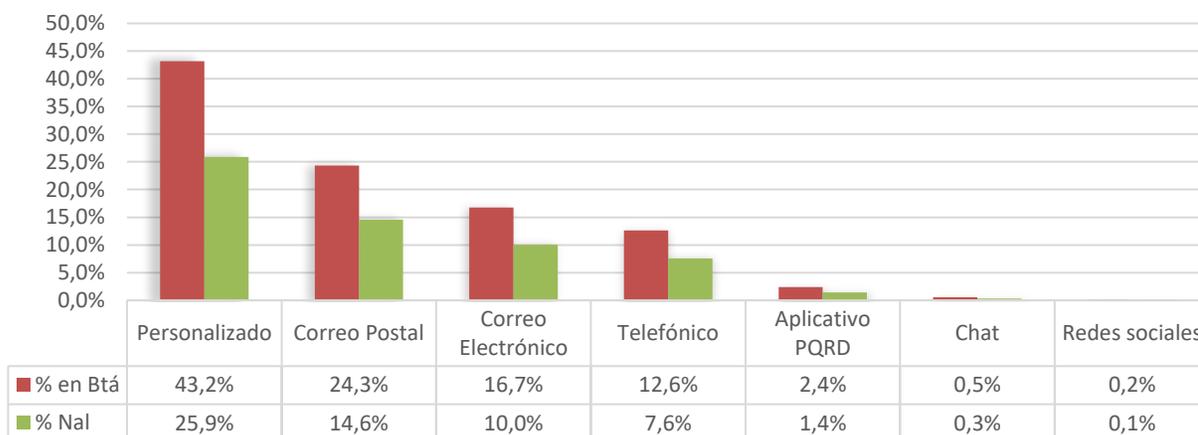


Gráfica 7

### Peticiones de origen BOGOTÁ

Respecto de las peticiones provenientes de Bogotá en el 2018, el canal Personalizado continua siendo el principal, aunque el porcentaje de participación se redujo en un 0,8% respecto del 2017 en la participación local, mientras aumento en 3% respecto del consolidado nacional, de igual forma también son relevantes los canales Correo Postal y Correo Electrónico en la recepción de peticiones para este origen.

Origen Bogotá D.C.



Gráfica 8

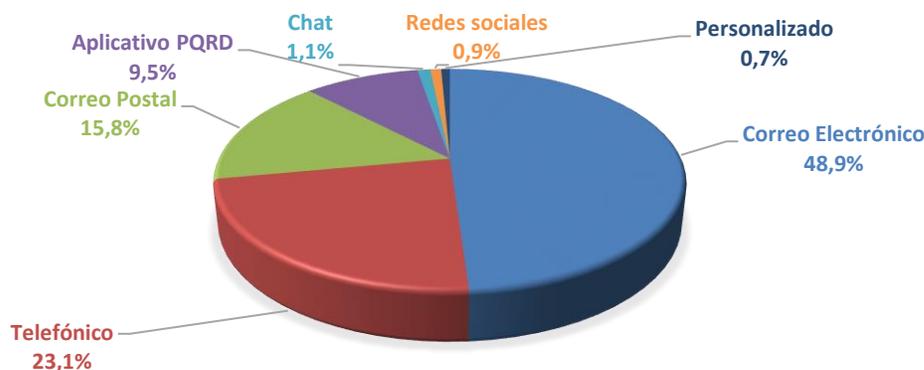


## Peticiones de origen Resto de COLOMBIA

Respecto de las peticiones del resto de Colombia, se observa una disminución en la cantidad de peticiones allegadas de otras zonas del país en un 26,58%, respecto del 2017, pasando de 760 a 558 peticiones.

Los principales canales utilizados para realizar las peticiones son Correo Electrónico (273 peticiones); Telefónico (129 peticiones); Correo Postal (88 peticiones); Otros Canales (68 peticiones).

**Origen Resto de Colombia**

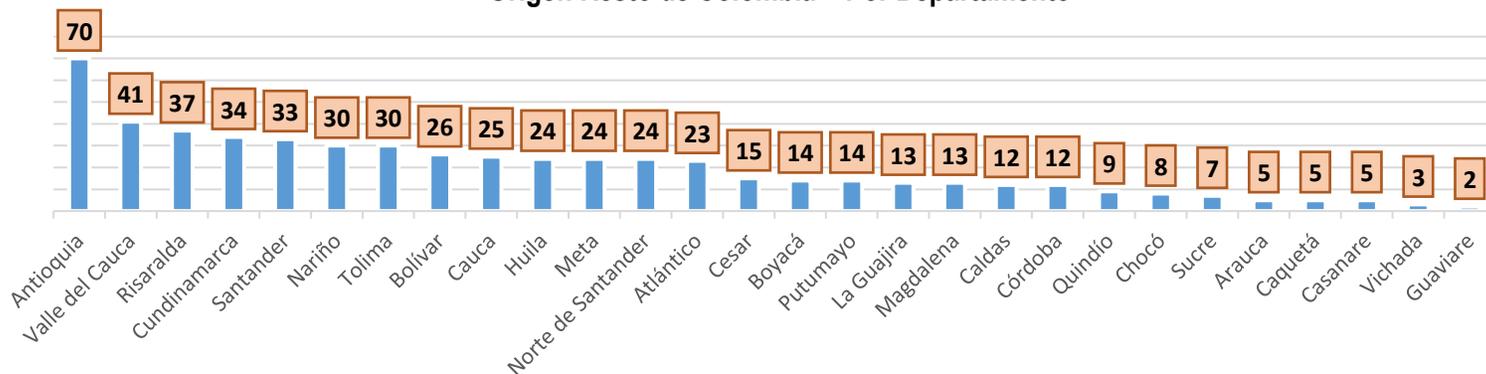


**Gráfica 9**

Para la discriminación por departamento en el 2018, se observa como al igual que en el 2017, los departamentos que ocuparon los dos primeros puestos (por cantidad de peticiones allegadas) son los mismos, pero no en el mismo orden por cuanto invierten sus posiciones para este año.

El puesto para el departamento que más consulta (luego de Bogotá) es Antioquia con un 4% del total de las peticiones del año (departamento que ocupó el segundo lugar en el 2017), desplazando al Valle del Cauca (antes primero en el 2017) al segundo lugar, por tener sólo 2% de la participación total.

**Origen Resto de Colombia – Por Departamento**



**Gráfica 10**



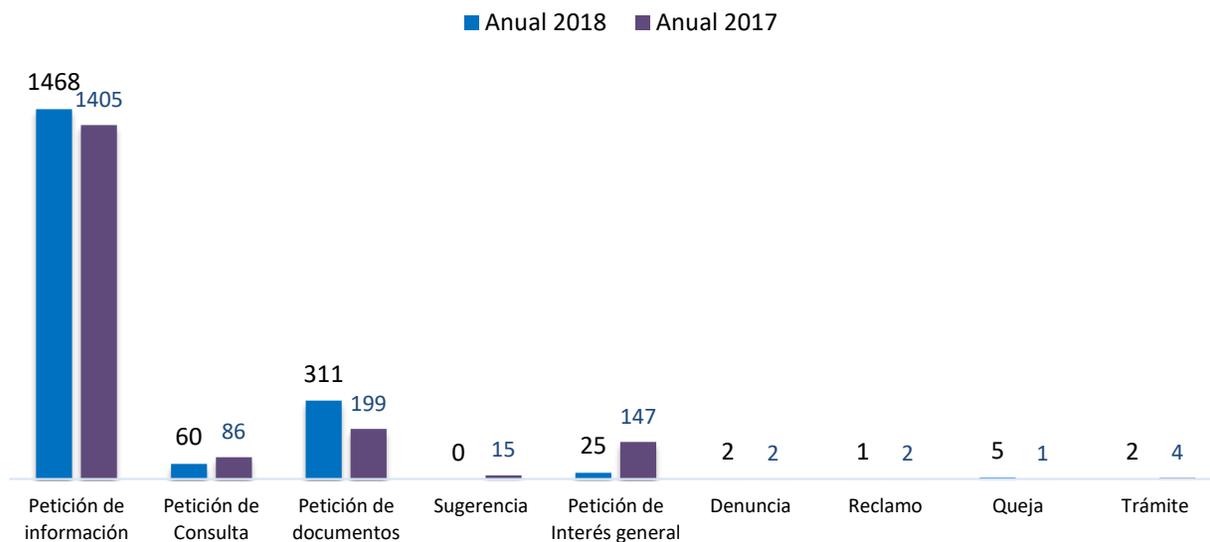
En el 2018 que se recibieron consultas de 28 Departamentos de Colombia, fuera de la ciudad de Bogotá, uno menos que en 2017. De igual forma el nivel de participación en el global de atenciones del año, también se redujo, pasando de tener una participación del 40,8% en 2017, al 29,8% en 2018.

