



ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

Informe de Atención al Ciudadano Primer semestre de 2016



Bogotá D.C. Julio de 2016



1. Introducción y Objetivo del Informe
2. Objetivo y alcance de la atención al ciudadano en la Unidad
3. Caracterización de usuarios
4. Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias “PQRDS”
 - 4.1. Tipos de PQRDS
 - 4.2. Canales de atención para PQRDS
 - 4.3. PQRDS – Temas de consulta
 - 4.4. PQRDS – Tipos de Organización
5. Trámite de acreditación
6. Satisfacción Ciudadana: Oportunidad – Percepción ciudadana





1. Introducción y objetivo del Informe

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 semestral (enero a junio de 2016) de atención a los ciudadanos, que hacen uso de nuestros servicios y trámite a través de los diferentes canales que la entidad tiene a disposición.

Objetivo del informe: Medir, analizar y hacer seguimiento a la prestación del servicio en las Instalaciones de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias así como identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos por la Oficina de atención al ciudadano en cuanto a calidad de la atención recibida y a la oportunidad en la respuesta obtenida.

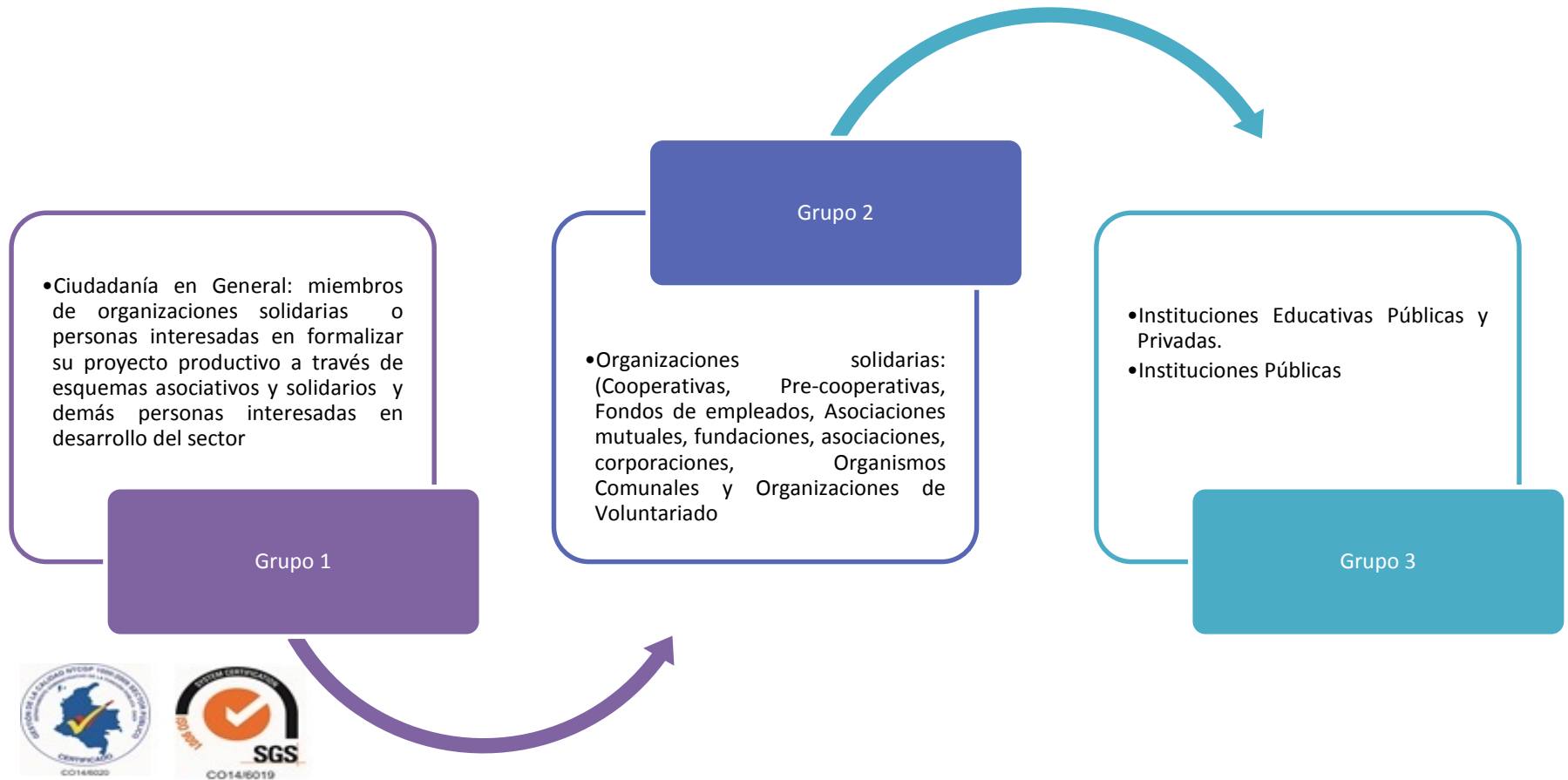
2. Objetivo y alcance de la atención al ciudadano en la Unidad

Objetivo: Dar trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS recibidas de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

