



# INFORME DE SERVICIO AL CIUDADANO

Medición de la Satisfacción Ciudadana, Gestión de Peticiones y Trámite



El empleo  
es de todos

UAEOS

Primer Semestre  
2020

**Tabla de contenido**

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>                                                 | <b>2</b>  |
| <b>OBJETIVO GENERAL DEL INFORME.....</b>                                 | <b>2</b>  |
| <b>SITUACIONES RELEVANTES OCURRIDAS EN EL SEMESTRE .....</b>             | <b>2</b>  |
| <b>OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA.....</b>                                  | <b>3</b>  |
| Peticiones .....                                                         | 3         |
| Trámite de acreditación .....                                            | 3         |
| <b>PETICIONES DEL PRIMER SEMESTRE DE 2020 .....</b>                      | <b>4</b>  |
| Canales de atención .....                                                | 4         |
| Tipos de peticiones .....                                                | 6         |
| Temas de consulta .....                                                  | 7         |
| <b>ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES .....</b>                           | <b>8</b>  |
| Comparativo 2018 al 2020 .....                                           | 8         |
| Peticiones de origen Bogotá D.C. ....                                    | 9         |
| Peticiones de origen Colombia sin Bogotá .....                           | 9         |
| <b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS .....</b>                                 | <b>11</b> |
| Tipo de persona .....                                                    | 11        |
| Peticionarios anónimos:.....                                             | 12        |
| Discriminación por sexo.....                                             | 12        |
| Personas jurídicas .....                                                 | 12        |
| Organizaciones del sector solidario que realizaron peticiones: .....     | 13        |
| Entidades Públicas que realizaron peticiones: .....                      | 13        |
| Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:..... | 13        |
| <b>TRAMITÉ DE ACREDITACIÓN.....</b>                                      | <b>14</b> |
| <b>PERCEPCIÓN CIUDADANA.....</b>                                         | <b>16</b> |
| De las peticiones .....                                                  | 16        |
| Del trámite de acreditación.....                                         | 16        |
| Recomendaciones recibidas de la ciudadanía.....                          | 17        |
| <b>TRASLADOS INTERNOS.....</b>                                           | <b>17</b> |

## INTRODUCCIÓN

La UAEOS - 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 satisfacción ciudadana y gestión de peticiones del primer semestre de 2020, respecto de la atención a los ciudadanos que hacen uso de nuestros servicios y trámites, a través de los diferentes canales que la entidad tiene a disposición de la ciudadanía, en general, realizados desde la Oficina de Servicio al Ciudadano – en adelante OSC.

## OBJETIVO GENERAL DEL INFORME

Presentar las estadísticas de la percepción de la atención al ciudadano por parte de la UAEOS, proveyendo información de la medición, un breve análisis, seguimiento, identificación de oportunidades de mejora, que apoye la toma de decisiones con respecto al servicio prestado en la gestión de peticiones en la OSC.

## SITUACIONES RELEVANTES OCURRIDAS EN EL SEMESTRE

Debido a la crisis sanitaria mundial desatada por el COVID – 19, y al decreto expedido por el Gobierno Nacional que obliga al distanciamiento físico, la atención de la entidad a la ciudadanía se limitó 100% a los canales de atención virtuales y/o no presenciales, a partir del segundo trimestre del año 2020.

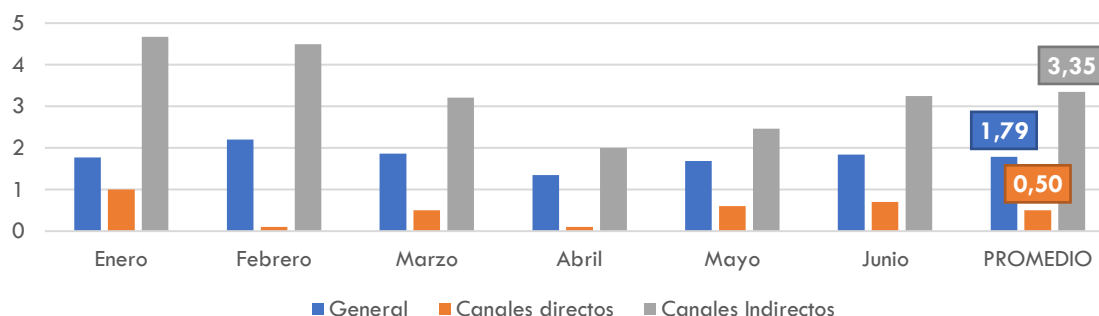
## OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

### Peticiones

Este indicador incluye las peticiones provenientes del procedimiento de gestión de peticiones de la OSC; su medición mensual, y como parámetro se estableció como meta de gestión interna (excepto aquellas peticiones que por términos legales tienen un plazo de respuesta inferior) dar respuesta en menos de 10 días. Es de anotar que no todas las Peticiones son tramitadas en la OSC, ya que algunas requieren de la competencia de otros grupos de la entidad.