## TIPOS DE PETICIONES

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: El reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

En el marco del proceso de categorización de las peticiones recibidas en la oficina de Servicio al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, registradas en el 2018, se reflejaron en esta categorización, en el comparativo para el 2018 y 2017 las siguientes cifras:

### Comparativo por tipo de Petición 2018 - 2017



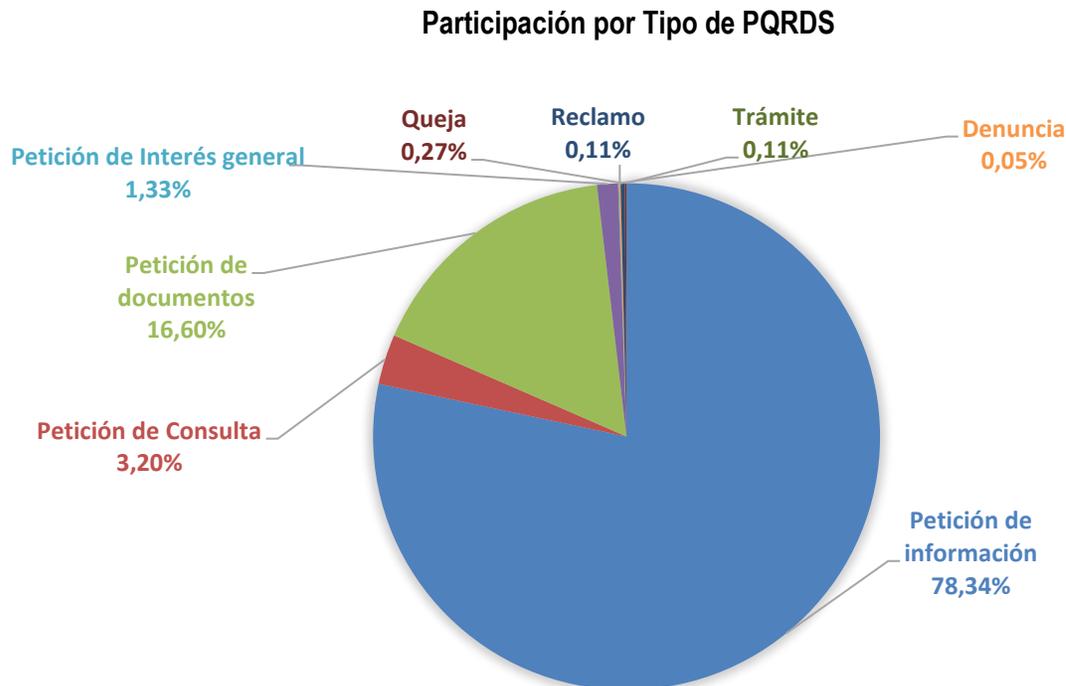
**Gráfica 11**

Se observa la principal variación respecto a la petición de documentos, debido a dos causas:

a) Aumento de solicitudes de bonos o documentos relacionados con el trámite de pensión de ex trabajadores de los antiguos Dancoop y Dansocial

b) Solicitudes de certificaciones en el marco del proceso de reincorporación, pues la Unidad se encuentra desarrollando acciones en cumplimiento de uno de los puntos del Acuerdo de paz con esta población.

De igual forma durante el 2018 se recibieron y tramitaron cinco (5) quejas, dos de ellas anónimas; dos (2) denuncias, una de ellas de carácter anónimo y un (1) reclamo. Peticiones que fueron tratadas conforme a la política, manual, protocolo y reglamento de atención al ciudadano de la Unidad, de igual forma resueltas.



Grafica 12

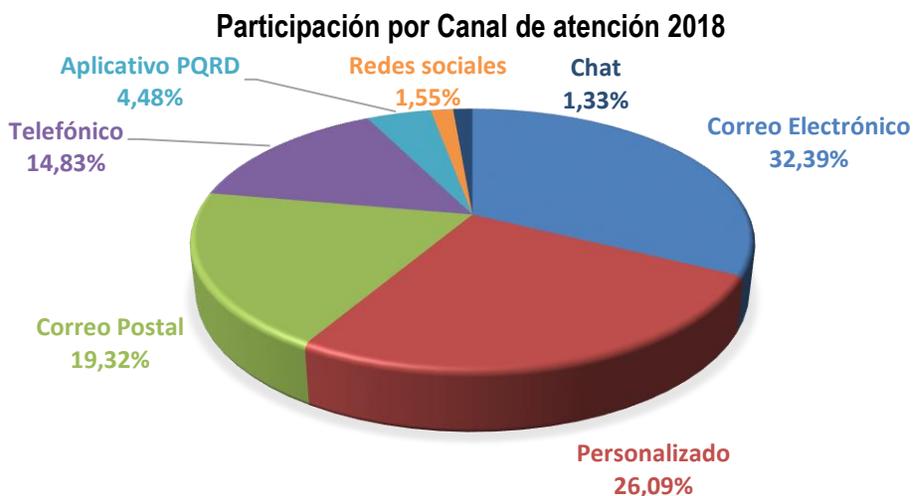
Se destaca que de las 1874 peticiones recibidas en 2018, 1468, el 78,34%, fueron peticiones de información, es decir información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad, las restantes son de diferente índole, que representan sobre el total de Peticiones recibidas:

- Peticiones de documentos: 311 peticiones con un 16,60%
- Peticiones de consulta: 60 peticiones con un 3,20%
- Peticiones de interés general: 25 peticiones con un 1,33%

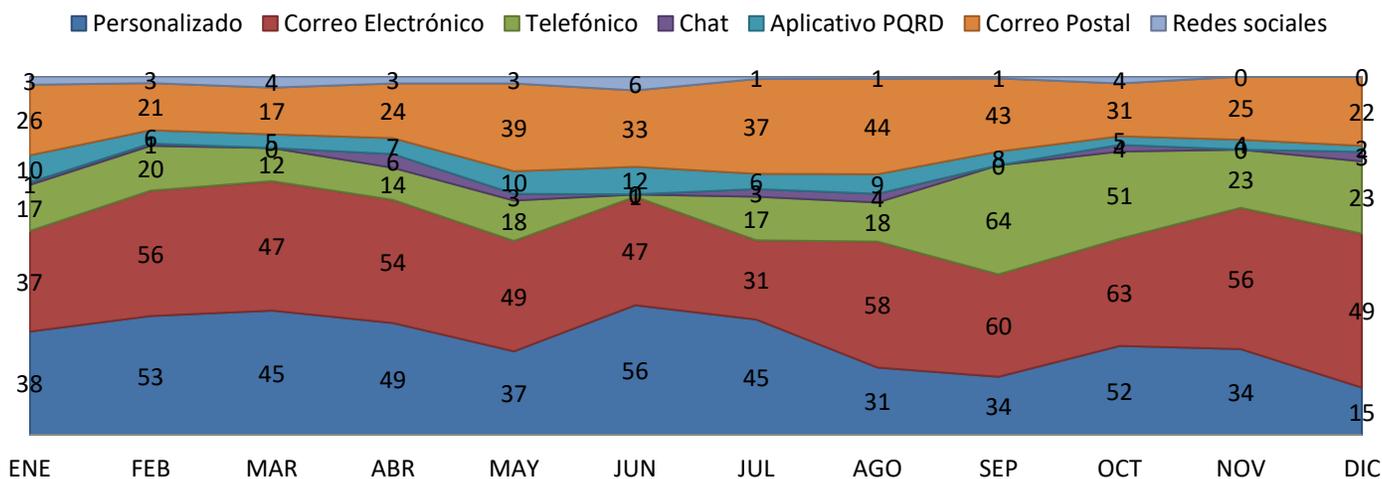


## CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 32,39%, en segundo lugar se ubica el canal Presencial (personalizado) con un 26,09% y el Correo Postal en tercero con 19,32%.



**Gráfica 13  
 Comparativo de Medios de Consulta Mensual**



**Grafica 14**

### Peticiones por Canal Durante 2018

Canal	Participación	# Peticiones
Correo Electrónico	32,4%	607
Personalizado	26,1%	489
Correo Postal	19,3%	362
Telefónico	14,8%	278

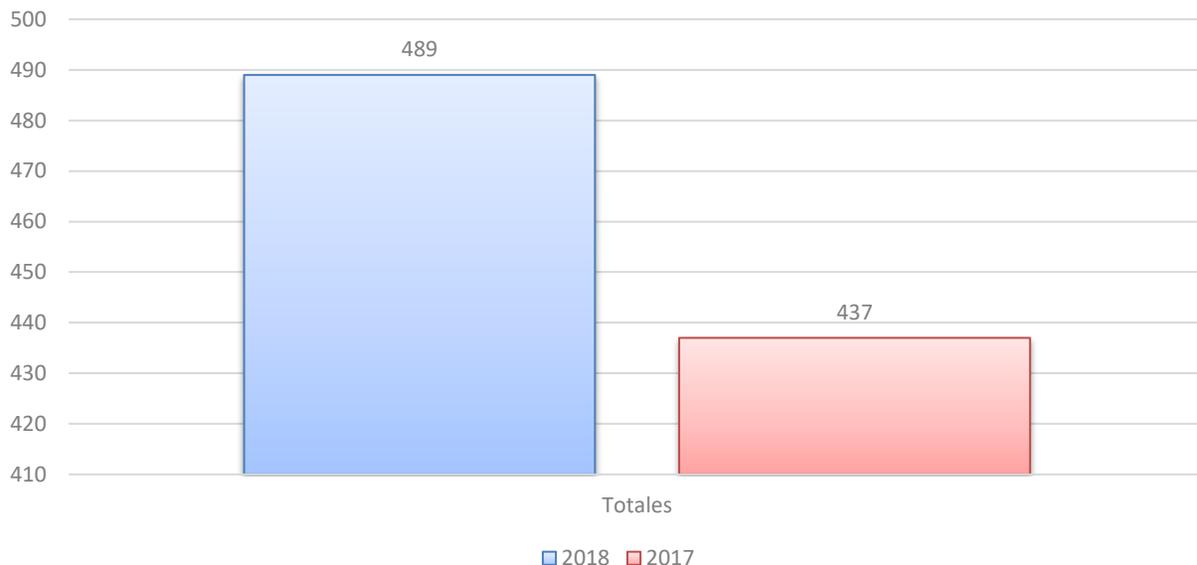
Aplicativo PQRD	4,5%	84
Redes sociales	1,5%	29
Chat	1,3%	25
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>1.874</b>