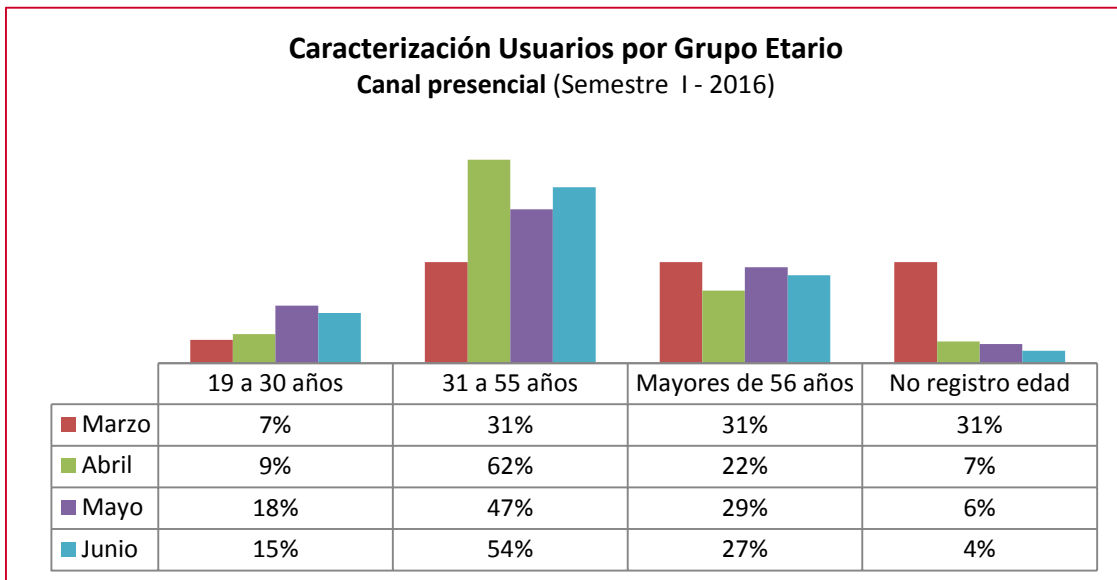
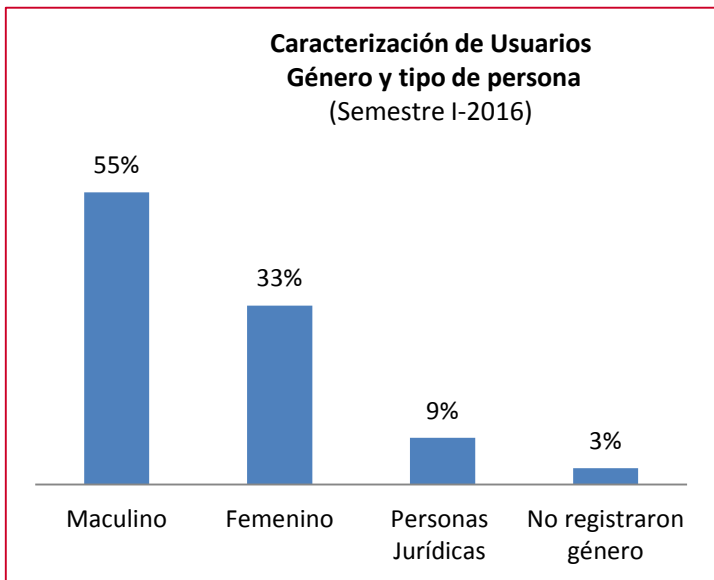
Alcance: Las acciones del procedimiento de atención al ciudadano aplican a partir del momento de recepción de la petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia, hasta la solución de la misma; éstas incorporan también el seguimiento a la respuesta y la evaluación de la satisfacción del usuario frente a la respuesta

3. Caracterización de usuarios

De conformidad con la matriz de caracterización de usuarios construida en la Unidad, bajo los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea – GEL, y con las herramientas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, se tienen tres grupos de usuarios en la entidad:



3. Caracterización de usuarios



El ejercicio de caracterización de usuarios, tomando la variable de género muestran que el 55% de los consultantes en el primer semestre de 2016 se identificaron como de género masculino y un 33% de género femenino; 9% se identificaron como consultantes a nombre de personas jurídicas. En tanto que para el mismo periodo del año 2015 se tuvo que 54% se identificó como de genero masculino, 35% genero femenino y 12% como personas jurídicas.

Se aprecia una disminución de dos puntos porcentuales en los ciudadanos identificados como de género femenino en el primer semestre de 2016.

Por grupos etarios, se tiene el dato para la consulta a través de canal presencial, que incluyó esta variable en el formato de registro a los ciudadanos a partir del mes de marzo de 2016. teniendo en cuenta que estos fueron atendidos en la oficina de atención al ciudadano.



PETICIÓN

P

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.

QUEJA

Q

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

RECLAMO

R

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

DENUNCIA

D

Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.
Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

SUGERENCIA

S

Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

TRÁMITE

T

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
Término de respuesta: 10 días resolución 110 de 2016



Petición de Información y Peticiones de interés general.

Término de respuesta:
Ciudadanos 15 días hábiles siguientes a la recepción.
Entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción.
Miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.
Defensor del Pueblo, 5 días hábiles siguientes a la recepción.



Petición de documentación

Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

Término de respuesta:
10 días hábiles siguientes a la recepción.



Petición de Consulta

Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Término de respuesta:
30 días hábiles siguientes a la recepción.



Derecho de Petición

Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

Término de respuesta:
10 días hábiles siguientes a la recepción.



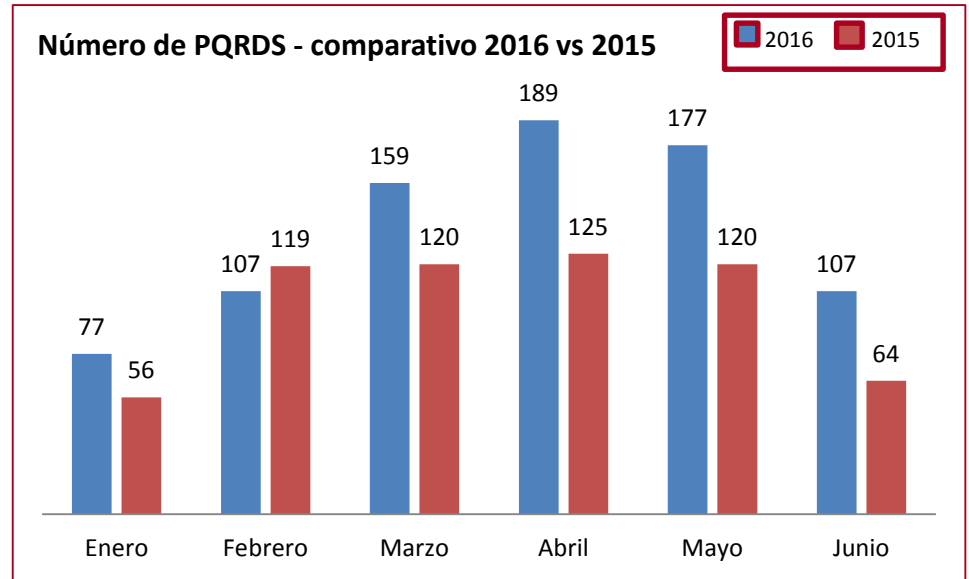


Número de solicitudes: Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias

Durante el primer semestre de 2016, en la oficina de atención al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, se han atendido **816 PQRDS**.

26 % más que el mismo semestre del año 2015

Siendo el mes de abril el período de mayor consulta y enero el de menor atención.

