

# ATENCIÓN AL CIUDADANO

Informe consolidado 2015

Equipo de educación e Investigación

---



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
**ORGANIZACIONES  
SOLIDARIAS**



VERSIÓN  
02

CÓDIGO  
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN  
01/12/2014

## **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**

### **INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015**

#### **OFICINA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO EQUIPO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN BOGOTÁ, AÑO 2015**

Carrera 10ª No 15-22 PBX: 57+1 3275252 – Fax: 3275248 Línea gratuita: 018000122020  
[www.orgsolidarias.gov.co](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)

Bogotá D.C, Colombia





## 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

Determinar el grado de satisfacción del sector solidario y grupos de interés, de acuerdo a los servicios que ofrece la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, con el fin de evidenciar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Medir, analizar y hacer seguimiento a la prestación del servicio en las Instalaciones de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
2. 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.

Es nuestro deseo conocer su nivel de satisfacción para mejorar nuestra atención a la ciudadanía, por ello le solicitamos que diligencie la presente evaluación con la mayor sinceridad y objetividad.





El ciudadano puede dirigir sus inquietudes, sugerencias, y peticiones a través de los siguientes mecanismos:

#### **Atención virtual**

- 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)
- Redes sociales y CHAT: Ubicados en el link Participación Ciudadana en el portal web
- Aplicativo de PQR -Peticiones, Quejas y Reclamos ubicado en el link Atención al Ciudadano/ PQR/ Crear o Consultar una solicitud.

#### **Atención telefónica**

A través del PBX 3275252 Ext. 301 (Bogotá) y línea gratuita nacional 018000122020.

#### **Atención correo postal**

Todo tipo de solicitud, puede ser remitida por medio escrito al domicilio de la entidad: Carrera 10 No. 15 -22 (Bogotá D.C.).

#### **Atención personalizada**

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.

#### **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.

De igual manera, los funcionarios al interior de Organizaciones Solidarias, dentro de sus actividades cotidianas, concurren en el servicio de atención e información a nuestro público objetivo. Esta atención es realizada vía telefónica, virtual o personal (en la entidad o en los territorios).





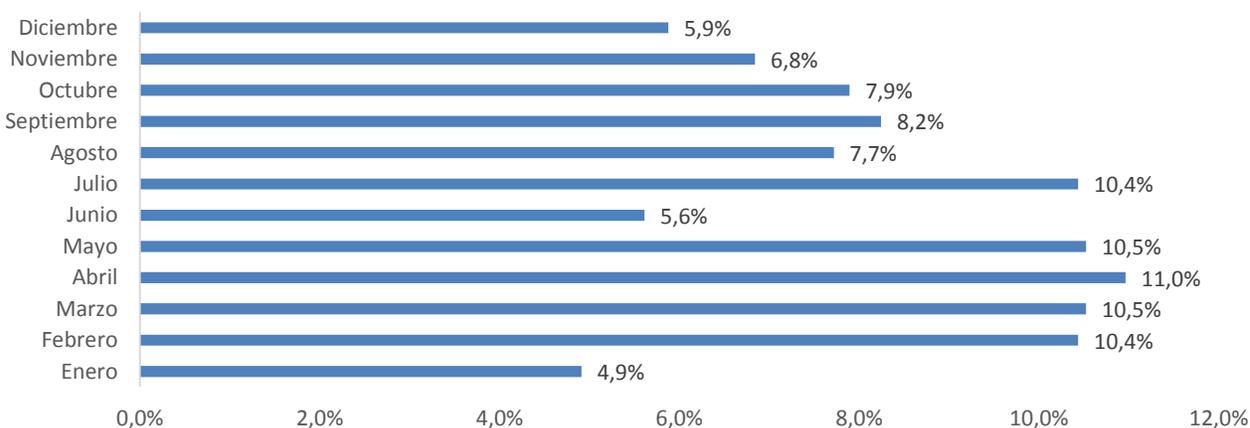
## RESULTADOS DE LA ATENCION AL CIUDADANO DURANTE EL AÑO 2015

### 2.1 REPORTE MENSUAL

La oficina de atención al ciudadano atendió un total de 1.488 ciudadanos durante el año a través de todos los canales de contacto incluyendo las Ferias, la relación mensual de las personas atendidas es la siguiente