**Tabla 1**

## Atención personalizada

Es la atención realizada al ciudadano en un 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



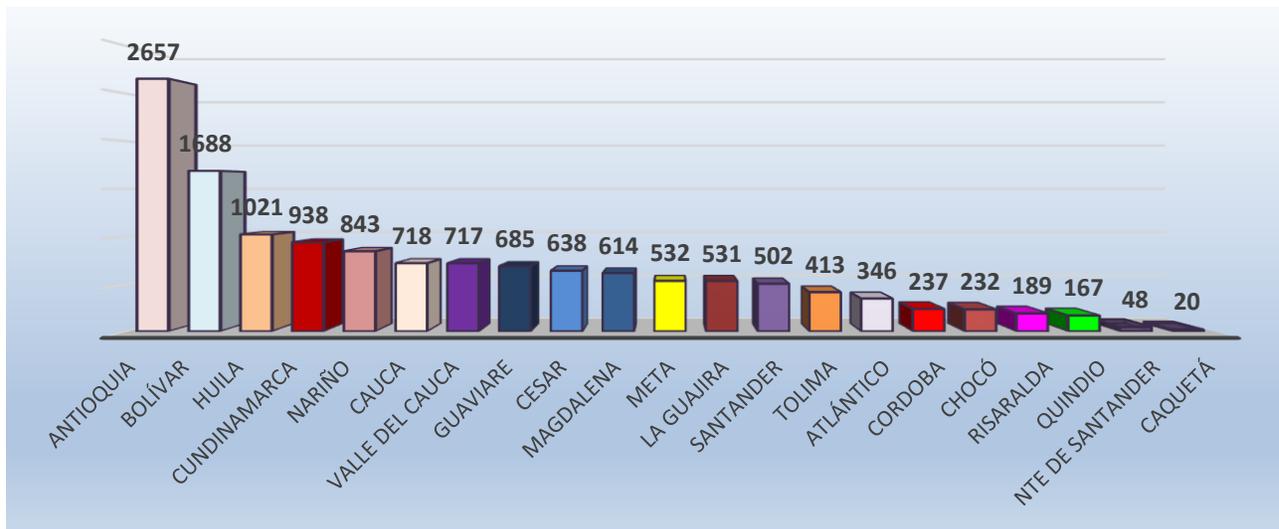
**Gráfica 15**

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 2017, se observó un aumento del 11,89% en el número de consultantes en 2018.

## Atención en territorio – Gestores Territoriales

Estas atenciones, provenientes de los gestores territoriales, corresponden a la información suministrada por la Dirección de Desarrollo y su Grupo de Atención Especial a Poblaciones, quienes coordinan las actividades de los gestores

### Atenciones Personalizadas Gestores Territoriales



Gráfica 17

Sobre estas atenciones se destaca que el canal utilizado es el personalizado. En la gráfica se evidencia que el mayor monto de peticiones atendidas por los gestores territoriales, provienen del departamento de Antioquia y en segunda instancia el de Bolívar.

Sobre este aparte se aclara que es la primera vigencia en la que se realiza ésta medición, por lo cual no hay histórico con el cual compararlo, de igual forma sólo se registran atenciones desde el mes de febrero hasta el mes de octubre del 2018.

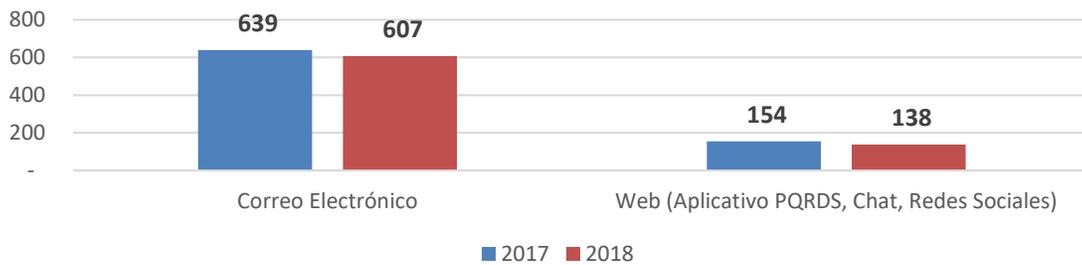
## Atención virtual

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](http://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](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)
- Formulario de contáctenos ubicado en el Portal Web – [www.orgsolidarias.gov.co](http://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 2018



**Grafica 18**

Hubo un mayor número de peticiones totales tramitadas en el 2018, frente al año 2017 pero para los canales virtuales se observó una disminución del 6%, en el número de consultantes, que representan el 40% del total de peticiones.

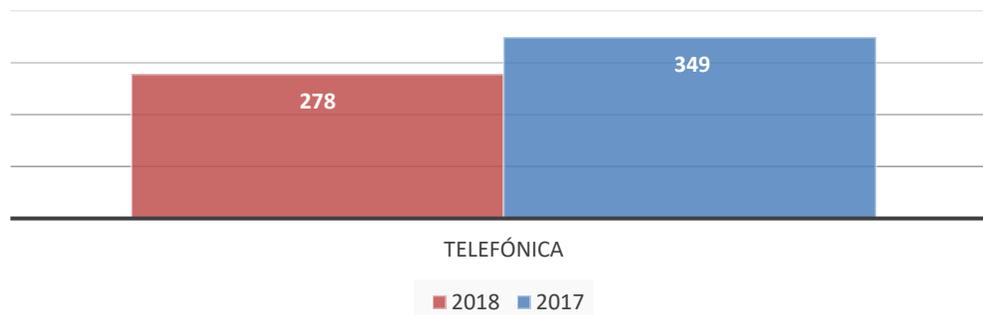
### Atención telefónica

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 2018 y 2017



**Grafica 19**

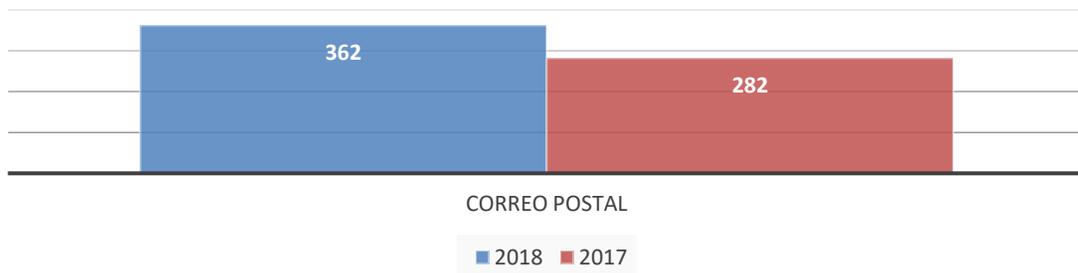
Frente al 2017 hubo una variación considerable, por cuanto se observó una disminución para el 2018 del 20% por este medio en el número de atenciones realizadas.

## 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 2018 y 2017



**Grafica 20**

Consolidando el proceso que se viene trabajando desde vigencias anteriores, respecto de la integración del sistema de gestión documental de la Unidad con el procedimiento de atención a Peticiones de la Oficina de Servicio al Ciudadano, contó para el 2017 con 282 peticiones y en 2018 la cifra asciende a 362 peticiones allegadas por este canal, un aumento del 28% respecto del año anterior, observando el aumento debido a la centralización que se viene adelantando en la Unidad.



## TEMAS DE CONSULTA

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

- Creación (procedimientos para la formalización de organizaciones del sector)
- Fortalecimiento (Proceso mediante el cual se realizan actividades de promoción, formación, capacitación y asistencia técnica destinadas a la sostenibilidad de las organizaciones solidarias en las diferentes dimensiones económica, social, ambiental, cultural, política y organizacional mediante la optimización de sus capacidades para el cumplimiento de su objeto social con impacto territorial.
- 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