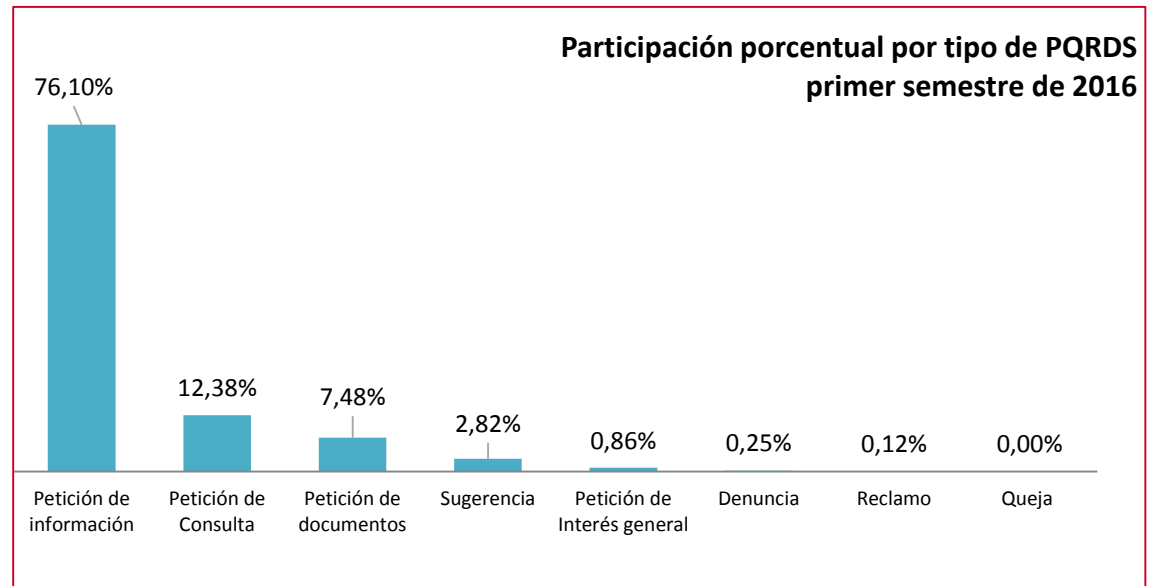


4.1 Tipos de PQRDS

Tipo de PQRDS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total de PQRDS por tipo	
Petición de información	45	82	104	165	143	82	621	
Petición de Consulta	20	21	26	14	17	3	101	
Petición de documentos	12	2	7	7	14	19	61	
Sugerencia	0	0	19	3	1	0	23	
Petición de Interés general	0	0	2	0	2	3	7	
Denuncia	0	1	1	0	0	0	2	
Reclamo	0	1	0	0	0	0	1	
Queja	0	0	0	0	0	0	0	
Total de PQRDS por mes	77	107	159	189	177	107		
Total de PQRDS a 30 de junio	816							

Durante el primer semestre de 2016 se recibieron y tramitaron 2 denuncias de carácter anónimo; no se presentaron quejas ni reclamos.

Las PQRDS atendidas en su mayoría, **76%**, corresponden a **petición de información**, es decir información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.





4.1 Tipos de PQRDS

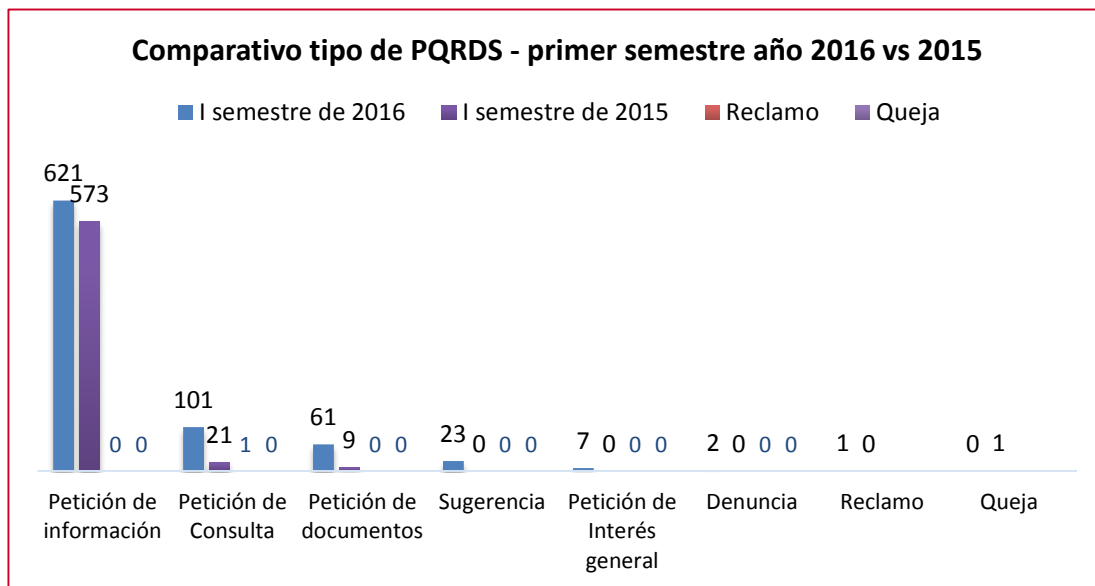
A partir de la expedición de la ley 1755 de 2015, la Unidad inició un proceso más preciso de categorización de las peticiones recibidas en la oficina de atención al ciudadano.

Anteriormente se clasificaban en su mayoría como peticiones de información, un 95% de las PQRDS registradas en el primer semestre de 2015 se reflejaron en este tipo de solicitud.

A partir del cuarto trimestre de 2015 se inició una clasificación más rigurosa de acuerdo a lo establecido en la norma y en nuestro Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano; en el primer semestre de 2016 se recibieron peticiones de diferente índole, que representan sobre el total de PQRDS recibidas:

- Peticiones de información : 76%
- Peticiones de consulta: 12%
- Peticiones de documentos: 7%
- Peticiones de interés general: 1%

Se destaca que el **3% de las PQRDS recibidas en el primer semestre de 2016 corresponden a sugerencias**, recibidas en el proceso de construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2016 y racionalización de trámites 2015, que dentro de su cronograma tenía acciones en la vigencia 2016.





4.2. Canales de atención al ciudadano

Promueve nuestros **Canales de atención:**



Personalizada

Carrera 10 No. 15 - 22 Bogotá
Jornada continua 8 am - 5 pm



Telefónica

PBX: 327 5252
Línea gratuita nacional:
01 8000 12 2020



Virtual

Aplicativo Web
www.orgsolidarias.gov.co
Correo electrónico:
atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co
Chat



Correo postal

Carrera 10 No. 15 - 22 Bogotá
Jornada continua 8 am - 5 pm

www.orgsolidarias.gov.co

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

En la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones, tenemos los siguientes canales de atención:

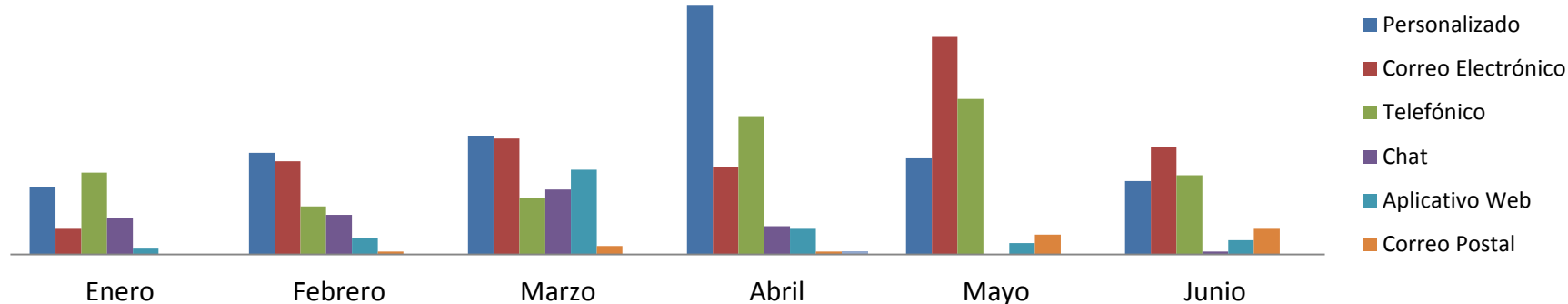
- Canal de atención personalizada
- Canal de atención telefónica
- Canal de atención virtual
- Canal de atención correo postal