Mes de Servicio	No Personas Atendidas
Enero	56
Febrero	119
Marzo	120
Abril	125
Mayo	120
Junio	64
Julio	119
Agosto	88
Septiembre	94
Octubre	90
Noviembre	78
Diciembre	67
<b>Totales</b>	<b>1140</b>

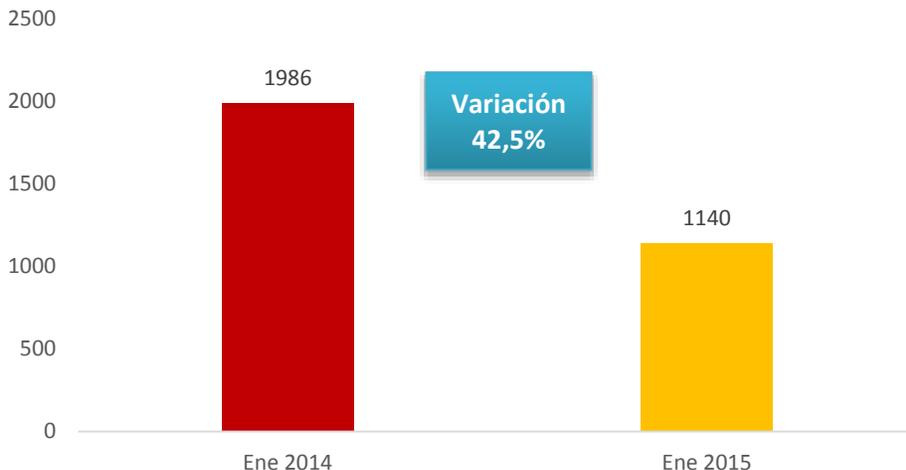
### Comportamiento Anual





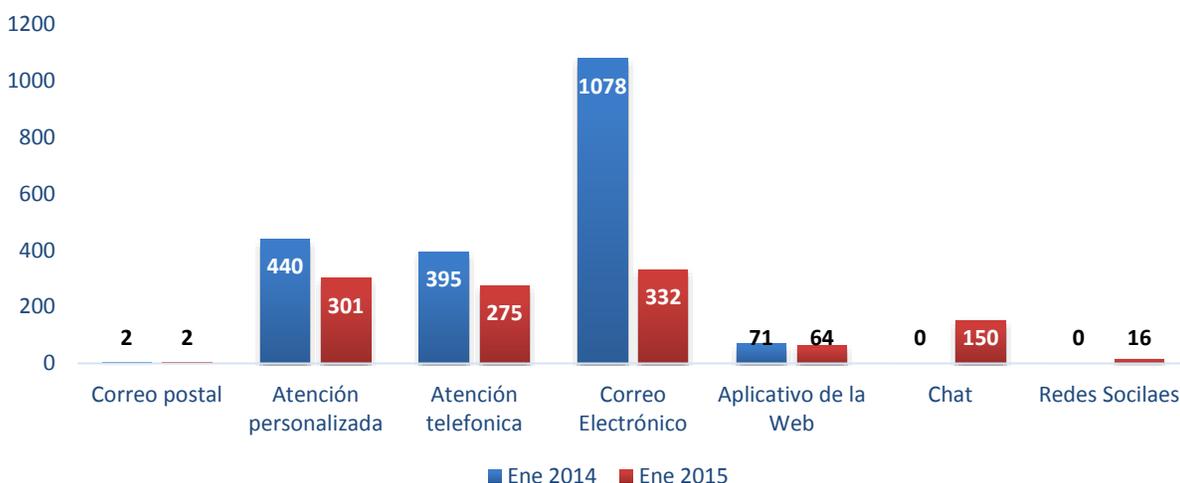
En la gráfica se puede visualizar que durante todo el año se obtuvo una concentración similar en todos los meses.