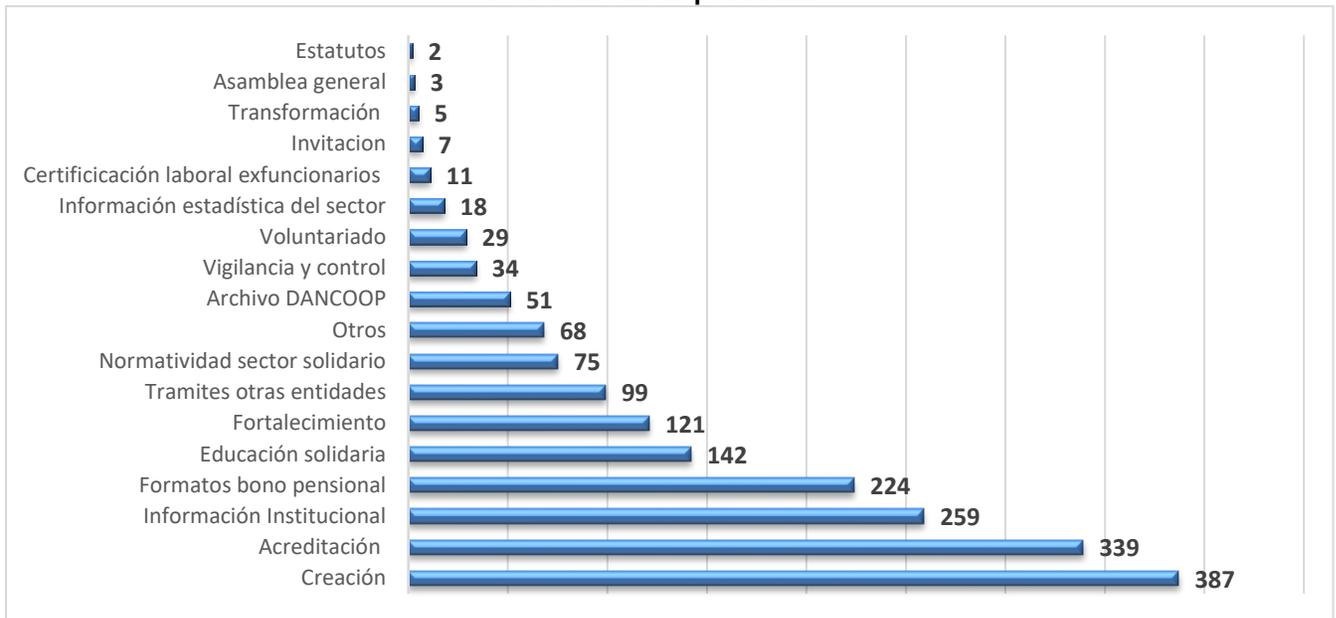
En el 2018 los cuatro grandes temas que se destacan son:

- la mayor consulta es respecto de la creación de organizaciones solidarias,
- el segundo lugar lo ocupa al trámite de acreditación
- el tercero es respecto de la información institucional relacionado con el quehacer de la Unidad; y
- el cuarto lo ocupa la solicitud de bonos pensionales (trámite de exfuncionarios)

La siguiente gráfica, muestra el número de peticiones por tema:



### Peticiones 2018 por Tema



Grafica 21

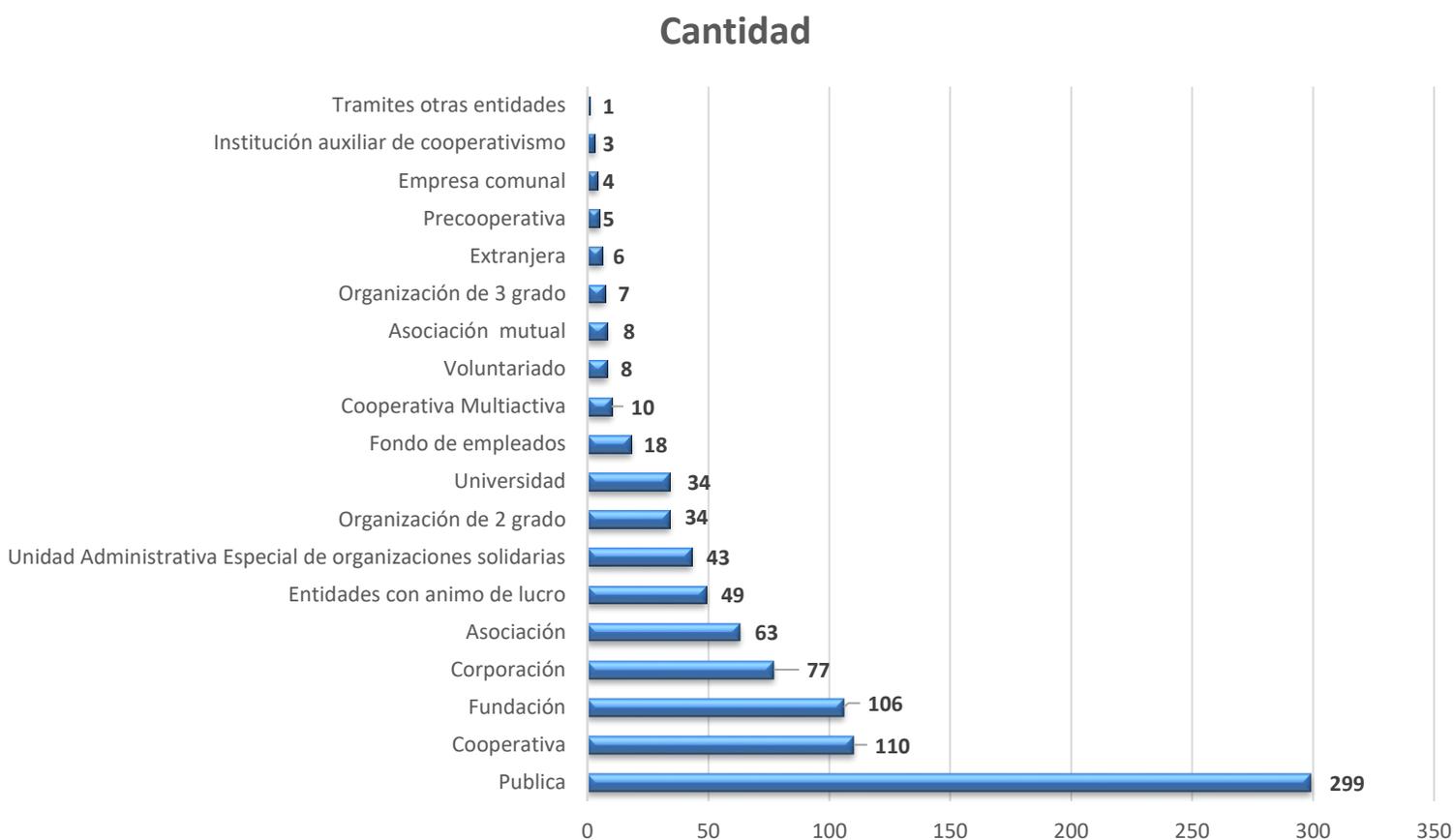
## TIPOS DE ORGANIZACIÓN

Los temas de las peticiones durante el 2018, relacionadas con preguntas por el tipo de organización que nos consultan, presentaron el siguiente comportamiento:

Se aprecia que la forma jurídica respecto de donde más se generan peticiones, dirigidas a la Unidad, son las entidades públicas, para la presente vigencia con un 16%.

Las consultas realizadas provenientes de formas jurídicas del sector solidario (cooperativas, fondos de empleados, asociaciones mutuales, fundaciones, asociaciones, corporaciones, organismos comunales y grupos de voluntariado), representan para el 2018 un 24%. Dentro de los cuales resaltan las cooperativas con un 6% igualando en porcentaje a las fundaciones que también nos consultan con un 6%, del total general.

### Peticiones por Tipo de Organización



**Grafica 22**

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

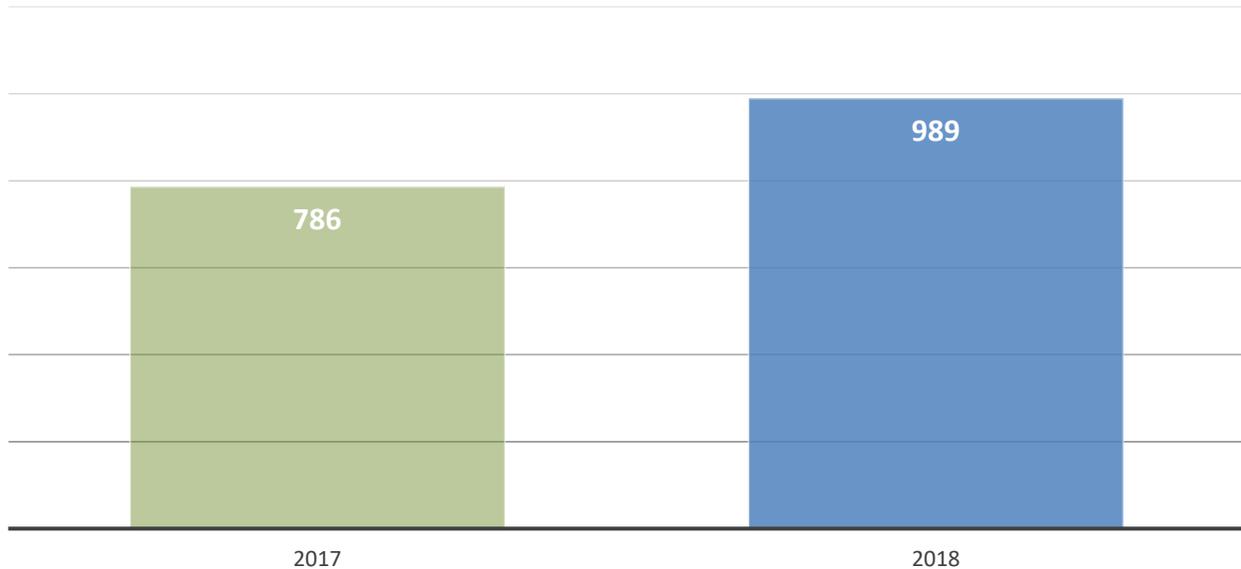
- Certificaciones laborales de ex funcionarios



- 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 realizando la petición a título propio, éstas representan un 53% del total de las peticiones para el 2018, aumentando en un 25% respecto del 2017.