4.2. Canales de atención al ciudadano

La preferencia de los ciudadanos que interactúan con la Unidad, a efectos de tramitar PQRDS, muestra que existen una tendencia a consultarnos más por el **canal presencial 31%** y atención por **medios virtuales 43%**, de la atención virtual el 28% corresponde a atención vía correo electrónico. Durante el primer semestre de 2016 se aprecia:

Comportamiento Medio de Consulta

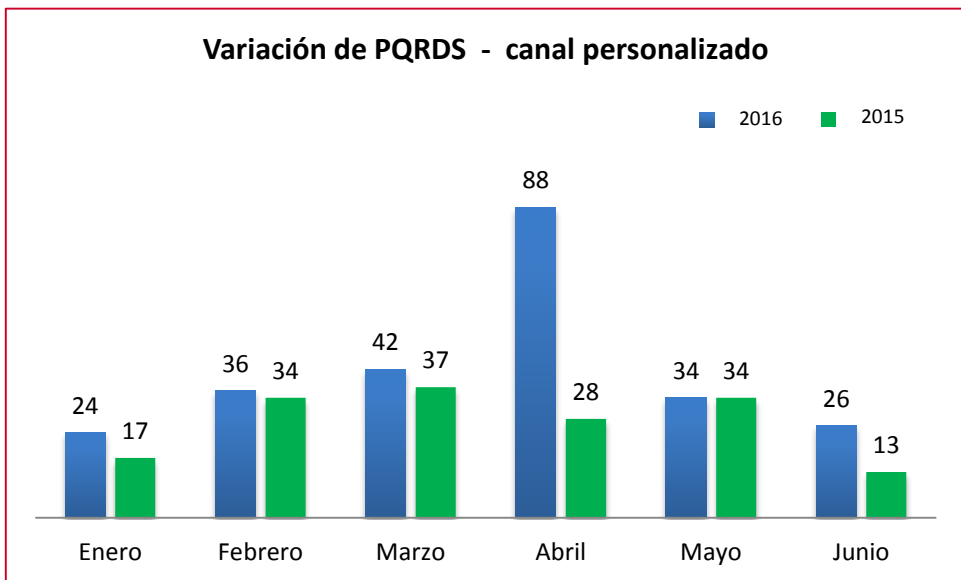


La atención personalizada durante el mes de abril incluye registro de atención en stand institucional en evento, 43 ciudadanos atendidos, que se suman a los usuarios (45) que a través de canal presencial fueron atendidos en la oficina de atención al ciudadano .

Canales de Consulta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total de PQRDS por medio de consulta
Personalizado	24	36	42	88	34	26	250
Correo Electrónico	9	33	41	31	77	38	229
Telefónico	29	17	20	49	55	28	198
Chat	13	14	23	10	0	1	61
Aplicativo Web	2	6	30	9	4	5	56
Correo Postal	0	1	3	1	7	9	21
Redes sociales	0	0	0	1	0	0	1
Total de PQRDS por mes	77	107	159	189	177	107	
Total de PQRDS a 30 junio	816						



Canales de atención al ciudadano: Atención personalizada



Es el espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada con Organizaciones Solidarias con el fin de tramitar sus solicitudes o PQRDS.

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 mismo período del año 2015, se observó un **aumento del 35%** en el número de consultantes





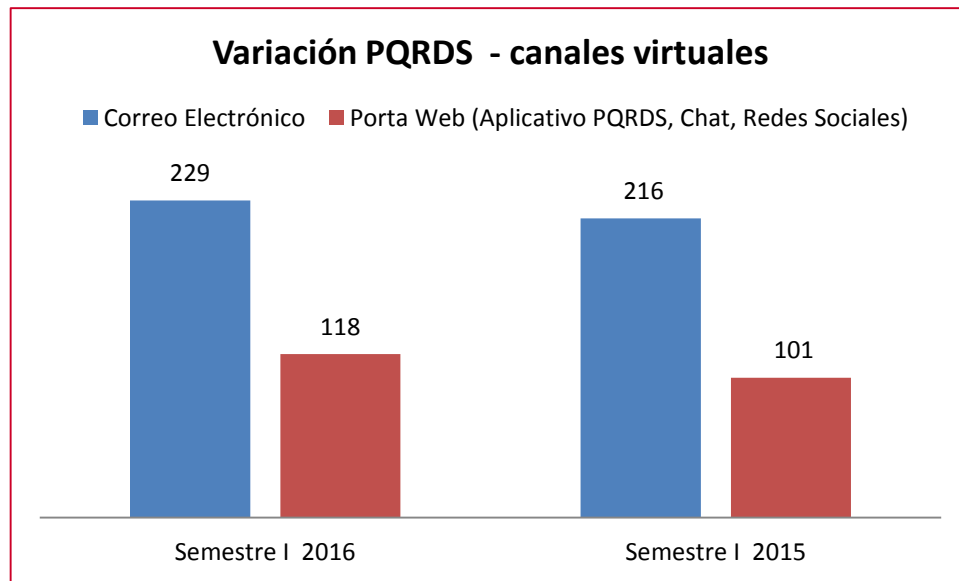
Canales de atención al ciudadano: Atención virtual

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 / Chat, redes sociales, Aplicativo Web PQRDS
- Cuentas de correo electrónico, atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co

Frente al mismo período del año 2015, se observó un **aumento del 26%** en el número de consultantes





Canales de atención al ciudadano: 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.

