UAEOS

INFORME CUARTO TRIMESTRE DE SERVICIO AL CIUDADANO 2022

Tabla de contenido

CAPITULO 1. SERVICIO AL CIUDADANO 3
Situaciones relevantes ocurridas en los meses de octubre, noviembre y diciembre. 3
Canales de atención 3
Estructura 6
Caracterización de usuarios 6
Acumulado de peticiones del cuarto trimestre 2022 8
CIFRAS DE LA GESTIÓN DE PETICIONES DE CADA MES DEL CUARTO TRIMESTRE DEL 2022 9
CAPITULO 2. PETICIONES DE OCTUBRE DE 2022 9
Acumulado de peticiones del año 2022 9
Estado de las peticiones del mes 9
Oportunidad en las respuestas 10
Canales de consulta 12
Temas de consulta 12
Tipo de peticiones 13
Participación por tipo de petición 14
CAPITULO 3. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES 14
Peticiones de origen Bogotá 15
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá 16
Peticiones sin información de origen 17
CAPITULO 4. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 18
Discriminación por sexo 19
Personas jurídicas 19
CAPITULO 5. SATISFACCIÓN CIUDADANA 22
Tabulación de encuestas 22
CAPITULO 1. PETICIONES DE NOVIEMBRE DE 2022 23
Acumulado de peticiones del año 2022 23
Estado de las peticiones del mes 23
Oportunidad en las respuestas 24
Canales de consulta 25
Temas de consulta 26
Tipo de peticiones 27

Participación por tipo de petición 28
CAPITULO 2. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES 28
Peticiones de origen Bogotá 29
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá 29
Peticiones sin información de origen 31
CAPITULO 3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 32
Discriminación por sexo 33
Personas jurídicas 33
CAPITULO 4. SATISFACCIÓN CIUDADANA 36
Tabulación de encuestas 36
CAPITULO 1 .PETICIONES DE DICIEMBRE DE 2022 37
Acumulado de peticiones del año 2022 37
Estado de las peticiones del mes 37
Oportunidad en las respuestas 38
Canales de consulta 39
Temas de consulta 40
Tipo de peticiones 41
Participación por tipo de petición 42
CAPITULO 2. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES 42
Peticiones de origen Bogotá 43
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá 44
Peticiones sin información de origen 46
CAPITULO 3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 46
Discriminación por sexo 47
Personas jurídicas 47
CAPITULO 4. SATISFACCIÓN CIUDADANA 49
Tabulación de encuestas 49

CAPITULO 1. SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo

Dar a conocer las cifras generales de la atención al ciudadano en los meses de octubre, noviembre y diciembre por parte de la oficina de Servicio al Ciudadano – OSC; así como el comportamiento de la satisfacción ciudadana.

Situaciones relevantes ocurridas en los meses de octubre, noviembre y diciembre.

En el mes de octubre se actualizo el procedimiento de gestión de peticiones a versión 8 para ser publicado en el Mapa de procesos misionales "Servicio al Ciudadano."
En el mes de noviembre se continuo con la actualización a el procedimiento de gestión de peticiones a versión 8 para ser publicado en el Mapa de procesos misionales "Servicio al Ciudadano."
En el mes de diciembre no se presentaron situaciones relevantes en la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Canales de atención

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

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

Canal telefónico:

- PBX 601 327 52 52 extensión 301
- Línea celular: 3228444559
- Línea Gratuita: 018000122020

Canal virtual:

- Correo electrónico: atencionalciudadano@uaeos.gov.co;
- Chat vía WhatsApp: a través de la línea celular: 322 844 4559
- Chat Web, portal web www.uaeos.gov.co
- Formulario web PQRD en www.uaeos.gov.co
- A través de nuestras redes sociales Facebook ; Instagram; Twitter; YouTube

Canal personalizado:

- Lunes a viernes en jornada continua de 8 a.m. a 5 p.m. en las oficinas de la Unidad (Carrera 10 No. 15 -22 Bogotá D.C.). El último ingreso a la oficina de atención al ciudadano se hace a las 4:50 pm. No se requiere cita previa.

Correo postal:

Comunicaciones radicadas en nuestra sede nacional, ubicada en la Carrera 10 No. 15 -22 Bogotá D.C. En la Ventanilla de Correspondencia, dependencia que está operando de lunes a viernes en jornada continua de 8 am a 5 p.m.

Cita presencial o virtual

- Para atenciones especializadas contamos con el servicio de agendamiento de citas presencial y/o virtual a través de formulario web https://www.uaeos.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/agende-su-cita

Glosario

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
APLICATIVO WEB PQRD	Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar las solicitudes.
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción.
PQRDS	Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias
PETICIÓN	Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación que no necesariamente está relacionada con los servicios propios de la Entidad.
PETICIÓN DE CONSULTA	Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
RECLAMO	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

QUEJA	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
DENUNCIA	Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.
SUGERENCIA	Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
TRÁMITE	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
RECURSOS	Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

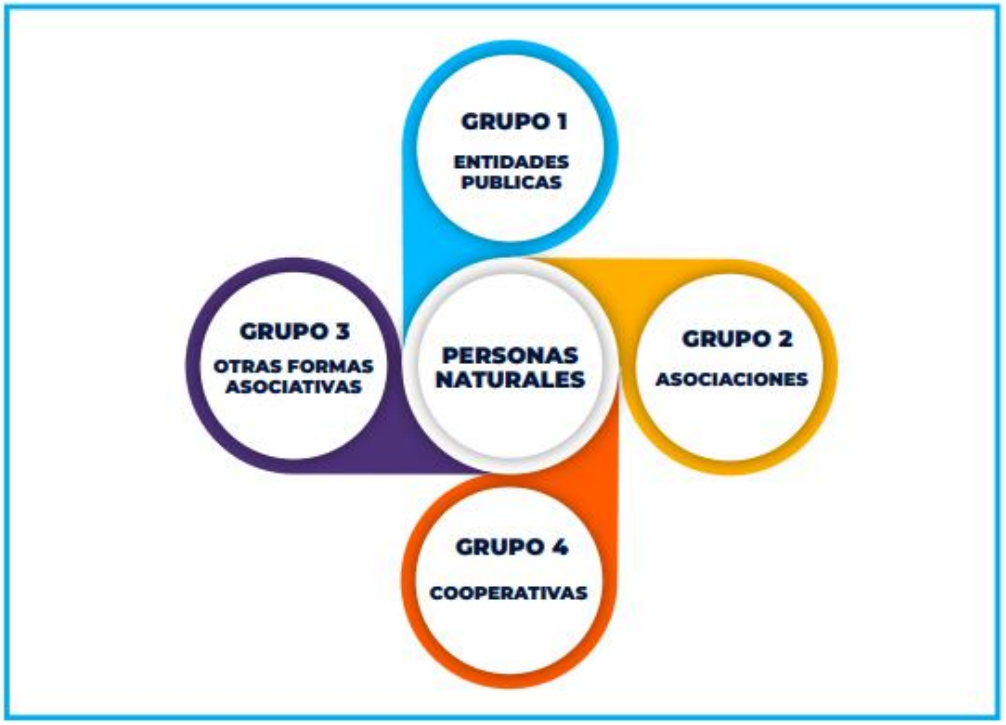
Tabla 1. Glosario: definiciones de conceptos

Estructura

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

Caracterización de usuarios

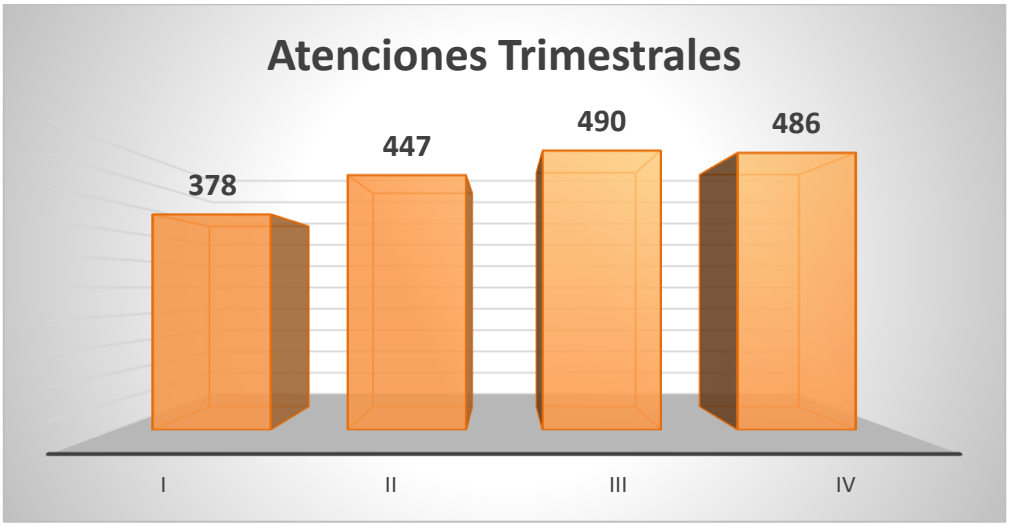
La caracterización de usuarios se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares. Como parte de la Estrategia de Gobierno Digital, la entidad propende por implementar mecanismos de uso y apropiación de tecnologías de la información, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios. En marco de la actualización de la política de servicio al ciudadano para la UAEOS, teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La apuesta institucional confluye con el objetivo del modelo que ésta promueve, para la economía solidaria el ser humano es centro y fin del accionar de la economía, y para la UAEOS son los ciudadanos quienes constituyen el centro en el desarrollo de planes, programas y proyectos orientados a promover la cultura asociativa solidaria y el fomento de organizaciones solidarias autosostenibles.



El documento de caracterización de usuarios se encuentra publicado en nuestro portal web www.uaeos.gov.co menú superior "Servicios a la Ciudadanía" en la opción https://www.uaeos.gov.co/sites/default/files/archivos/Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Usuarios%20UAEOS%202022.pdf

Acumulado de peticiones del cuarto trimestre 2022

Para el cuarto (III) trimestre del 2022, en la UAEOS se recibieron un total de **486 peticiones**, allegadas por los diferentes canales de atención; como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica 1. Peticiones acumuladas por trimestre del 2022

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

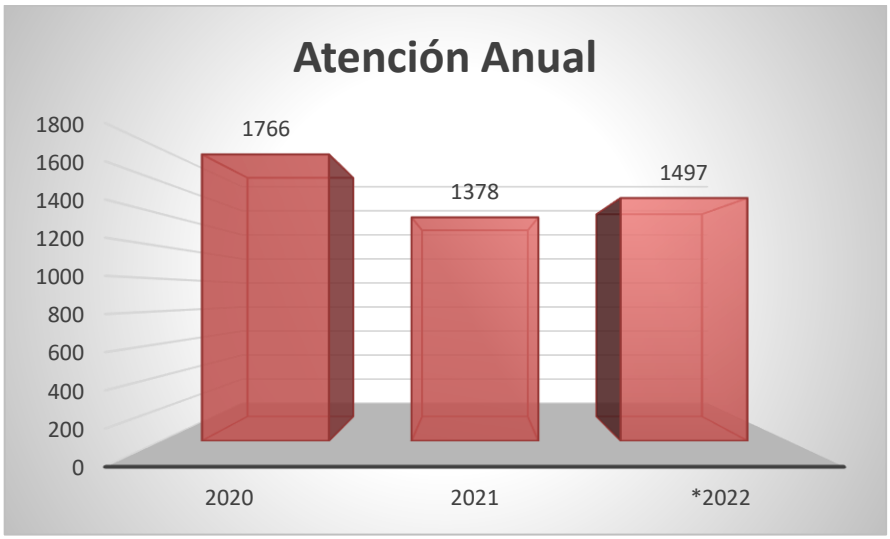
Se presentan las cifras obtenidas mes a mes para la gestión de peticiones de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

CAPITULO 2. PETICIONES DE OCTUBRE DE 2022

Durante el mes de octubre de 2022 se recibieron un total de 182 peticiones por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para atender a los ciudadanos.

Acumulado de peticiones del año 2022

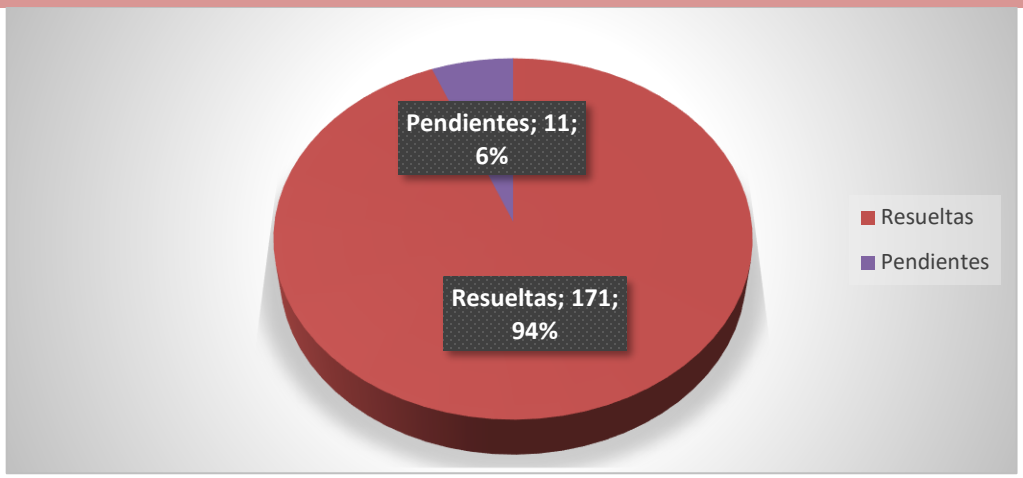
En lo transcurrido del año 2022, el acumulado total de peticiones a corte de 31 de octubre fue de 1497 peticiones, como lo podemos observar en la gráfica 2.



Gráfica 2. Peticiones acumuladas por año (2020-2022)

Estado de las peticiones del mes

En cuanto al estado de las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención a corte de 31 de octubre se encontraba en la siguiente situación:



Gráfica 3. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes meses anteriores:
En el mes de octubre quedaron al pendiente 11 peticiones correspondientes al mismo mes.

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

Seguimiento a las peticiones:
El seguimiento de las peticiones pendientes cifras parciales del mes de octubre puede ser consultado en Seg Mensual Octubre 2022 .xlsx

Oportunidad en las respuestas

Acorde al manual, protocolo y reglamento de servicio al ciudadano, la Oficina de Atención al Ciudadano gestiona y resuelve aquellas peticiones que no involucran en su respuesta la toma de decisiones. Las demás peticiones son trasladas a las diferentes dependencias de la UAEOS para que sean gestionadas y desde cada jefatura sea emitida una respuesta al ciudadano.