Para la actual medición de la respuesta a peticiones, la UAEOS ha definido tres tipos de indicadores de oportunidad de respuesta, definidos así:

- General: Es el promedio general del tiempo de respuesta a todas las peticiones del mes.
- Canales directos: es el tiempo promedio de respuesta de los canales de atención directa (Personalizado, Telefónico y Chat).
- Canales indirectos: es el tiempo promedio de respuesta de los canales de atención indirecta (Correo electrónico, Correo postal, Aplicativo web y Redes sociales)

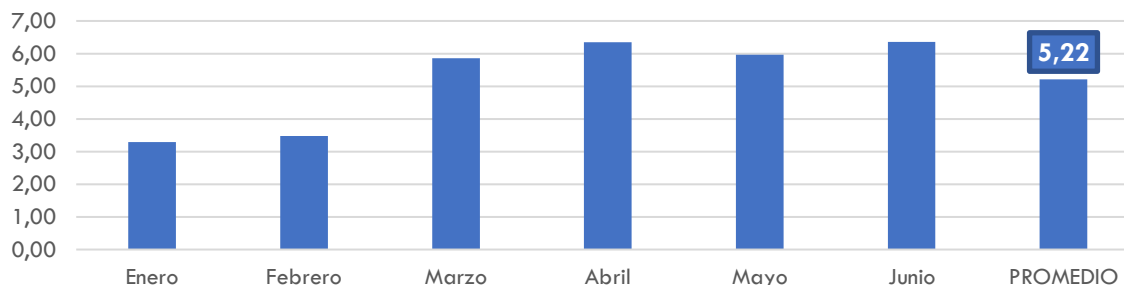


Gráfica 1. Días promedio en la respuesta a peticiones 2020

Se puede observar que los resultados obtenidos en el semestre muestran una tendencia positiva, presentando cifras consolidadas inferiores a los 3,5 días. Lo que significa que en promedio la respuesta a una petición recibida por la UAEOS se da (cifra promedio) en 1,79 días.

### Trámite de acreditación

Este indicador corresponde a los tiempos de respuesta de las solicitudes del trámite de acreditación de la UAEOS; como base para su medición mensual se estableció por norma dar respuesta en 10 días hábiles, según la resolución 110 de 2016 expedida por la UAEOS. Las cifras son las siguientes:

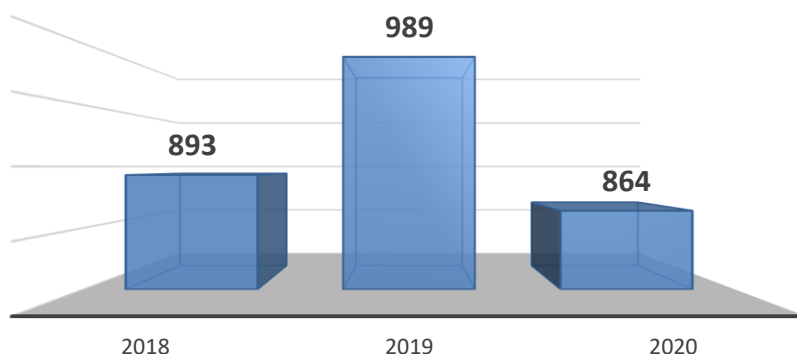


Gráfica 2. Días promedio en la respuesta a solicitudes de acreditación 2020

Se puede observar que los resultados obtenidos en el semestre muestran una tendencia positiva, presentando una cifra consolidada en promedio de 5,22 días para dar respuesta a la solicitud presentada.

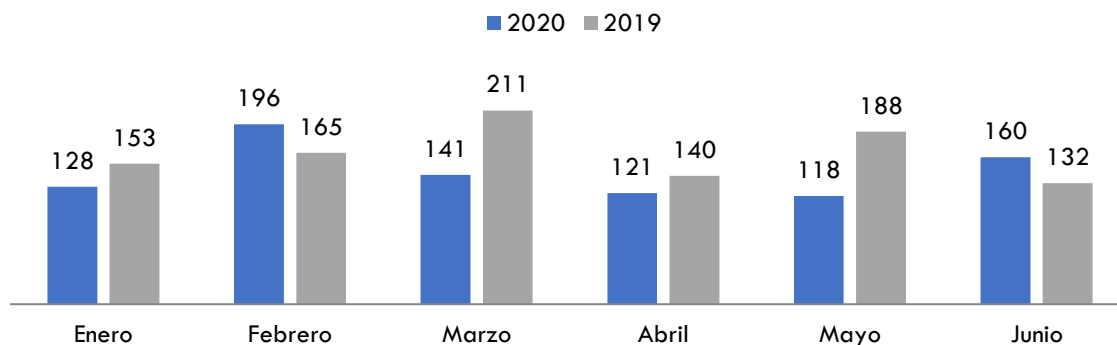
### PETICIONES DEL PRIMER SEMESTRE DE 2020

Para el primer semestre de 2020, en la OSC de la UAEOS, se gestionaron **864 PETICIONES**, **12.64% menos** que en el mismo periodo de 2019, en el que fueron **989**; siendo la cifra más baja de los últimos tres años para el mismo periodo, pudiendo influir en las cifras la situación de contingencia y distanciamiento físico que no ha permitido desde el 18 de marzo de 2020 realizar atención por el canal presencial, según se puede observar en la gráfica 3.



Gráfica 3. Peticiones primer semestre por año (2018-2020)

Realizando un comparativo mensual con el mismo periodo del año anterior 2019, se obtuvieron las siguientes cifras:



Gráfica 4. Peticiones Mensuales primer semestre 2020 y 2019

### Canales de atención

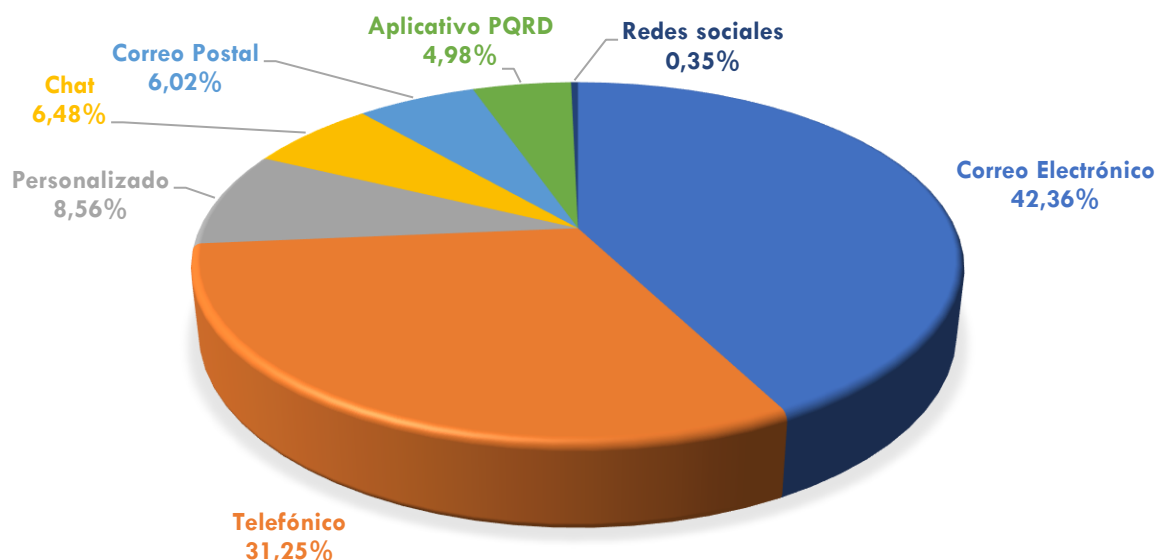
Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Las cifras obtenidas en el primer semestre de 2020, del uso por consulta, de nuestros canales de atención, se mostró así:

| Canales de Consulta | Total      |
|---------------------|------------|
| Correo Electrónico  | 366        |
| Telefónico          | 270        |
| Personalizado       | 74         |
| Chat                | 56         |
| Correo Postal       | 52         |
| Aplicativo PQRD     | 43         |
| Redes sociales      | 3          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>864</b> |

Tabla 1. Cantidad de Peticiones por Canal

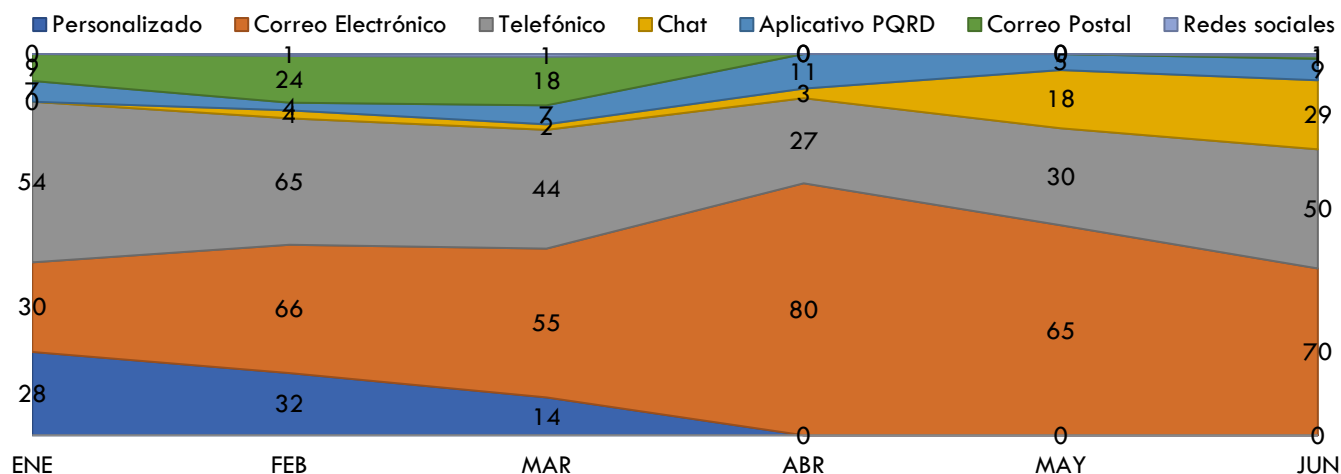
Revisando la participación porcentual de las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención, nos muestran la preferencia de la ciudadanía a consultarnos por ciertos canales. En las cifras correspondientes al primer semestre del 2020, se observa que la preferencia de la ciudadanía para la consulta o trámite de peticiones con la UAEOS es a través del canal “Correo Electrónico”, manteniendo la tendencia del mismo periodo anterior.



Gráfica 5. Participación por tipo de canal de consulta

En el segundo lugar de preferencia se encuentra el canal “Telefónico”, ubicándose por encima de los canales “Personalizado” y “Correo Postal”, quienes, en el periodo anterior, con una breve diferencia (que aún mantienen) se vieron relegados al tercer y cuarto puesto respectivamente, como se aprecia en la gráfica 5.

En una comparación mensual de las peticiones recibidas por nuestros diferentes canales de atención, se pueden observar las variaciones significativas en tres (3) de los canales.