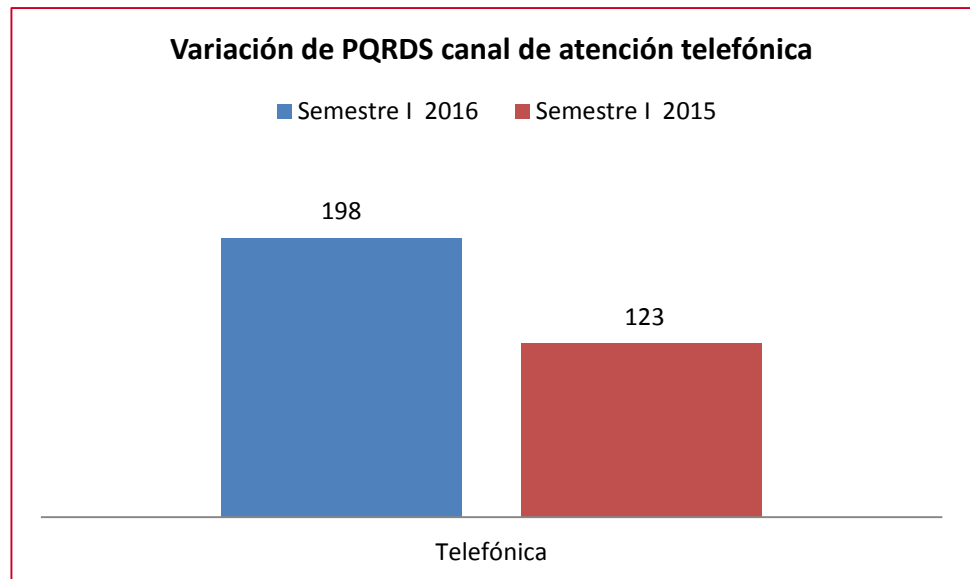
En Organizaciones Solidarias este canal se representa por medio de la atención de :

- Línea gratuita nacional 018000122020
- PBX en la ciudad de Bogotá 3275252 Extensión 301

Frente al mismo período del año 2015, se observó un **aumento del 26%** en el número de consultantes



Variación de PQRDS canal de atención telefónica





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.

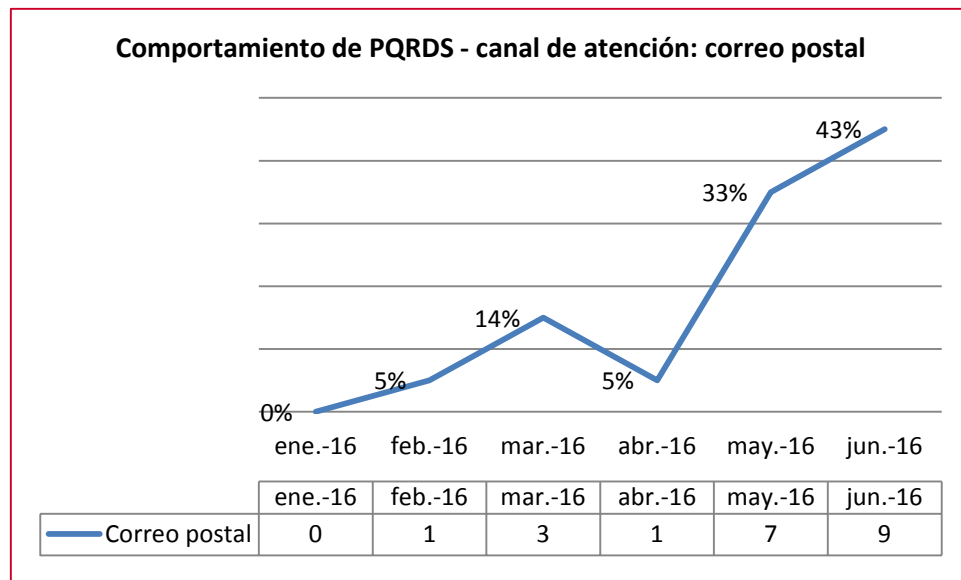
En Organizaciones Solidarias se cuenta con la Oficina de Correspondencia donde los ciudadanos pueden efectuar sus radicaciones, ubicada en la carrera 10 # 15 -22 en la ciudad de Bogotá D.C.

Este caso particular no es posible analizarlo de manera comparativa, comportamiento de atención a PQRDS mismo período del año anterior; pues la integración del sistema de gestión documental de la Unidad con el procedimiento de atención a PQRDS inició el segundo semestre de 2015.



Canales de atención al ciudadano: Atención correo postal

Las estadísticas muestran que este canal de atención reportó PQRDS para primer semestre de 2016 así:



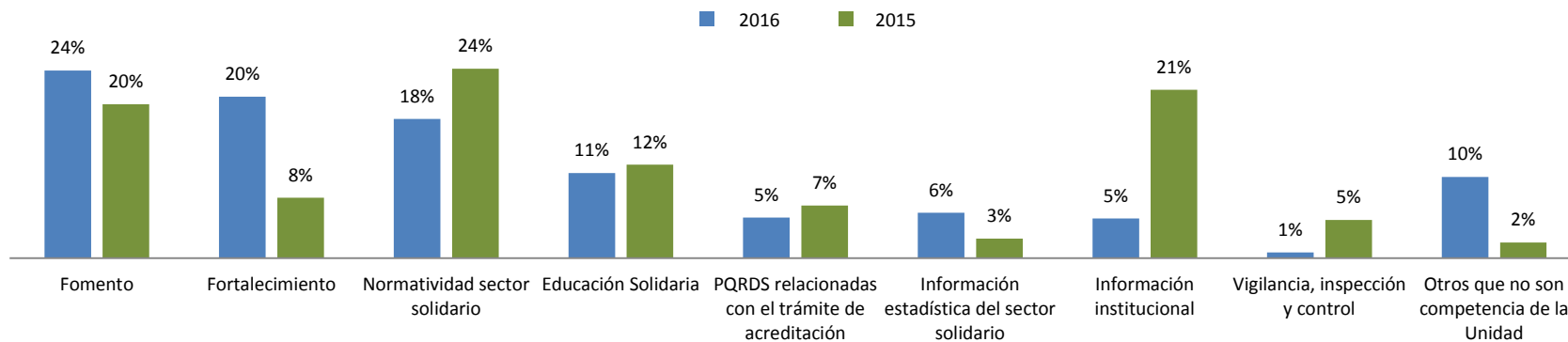
4.3. PQRDS: temas de consulta

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

- Fomento (procesos para creación de organizaciones del sector)
- Fortalecimiento (procesos para el desarrollo de organizaciones del sector)
- Normatividad sector solidario (temas relacionados con estatutos, reglamentos, asambleas, leyes y normas que les aplican)
- Educación Solidaria (procesos de capacitación, investigaciones)
- PQRDS relacionadas con el trámite de acreditación
- Información estadística del sector solidario
- Información institucional (Trámites de archivo, Certificaciones de ex funcionarios, Certificaciones para trámites de pensión, invitaciones)
- Vigilancia, inspección y control (a dónde acudir, presuntas irregularidades cometidas al interior de organizaciones del sector)
- Otros que no son competencia de la Unidad

Se destaca un aumento en los temas identificados como Fomento, 4 puntos porcentuales, Fortalecimiento 12 puntos porcentuales, y Estadísticas 3 puntos porcentuales, comparando el mismo periodo para años 2015 y 2016; y disminución en temas normativos y que no son competencia de la Unidad

Comparativo Temas de consulta de PQRDS - primer semestre



4.4. PQRDS: Tipos de Organización

PQRDS por tipos de organización
(semestre I - 2016)