Para la medición de oportunidad la UAEOS ha establecido dos indicadores, el primero presenta información sobre la oportunidad y tiempos de respuesta en las peticiones que son resueltas de manera directa por la Oficina de Servicio al Ciudadano y un segundo indicador que mide la oportunidad en tiempos de respuesta de peticiones que son trasladadas para su respuesta a las diferentes dependencias de la Unidad.

El promedio de días de respuesta en las peticiones que son resueltas de manera directa por la Oficina de Atención al Ciudadano fue de 1 día, con un total de 122 peticiones, Las peticiones que son trasladadas y gestionadas por las diferentes dependencias de la Unidad se observó un promedio de 4,4 días en dar respuesta con un total de 60 peticiones.

Gráfica 4. Oportunidad en la respuesta

Del total de peticiones, la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó el 67 %, en tanto que las otras dependencias gestionaron un 33%. Resaltando porcentualmente la Dirección Técnica de Investigación con temas relacionados con el trámite de acreditación con un 13% y la Dirección Técnica de Desarrollo con las solicitudes de nuestra misionalidad con un 8%.

Dependencia	TOTAL Dirección	%
Dirección Nacional	7	4%
Oficina Asesora Jurídica	6	3%
Oficina de Control Interno	0	0%
Subdirección Nacional	9	5%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	14	8%
Dirección de Investigación y Planeación	24	13%
Servicio al Ciudadano	122	67%
TOTALES	**182**	**100%**

Tabla 2. Total peticiones por dirección

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, el 89% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 11% fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte para comité directivo.

Rango de días de respuesta a Peticiones	Cantidad
El mismo día	145
Rango de 2 a 5 días después	16
Rango de 6 a 10 días después	9
Rango de 11 a 20 días después	1
Rango de 20 a 30 días después	0
Están en trámite	11
TOTAL	182

Tabla 3. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta

Canales de consulta

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

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

Canal de consulta	Cantidad	Porcentaje
Correo Electrónico	55	30%
Teléfono Celular	33	18%
WhatsApp	23	13%
Chat	14	8%
Formulario web PQRDS	0	0%
Redes sociales	0	0%
Correo Postal	4	2%
Presencial	21	12%
Teléfono fijo	32	18%
Totales	**182**	**100%**

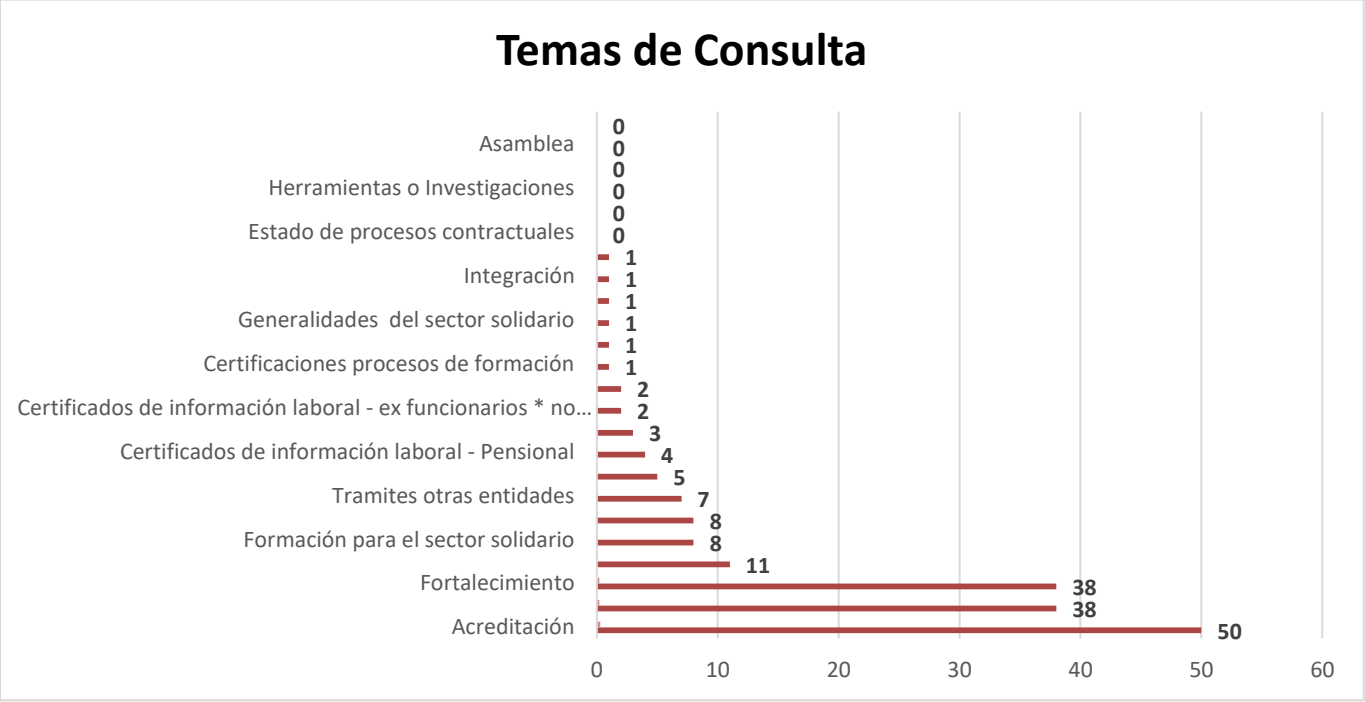
Tabla 4. Cantidad de peticiones por canal de atención

Revisando la preferencia en términos porcentuales de las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención, se observa en las cifras correspondientes al mes de octubre del 2022, que el canal predilecto que usa la ciudadanía para la consulta o trámite de peticiones con la UAEOS es a través del canal “Correo Electrónico “En el segundo lugar de preferencia se encuentra el canal “Teléfono celular”, y en tercer lugar el “Teléfono Fijo”.

Temas de consulta

De las 182 peticiones recibidas en el mes octubre las más frecuentes en tema de consulta fueron:

Las peticiones de "Acreditación", ocupando el primer lugar corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer el trámite de acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable y en segundo lugar se encuentra el tema de "Fortalecimiento" corresponde al proceso mediante el cual se realizan actividades de capacitación y asistencia técnica destinadas a la sostenibilidad de las organizaciones solidarias en las diferentes dimensiones.



Grafica 5. Tema de consulta mensual

Tipo de peticiones

De las 182 peticiones recibidas en el mes de octubre de 2022, se encuentran discriminadas por tipo de la siguiente forma:

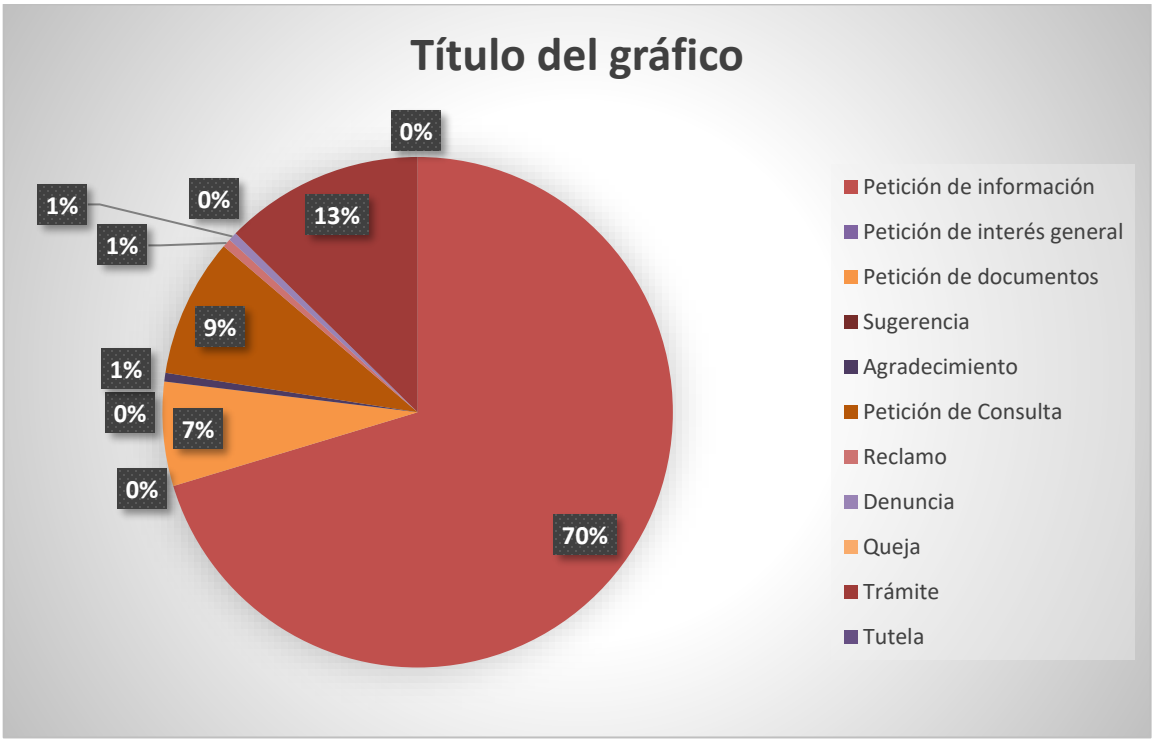
Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	128
Petición de interés general	0
Petición de documentos	12
Sugerencia	0
Agradecimiento	1
Petición de Consulta	16
Reclamo	1
Denuncia	1
Queja	
Trámite	23
Tutela	0
Totales	**182**

Tabla 5. Cantidad de peticiones por tipo

El tipo de PQRDS mas asiduo y de mayor consulta en la UAEOS para el mes de octubre, continúan siendo las "peticiones de información" corresponden a los requerimientos que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. Seguidamente por tipo de petición para este mes encontramos "Trámite" incumbe a el trámite mediante el cual la UAEOS otorga aprobación mediante Resolución el desarrollo de programas en educación sobre economía solidaria, Consecutivamente tenemos a la "Petición de consulta" 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.

Participación por tipo de petición

Para el mes de octubre se observan en la gráfica 6 los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:



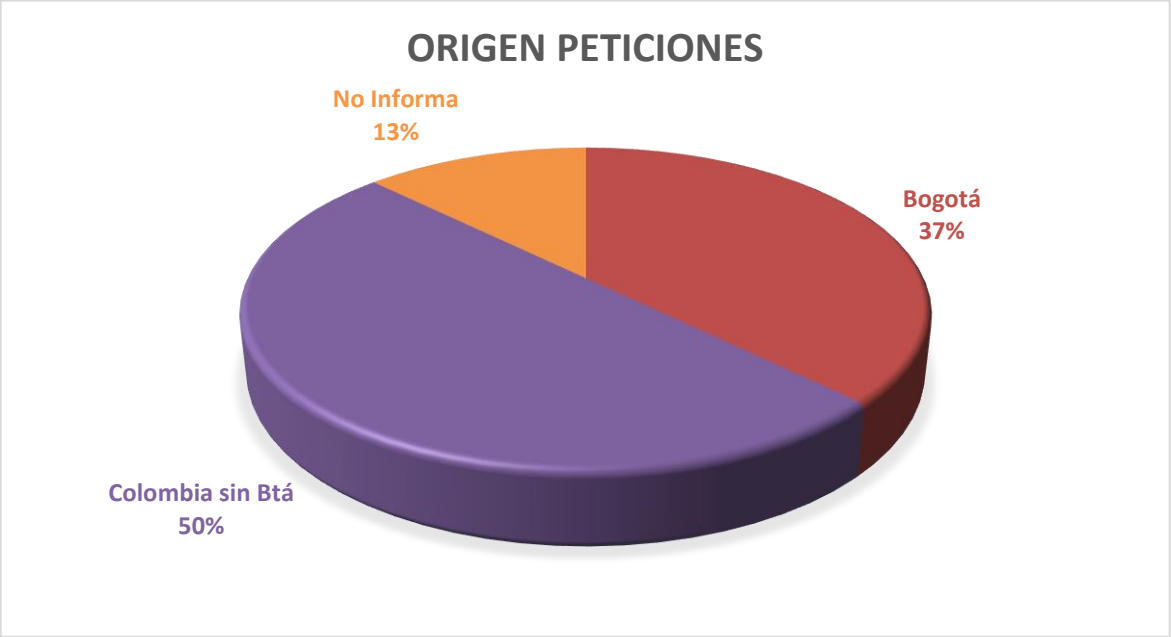
Gráfica 6. Participación mensual por tipo de petición

CAPITULO 3. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Respecto a la procedencia de las peticiones, para el mes de octubre sigue la tendencia Colombia como territorio nacional en el principal origen de consulta. Es decir, nos han formulado más peticiones a nivel territorial que a nivel de Bogotá.

Del total de las 182 solicitudes recibidas en el mes de octubre, el mayor porcentaje de peticiones provienen fuera del Distrito Capital que corresponde al 50%. Se tienen, para el mes de octubre 91 peticiones procedentes de Colombia sin contar a Bogotá, mientras que 68 peticiones provienen de Bogotá, con un porcentaje del 37% De otra parte, se observa el "No Informa", correspondiente a aquellas peticiones que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia con un total de 23 peticiones

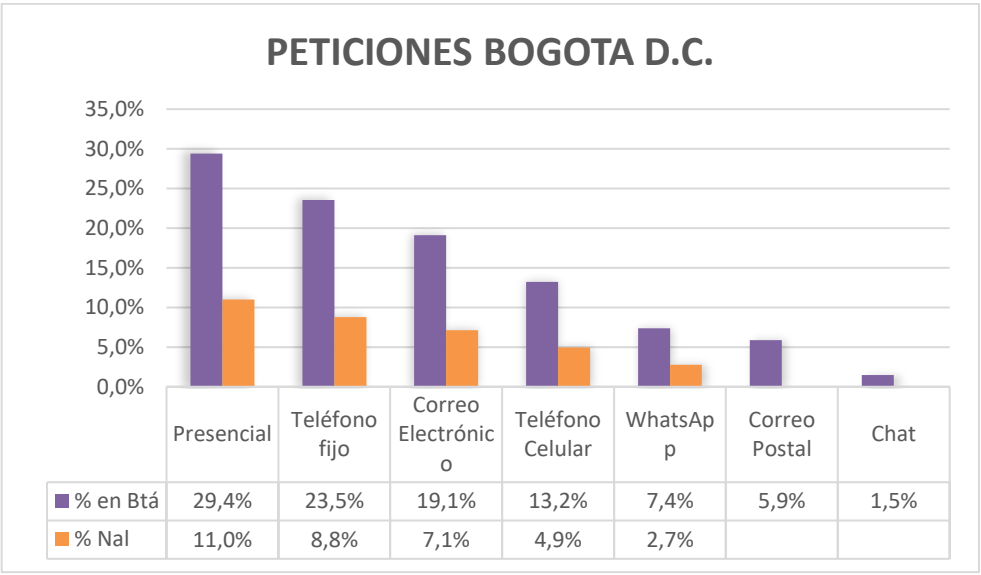
para el mes de octubre, la participación la podemos observar en la gráfica 7.



Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (68 peticiones) para el mes de octubre prevaleció el canal de consulta “Presencial”, en primer lugar, el segundo lugar fue para el canal “Teléfono fijo” y en tercer lugar el canal “Correo electrónico”



	Presencial	Teléfono fijo	Correo Electrónico	Teléfono Celular	WhatsApp	Correo Postal	Chat
% en Btá	29,4%	23,5%	19,1%	13,2%	7,4%	5,9%	1,5%
% Nal	11,0%	8,8%	7,1%	4,9%	2,7%		

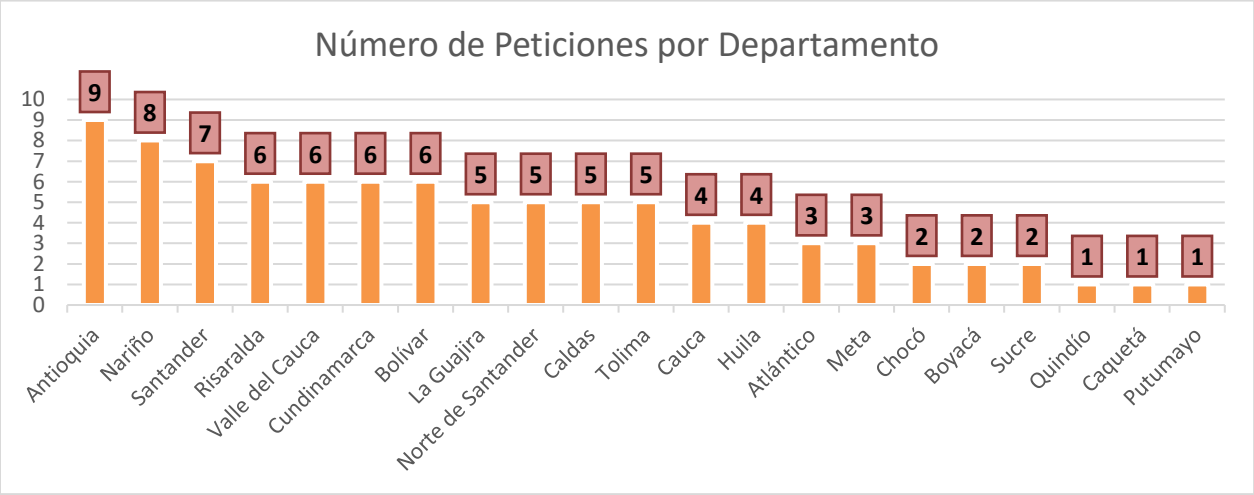
Gráfica 8. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Los temas de consulta que predominaron en la capital del país fueron en primer lugar “ Información Institucional” corresponden a las solicitudes realizadas por la ciudadanía con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad , en Segundo Lugar “Acreditación” con 14 peticiones, corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer el trámite de

acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable y en tercer lugar con 12 peticiones "Formación para el sector Solidario" requerimientos que hicieron los ciudadanos en relación al Diplomado en Gestión de Proyectos para la Economía Social, Solidaria y Cooperativa que inicio la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con el objetivo de visibilizar el fomento de la Asociatividad solidaria como alternativa para trabajar con las comunidades desde los territorios.

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 91 peticiones, que representan el 50 % de la participación general, se distribuyen según la gráfica.



Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual de los departamentos de Antioquia, Nariño y Santander.

Para el departamento de Antioquia el tema de consulta que predomino fue la "Acreditación" corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer el trámite de acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable

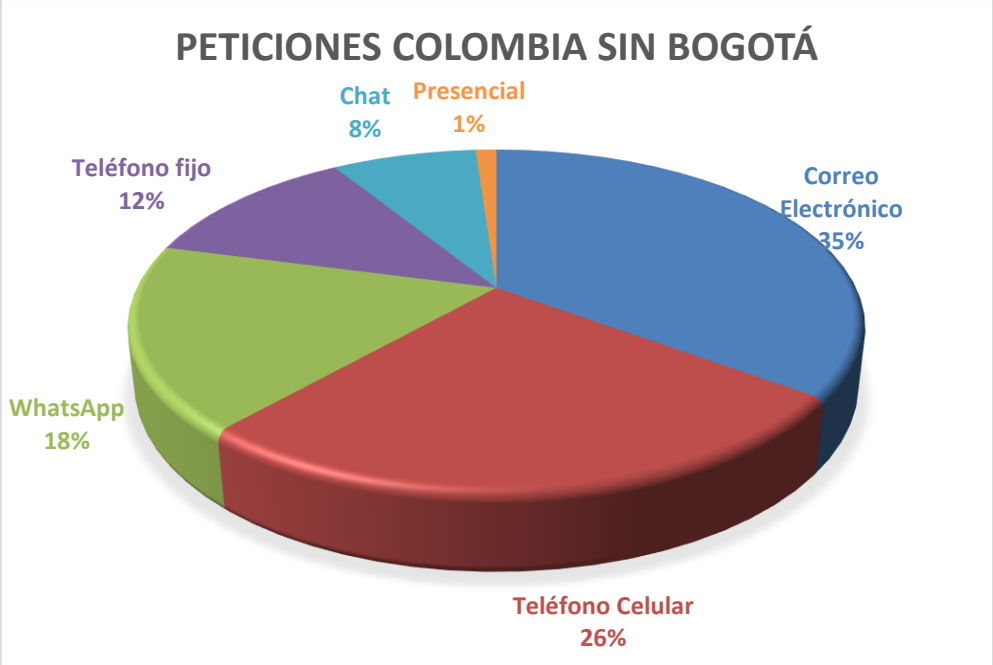
Para el departamento de Nariño el tema de consulta que también predomino fue la "Acreditación" corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer el trámite de acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable

Para el departamento de Santander el tema de consulta que también predomino fue la "Acreditación" corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer el trámite de acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable

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

Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá

Cabe resaltar que continua la tendencia de los tres (3) canales más utilizados para realizar peticiones desde el territorio nacional sin contar con la capital del país, del total de las peticiones de este origen, el Correo electrónico con el 35% (32 peticiones), Teléfono celular con el 26% (24 peticiones) y Chat WhatsApp con el 18 % (16 peticiones)



Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Peticiones sin información de origen

El indicador de “No Informa” corresponde a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia. Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales. Para el mes de octubre se evidenciaron veintitrés (23) registros sin información de origen a través de canales como Chat, Correo electrónico Teléfono Fijo y WhatsApp. Veremos en la gráfica 11, la discriminación por canal desde donde nos consultan.

Gráfica 11. Peticiones No informa

CAPITULO 4. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

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

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

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de octubre nos consultaron más personas Jurídicas que naturales. De las 182 peticiones allegadas, 135 peticiones corresponden a personas jurídicas, mientras que las personas naturales fueron 47 peticiones, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica 12.

Gráfica 12. Clasificación por tipo de persona

Discriminación por sexo

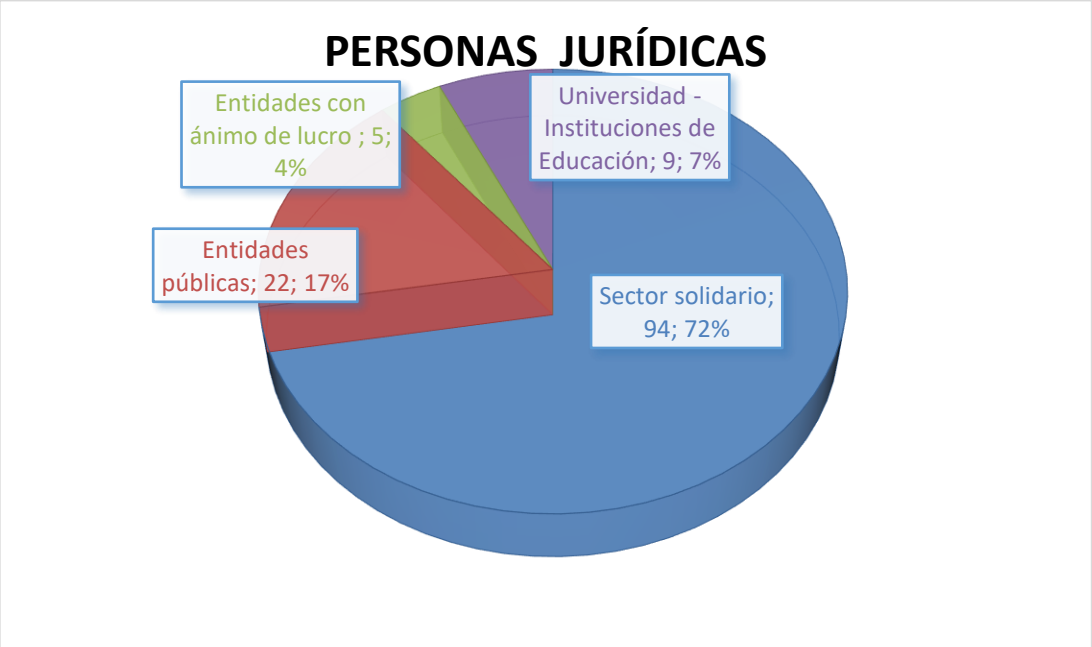
En el ejercicio de caracterización de usuarios, se aclara que, del total de peticiones allegadas en el mes de octubre (182 peticiones) respecto sí la petición la eleva una mujer o un hombre, se obtuvieron las siguientes cifras:

Gráfica 13. Discriminación por sexo

Observando los porcentajes de participación, las solicitudes realizadas por mujeres corresponde al 51% y el 49% concierne a las solicitudes hechas por hombres. La categoría “No aplica “y “otro”, surgen cuando no es posible identificar al peticionario o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de octubre, corresponden al 0% de las peticiones.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, correspondientes al mes de octubre, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 14. Tipo de personas jurídicas

Las consultas del Sector solidario ocupan el primer lugar (organizaciones de economía solidaria, organizaciones solidarias de desarrollo, organizaciones de 2do y 3er grado, organizaciones auxiliares de la economía solidaria) con mayor incidencia de consulta representando el 72%, las consultas de las entidades públicas representan el 17% ocupando el segundo lugar , en tercer lugar las consultas provenientes de Instituciones Educativas que corresponden al 7% y en último lugar las organizaciones sin ánimo de lucro con un 4% de participación.

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Se puede evidenciar en la gráfica Nro. 15 Que las organizaciones de Economia Solidaria (Pre cooperativas, Cooperativas, Fondos de empleados y Asociaciones Mutuales) y las organizaciones Solidarias de Desarrollo (Asociacion, Corporación, Fundación, Juntas de Acción Comunal, Voluntariado) son las que más nos consultan, destacando de las organizaciones de Economia Solidaria las cooperativas con un total de 28 peticiones y de las Organizaciones Solidarias de Desarrollo se destaca las Fundaciones con un total de 25 peticiones.

Gráfica 15. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Durante el mes de octubre se recibieron veintidós (22) solicitudes por parte de entidades públicas provenientes del sector público para la UAEOS, siendo el segundo sector en participación de relacionamiento con personas jurídicas.

- Alcaldía de Sopo
- Secretaria de Desarrollo Economico Ibagué
- Ministerio de Trabajo
- Consejera Presidencial para la Estabilización y Consolidación
- Colombia Compra Eficiente
- Cámara de Comercio Honda –Tolima
- Agencia de Comercialización e Innovación para el Desarrollo de Cundinamarca ACIDC - Gobernación de Cundinamarca
- Asamblea departamental de Risaralda
- Agencia para la Reincorporación y Normalización ARN
- Contraloría General de la República
- Ministerio del Trabajo
- Cámara de Comercio Bogotá
- Canal Regional de Televisión TV ANDINA LTDA

Instituciones Educativas que realizaron peticiones:

En el transcurso del mes de octubre se recibieron nueve (9) solicitudes por parte de Instituciones Educativas predominaron seis (6) consultas encaminadas a la información u orientación del trámite de Acreditación, en el cual la UAEOS faculta la prestación de servicios educativos y la posibilidad de impartir programas de educación solidaria, se comparte listado de Instituciones Educativas que nos consultaron:

- UNAD
- Universidad Uniagustiniana
- Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
- Instituto Cambia La Guajira
- Escuela Rural Naranjalito Apulo Cundinamarca
- UNIMINUTO
- Universidad del Tolima

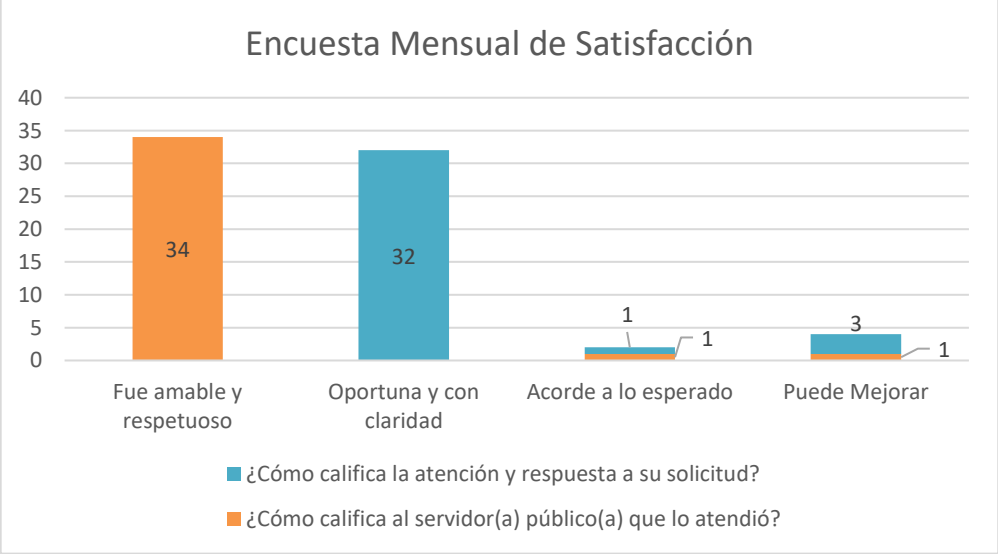
CAPITULO 5. SATISFACCIÓN CIUDADANA

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

El número total de atenciones para el mes de octubre 2022 fue de 182, las cuales se les invitó a diligenciar encuesta digital a nuestros ciudadanos a través del siguiente enlace http://virtuales.uaeos.gov.co/encuesta/public/preguntas Se obtuvieron 32 respuestas, con resultados positivos:

- En la primera pregunta "¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?" el porcentaje de muy buena atención fue del 97,2%.
- En la segunda pregunta "¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?" el porcentaje de muy buen servicio fue de 91,6 %.