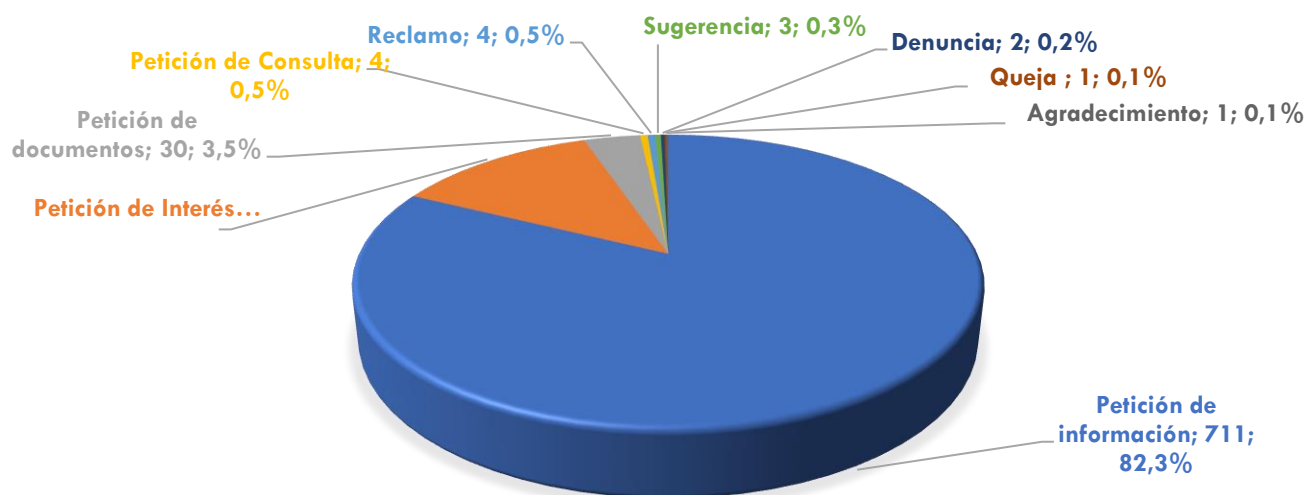


Gráfica 6. Comparativo de medios de consulta mensual

Se observa en la gráfica 6, la variación que tuvieron los canales “Personalizado” y “Correo Postal”, quienes dejan de ser consultados para el segundo trimestre del año, desde mediados del mes de marzo, derivado de la crisis sanitaria del COVID-19, en la cual se decreta la cuarentena y el aislamiento obligatorio, por el Gobierno Nacional, enfocándose en la atención por medios virtuales. Lo que se evidencia en el crecimiento de las consultas por los canales de “Correo Electrónico” y “Chat”.

### Tipos de peticiones

De las 864 peticiones del primer semestre de 2020, la más frecuente fue la solicitud de información, seguida de las peticiones de interés general.



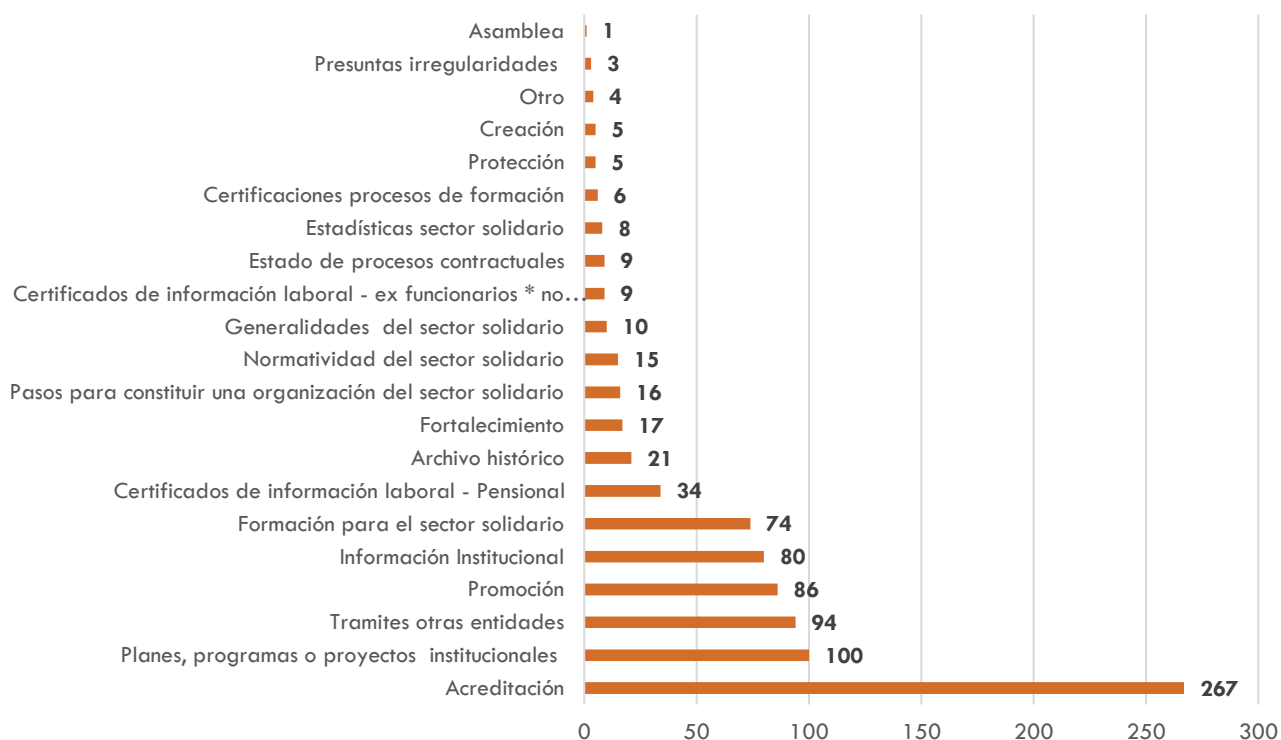
Gráfica 7. Participación acumulada por tipo de petición

Se destaca de las peticiones recibidas en el primer semestre del 2020, que los dos principales tipos de peticiones fueron: en primer lugar, la “Petición de información” (información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad) con el 82,3% de la participación total del semestre.

En segundo lugar se ubicó la “Petición de interés general” con el 12,5%, la cual aumentó en casi 10 unidades porcentuales, respecto al mismo periodo del año anterior que fue de 2,8%, esto probablemente jalado por inquietudes por la emergencia sanitaria por COVID-19 en donde las inquietudes recibidas no tienen que ver con el quehacer de la UAEOS, por una posible confusión en la ciudadanía, debido a que, en nuestro nombre aparece el concepto de “Solidario” y por ello nos preguntan sobre las ayudas y auxilios provenientes de las directrices presidenciales emitidas en el marco de la emergencia sanitaria, suelen ser preguntas como: ¿cómo obtener la ayuda solidaria, la ayuda humanitaria o el sueldo solidario?; o ¿cómo verificar si obtuvieron dichas ayudas?; esto también derivó el aumento de traslados externos por temas de competencia.