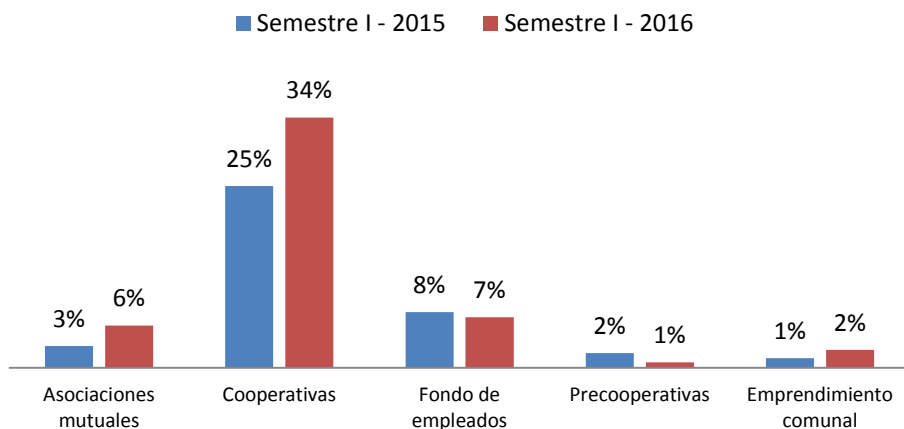
Durante el primer semestre de 2016 se aprecia que la forma jurídica sobre la que más se generan PQRDS es la de **cooperativas 34%**.

Sin embargo existen muchas solicitudes en las que no es posible identificar la forma jurídica, éstas últimas representan un 18% de nuestras PQRDS.

Teniendo en cuenta la consideración anterior, la segunda forma jurídica corresponde a **organizaciones solidarias de desarrollo con un 16%**, del cual la forma más representativa es la de Fundaciones con el 7,36%

4.4. PQRDS: Tipos de Organización

Comparativo PQRDS - Tipo de Organización Grupo Economía Solidaria

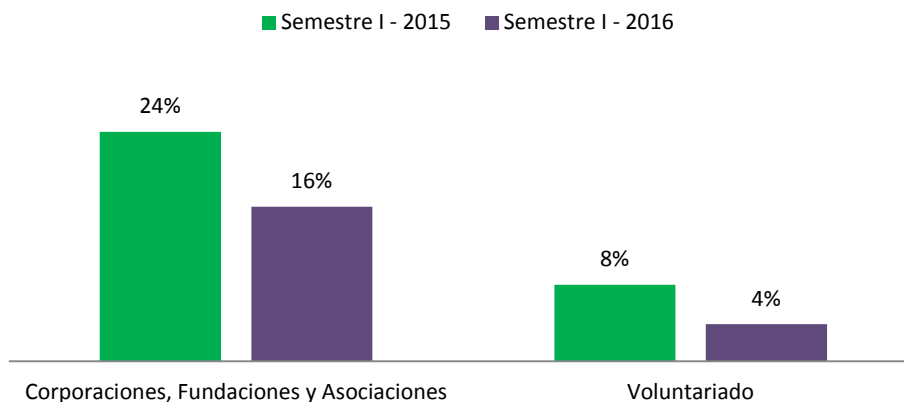


Dentro de la categoría de **organizaciones de economía solidaria**, y frente al mismo periodo en el año 2015, se observa un aumento de 11 puntos porcentuales en las solicitudes relacionadas con cooperativas y asociaciones mutuales.

En el caso de las **organizaciones solidarias de desarrollo** se observa una disminución en las solicitudes recibidas en primer semestre de 2016 en comparación con el mismo período de 2015, 12 puntos porcentuales menos .

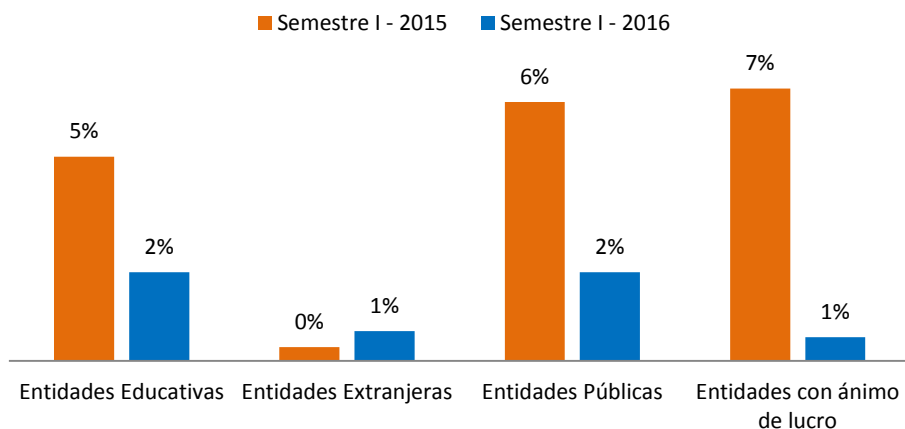
No obstante es necesario considerar, en el análisis comparativo, que del total de PQRDS del primer semestre de 2016, un 18% no fue posible identificar la forma jurídica.

Comparativo PQRDS - Tipo de Organización Grupo Solidarias de Desarrollo



4.4. PQRDS: Tipos de Organización

**Comparativo PQRDS - Tipo de Organización
organizaciones diferentes a sector solidario**



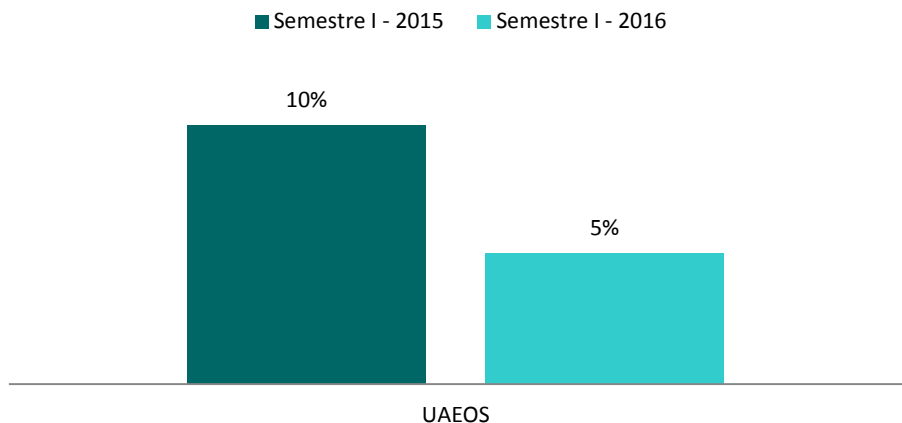
En general se observa una disminución en la clasificación de solicitudes relacionadas con entidades diferentes a las del sector solidario.