**Peticiones por Tipo No Refiere**



**Grafica 23**



## TRASLADOS INTERNOS

Es el proceso mediante el cual La Oficina de Servicio al Ciudadano, traslada al área interna competente, para resolver las peticiones allegadas, cuando estas no son de la competencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano O.S.C.

En las cifras y el gráfico se observa que la mayor cantidad de peticiones se resuelven en la Oficina de Servicio al Ciudadano, trasladando el 48% a las diferentes áreas al interior de la Unidad, donde resalta que la Dirección de Investigación y Planeación, con las inquietudes del trámite de acreditación y la Subdirección Nacional con las solicitudes de bonos pensionales; comparten el segundo lugar en resolución de peticiones, luego de la O.S.C.

Dependencia	Subtotal Grupo	%	TOTAL Dirección	%
Dirección Nacional	129	6,9%	129	7%
Oficina Asesora Jurídica	53	2,8%	53	3%
Oficina Control Interno	0	0,0%	0	0%
Subdirección Nacional	291	16%	291	16%
Despacho de la Subdirección Nacional	2	0,1%		
Grupo de Gestión Humana	237	12,6%		
Grupo de Gestión Administrativa	48	2,6%		
Grupo de Gestión Financiera	4	0,2%		
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	136	7%	136	7%
Despacho Dirección Desarrollo	122	6,5%		
Grupo de Desarrollo Solidario	4	0,2%		
Grupo de Emprendimiento Y Productividad	6	0,3%		
Grupo de Atención Especial a Poblaciones	4	0,2%		
Dirección de Investigación y Planeación	297	16%	297	16%
Despacho Dirección de Investigación y Plan.	9	0,5%		
Grupo Educación e Investigación	268	14,3%		
Grupo de Comunicaciones y Prensa	5	0,3%		
Grupo de Planeación y Estadística	7	0,4%		
Grupo de TICs	8	0,4%		
Oficina de Servicio Al Ciudadano - O.S.C.	968	51,7%	968	52%
<b>TOTALES</b>	<b>1874</b>	<b>100%</b>	<b>1874</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2**

### Subtotal peticiones por Dirección



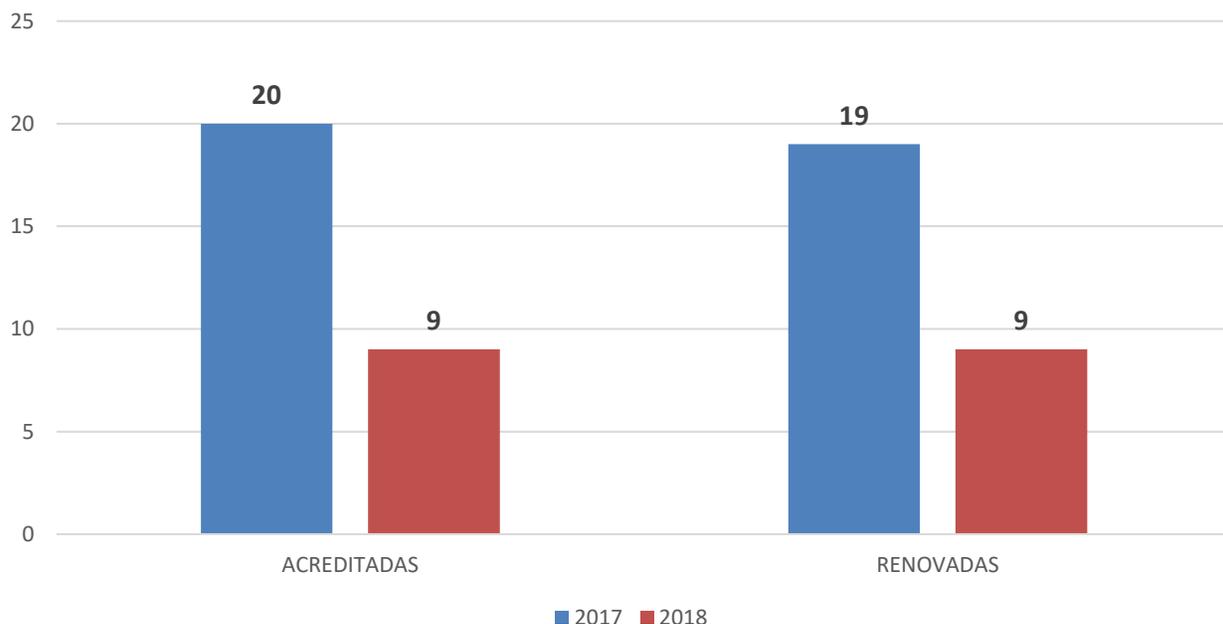
**Grafica 24**



## 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, modificada parcialmente por la resolución 332 del 2017.

**Comparativo acreditaciones y renovaciones entre los años 2017 y 2018**



**Grafica 25**

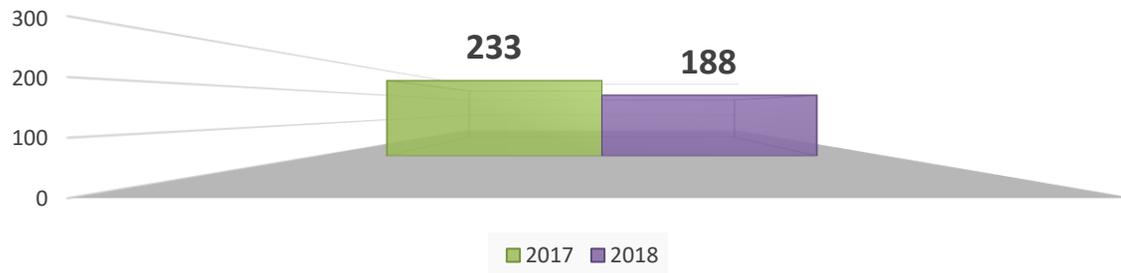
Durante el 2018 la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, ha emitido dieciocho (18) Actos Administrativos, relacionadas con el trámite de acreditación, donde se han otorgado nueve (9) resoluciones de acreditación (frente al mismo período del año anterior se presenta una disminución del 45% en el 2017 donde se otorgaron 20 resoluciones de acreditación); y se otorgaron nueve (9) renovaciones de acreditación (una disminución del 47% en el 2017 donde se otorgaron 19 resoluciones de renovación).

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, teniendo también relevancia los vencimientos de las resoluciones de acreditación.

Adicionalmente se realizó una actualización de plataforma tecnológica para realizar el trámite de acreditación, donde se diseñó y puso en marcha la plataforma tecnológica llamada Sistema Integrado de Información de Acreditación – SIIA, el cual entró en producción el 23 de agosto del 2018.



**Solicitudes de Acreditación 2017 - 2018**



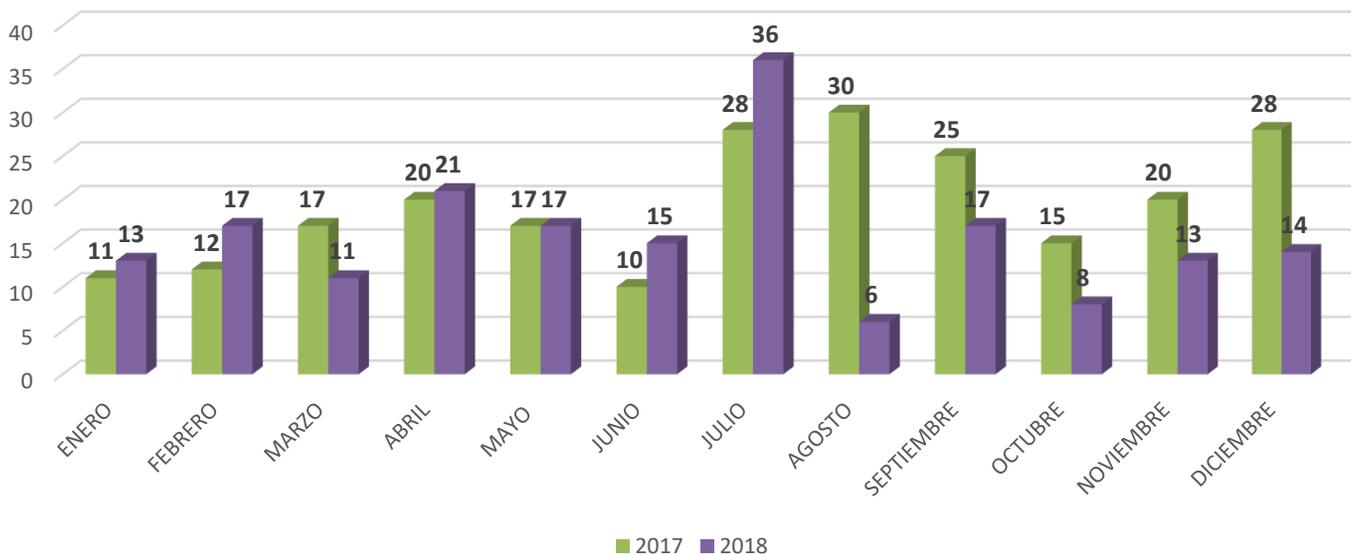
**Grafica 26**

Respecto al periodo anterior, en el 2018 hubo una reducción del 20% en el número de solicitudes atendidas durante la vigencia. Se puede observar en la gráfica las variaciones del número de solicitudes del 2017 al 2018.