### Temas de consulta

El comportamiento en el primer semestre del 2020, fue el siguiente:



Gráfica 8. Discriminación por tema de consulta

Revisando las estadísticas por temas consultados, se observa que la participación por tema, que se ubica en primer lugar el tema de “Acreditación” con el 31% y en segundo lugar que es el tema de “Planes, programas o proyectos institucionales” que alcanza un 12% de participación general.

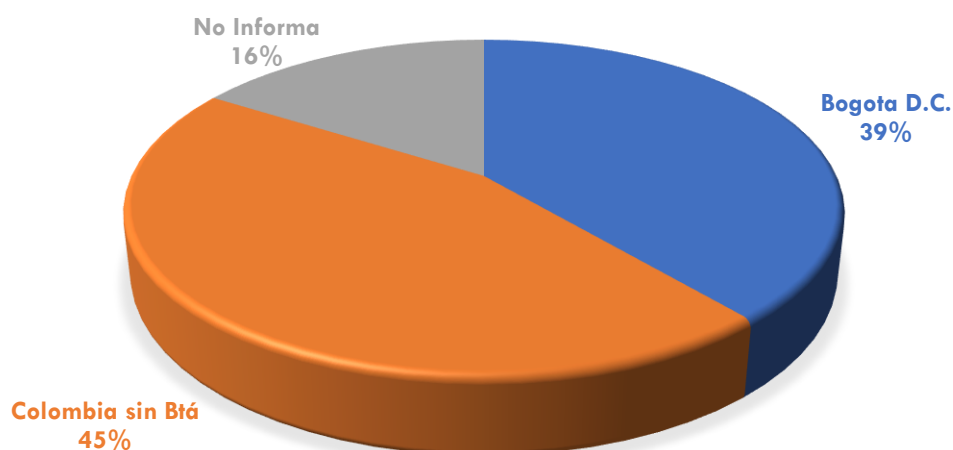
El tema “Tramites a otras entidades” ha tomado relevancia durante el segundo trimestre del año, debido a lo descrito con anterioridad de la contingencia COVID – 19 y la confusión generada por la palabra “Solidario” de la UAEOS, es por esto por lo que actualmente se ubica en el tercer lugar de la clasificación con un 11% de la participación total.

## ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Respecto a la procedencia de las peticiones, para el presente periodo se pudo observar un cambio en la tendencia presentada en el periodo inmediatamente anterior, esto por cuanto Bogotá dejó de ser el primer origen acumulado de las peticiones y las de Colombia como territorio nacional se convirtieron en el principal origen.

Es decir, actualmente nos han formulado más peticiones a nivel territorial que a nivel de Bogotá. Del total de las 864 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen fuera del Distrito Capital.

Se tienen, para el primer semestre de 2020, 390 peticiones provienen de Colombia sin contar a Bogotá, mientras que 335 peticiones provienen de Bogotá, la participación la podemos observar en la gráfica 9.

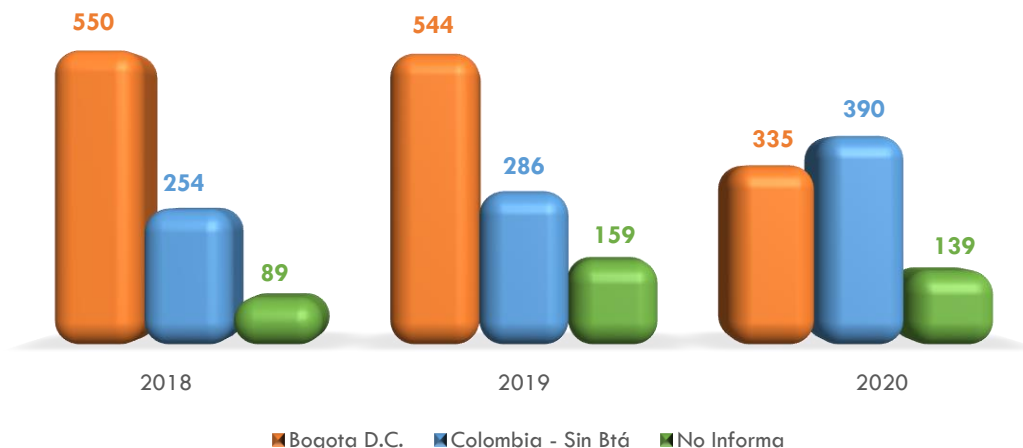


Gráfica 9. Caracterización de Usuarios por Origen

Para este primer semestre de 2020 se presenta el indicador de “No Informa”, correspondiente a aquellas peticiones que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia, siendo principalmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales y Chat). Manteniendo la participación promedio del 16% al igual que el mismo periodo del 2019.