Tabulación de encuestas



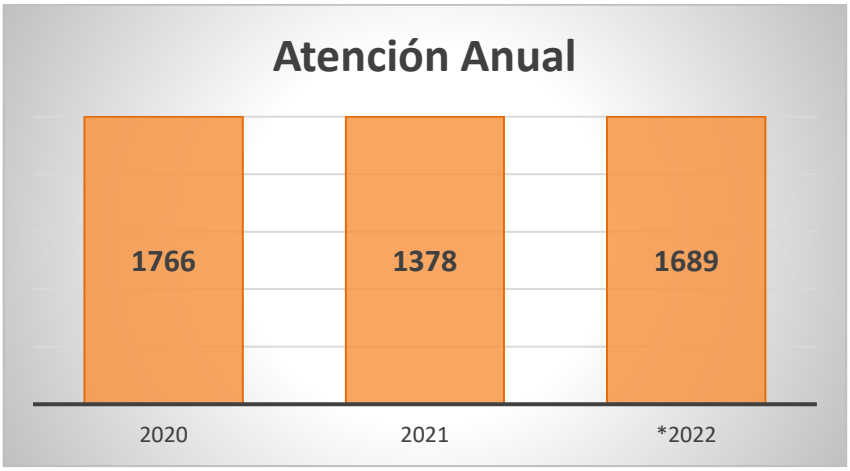
Gráfica 16. Resultados aplicación encuesta de percepción

CAPITULO 1. PETICIONES DE NOVIEMBRE DE 2022

Durante el mes de noviembre de 2022 se recibieron un total de 192 peticiones por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para atender a los ciudadanos.

Acumulado de peticiones del año 2022

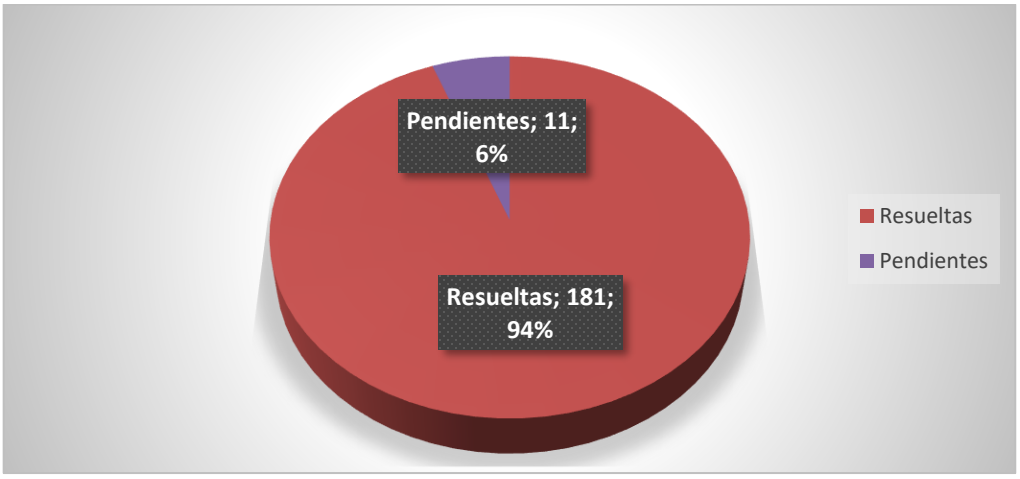
En lo transcurrido del año 2022, el acumulado total de peticiones a corte de 30 de noviembre fue de 1689 peticiones, como lo podemos observar en la gráfica 17.



Gráfica 17. Peticiones acumuladas por año (2020-2022)

Estado de las peticiones del mes

En cuanto al estado de las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención a corte de 30 de noviembre se encontraba en la siguiente situación:



Gráfica 18. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes meses anteriores:
En el mes de noviembre quedaron al pendiente 11 peticiones correspondientes al mismo mes.

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

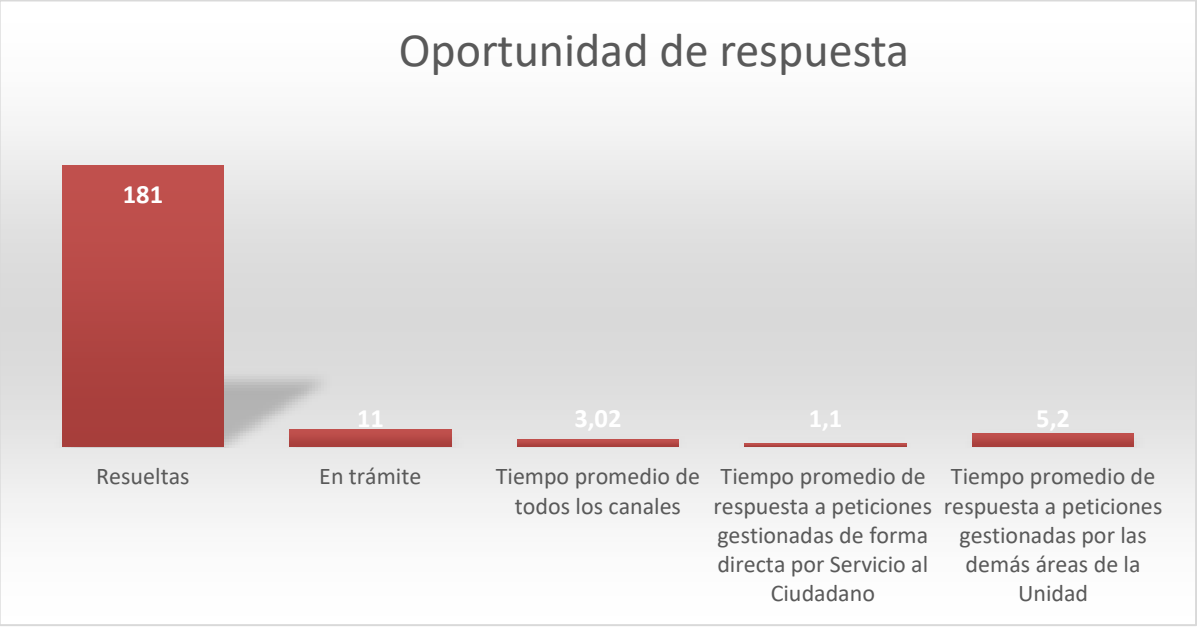
Seguimiento a las peticiones:
El seguimiento de las peticiones pendientes cifras parciales del mes de noviembre puede ser consultado en Seg Mensual noviembre 2022 .xlsx

Oportunidad en las respuestas

Acorde al manual, protocolo y reglamento de servicio al ciudadano, la Oficina de Atención al Ciudadano gestiona y resuelve aquellas peticiones que no involucran en su respuesta la toma de decisiones. Las demás peticiones son trasladas a las diferentes dependencias de la UAEOS para que sean gestionadas y desde cada jefatura sea emitida una respuesta al ciudadano.

Para la medición de oportunidad la UAEOS ha establecido dos indicadores, el primero presenta información sobre la oportunidad y tiempos de respuesta en las peticiones que son resueltas de manera directa por la Oficina de Servicio al Ciudadano y un segundo indicador que mide la oportunidad en tiempos de respuesta de peticiones que son trasladadas para su respuesta a las diferentes dependencias de la Unidad.

El promedio de días de respuesta en las peticiones que son resueltas de manera directa por la Oficina de Atención al Ciudadano fue de 1,1 día, con un total de 104 peticiones, Las peticiones que son trasladadas y gestionadas por las diferentes dependencias de la Unidad se observó un promedio de 5,2 días en dar respuesta con un total de 88 peticiones.



Gráfica 19. Oportunidad en la respuesta

Del total de peticiones, la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó el 54 %, en tanto que las otras dependencias gestionaron un 46%. Resaltando porcentualmente la Dirección Técnica de Investigación con temas relacionados con el trámite de acreditación con un 16 % y la Dirección Técnica de Desarrollo con las solicitudes de nuestra misionalidad con un 11%.

Dependencia	TOTAL Dirección	%
Dirección Nacional	12	6%
Oficina Asesora Jurídica	9	5%
Oficina de Control Interno	0	0%
Subdirección Nacional	16	8%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	21	11%
Dirección de Investigación y Planeación	30	16%
Servicio al Ciudadano	104	54%
TOTALES	**192**	**100%**

Tabla 6. Total peticiones por dirección

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, el 80% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 20% fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte para comité directivo.

Rango de días de respuesta a Peticiones	Cantidad
El mismo día	134
Rango de 2 a 5 días después	20
Rango de 6 a 10 días después	20
Rango de 11 a 20 días después	7
Rango de 20 a 30 días después	0
Están en trámite	11
TOTAL	192

Tabla 7. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta

Canales de consulta

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

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

Canal de consulta	Cantidad	Porcentaje
Correo Electrónico	66	34%
Teléfono Celular	43	22%
WhatsApp	29	13%
Chat	5	3%
Formulario web PQRDS	1	1%
Redes sociales	0	0%
Correo Postal	2	1%
Presencial	11	6%
Teléfono fijo	35	18%
Totales	**192**	**100%**

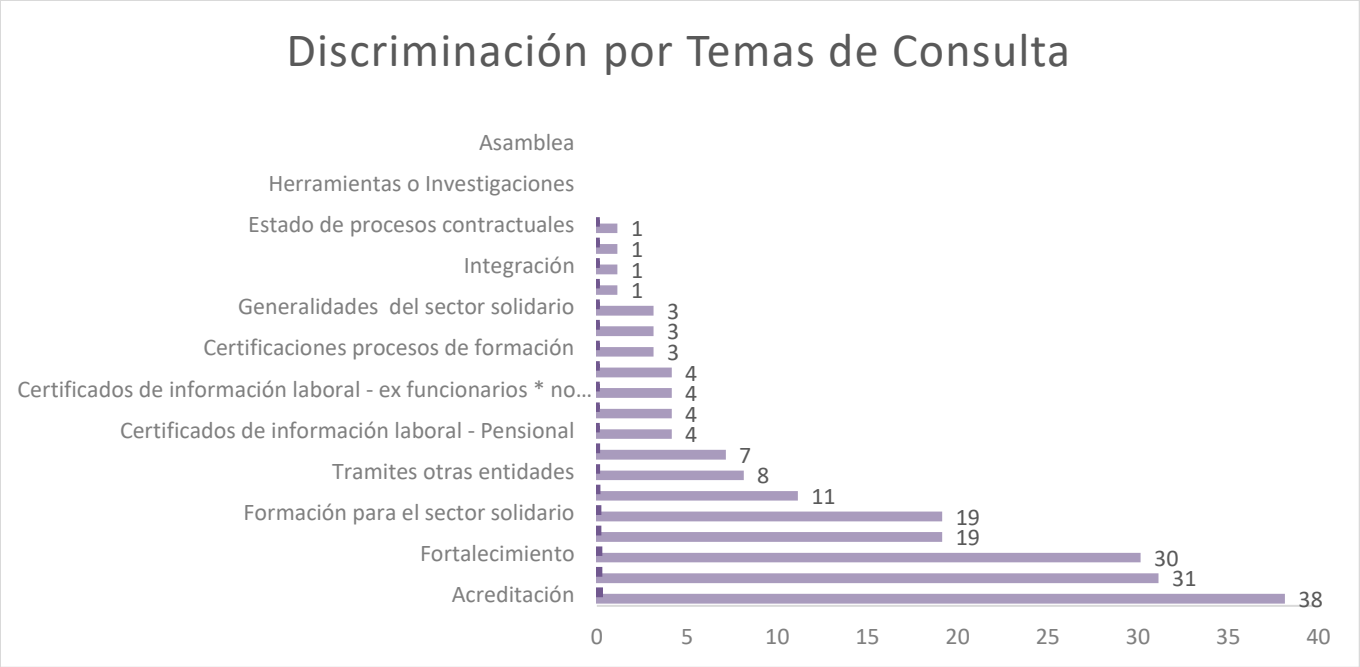
Tabla 8. Cantidad de peticiones por canal de atención

Revisando la preferencia en términos porcentuales de las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención, se observa en las cifras correspondientes al mes de noviembre del 2022, que continua la tendencia del mes anterior, el canal predilecto que usa la ciudadanía para la consulta o trámite de peticiones con la UAEOS es a través del canal "Correo Electrónico "En el segundo lugar de preferencia se encuentra el canal "Teléfono celular", y en tercer lugar el "Teléfono Fijo".

Temas de consulta

De las 192 peticiones recibidas en el mes de noviembre las más frecuentes en tema de consulta fueron:

Las peticiones de "Acreditación", ocupando el primer lugar corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer el trámite de acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable, y en segundo lugar se encuentra el tema de "Fortalecimiento" corresponde al proceso mediante el cual se realizan actividades de capacitación y asistencia técnica destinadas a la sostenibilidad de las organizaciones solidarias en las diferentes dimensiones.