### Consultas Anuales 2014 - 2015



De acuerdo con la gráfica se evidencia una disminución en la utilización de los canales de atención para el 2015 del 42.5%, en comparación con el año inmediatamente anterior

### Comparativo Uso de Canales de Atención





Esta disminución se refleja con mayor claridad en las consultas que ingresaron por medio del correo electrónico.

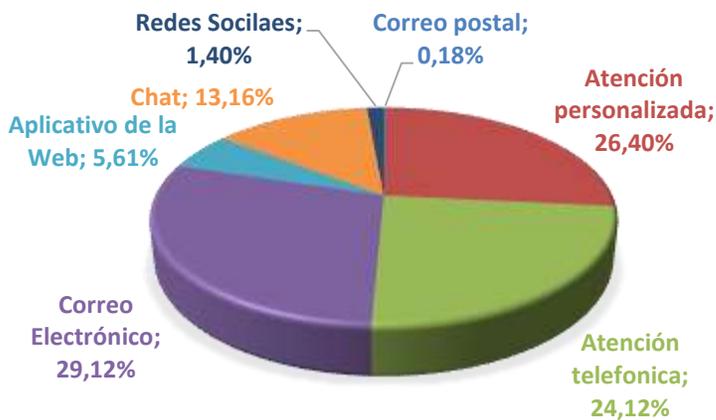
## 2.2 PARTICIPACIÓN EN FERIAS

Durante el año 2015 se atendieron 348 ciudadanos en el marco de los siguientes encuentros de atención al ciudadano, organizados por el Departamento Nacional de Planeación:

Ciudad /Departamento	Personas atendidas	Fecha
Turbo - Antioquia	41	25/04/2015
Pitalito - Huila	114	30/05/2015
Bogotá	57	03/11/2015
Bogotá	136	05/11/2015

## 2.3 CANALES DE ATENCIÓN

### CONCENTRACION MEDIOS 2015



Se puede evidenciar que la mayor concentración de la atención al ciudadano se realizó por medio del canal de atención correo electrónico con un 29,12%, toda vez, que es un medio disponible de acceso oportuno y fácil para los ciudadanos, si le adicionamos el porcentaje obtenido por medio del aplicativo de PQRS y CHAT nos da un total de 47.89%.