## Comparativo 2018 al 2020

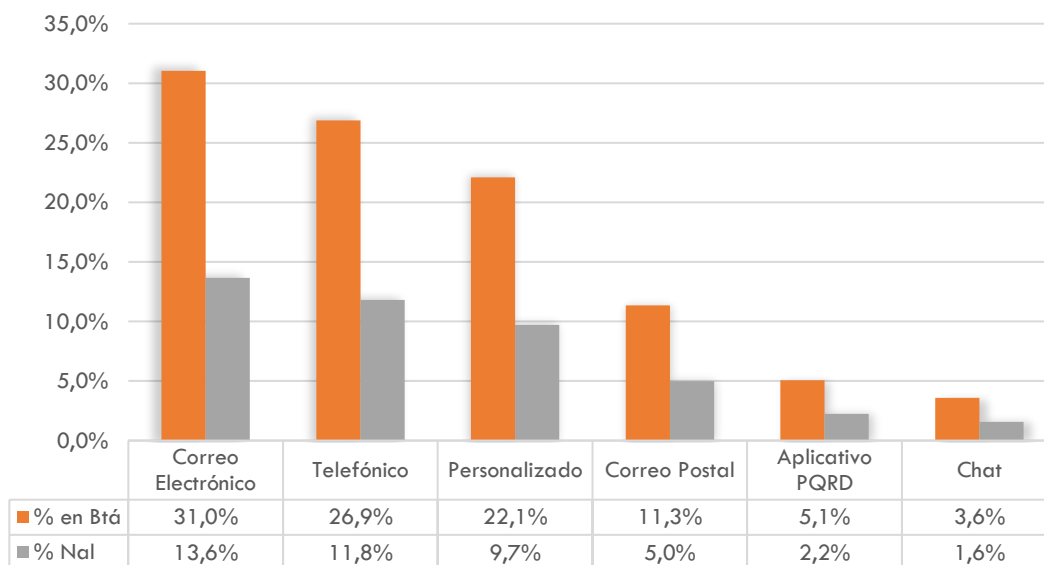
Respecto al periodo anterior del 2019 las cantidades de peticiones allegadas variaron de forma considerable respecto del origen para el 2020; por cuanto las peticiones de origen Bogotá disminuyeron en un 38,42%; mientras que las provenientes de Colombia sin Bogotá se aumentaron en un 36,36% para este año; en tanto que las que no informaron su origen también se redujeron en un 12,58%.



Gráfica 10. Comparativo peticiones origen Bogotá 2018-2020

### Peticiones de origen Bogotá D.C.

Para las peticiones provenientes de Bogotá se mantiene como el principal canal de consulta el de Correo Electrónico, relegando al segundo lugar al canal Telefónico y aparecen los canales de atención Aplicativo PQRD y Chat, con igual número de consultas en los dos últimos lugares. Se aclara que, en atención a la emergencia sanitaria, no se han recibido peticiones por los canales de atención Personalizado, ni Correo Postal, desde mediados del mes de marzo de 2020.

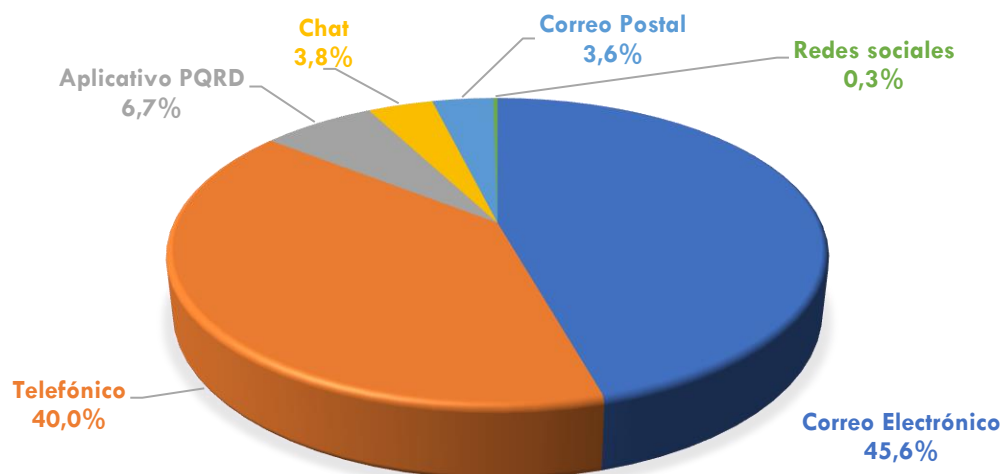


Gráfica 11. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

### Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

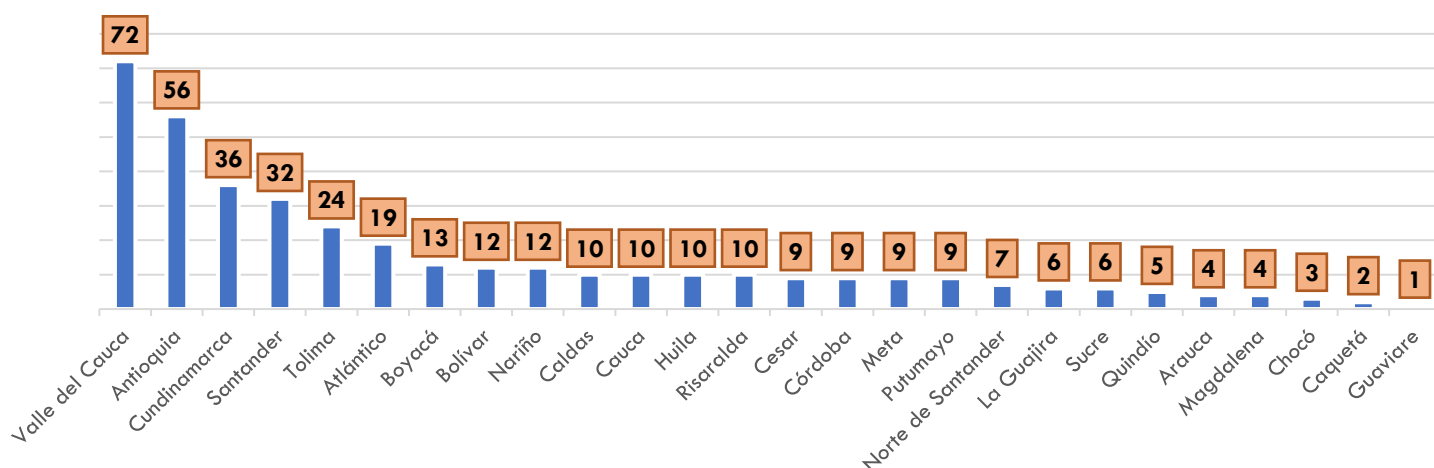
Respecto de las peticiones de Colombia sin la ciudad de Bogotá (390 peticiones), cabe resaltar que los dos canales más utilizados para realizar las peticiones, sumando el 85,6% del total de las