Grafica 20. Tema de consulta mensual

Tipo de peticiones

De las 192 peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2022, se encuentran discriminadas por tipo de PQRDS de la siguiente forma:

Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	99
Petición de interés general	1
Petición de documentos	29
Sugerencia	0
Agradecimiento	1
Petición de Consulta	31
Reclamo	1
Denuncia	1
Queja	0
Trámite	31
Tutela	0
Totales	**192**

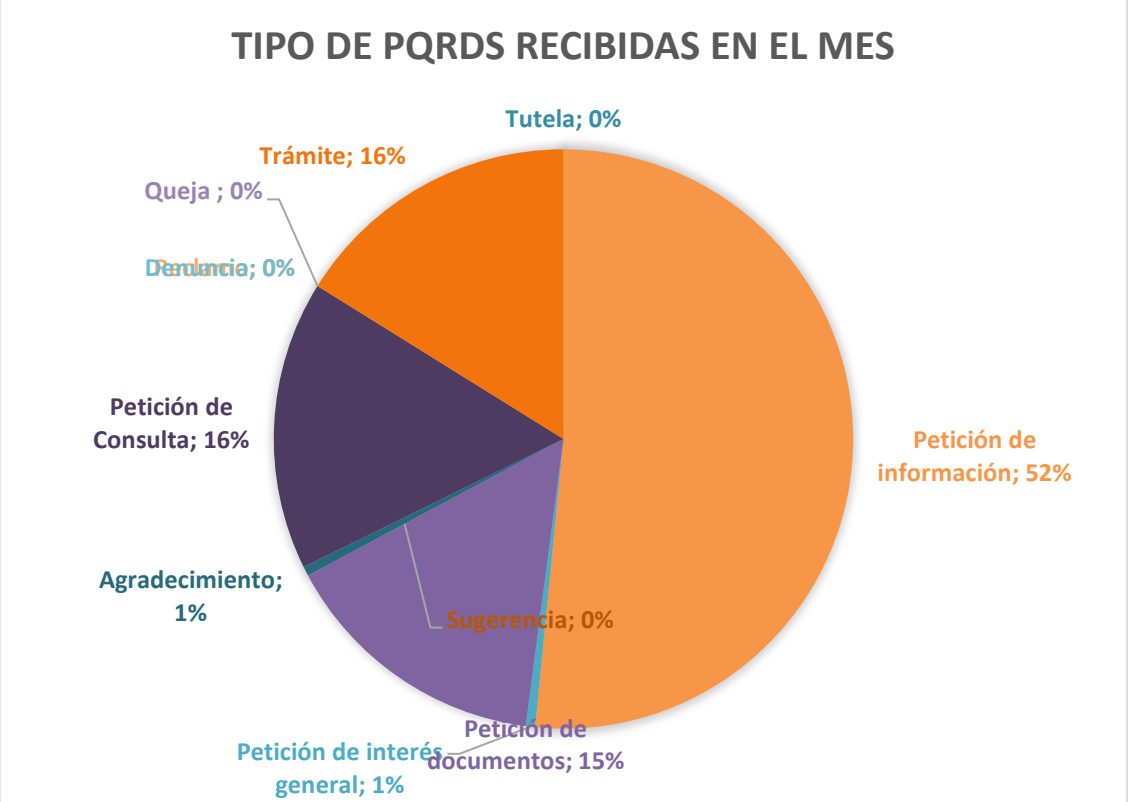
Tabla 9. Cantidad de peticiones por tipo

El tipo de PQRDS mas asiduo y de mayor consulta en la UAEOS para el mes de noviembre, continúa siendo las “peticiones de información” corresponden a los requerimientos que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. Seguidamente por tipo de

petición para este mes encontramos "Trámite" incumbe a el trámite mediante el cual la UAEOS otorga aprobación mediante Resolución el desarrollo de programas en educación sobre economía solidaria, Consecutivamente tenemos a la "Petición de consulta" 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.

Participación por tipo de petición

Para el mes de noviembre se observan en la gráfica 21 los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:

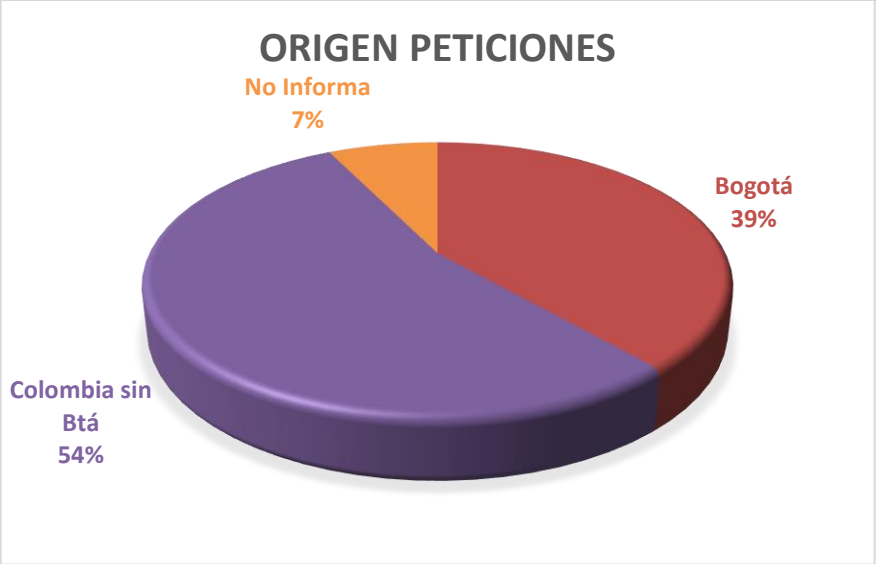


Gráfica 21. Participación mensual por tipo de petición

CAPITULO 2. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Respecto a la procedencia de las peticiones, para el mes de noviembre sigue la tendencia Colombia como territorio nacional en el principal origen de consulta. Es decir, nos han formulado más peticiones a nivel territorial que a nivel de Bogotá.

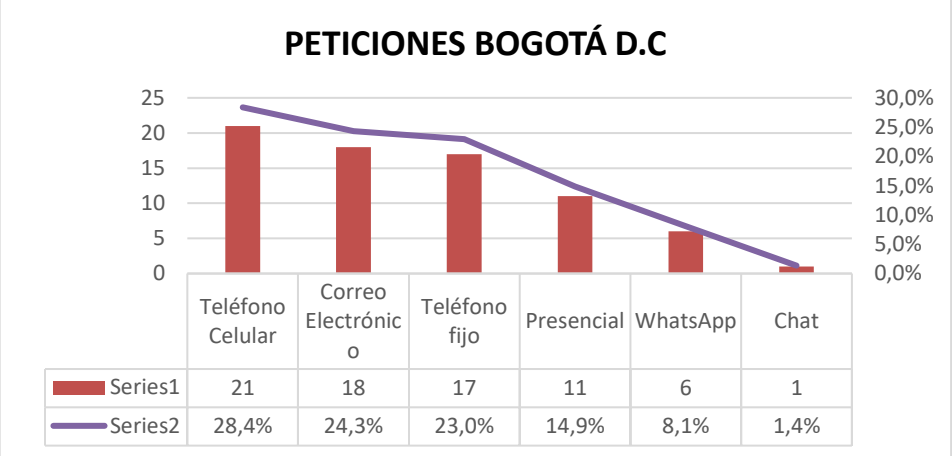
Del total de las 192 solicitudes recibidas en el mes de noviembre, el mayor porcentaje de peticiones provienen fuera del Distrito Capital que corresponde al 54%. Se tienen, para el mes de noviembre 104 peticiones procedentes de Colombia sin contar a Bogotá, mientras que 74 peticiones provienen de Bogotá, con un porcentaje del 39% De otra parte, se observa el "No Informa", correspondiente a aquellas peticiones que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia con un total de 14 peticiones para el mes de noviembre, la participación la podemos observar en la gráfica 22.



Gráfica 22. Caracterización de Usuarios por Origen

Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (74 peticiones) para el mes de noviembre predominó el canal de consulta "Teléfono celular", en primer lugar, el segundo lugar fue para el canal "Correo electrónico" y en tercer lugar el canal "Teléfono fijo"



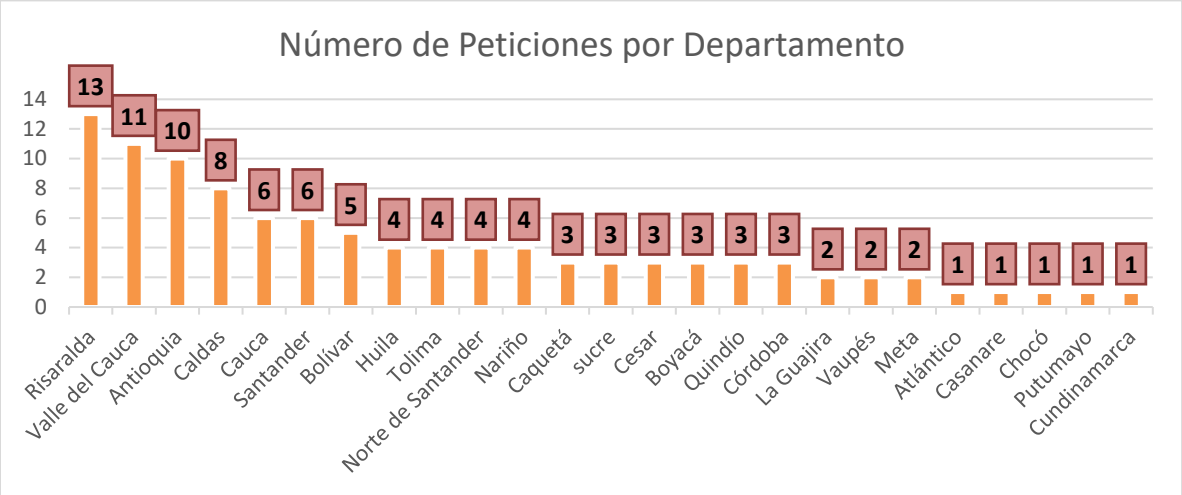
Gráfica 23. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Los temas de consulta que predominaron en la capital del país fueron en primer lugar "Acreditación" corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer el trámite de acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable e "Información Institucional" corresponden a las solicitudes realizadas por la ciudadanía con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la

ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 104 peticiones, que representan el 54 % de la participación general, se distribuyen según la gráfica.



Gráfica 24. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual para el mes de noviembre los departamentos de Risaralda, Valle del Cauca y Antioquia.

Para el departamento de Risaralda los temas de consulta que predominaron fueron "Acreditación" corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer el trámite de acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable y "Formación para el sector Solidario" requerimientos que hicieron los ciudadanos en relación al Diplomado en Gestión de Proyectos para la Economía Social, Solidaria y Cooperativa que inicio la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con el objetivo de visibilizar el fomento de la Asociatividad solidaria como alternativa para trabajar con las comunidades desde los territorios.

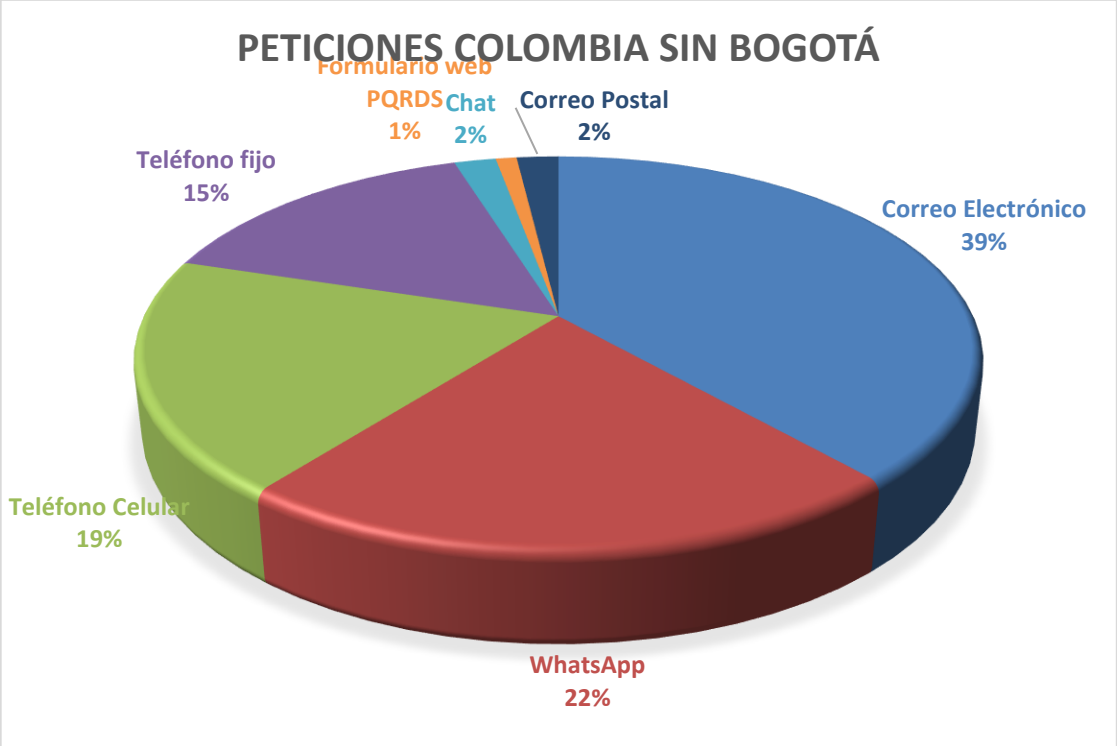
Para el departamento de Valle del Cauca los temas de consulta que también predominaron fueron "Acreditación" corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer el trámite de acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable y "Formación para el sector Solidario" requerimientos que hicieron los ciudadanos en relación al Diplomado en Gestión de Proyectos para la Economía Social, Solidaria y Cooperativa que inicio la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con el objetivo de visibilizar el fomento de la Asociatividad solidaria como alternativa para trabajar con las comunidades desde los territorios.

Para el departamento de Antioquia el tema de consulta que predomino fue "Acreditación" corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer el trámite de acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable

Se resalta que para el presente mes nos consultaron de veinticinco (25) departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá

Cabe resaltar que continua la tendencia de los tres (3) canales más utilizados para realizar peticiones desde el territorio nacional sin contar con la capital del país, del total de las peticiones de este origen, el Correo electrónico con el 39% (40 peticiones), Chat WhatsApp con el 22 % (23 peticiones) Teléfono celular con el 19% (20 peticiones)



Gráfica 25. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Peticiones sin información de origen

El indicador de “No Informa” corresponde a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia. Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales. Para el mes de noviembre se evidenciaron catorce (14) registros sin información de origen a través de canales como: Chat, Correo electrónico, teléfono Fijo y teléfono celular. Veremos en la gráfica 26, la discriminación por canal desde donde nos consultan.

Gráfica 26. Peticiones No informa

CAPITULO 3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

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

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

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de noviembre nos consultaron más personas Jurídicas que naturales. De las 192 peticiones allegadas, 138 peticiones corresponden a personas jurídicas, mientras que las personas naturales fueron 54 peticiones, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica 27.