También se observa frente al número de solicitudes relacionadas con el trámite de acreditación que en los dos últimos años, el pico de mayor cantidad de solicitudes se ubica en el segundo semestre; para el 2018 es julio (36 solicitudes), mientras que en el 2017 fue agosto (36 solicitudes).

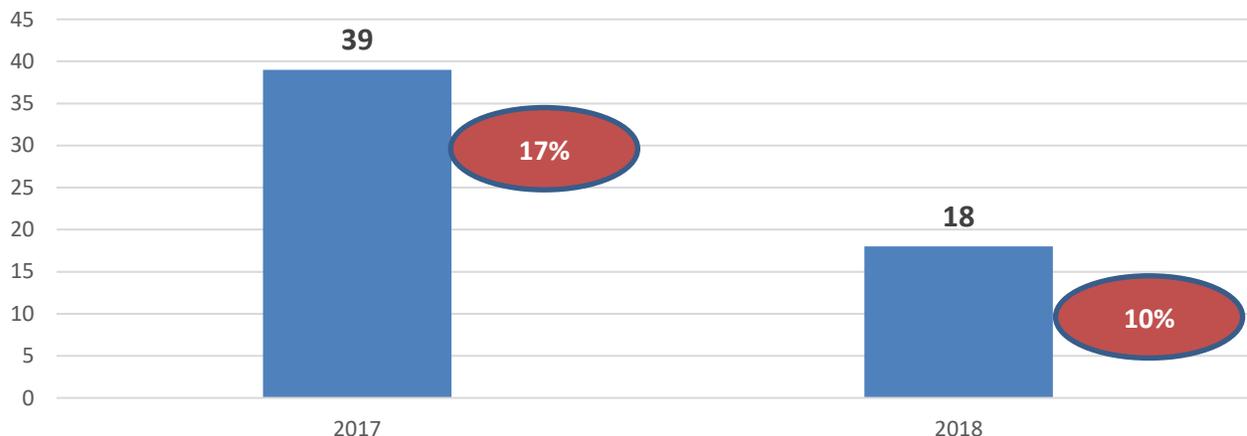
Tanto el aumento en la cantidad de solicitudes, así como la reducción en el porcentaje de resoluciones emitidas se debe a la norma la Resolución 110 de 2016 de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, en la cual con el fin de mejorar la calidad de los procesos brindados por las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

**Solicitudes recibidas por el área de Acreditación 2017 - 2018**



**Grafica 27**

### Comparativo actos administrativos de Acreditación 2017 y 2018



Gráfica 28

Es de anotar que aun cuando la cantidad de Actos Administrativos emitidos (como resoluciones de acreditación y renovación), para el 2018 se observa que el número de actos es de 18, con una aprobación respecto de la cantidad de solicitudes, del 10%, mientras que en el 2017 fue una aprobación del 17% con un total de 39 actos administrativos emitidos

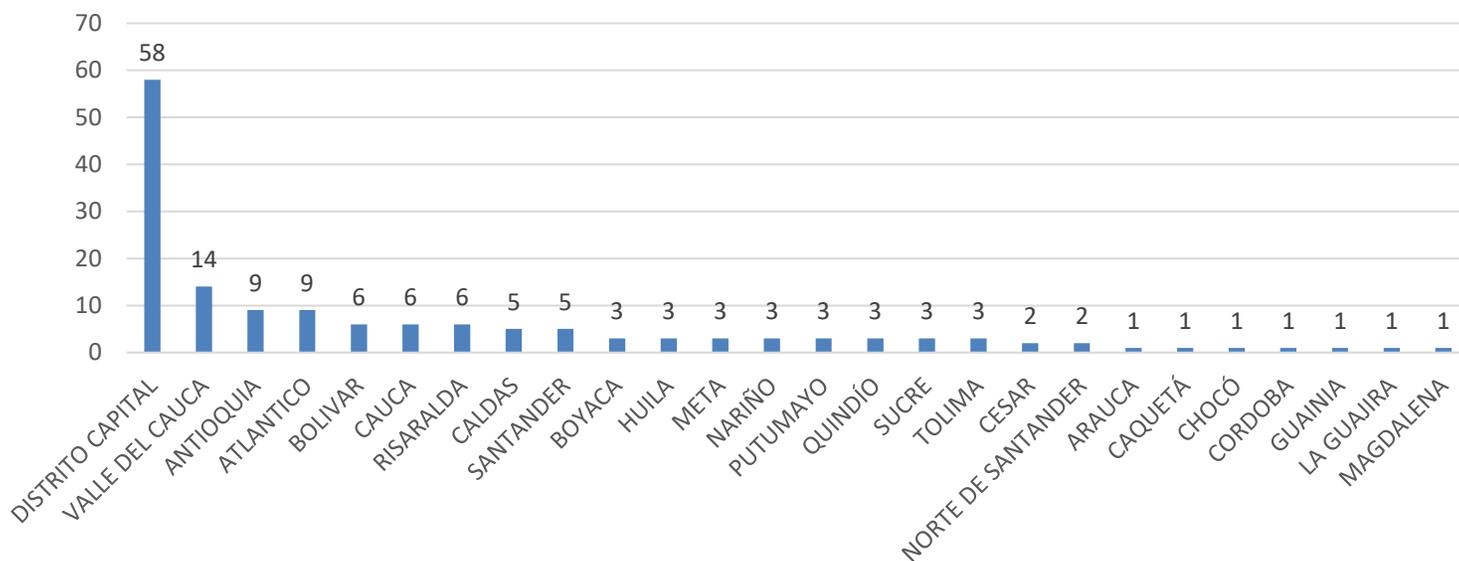
### Análisis realizado por el Equipo de Educación e Investigación

El equipo de Educación e investigación, realizó un análisis, respecto a la situación actual del trámite de acreditación, de donde se presentan dos elementos relevantes: la discriminación por departamento y el tipo de entidades acreditadas.

Respecto de la discriminación por departamento, por tipo de entidad que se ha acreditado, se observa que muy lejos de los demás se encuentra Bogotá D.C. con el 38% del total de las entidades acreditadas en el país; en el segundo lugar, con cuatro veces menos entidades acreditadas que el primer lugar, se ubica el Valle del Cauca con el 9% y compartiendo el tercer lugar se ubican Antioquia y Atlántico con el 5,8% cada uno.



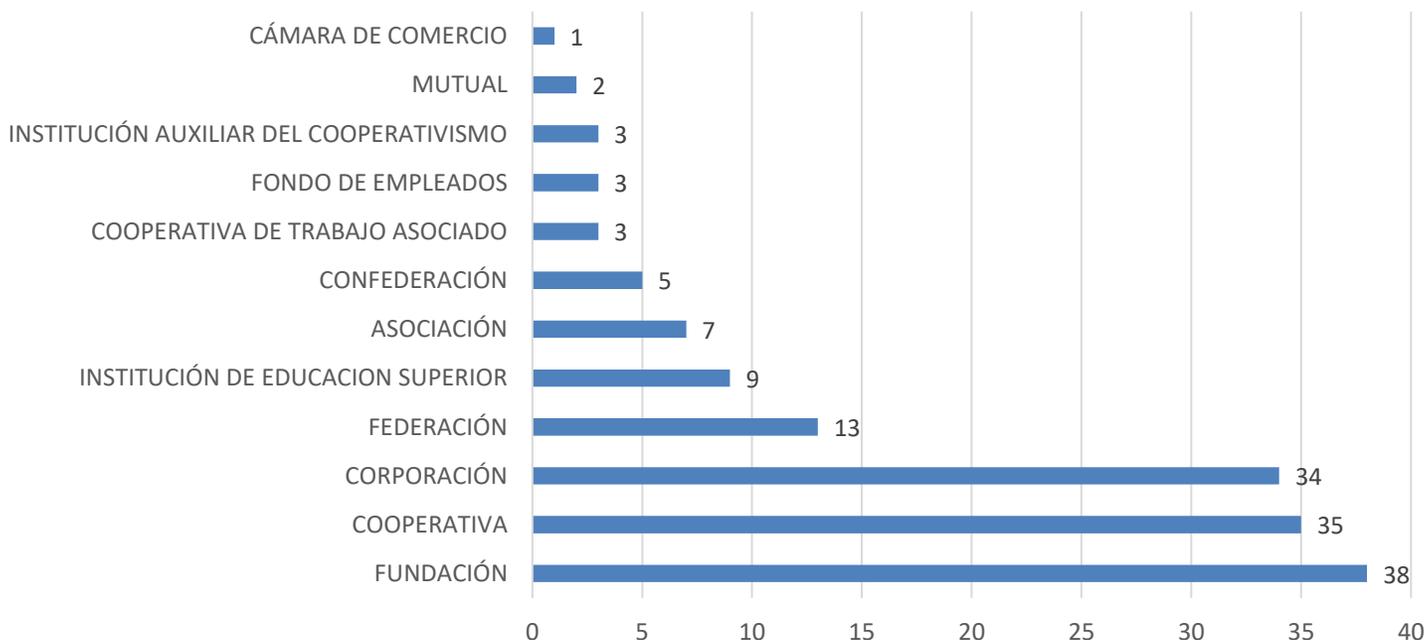
### Número de Entidades Acreditadas por Departamento