peticiones de este origen, fueron el Correo electrónico (178 peticiones) y el Telefónico (156 peticiones), el restante 14,6% se allegaron por el Aplicativo Web de PQRD (26 peticiones), Chat (15 peticiones), Correo Postal (14 peticiones) y Redes sociales (1 petición).



Gráfica 12. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, sin contar con la ciudad de Bogotá, se evidencia que los cinco principales departamentos que nos consultan son Valle del Cauca (Que ocupa nuevamente el primer lugar, al igual que el primer semestre del 2019) Antioquia quien ocupa el segundo lugar nuevamente, Cundinamarca, Santander y Tolima completan ese podio. Durante el semestre nos consultaron de 26 departamentos, fuera del Distrito.



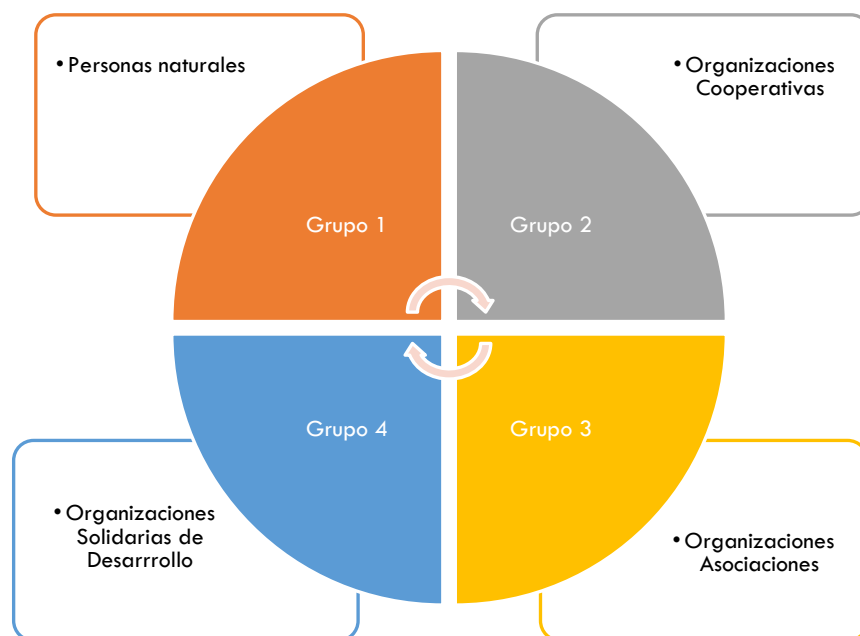
Gráfica 13. Peticiones origen resto de Colombia – por departamento

## 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 y ciudadanas 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.

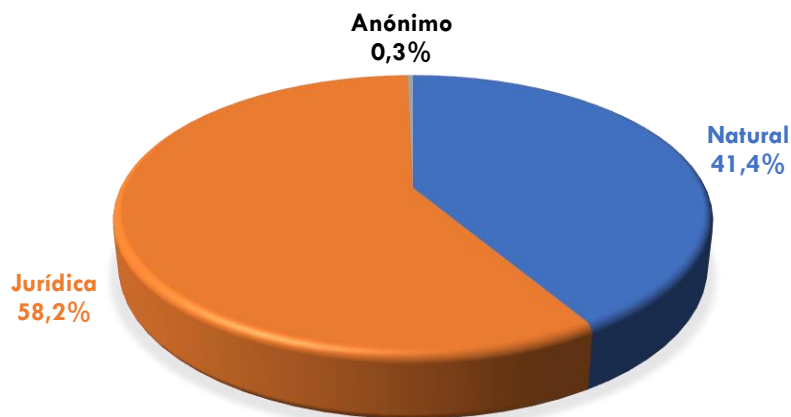
Como resultado de este ejercicio en la UAEOS en el 2019, se identifican para el ejercicio misional de la Unidad cuatro (4) grupos de usuarios, que se presentó como propuesta para pilotear en el 2020:



Gráfica 14. Caracterización de usuarios de la UAEOS

### Tipo de persona

En el ejercicio de caracterización de usuarios, se aclara que, del total de peticiones allegadas en el primer semestre de 2020, (864 peticiones) que corresponden a personas naturales y jurídicas, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la siguiente gráfica.



Gráfica 15. Clasificación por tipo de persona

#### Peticionarios anónimos:

Para el primer semestre del 2020 hubo tres (3) peticionarios anónimos, quienes realizaron peticiones mediante el correo electrónico, respecto del trámite de otras entidades de ayuda humanitaria e indemnización.