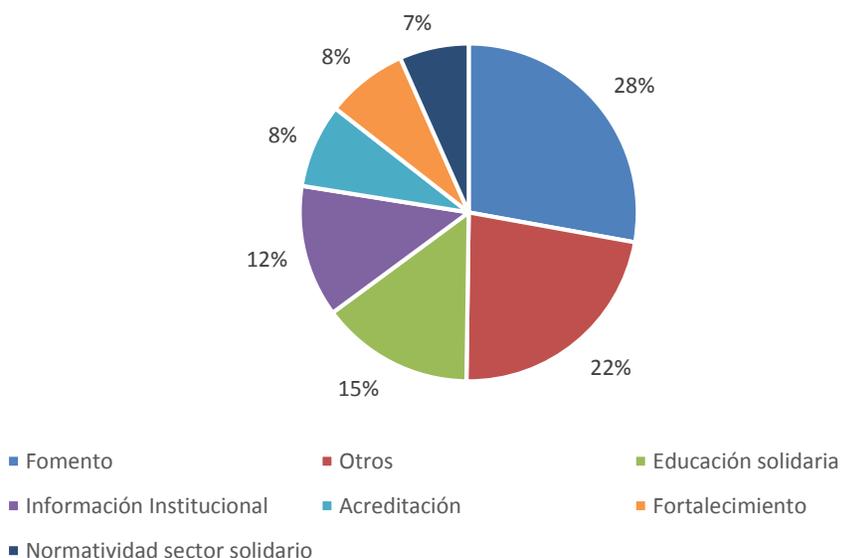




## 2.4 TEMAS DE CONSULTA EN ATENCIÓN A CIUDADANO

TEMAS DE CONSULTA	
Fomento	260
Otros	209
Educación solidaria	137
Información Institucional	118
Acreditación	75
Fortalecimiento	73
Normatividad sector solidario	62
Vigilancia y control	54
Archivo DANCOOP	36
Información estadística del sector	26
Tramites otras entidades	24
Invitación	22
Estatutos	15
Agradecimientos	9
Certificación laboral exfuncionarios	8
Formatos bono pensional (3)	6
Asamblea general	3
Transformación	3
Consejo pedagógico	0

### PARETO TEMAS DE CONSULTA





Conforme lo anterior, se evidencia que para el año 2015 los temas de consulta que registran aproximadamente el 80% de las consultas esta entre Fomento, Información Institucional, Fortalecimiento, entre otros.

Es importante tener en cuenta que la mayoría de los ciudadanos esperan que la unidad ofrezca programas de fortalecimiento y fomento para cada una de las organizaciones del sector solidario

## 2.5 SOLICITUDES SEGÚN GÉNERO

GENERO		
Hombre	602	52,8%
Mujer	365	32,0%
Persona Jurídica	173	15,2%

La tendencia en atención al ciudadano por género corresponde al masculino, para el año 2015 representa el 52,8% del total de consultas, frente a un 32% de participación de mujeres sobre el total de solicitudes efectuadas durante el año.

## 2.6 TIPO DE ORGANIZACIÓN

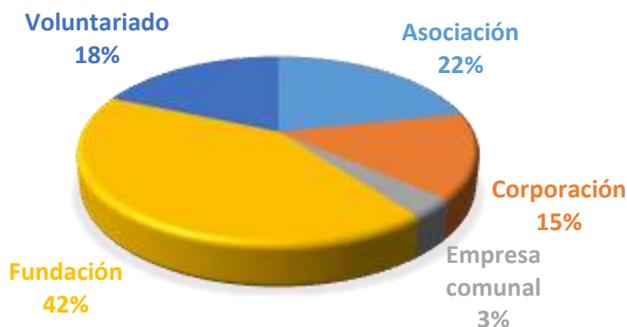
Durante el año 2015, diferentes tipos de organizaciones y/o personas naturales consultaron la entidad. Fundamentalmente, se trata de organizaciones que hacen parte de la economía solidaria en cada una de sus categorías (Organizaciones de Economía Solidaria – OES y Organizaciones de Desarrollo Solidario – ODS), así mismo, otros tipos de organizaciones como entidades públicas, privadas, universidades y/o personas naturales.

## TIPO DE ORGANIZACIONES





## SOLIDARIAS DE DESARROLLO



## ECONOMIA SOLIDARIA



De acuerdo con la graficas se identifica que el comportamiento de las consultas está dirigido a entidades del sector de tipo económico, con un 48% el cual está representado en su mayoría con un 68% en cooperativas de todo tipo.