La variación más representativa tiene que ver con PQRDS relacionadas con entidades con ánimo de lucro (consideradas como no clientes directos de la Unidad), de 2015 a 2016 (primer semestre) hubo una disminución de seis puntos porcentuales.

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

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

Comparativo PQRDS - Información de la UAEOS





5. Trámite: Acreditación

Es el proceso mediante el cual Organizaciones Solidarias avala la calidad y pertinencia de los programas en educación solidaria.

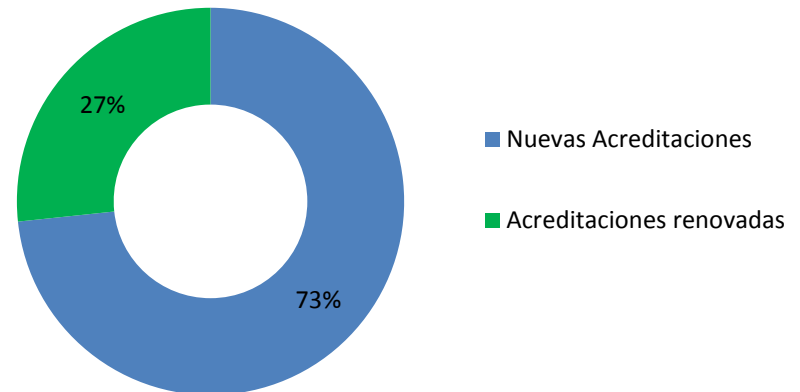
Este es el único trámite que tenemos en Organizaciones Solidarias, y está enmarcado en la resolución 110 de marzo de 2016.

En ésta se establece el procedimiento administrativo mediante el cual la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias autoriza a las organizaciones que cumplen los requisitos establecidos para:

- Impartir el curso de economía solidaria y
- Expedir los certificados válidos para cumplir con el requisito previo al registro de las organizaciones de economía solidaria ante los entes competentes



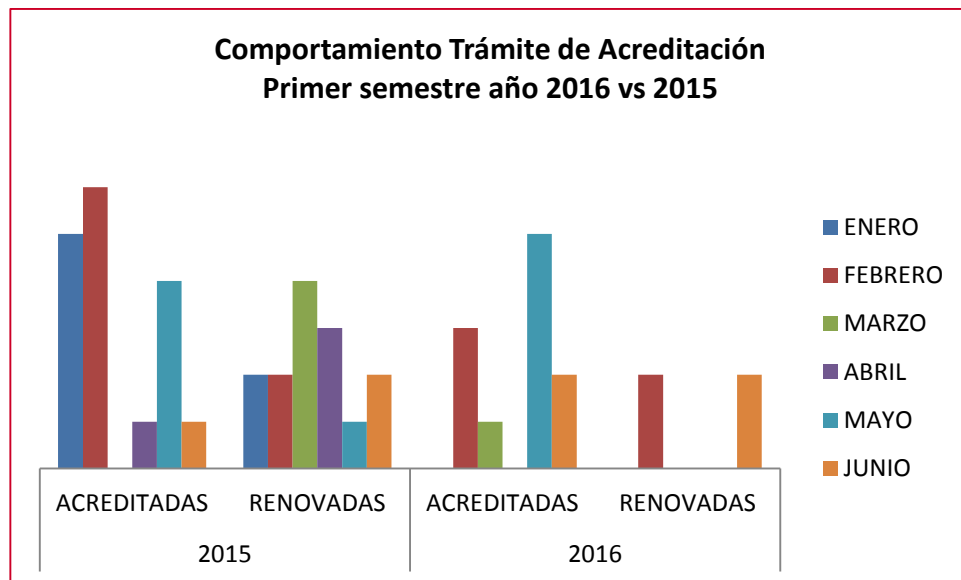
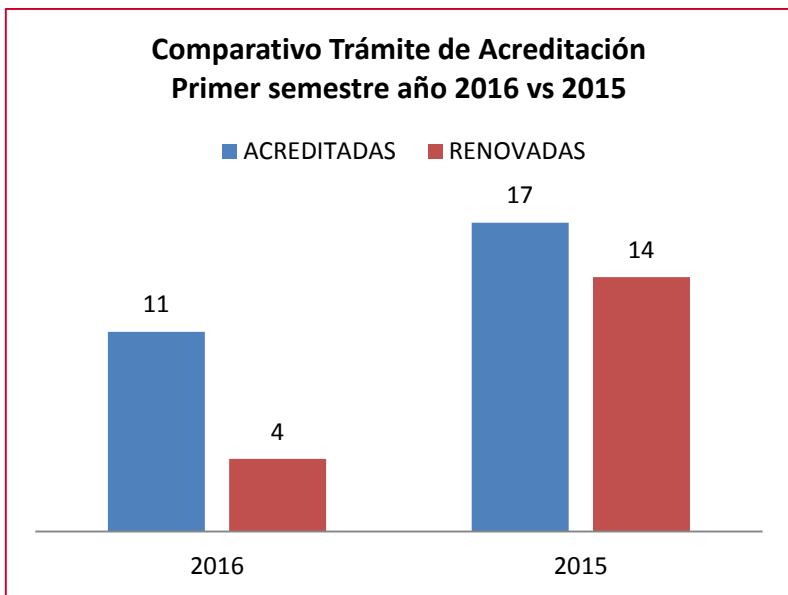
**Trámite de Acreditación - primer semestre
2016**



5. Trámite: Acreditación

Durante el primer semestre de 2016 se han otorgado 15 trámites de acreditación; frente al mismo período del año anterior se presenta una disminución del **52%**, en el primer semestre de 2015 de otorgaron 31 trámites.

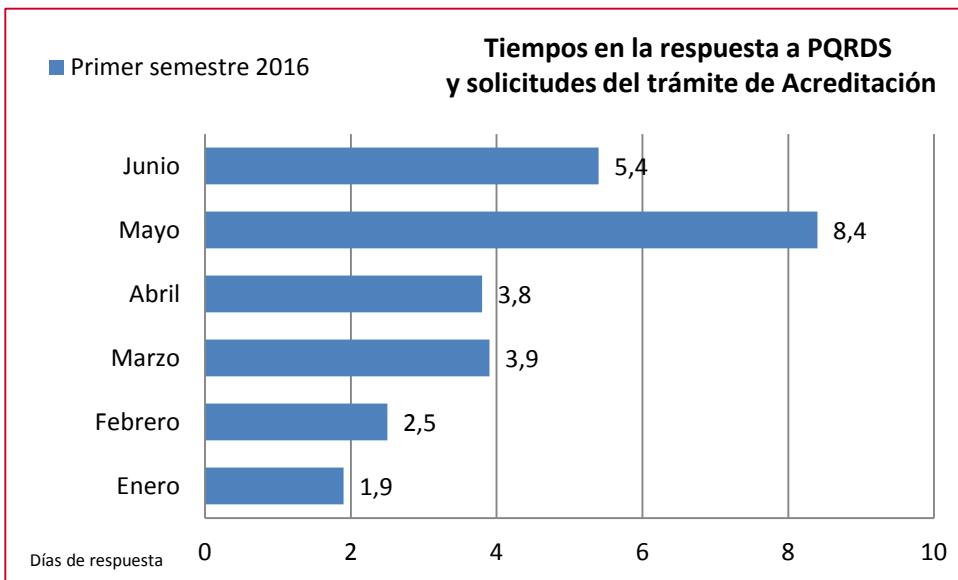
En el análisis realizado se observa que esta variación esta justificada en el cambio/actualización de la norma que regula el trámite (expedida en marzo de 2016) y en la distinción del trámite por acreditación nueva y por renovación de acreditación que sólo sucede al vencimiento de acto administrativo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





6. Satisfacción ciudadana





Es de notar que no todas las PQRDS son tramitadas en la oficina de atención al ciudadano, algunas de éstas son trasladadas a otras áreas de la entidad.