Gráfica 27. Clasificación por tipo de persona

Discriminación por sexo

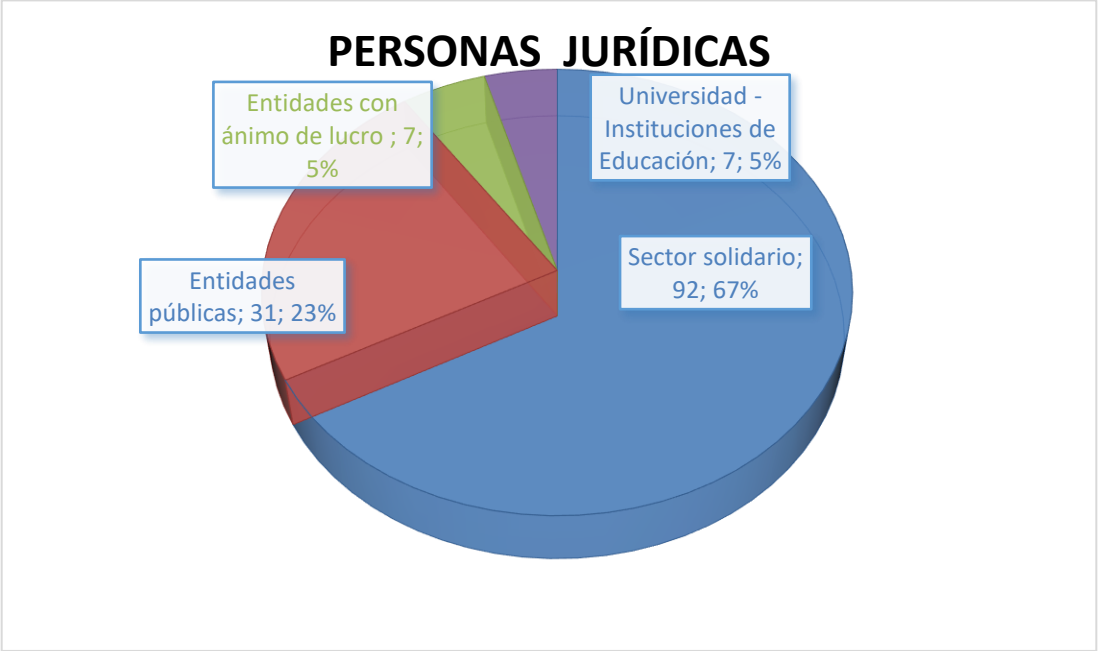
En el ejercicio de caracterización de usuarios, se aclara que, del total de peticiones allegadas en el mes de noviembre (192 peticiones) respecto sí la petición la eleva una mujer o un hombre, se obtuvieron las siguientes cifras:

Gráfica 28. Discriminación por sexo

Observando los porcentajes de participación, las solicitudes realizadas por mujeres corresponde al 53% y el 47% concierne a las solicitudes hechas por hombres. La categoría “otro”, surge cuando no es posible identificar al peticionario o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de noviembre, corresponde al 0% de las peticiones.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, correspondientes al mes de noviembre, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 29. Tipo de personas jurídicas

Las consultas del Sector solidario ocupan el primer lugar (organizaciones de economía solidaria, organizaciones solidarias de desarrollo, organizaciones de 2do y 3er grado, organizaciones auxiliares de la economía solidaria) con mayor incidencia de consulta representando el 92%, las consultas de las entidades públicas representan el 23 % ocupando el segundo lugar , en tercer lugar las consultas provenientes de las organizaciones sin ánimo de lucro con un 5% de participación y en último lugar Instituciones Educativas que corresponden al 5%

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Se puede evidenciar en la tabla Nro. 10 Que las organizaciones de Economia Solidaria (Pre cooperativas, Cooperativas, Fondos de empleados y Asociaciones Mutuales) y las organizaciones Solidarias de Desarrollo (Asociacion, Corporación, Fundación, Juntas de Acción Comunal, Voluntariado) son las que más nos consultan, destacando de las organizaciones de Economia Solidaria las cooperativas con un total de 31 peticiones y de las Organizaciones Solidarias de Desarrollo se destaca las Fundaciones con un total de 26 peticiones.

ORGANIZACIONES DEL SECTOR SOLIDARIO	
Tipo organización	**Cantidad**
Fundación	26
Cooperativa	31
Corporación	6
Asociación	8
Organización de 2 grado	0
Organización de 3 grado	6

Asociación Mutual	7
Organismo comunal	1
Fondo de empleados	5
Institución auxiliar de la economía solidaria	1
Pre cooperativa	0
Asociación de productores campesinos	1
Pre cooperativa de trabajo asociado	0
Voluntariado	0
TOTAL	**92**

Tabla 10. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Durante el mes de noviembre se recibieron treinta y un (31) solicitudes por parte de entidades públicas provenientes del sector público para la UAEOS, siendo el segundo sector en participación de relacionamiento con personas jurídicas.

- Cámara de comercio de Bucaramanga
- Cámara de comercio de Putumayo
- Alcaldía de Manizales
- Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas SNARIV
- Congreso de la República
- Procuraduría General de la Nación
- Alcaldía de Málaga-Santander
- Secretaria de Hacienda Belalcazar-Caldas
- Cámara de representantes –Circunscripciones Transitorias Especiales de Paz Montes de María
- SENA-Boyacá
- Superintendencia de la Economia Solidaria
- Agencia Nacional Inmobiliaria
- DANE
- Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP

Los temas de consulta que más predominaron para las entidades públicas fue la “Información Institucional” corresponden a las solicitudes realizadas por la ciudadanía con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad y Formación para el sector Solidario” requerimientos que hicieron los ciudadanos en relación al Diplomado en Gestión de Proyectos para la Economía Social, Solidaria y Cooperativa que inicio la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con el objetivo de visibilizar el fomento de la Asociatividad solidaria como alternativa para trabajar con las comunidades desde los territorios.

Instituciones Educativas que realizaron peticiones:

En el transcurso del mes de noviembre se recibieron siete (7) solicitudes por parte de Instituciones Educativas predominaron cinco (5) consultas encaminadas a la información u orientación del trámite de Acreditación, en el cual la UAEOS faculta la prestación de servicios educativos y la posibilidad de impartir programas de educación solidaria, se comparte listado de Instituciones Educativas que nos consultaron:

- UNAD
- Universidad Uniagustiniana

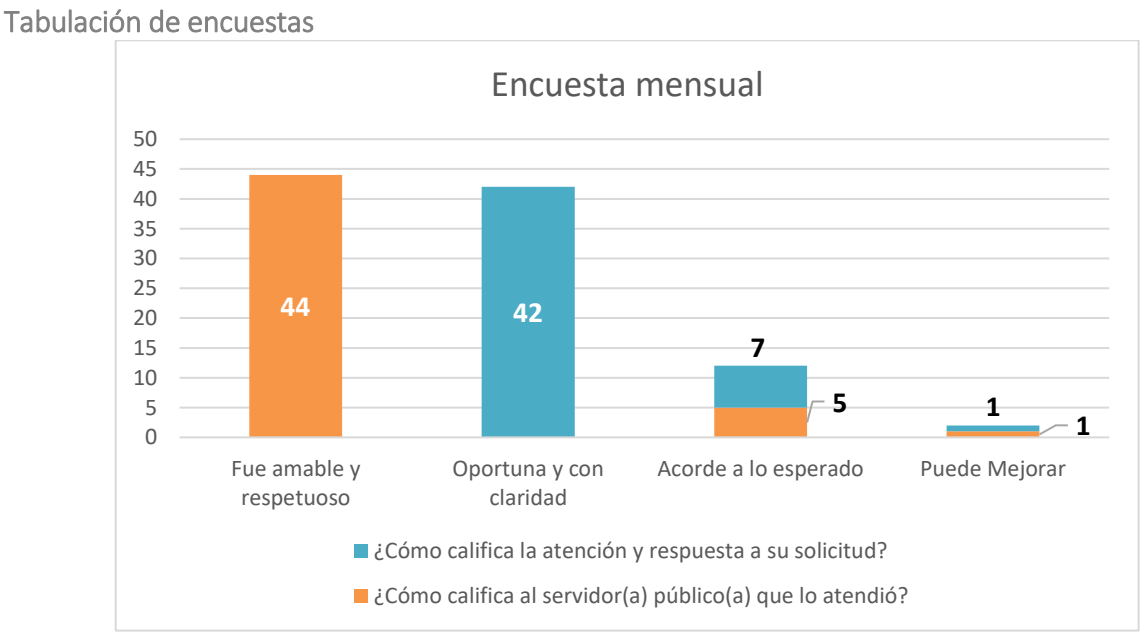
- Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
- Fundación Tecnológica Autónoma de Bogotá
- Institución Educativa Rural Cristalina del Losada
- Centro de formación Fenicia

CAPITULO 4. SATISFACCIÓN CIUDADANA

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

El número total de atenciones para el mes de noviembre 2022 fue de 192, las cuales se les invitó a diligenciar encuesta digital a nuestros ciudadanos a través del siguiente enlace http://virtuales.uaeos.gov.co/encuesta/public/preguntas Se obtuvieron 50 respuestas, con resultados positivos:

- En la primera pregunta "¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?" el porcentaje de muy buena atención fue del 98%.
- En la segunda pregunta "¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?" el porcentaje de muy buen servicio fue de 98 %.



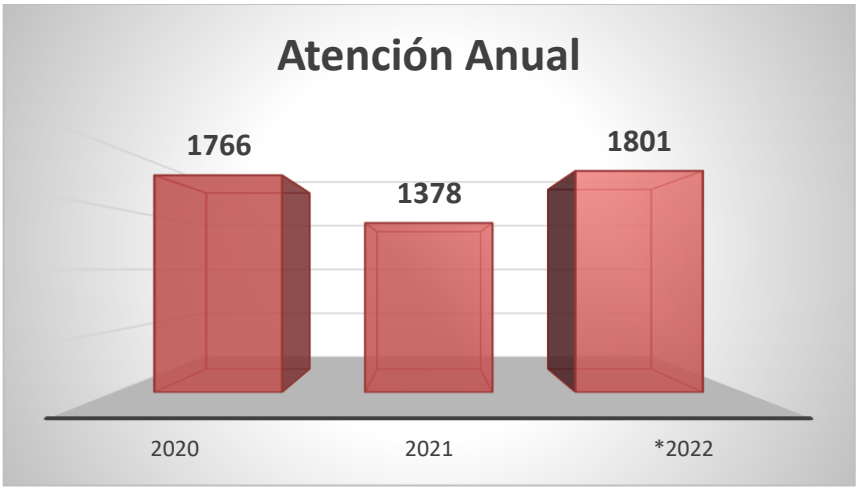
Gráfica 30. Resultados aplicación encuesta de percepción

CAPITULO 1 .PETICIONES DE DICIEMBRE DE 2022

Durante el mes de diciembre de 2022 se recibieron un total de 112 peticiones a corte del 29 de diciembre por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para atender a los ciudadanos.

Acumulado de peticiones del año 2022

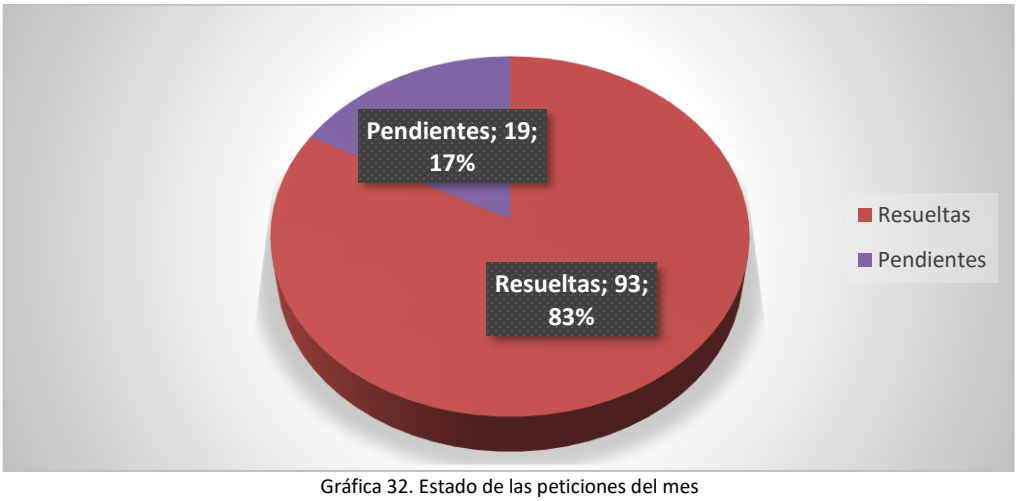
En lo transcurrido del año 2022, el acumulado total de peticiones a corte de 29 de diciembre fue de 1801 peticiones, como lo podemos observar en la gráfica 31.



Gráfica 31. Peticiones acumuladas por año (2020-2022)

Estado de las peticiones del mes

En cuanto al estado de las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención a corte de 29 de diciembre se encontraba en la siguiente situación:



Gráfica 32. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes meses anteriores:

En el mes de diciembre quedaron al pendiente 19 peticiones correspondientes al mismo mes y 2 peticiones del mes de noviembre.

Peticiones en buzones:

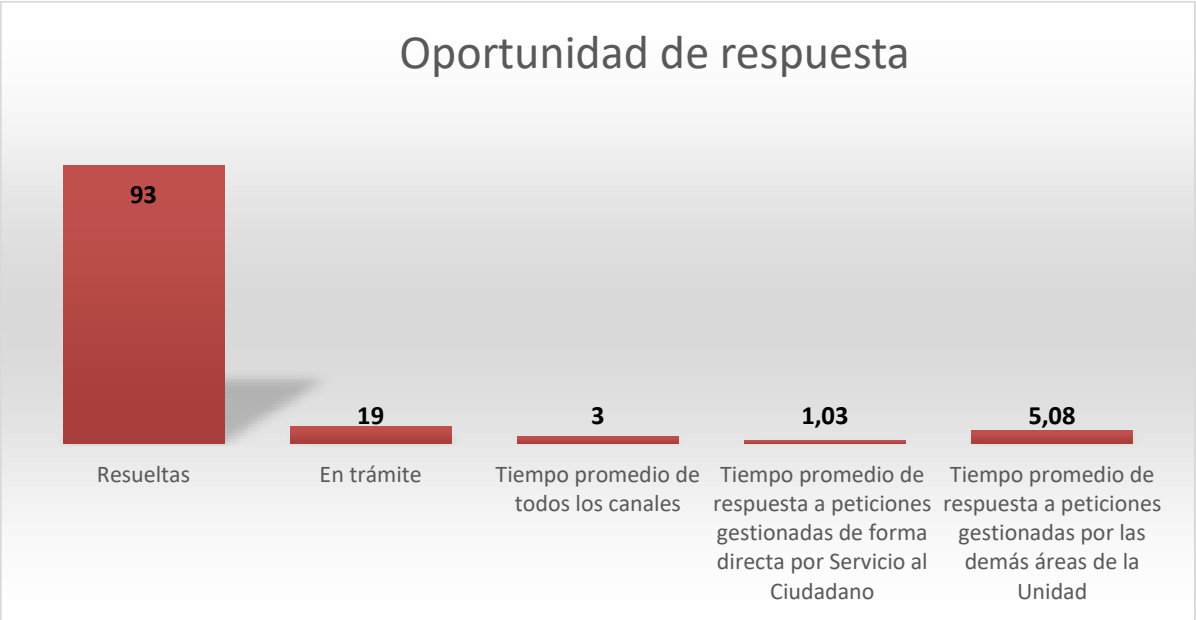
En el mes de diciembre de 2022, no se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad.

Oportunidad en las respuestas

Acorde al manual, protocolo y reglamento de servicio al ciudadano, la Oficina de Atención al Ciudadano gestiona y resuelve aquellas peticiones que no involucran en su respuesta la toma de decisiones. Las demás peticiones son trasladas a las diferentes dependencias de la UAEOS para que sean gestionadas y desde cada jefatura sea emitida una respuesta al ciudadano.