### 3 Centro Documental

Aplicativo alojado en la Web: visitas registradas en el mes anterior 15.785





Fuente: imagen tomada desde el aplicativo 6.01.2016 3:31 pm

Material de apoyo

### 3.1 Inventario Material de Entrega

NOMBRE PRODUCTO	CANTIDAD INICIAL 2016
CURSO BASICO ECONOMIA SOLIDARIA	400
CURSO AVANZADO ECONOMIA SOLIDARIA	959
CURSO MEDIO ECONOMIA SOLIDARIA	1019
CURSO BASICO ECONOMIA SOLIDARIA CON ENFASIS EN TRABAJO ASOCIADO	6
CURSO BASICO ECONOMIA SOLIDARIA CON ENFOQUE DE GENERO	9
FORMAR PARA EMPRENDER CICLO 1	373
FORMAR PARA EMPRENDER CICLO 2	369
FORMAR PARA EMPRENDER CICLO 3	375
FORMAR PARA EMPRENDER CICLO 4	169
PREGUNTAS FRECUENTES	273
PROGRAMA DE EDUCACION SOLIDARIA	262
CARTILLA MATERIAL DIDACTICO PARA FACILITADOR GRANDE	33
CARTILLA MATERIAL DIDACTICO PARA FACILITADOR PEQUEÑO	19
CARTILLA ESTRATEGIA PEDAGOGICA PARA FACILITADORES GRANDE	37
CARTILLA ESTRATEGIA PEDAGOGICA PARA FACILITADORES PEQUEÑO	7
CARTILLA RUTA DEL EMPRENDIMIENTO SOLIDARIO GRANDE	46
CARTILLA RUTA DEL EMPRENDIMIENTO SOLIDARIO PEQUEÑO	11
CARTILLA VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO GRANDE	3
CARTILLA VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO PEQUEÑO	0
ABC DEL SECTOR SOLIDARIO	33
LIBRO SERVICIO AL CIUDADANO BRAYLE	25
CARTILLA ACREDITACION BRAYLE	31
CARTILLA FONDO DE EMPLEADOS BRAYLE	38
CARTILLA FUNDACIONES RAYLE	30
CARTILLA COOPERATIVAS, PRECOOPERATIVAS DE TRABAJO ASOCIADO BRAYLE	39
CARTILLA COOPERTAIVAS BRAYLE	32
CARTILLA VOLUNTARIADO BRAYLE	31
CARTILLA QUE ES UAEOS BRAYLE	2
CARTILLA MUTUALES BRAYLE	36
CARTILLA ORGANIZACIONES COMUNALES BRAYLE	44
LIBRO CUIDADANIA, DESARROLLO TERRITORIAL Y PAZ	127
LIBRO ESTANDARES INTERNACIONALES FINANCIEROS Y CONTABLES	72
LIBRO FEDEMUTUALES	27
LIBRO COOPERATIVISMO E INTERNACIONALIZACION	5
MATERIAL EXPLORADORES SOLIDARIOS	45
LIBRO COOPERATIVA Y PRECOOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO	2
LIBRO COOPERATIVA Y PRECOOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO 2da EDICION	61