Teniendo en cuenta que el objetivo del procedimiento de atención al ciudadano de la Unidad es “Dar trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRDS recibidas de acuerdo a las disposiciones legales vigentes”

Contamos con un indicador de eficiencia que permite verificar el número de días en los cuales damos respuesta a las diferentes solicitudes.

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

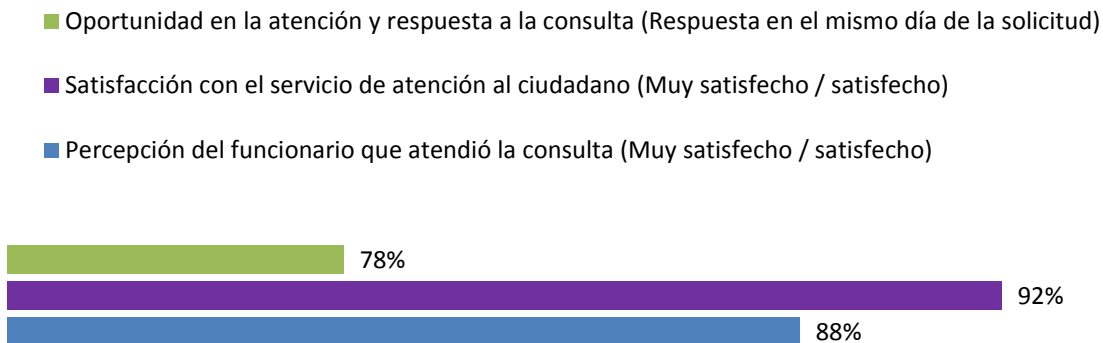


Para evaluar la percepción ciudadana respecto de la gestión de PQRDS, la Unidad cuenta con una encuesta de satisfacción que es aplicada a todos los canales de atención.

La encuesta incluye preguntas orientadas a evaluar:

- Percepción del funcionario que atendió la consulta
- Satisfacción con el servicio de atención al ciudadano
- Oportunidad en la atención y respuesta a la consulta
- Conocer cómo los ciudadanos se acercan a la Entidad

Satisfacción Ciudadana - primer semestre de 2016



Las mediciones de percepción de nuestros ciudadanos, primer semestre de 2016, muestran que el **92%** de ciudadanos que respondieron la encuesta está **muy satisfecho o satisfecho** con la atención brindada y el **88%** satisfecho o muy satisfecho respecto del funcionario que lo atendió.

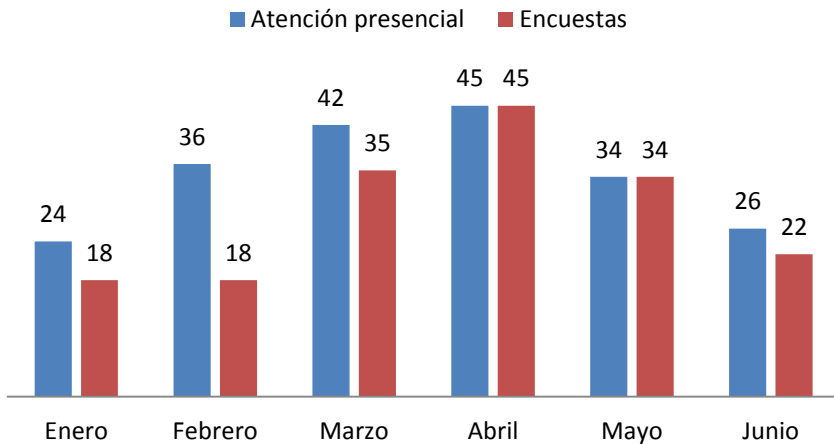
En el informe de satisfacción ciudadana del primer semestre de 2015 se observa un único indicador de satisfacción mostrado como 97% de usuarios satisfechos, sin embargo no está detallada la percepción de los ciudadanos con respecto a las categorías analizadas para 2016.

Es necesario, en la interpretación de datos, tener en cuenta:

- El porcentaje de cubrimiento de las encuestas
- La aplicación de formatos distintos (enero y febrero un formato; a partir de marzo formato nuevo)
- Aplicación de encuestas a canales de atención no presenciales a partir de marzo

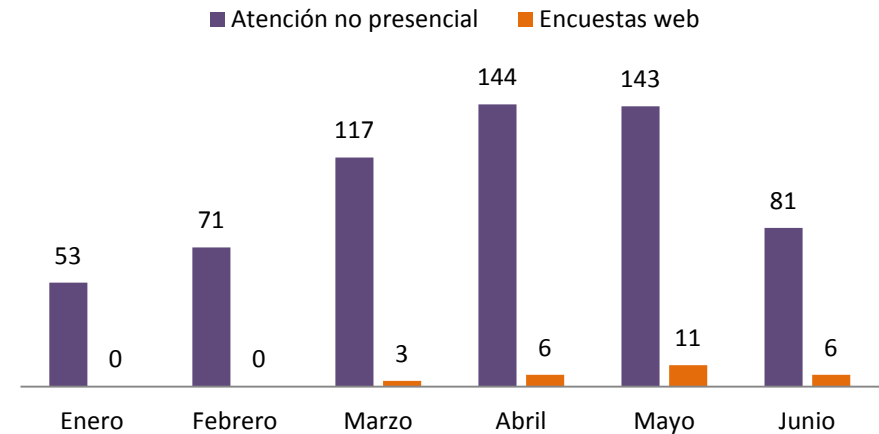
Encuesta de Satisfacción - canal presencial
(primer semestre 2016)

82%
encuestados



Encuesta de Satisfacción - canal no presencial
(primer semestre 2016)

4%
encuestados





**ORGANIZACIONES
SOLIDARIAS**



Gracias!

Información al ciudadano:

www.orgsolidarias.gov.co

atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co

Línea gratuita 018000122020

PBX 57 (1) 3275252 Ext. 301