**Gráfica 29**

Respecto al tipo de entidad que se encuentra acreditada, la discriminación nos arroja la siguiente estructura:

### Número de entidades acreditadas por tipo de entidad



**Gráfica 30**

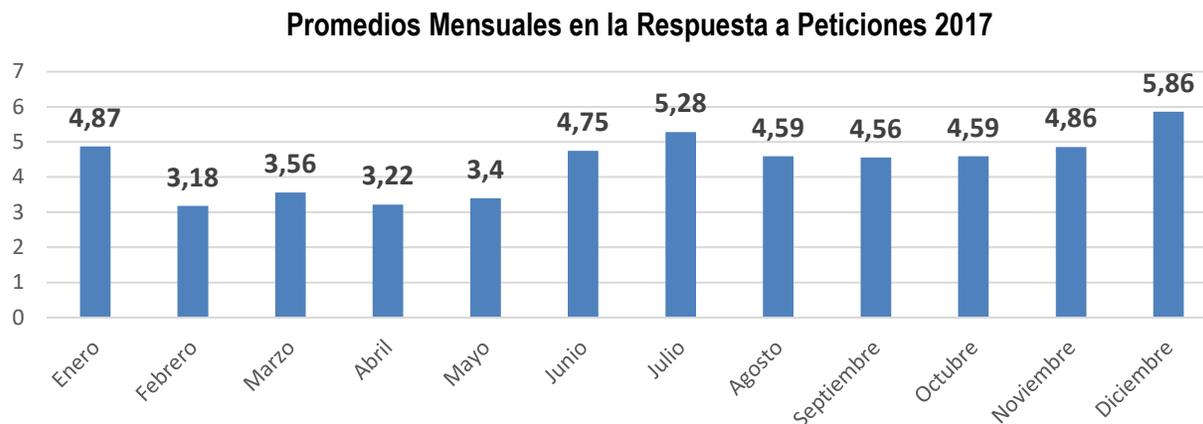


Como hecho a resaltar se evidencia que la entidad que mayormente se acredita, para brindar educación solidaria para la constitución de organizaciones de economía solidaria (cooperativas, mútales, fondos de empleados e instituciones auxiliares del cooperativismo), son las fundaciones con un 25% de entidades, seguidas de cerca por las cooperativas con un 23% y las corporaciones con el 22%, del total de entidades acreditadas.

## 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



**Grafica 31**

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

Sobre la percepción ciudadana la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias estableció un procedimiento para la captura de la información, mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la cual en el 2018 tuvo dos periodos de aplicación: a) el primero de enero a noviembre y b) el otro respecto de diciembre.

Lo anterior por cuanto se realizó un cambio en el formato de aplicación y captura de la información pasando de la aplicación en formato físico a uno digital y rediseñando las preguntas para que sea un procedimiento más sencillo, por ello se discriminan los dos periodos de aplicación.

#### **Encuesta física, periodo de aplicación enero – noviembre 2018:**

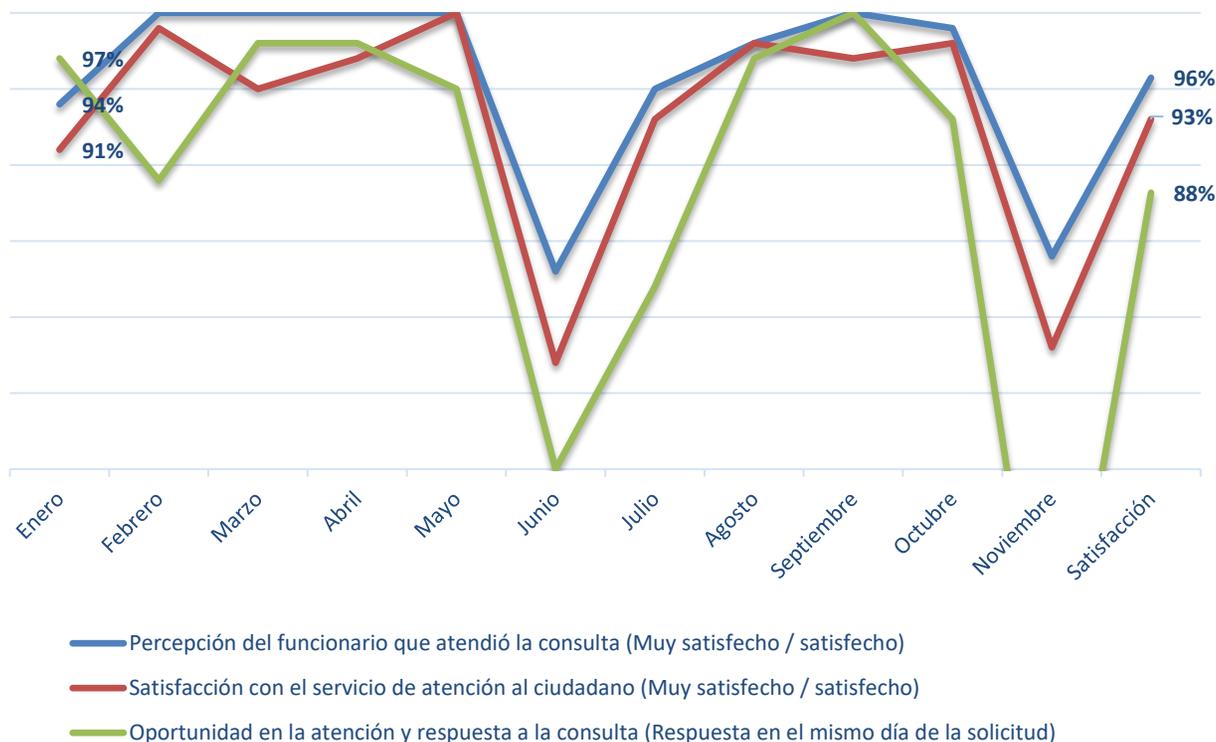
De las encuestas diligenciadas, en total 433 de las 1874 Peticiones del 2018, correspondiente al 30%, como muestra estadística, se aclara que la aplicación del modelo de encuesta se realizó hasta el mes de noviembre, en el mes de diciembre se inició un nuevo formato de encuesta, más corto y dinámico, en formato digital para no utilizar papel, de la cual se presenta el resultado al final del apartado.



Las mediciones de percepción de nuestros ciudadanos en el 2018, muestran que el 96% de ciudadanos que respondieron la encuesta está muy satisfecho o satisfecho con la atención brindada y el 93% satisfecho o muy satisfecho respecto del funcionario que lo atendió.

La variación que se presenta en los meses de junio y noviembre respecto la oportunidad en la atención y respuesta, niveles que descienden por debajo del 85%, se deben por la percepción obtenida de la respuesta a la encuesta remitida por canales virtuales.

**Satisfacción al ciudadano mensual durante el año 2018**



**Grafica 32**

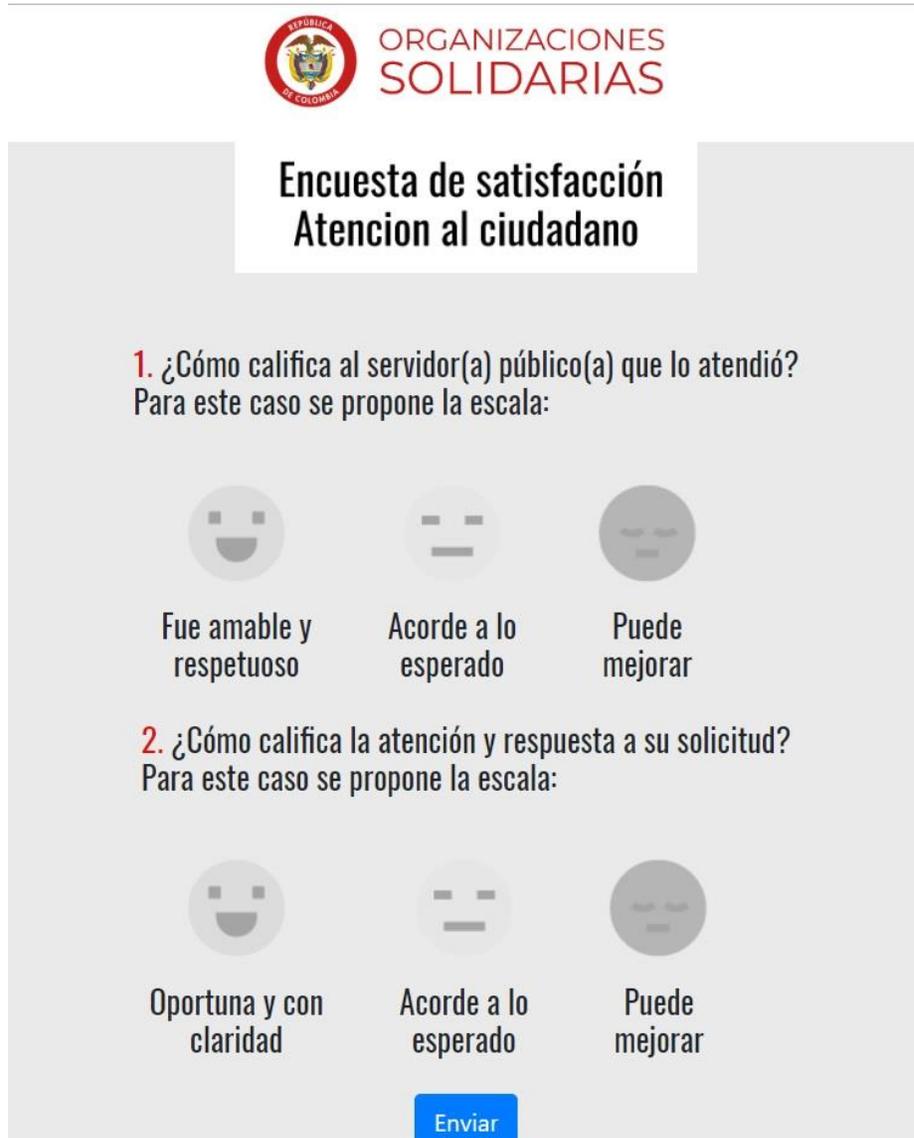
Se aclara que los meses de junio y noviembre fueron atípicos, por cuanto el número de respuestas recibidas de las encuestas, por el canal virtual (encuestas web) fue mayor al promedio, obteniendo para cada mes una cobertura del 21% y 81%, respectivamente.