Para la medición de oportunidad la UAEOS ha establecido dos indicadores, el primero presenta información sobre la oportunidad y tiempos de respuesta en las peticiones que son resueltas de manera directa por la Oficina de Servicio al Ciudadano y un segundo indicador que mide la oportunidad en tiempos de respuesta de peticiones que son trasladadas para su respuesta a las diferentes dependencias de la Unidad.

El promedio de días de respuesta en las peticiones que son resueltas de manera directa por la Oficina de Atención al Ciudadano para el mes de diciembre fue de 1,03 día, con un total de 65 peticiones, Las peticiones que son trasladadas y gestionadas por las diferentes dependencias de la Unidad se observó un promedio de 5,08 días en dar respuesta con un total de 47 peticiones.



Gráfica 33. Oportunidad en la respuesta

Del total de peticiones, la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó el 58 %, en tanto que las otras dependencias gestionaron un 42%. Resaltando porcentualmente la Dirección Técnica de Investigación con temas relacionados con el trámite de acreditación y certificación Diplomado Gestión de Proyectos para la Economía Social y Solidaria con un 18 % , la Dirección Nacional y Oficina Asesora Jurídica con un 8 % c/u .

Dependencia	TOTAL Dirección	%
Dirección Nacional	9	8%
Oficina Asesora Jurídica	9	8%
Oficina de Control Interno	0	0%
Subdirección Nacional	4	4%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	5	4%
Dirección de Investigación y Planeación	20	18%
Servicio al Ciudadano	65	58%
TOTALES	**112**	**100%**

Tabla 11. Total peticiones por dirección

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, el 73% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 10 % fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte a 29 de diciembre correspondiente al 17%.

Rango de días de respuesta a Peticiones	Cantidad
El mismo día	69
Rango de 2 a 5 días después	13
Rango de 6 a 10 días después	6
Rango de 11 a 20 días después	5
Rango de 20 a 30 días después	0
Están en trámite	19
TOTAL	112

Tabla 12. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta

Canales de consulta

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

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

Canal de consulta	Cantidad	Porcentaje
Correo Electrónico	46	41%
Teléfono Celular	20	18%
WhatsApp	19	17%

Chat	3	3%
Formulario web PQRDS	0	0%
Redes sociales	0	0%
Correo Postal	2	2%
Presencial	12	11%
Teléfono fijo	10	9%
Totales	**112**	**100%**

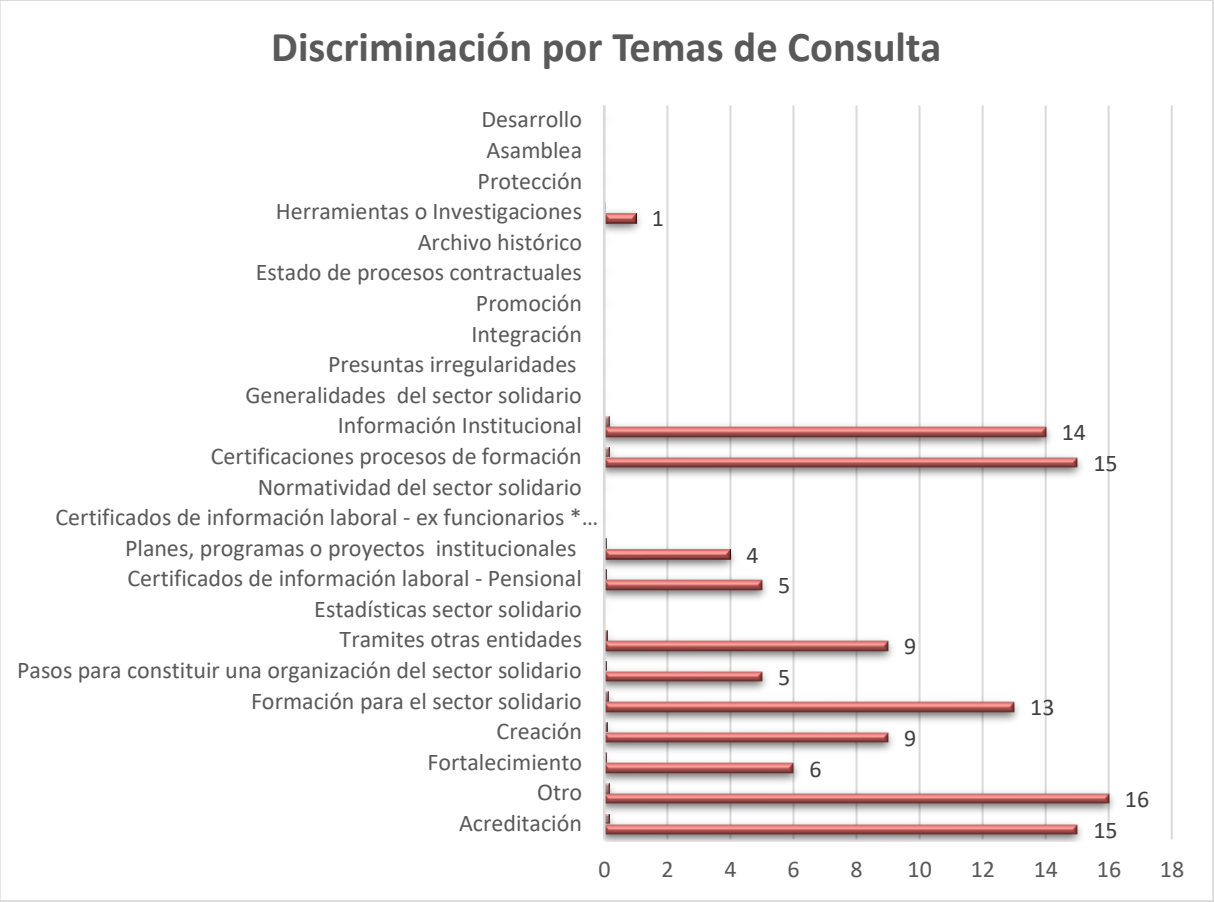
Tabla 13. Cantidad de peticiones por canal de atención

Revisando la preferencia en términos porcentuales de las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención, se observa en las cifras correspondientes al mes de diciembre del 2022, que continua la tendencia del mes anterior, el canal predilecto que usa la ciudadanía para la consulta o trámite de peticiones con la UAEOS es a través del canal "Correo Electrónico "En el segundo lugar de preferencia se encuentra el canal "Teléfono celular", y en tercer lugar el "Chat WhatsApp".

Temas de consulta

De las 112 peticiones recibidas en el mes de diciembre las más frecuentes en tema de consulta fueron:

Las peticiones de "Acreditación", ocupando el primer lugar corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer el trámite de acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable, y en segundo lugar se encuentra el tema de "Certificaciones Procesos de Formación" requerimientos que hicieron los ciudadanos en relación al Diplomado en Gestión de Proyectos para la Economía Social, Solidaria y Cooperativa que realizo la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con el objetivo de visibilizar el fomento de la Asociatividad solidaria como alternativa para trabajar con las comunidades desde los territorios.



Grafica 34. Tema de consulta mensual

Tipo de peticiones

De las 112 peticiones recibidas a corte del 29 de diciembre de 2022, se encuentran discriminadas por tipo de PQRDS de la siguiente forma:

Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	71
Petición de interés general	0
Petición de documentos	20
Sugerencia	0
Agradecimiento	0
Petición de Consulta	16
Reclamo	0
Denuncia	0
Queja	0
Trámite	5

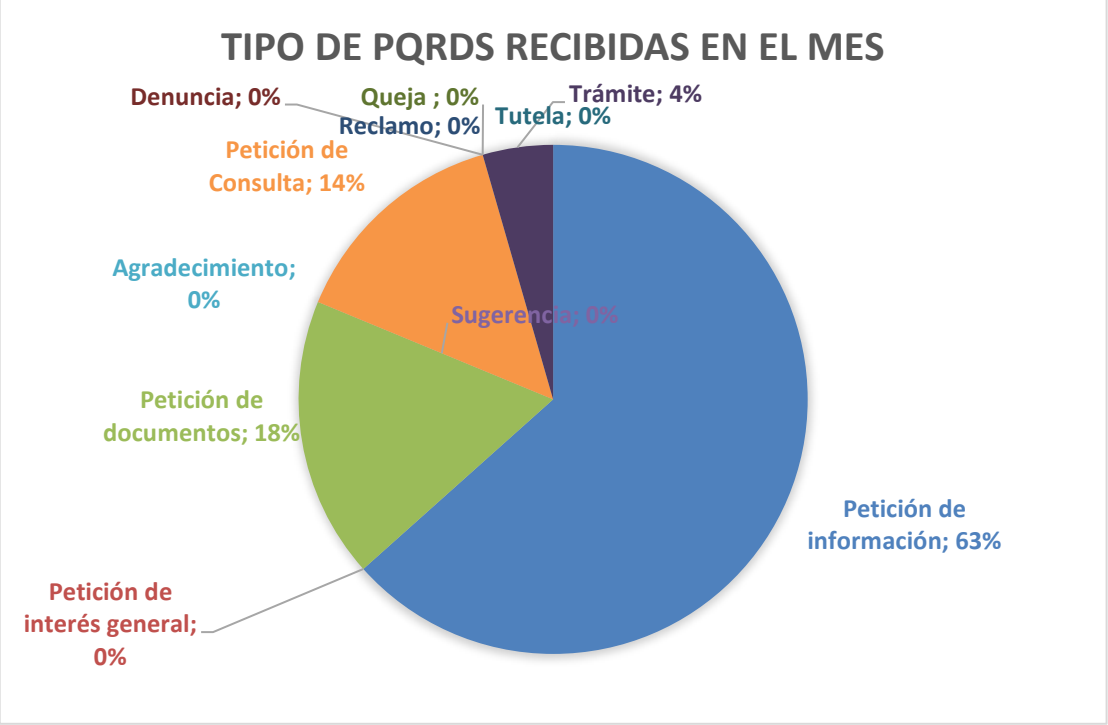
Tutela	0
Totales	**112**

Tabla 14. Cantidad de peticiones por tipo

El tipo de PQRDS mas asiduo y de mayor consulta en la UAEOS para el mes de diciembre, continúa siendo las "peticiones de información" corresponden a los requerimientos que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. Seguidamente por tipo de petición para este mes encontramos "Petición de documentos".
requerimientos que hicieron los ciudadanos en relación al certificado del Diplomado en Gestión de Proyectos para la Economía Social, Solidaria y Cooperativa que realizo la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con el objetivo de visibilizar el fomento de la Asociatividad solidaria como alternativa para trabajar con las comunidades desde los territorios.

Participación por tipo de petición

Para el mes de noviembre se observan en la gráfica 35 los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:



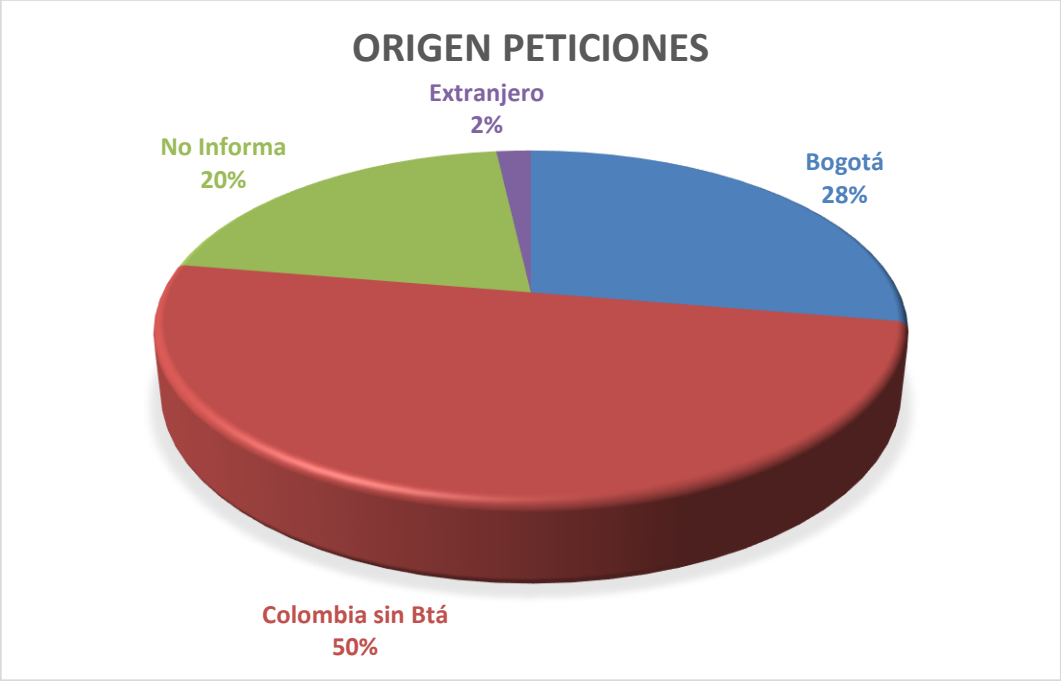
Gráfica 35. Participación mensual por tipo de petición

CAPITULO 2. ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Respecto a la procedencia de las peticiones, para el mes de diciembre sigue la tendencia Colombia como territorio nacional en el principal origen de consulta. Es decir, nos han formulado más peticiones a nivel territorial que a nivel de Bogotá.

Del total de las 112 solicitudes recibidas en el mes de diciembre, el mayor porcentaje de peticiones provienen fuera del Distrito Capital corresponde al 50%. Se tienen, para el mes de diciembre 56 peticiones procedentes

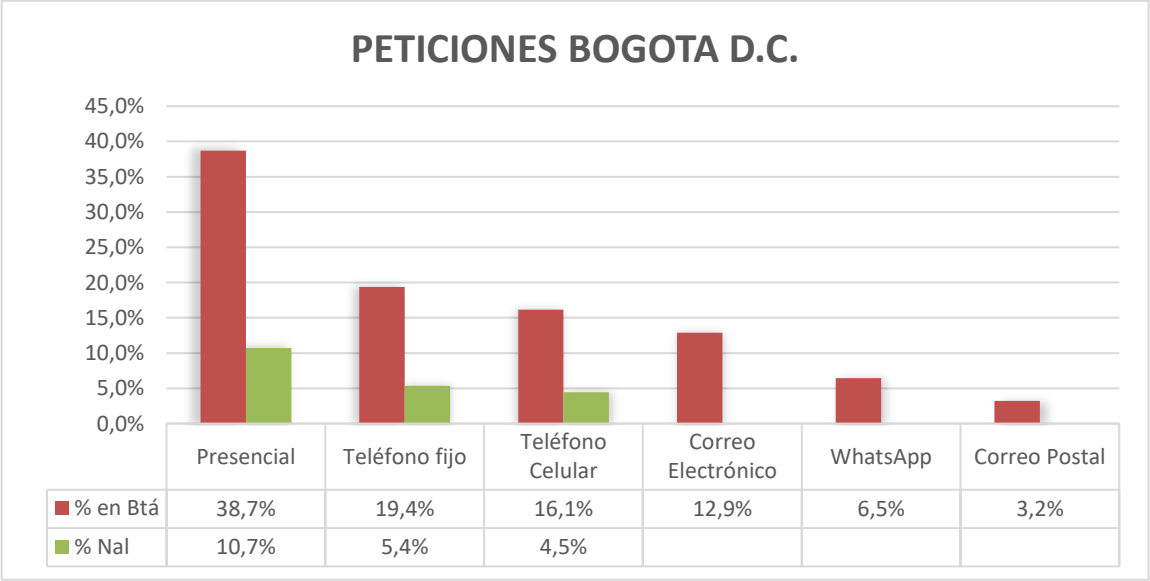
de Colombia sin contar a Bogotá, mientras que 31 peticiones provienen de Bogotá, con un porcentaje del 28% De otra parte, se observa el "No Informa", correspondiente a aquellas peticiones que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia con un total de 23 peticiones y 2 peticiones provenientes del extranjero que se realizaron desde Perú , la participación la podemos observar en la gráfica 36.