HERRAMIENTA MY COOP	8
CARTILLA ADMINISTRACIONES PUBLICAS COOPERATIVAS	92
CARTILLA ASOCIACIONES, CORPORACIONES, FUNDACIONES Y VOLUNTARIADO	9
LIBRO EMPRENDIMIENTO SOLIDARIO CON PERSPECTIVA DE GENERO	22
LIBRO OBTACULO NORMATIVO DEL SECTOR SOLIDARIO	10
LIBRO ANALISIS DE LA POLITICA FISCAL EN EL SECTOR SOLIDARIO	9
HERRAMIENTA PEDAGOGICA EN CONVIVENCIA Y SOLIDARIDAD	3
LIBRO GESTION INSTITUCIONAL DEL DANSOCIAL	7
CARTILLA EMPRENDIMIENTO COMUNAL	7
LIBRO IMPACTO DE VOLUNTARIADO EN COLOMBIA	4
LIBRO DESEMPEÑO SECTOR COOPERATIVO COLOMBIANO	1
LIBRO RACIONALIDAD COOPERACION Y DESARROLLO	11
CARTILLA PRACTICA PARA LA ASOCIATIVIDAD EN LA CONSTRUCCION DE VIVIENDA	21
LIBRO SECTOR COOPERATIVO COLOMBIANO 2007	1
LIBRO PERTINENCIA DE LA REGULACION PRUDENCIAL DE LOS FONDOS DE EMPLEADOS EN COLOMBIA	47
LIBRO HACIA LA CONSTRUCCION DEL DERECHO SOLIDARIO EN COLOMBIA	3
LIBRO INVENTARIO SISTEMATIZADO DE EXPERIENCIAS EN EDUCACION SOLIDARIA EN COLOMBIA	2
LIBRO DESRROLLO, CIUDADANIA Y CAMBIO SOCIAL	1
CD- EMPRENDAMOS CON PAPO	20
CD- ESTRATEGIA PEDAGOGICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES SOLIDARIAS	199
CD- CARTILLA PRACTICA PARA LA ASOCIATIVIDAD EN LA CONSTRUCCION DE VIVIENDA	459
CD- TERRITORIO SOLIDARIO	25
CD- 1er CONGRESO INTERNACIONAL	61
CD- CALIDAD Y TRANSPARENCIA EN LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR SOLIDARIO	11
CD- SUMA SOLIDARIA	1
CD- REVISTA EMPRENDIMIENTO COMUNAL SOLIDARIO	1
CD- MODULO DE EMPREMNDIMIENTO PAPO	1
CD- VISITA INTERNACIONAL A PUERTO RICO	1
FOLLETO ASOCIATIVIDAD SOLIDARIA PARA POBLACION AFRO	2231
FOLLETO ASOCIATIVIDAD SOLIDARIA PARA MUJERES	70
FOLLETO ORGANIZACIONES SOLIDARIAS Y ORGANISMO COMUNAL	188
FOLLETO FOMENTO Y FORTALECIMIENTO	152
FOLLETO QUE ES UAEOS	167
FOLLETO QUE ES UAEOS EN INGLES	120
FOLLETO PRECOOPERATIVA Y TRABAJO ASOCIADO	1023
FOLLETO ASOCIACIONES MUTUALES	41
FOLLETO COOPERATIVAS	1
FOLLETO PRECOOPERATIVAS	45
FOLLETO VOLUNTARIADO	13
FOLLETO ASOCIACIONES O CORPORACIONES	15
FOLLETO FUNDACIONES	2
FOLLETO TRAMITE DE ACREDITACION	50
FOLLETO DE SERVICIO AL CIUDADANO	455
FOLLETO ASOCIATIVIDAD SOLIDARIA CON COMUNIDAD INDIGENA	22
FOLLETO ASOCIATIVIDAD SOLIDARIA CON ENFOQUE DIFERENCIAL	8
FOLLETO FONDOS DE EMPLEADOS	1018





FOLLETO ASODAMAS	102
MANUAL PEDAGOGICO DE ETNOEDUCACION PARA FACILITADORES DE ECONOMIA SOLIDARIA	17
LIBRO DECRETO LEY DE VICTIMAS No 4633 DE 2011	1
REVISTA ASCOOP FINANCIERA Y SEGUROS	2000
REVISTA ASCOOP ADMINISTRACION	800
REVISTA ASCOOP SEGURIDAD	900
REVISTA ASCOOP TRANSPORTE	440
REVISTA ASCOOP PSICOLAS Y MINEROS	360
REVISTA ASCOOP SALUD	700
REVISTA ASCOOP	100
<b>TOTAL</b>	<b>17128</b>

Se cuenta con 93 referencias de materiales entre los que se encuentran libros, folletos, cartilla entre otros. El inventario presentado se encuentra en aproximadamente un 95%, teniendo en cuenta que el centro documental estuvo en remodelación y aún faltan cajas por revisar en donde posiblemente se podrá encontrar más material de entrega.

#### 4 Mejoras Realizadas en el Proceso de atención al ciudadano

Buscando prestar un mejor servicio, el grupo de educación junto con la oficina de atención al ciudadano realizamos lo siguiente:

- Cambio en el Protocolo de atención al ciudadano
- Mejoras en el procedimiento de atención al ciudadano
- Se incluyeron nuevos formatos y se mejoraron los existente
  - Formato de Seguimiento a tramites
  - Registro de Ciudadanos en Ferias
  - Registro de Atención al Ciudadano
  - Encuesta de Satisfacción Ciudadana

#### EQUIPO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

[EducAccion@orgsolidarias.gov.co](mailto:EducAccion@orgsolidarias.gov.co)

Pilar Bernal  
Carolina Bonilla  
Gemma Cañon  
Magda Estrada  
Efraín Cuy  
Ricardo Ramírez

2015/12/31