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

### Respecto de la Encuesta en formato digital, aplicación en diciembre 2018:

El nuevo formato de encuesta de satisfacción ciudadana, es un formato sencillo que consta de dos preguntas:



The image shows a digital survey interface. At the top, there is a header with the logo of the Republic of Colombia and the text 'ORGANIZACIONES SOLIDARIAS'. Below this, the title of the survey is 'Encuesta de satisfacción Atención al ciudadano'. The survey consists of two questions, each with a three-point Likert scale represented by smiley faces.

**1. ¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?**  
Para este caso se propone la escala:

		
Fue amable y respetuoso	Acorde a lo esperado	Puede mejorar

**2. ¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?**  
Para este caso se propone la escala:

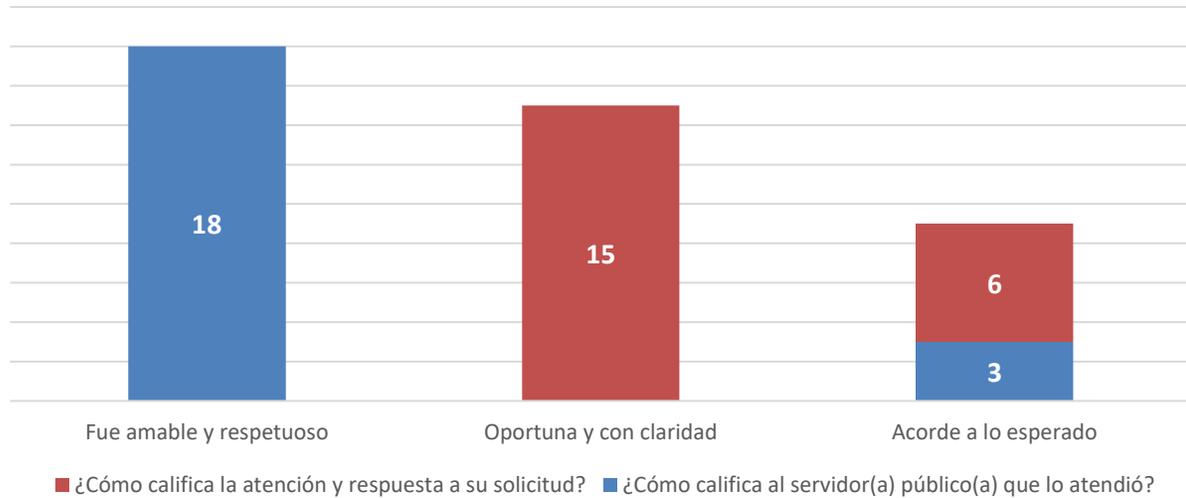
		
Oportuna y con claridad	Acorde a lo esperado	Puede mejorar

At the bottom of the form, there is a blue button labeled 'Enviar'.

Imagen 1

Los resultados obtenidos son los siguientes:

### Encuesta satisfacción (formato digital)



**Grafica 33**

El número total de atenciones para el mes de diciembre fue de 114, de las cuales se obtuvieron 21 respuestas de la encuesta por los diferentes canales, para una muestra del 18,41%, con resultados positivos:

- En la primera pregunta el porcentaje de muy buena atención fue del 85,7%, mientras que el 14,3% restante consideró que fue acorde a lo esperado.
- En la segunda pregunta el porcentaje de muy buen servicio fue del 71,4%, mientras que el 28,6% restante consideró que fue acorde a lo esperado.



## 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 2018 fueron:

Mes	Observación registrada	Fuente (encuesta)
Enero	Continuar con la asesoría de la entidad	Física
Enero	Autorizar el término de "ASOCIADO" en cambio de Empleado, para conformar el FONDO.	Física
Enero	Seguir apoyando el campo rural	Física
Febrero	Muy buen servicio, recomendaría realizar cursos de las organizaciones solidarias en los nuevos departamentos como el Putumayo, por la distancia y costos de desplazamiento a la ciudad e Bogotá D.C., Gracias	Web
Febrero	Es necesaria una articulación entre otras entidades como el Centro de Desarrollo Empresarial CDE-Tolima, entidad creada y apoyada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Física
Marzo	Visitar más seguido las regiones	Física
Marzo	Que el Estado debe prestar el servicio de revisión técnica de estatutos solidarios	Física
Abril	Darse a conocer	Web
Abril	Ayuden a solucionar hasta el final las peticiones	Web
Abril	Vale la pena citar otra posibilidad sobre Conocimiento de la Entidad.	Web
Mayo	Mejorar el formato de la encuesta	Web
Mayo	Fortalecer los lazos de comunicación con las organizaciones regionales de voluntariado y no sólo cooperativas, es enviando circulares informativas y motivacionales.	Física
Mayo	Se solicita establecer unas guías para estatutos, para organizaciones artesanales, gastronómicas. Así como tener bases de datos de organizaciones solidarias en Colombia con enfoque artesanal, culinario, artes plásticas; colgadas en su web.	Física
Junio	No apoyan a las ciencias y tecnologías del país teniendo en cuenta que el colegio salesiano de Bucaramanga iba a estar representando a la ciudad en un mundial de robótica realizado en Louisville-Kentucky	Web
Junio	Una entidad con una imagen muy positiva	Web
Junio	Dar oportunidad laboral	Web
Junio	Importante que enfatizen en los temas de las Organizaciones Solidarias de Desarrollo dado que el 90% es de las organizaciones solidarias y que homogenicen los conceptos vs. ESAL que maneja la alcaldía. Gracias	Web
Junio	Simplificar el envío del tiempo de la respuesta	Física
Julio	No es claro a quién debe dirigirse, y toca acudir a varias áreas para dar consultar y se demora en la entrega de la respuesta	Web
Julio	Desarrollar capacitaciones en el tema de economía solidaria, en diferentes regiones del país, como Putumayo	Web
Julio	La cita inicial era con un funcionario diferente, más en vista que no estaba no atendió otra persona. En otras ocasiones sería mejor avisar antes de la reunión.	Física
Noviembre	La persona que me atendió es amplia conocedora del tema. No sucede lo mismo con otros funcionarios, que generalmente lo remiten a esta y cuando no está disponible se complican las consultas. Considero que deben capacitarse	Web
Noviembre	por favor tener más estadísticas de las empresas solidarias que se encuentran en los departamentos con sus bases de datos completas	Web
Noviembre	Promover el sector solidario en los departamentos de Nariño, Cauca y Putumayo y hacer mayor presencia	Web
Noviembre	Excelente respuesta a la consulta, sólo que la temática NO es aplicada por la Supersolidaria ejemplo concepto 244071 de 2014 sobre transformación de Corporación a fondo de empleados, tampoco tiene presencia te al artículo 47 decreto 1481 de 1989	Web
Noviembre	mantener la calidad de consulta	Web
Noviembre	Más difusión de las programas de la entidad	Web
Noviembre	los agentes funcionarios del estado deberían siempre amables y dispuestos a ayudar siempre a los ciudadanos y deben ser transparentes y honestos porque son pagados con dinero publico	Web



<b>Noviembre</b>	Desearía implementaran cursos virtuales con su respectiva acreditación	Web
<b>Noviembre</b>	presencia en más lugares	Web
<b>Noviembre</b>	Mas comunicación telefónica y virtual; alcaldías también	Web
<b>Noviembre</b>	Cumplir con los tiempos establecidos según resolución 110 de 31 de marzo 2016 (10 días para la respuesta)	Web
<b>Noviembre</b>	si bien la respuesta fue buena para comunicarnos fue algo difícil, rico que pudieran habilitar más líneas telefónicas	Web
<b>Noviembre</b>	Descentralizar el acompañamiento	Web
<b>Noviembre</b>	Siempre Organizaciones Solidarias es base para mis consultas	Física

**Tabla 3**

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

*Fin del informe.*

**Preparado por:**

Rolfi Serrano Camelo / Profesional Universitario Equipo de Educación e Investigación – Oficina de servicio al Ciudadano

**Revisado por:**

Carolina Bonilla Cortés / Coordinadora Equipo de Educación e Investigación

**Aprobado por:**

Marisol Viveros Zambrano / Asesora (E) – Encargada de las funciones de la Dirección de Investigación y Planeación

Fecha de elaboración: 11/01/2019

Fecha de aprobación: 14/01/2019

Fecha de publicación: 15/01/2019