Gráfica 36. Caracterización de Usuarios por Origen

Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (31 peticiones) para el mes de diciembre predominó el canal de consulta "Presencial", en primer lugar, el segundo lugar fue para el canal "Teléfono Fijo" y en tercer lugar el canal "Teléfono Celular"



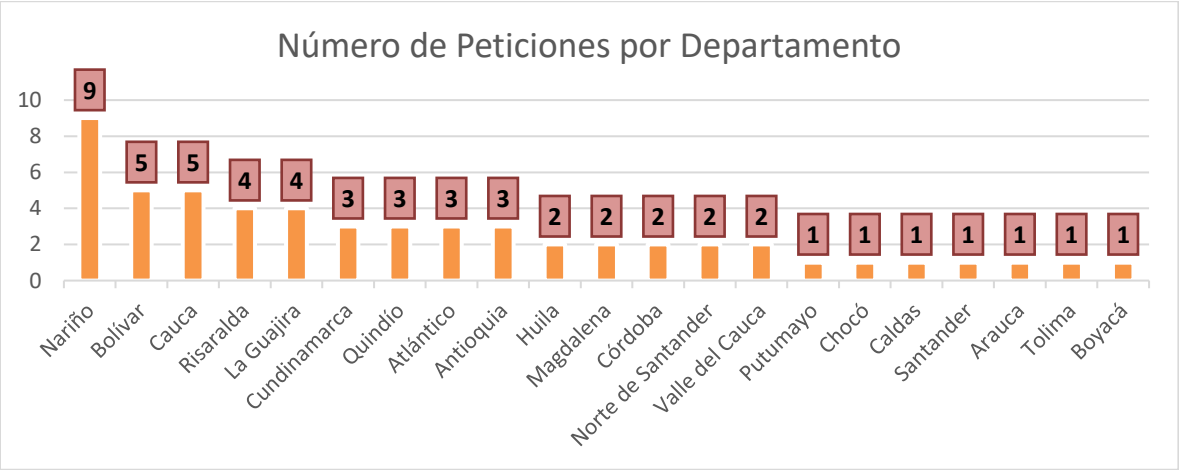
	Presencial	Teléfono fijo	Teléfono Celular	Correo Electrónico	WhatsApp	Correo Postal
% en Btá	38,7%	19,4%	16,1%	12,9%	6,5%	3,2%
% Nal	10,7%	5,4%	4,5%			

Gráfica 37. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Los temas de consulta que predominaron en la capital del país fueron en primer lugar "Información Institucional" corresponden a las solicitudes realizadas por la ciudadanía con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad y en segundo lugar "Acreditación" corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer el trámite de acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable.

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 56 peticiones, que representan el 50 % de la participación general, se distribuyen según la gráfica.



Gráfica 38. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual para el mes de diciembre los departamentos de Nariño, Bolívar Cauca, Risaralda y La Guajira

Para el departamento de Nariño el tema de consulta que predominó fue "Formación para el Sector Solidario" corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos en relación al Diplomado en Gestión de Proyectos para la Economía Social, Solidaria y Cooperativa que inicio la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con el objetivo de visibilizar el fomento de la Asociatividad solidaria como alternativa para trabajar con las comunidades desde los territorios.

Para el departamento Bolívar los temas de consulta que predominaron fueron "Acreditación" corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean conocer el trámite de acreditación, sus requisitos para poder impartir programas de educación solidaria, por el estado de evaluación de su trámite, piden solución a fallas técnicas relacionadas con la plataforma SIIA, o nos requieren para explicar la normatividad aplicable, otro tema de consulta fue "Formación para el sector Solidario" requerimientos que hicieron los ciudadanos en relación al Diplomado en Gestión de Proyectos para la Economía Social, Solidaria y Cooperativa que inicio la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con el objetivo de visibilizar el fomento de la Asociatividad solidaria como alternativa para trabajar con las comunidades desde los territorios y "Fortalecimiento"

solicitudes de los ciudadanos para el proceso mediante el cual se realizan actividades de capacitación y asistencia técnica destinadas a la sostenibilidad de las organizaciones solidarias en las diferentes dimensiones.

Para el departamento de Cauca el tema de consulta que predomino fue “Creación” corresponden a solicitudes realizadas por ciudadanos que desean recibir por parte de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias la formación, capacitación y asistencia técnica para la conformación de empresas bajo esquemas asociativos solidarios.

Para el departamento de Risaralda el tema de consulta que predomino fue “Certificación Proceso de Formación” requerimientos que hicieron los ciudadanos en relación al certificado del Diplomado en Gestión de Proyectos para la Economía Social, Solidaria y Cooperativa que inicio la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con el objetivo de visibilizar el fomento de la Asociatividad solidaria como alternativa para trabajar con las comunidades desde los territorios.

Par el departamento de La Guajira el tema de consulta que predomino fue “Información Institucional” corresponden a las solicitudes realizadas por la ciudadanía con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad

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

Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá

Cabe resaltar que continua la tendencia de los tres (3) canales más utilizados para realizar peticiones desde el territorio nacional sin contar con la capital del país, del total de las peticiones de este origen predominaron los siguientes canales: Correo electrónico con el 45% (25 peticiones), Chat WhatsApp con el 23 % (13 peticiones) Teléfono celular con el 23% (13 peticiones).

Gráfica 39. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Peticiones sin información de origen

El indicador de "No Informa" corresponde a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia. Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales. Para el mes de diciembre se evidenciaron veintitrés (23) registros sin información de origen a través de canales como: Correo electrónico, teléfono celular, chat WhatsApp y chat web. Veremos en la gráfica 40, la discriminación por canal desde donde nos consultan.

Gráfica 40. Peticiones No informa

CAPITULO 3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

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

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

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de diciembre nos consultaron más personas Jurídicas que naturales. De las 112 peticiones allegadas, 60 peticiones corresponden a personas jurídicas, mientras que las personas naturales fueron 52 peticiones, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la gráfica 41.

Gráfica 41. Clasificación por tipo de persona

Discriminación por sexo

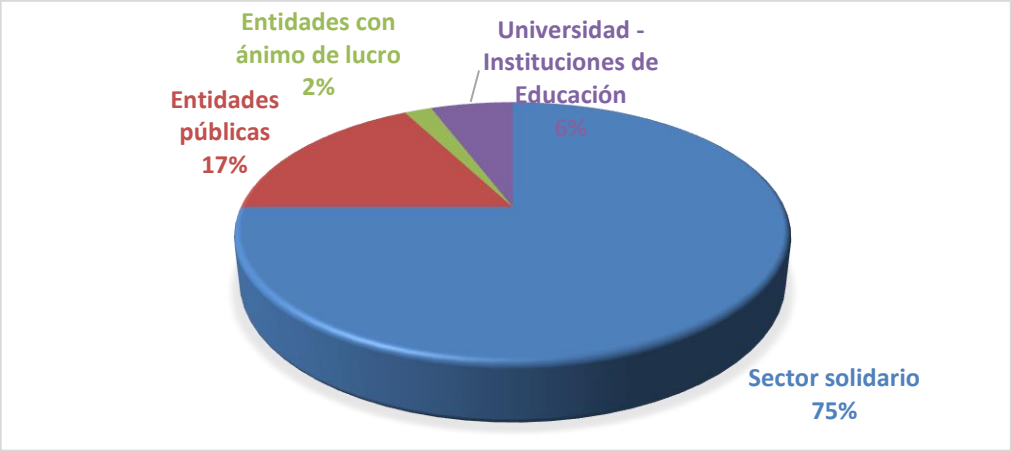
En el ejercicio de caracterización de usuarios, se aclara que, del total de peticiones allegadas en el mes de diciembre (112 peticiones) respecto sí la petición la eleva una mujer o un hombre, se obtuvieron las siguientes cifras:

Gráfica 42. Discriminación por sexo

Observando los porcentajes de participación, las solicitudes realizadas por mujeres corresponde al 43% y el 57% concierne a las solicitudes hechas por hombres. La categoría “otro” y “No aplica”, surge cuando no es posible identificar al peticionario o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de diciembre, corresponde al 0% de las peticiones.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, correspondientes al mes de diciembre, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 43. Tipo de personas jurídicas

Las consultas del Sector solidario ocupan el primer lugar (organizaciones de economía solidaria, organizaciones solidarias de desarrollo, organizaciones de 2do y 3er grado, organizaciones auxiliares de la economía solidaria) con mayor incidencia de consulta representando el 75%, las consultas de las entidades públicas representan el 17 % ocupando el segundo lugar, en tercer lugar las consultas las Instituciones Educativas que corresponden al 6 %.

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Se puede evidenciar en la tabla Nro. 15 que las organizaciones de Economia Solidaria (Pre cooperativas, Cooperativas, Fondos de empleados y Asociaciones Mutuales) y las organizaciones Solidarias de Desarrollo (Asociacion, Corporación, Fundación, Juntas de Acción Comunal, Voluntariado) son las que más nos consultan, destacando de las organizaciones de Economia Solidaria las cooperativas con un total de 12 peticiones y de las Organizaciones Solidarias de Desarrollo se destaca las Asociaciones con un total de 9 peticiones.

ORGANIZACIONES DEL SECTOR SOLIDARIO	
Tipo organización	**Cantidad**
Cooperativa	12
Asociación	9
Corporación	5
Organización de 3 grado	5
Organismo comunal	3
Fundación	2
Asociación Mutual	2
Fondo de empleados	1
Organización de 2 grado	0
Institución auxiliar de la economía solidaria	0
Pre cooperativa	0
Asociación de productores campesinos	0
Pre cooperativa de trabajo asociado	0
Voluntariado	0
TOTAL	**39**

Tabla 15. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Durante el mes de diciembre se recibieron nueve (9) solicitudes por parte de entidades públicas provenientes del sector público para la UAEOS, siendo el segundo sector en participación de relacionamiento con personas jurídicas.

- Corte Suprema de Justicia
- Gobernación del Magdalena
- Ministerio de Trabajo
- Ministerio de Defensa
- Procuraduría General de la Nación
- SENA
- Departamento Administrativo Para la Prosperidad Social DPS

Los temas de consulta que más predominaron para las entidades públicas fue la "Información Institucional" corresponden a las solicitudes realizadas por la ciudadanía con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Instituciones Educativas que realizaron peticiones:

En el transcurso del mes de diciembre se recibieron tres (3) solicitudes por parte de Instituciones Educativas predominaron las consultas encaminadas a la información u orientación del trámite de "Acreditación", en el cual la UAEOS faculta la prestación de servicios educativos y la posibilidad de impartir programas de educación solidaria y el otro tema de consulta fue la "Formación para el sector solidario" se comparte listado de Instituciones Educativas que nos consultaron:

- Universidad del Magdalena
- Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
- ESAP

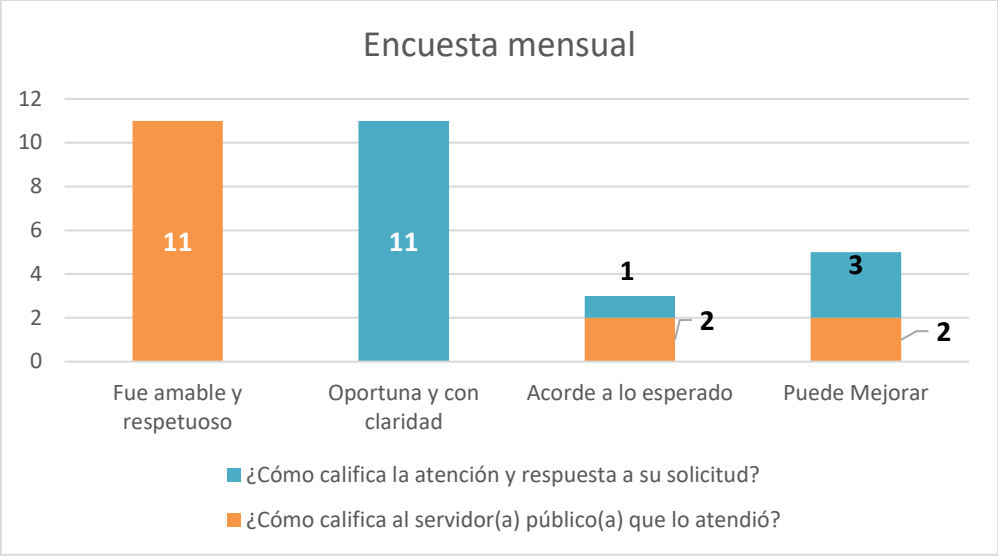
CAPITULO 4. SATISFACCIÓN CIUDADANA

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

El número total de atenciones para el mes de diciembre del 2022 fue de 112, las cuales se les invitó a diligenciar encuesta digital a nuestros ciudadanos a través del siguiente enlace http://virtuales.uaeos.gov.co/encuesta/public/preguntas Se obtuvieron 15 respuestas, con resultados positivos:

- En la primera pregunta "¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?" el porcentaje de muy buena atención fue del 86.67%.
- En la segunda pregunta "¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?" el porcentaje de muy buen servicio fue de 80 %

Tabulación de encuestas



Gráfica 44. Resultados aplicación encuesta de percepción

Preparado por:

Mariela Flórez Rodríguez - Profesional Universitario
Grupo de Educación e Investigación

Revisado por:
Carolina Bonilla Cortés- Coordinadora Equipo de Educación e Investigación

Aprobado por:
Gloria Medina Tarazona / Directora Técnica Dirección de Investigación y Planeación

Para dudas, inquietudes o aportes al presente documento, favor escribir a
atencionalciudadano@uaeos.gov.co