#### Discriminación por sexo

En el ejercicio de caracterización de usuarios, se aclara que del total de peticiones allegadas en el primer semestre de 2020, (864 peticiones) respecto sí la petición la eleva una mujer o un hombre, se obtuvieron las siguientes cifras:

| Discriminación de sexo | 864 |
|------------------------|-----|
| Hombres                | 500 |
| Mujeres                | 348 |
| No aplica              | 16  |

Tabla 2. Discriminación por sexo de los peticionarios

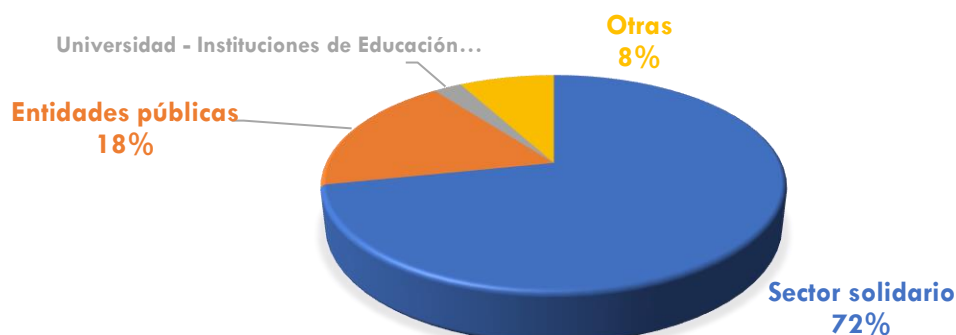
Observando los porcentajes de participación, se encontró que son de 58% para hombres y 40% para mujeres, evidenciando una leve disminución en el porcentaje de participación general de mujeres en dos puntos porcentuales, respecto al mismo periodo del año anterior.

La categoría “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. Para el primer semestre del 2020 fueron allegadas trece (13) peticiones directamente por personas jurídicas y tres (3) corresponden a la de peticionarios anónimos.

#### Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, corresponden a 503 para el primer semestre del 2020.

Se presenta el indicador de “Otras” con un total de 40 peticiones, que corresponden a diecinueve (19) peticiones de las organizaciones que no informaron que figura jurídica representaban, trece (13) entidades con ánimo de lucro, cinco (5) organizaciones que corresponden a organizaciones como sindicatos y pastorales religiosos y finalmente tres (3) que corresponden a organizaciones extranjeras.



Gráfica 16. Tipo de personas jurídicas

#### Organizaciones del sector solidario que realizaron peticiones:

Se puede evidenciar que las organizaciones pertenecientes a sector solidario son las que más nos consultan (361 peticiones), donde podemos discriminar las peticiones por organización de la siguiente forma:

| Tipo organización                             | Cant. |
|-----------------------------------------------|-------|
| Cooperativa                                   | 129   |
| Fundación                                     | 68    |
| Corporación                                   | 67    |
| Asociación                                    | 33    |
| Organización de 2 grado                       | 22    |
| Asociación Mutua                              | 14    |
| Fondo de empleados                            | 13    |
| Institución auxiliar de la economía solidaria | 5     |
| Organismo comunal                             | 5     |
| Organización de 3 grado                       | 3     |
| Precooperativa                                | 2     |

Tabla 3. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

#### Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Durante el primer semestre del 2020, las comunicaciones con otras entidades públicas fueron fluidas y hubo un total de 90 peticiones provenientes del sector público, para la UAEOS, siendo el segundo sector en participación de relacionamiento de personas jurídicas.

#### Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

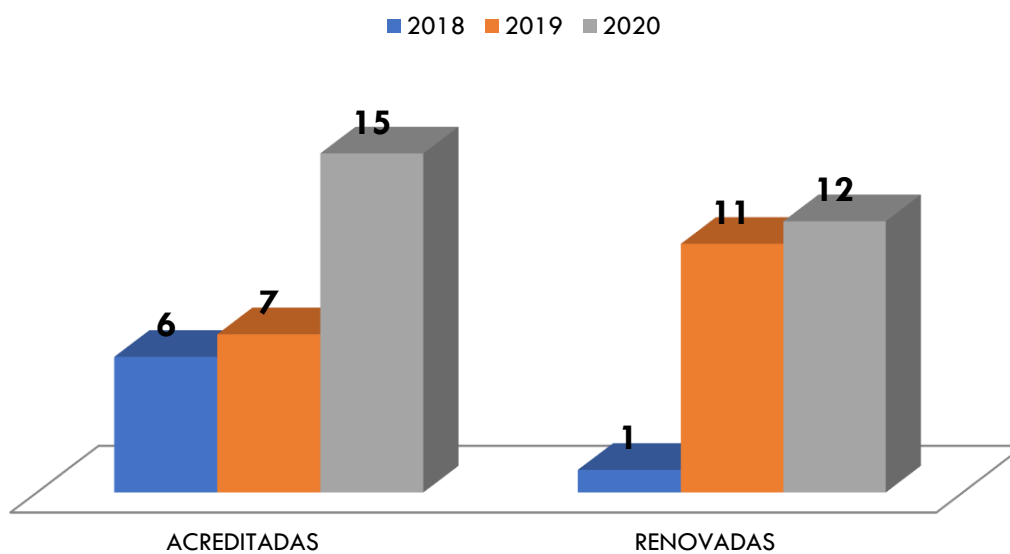
- Institución Educativa Adolfo María Jiménez
- Universidad La Gran Colombia
- Universidad de La Guajira
- CORPORACION UNIVERSITARIA LATINOAMERICANA- CUL
- Universidad Santo Tomás

- Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD
- Universidad Nacional de Colombia - Observatorio Colombiano para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos OCGIRS
- Corporación Unificada Nacional de Educación Superior
- INDESCO - Universidad Cooperativa de Colombia
- Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO

## TRAMITÉ DE ACREDITACIÓN

Se define como el proceso mediante el cual la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias acredita la pertinencia y calidad de los programas en educación solidaria, establecidos en la resolución 221 de 2007 y 110 de 2016, modificada parcialmente por la resolución 332 del 2017.

A continuación, se relaciona la cantidad de organizaciones que solicitaron acreditación y renovación durante el primer semestre del año 2020:

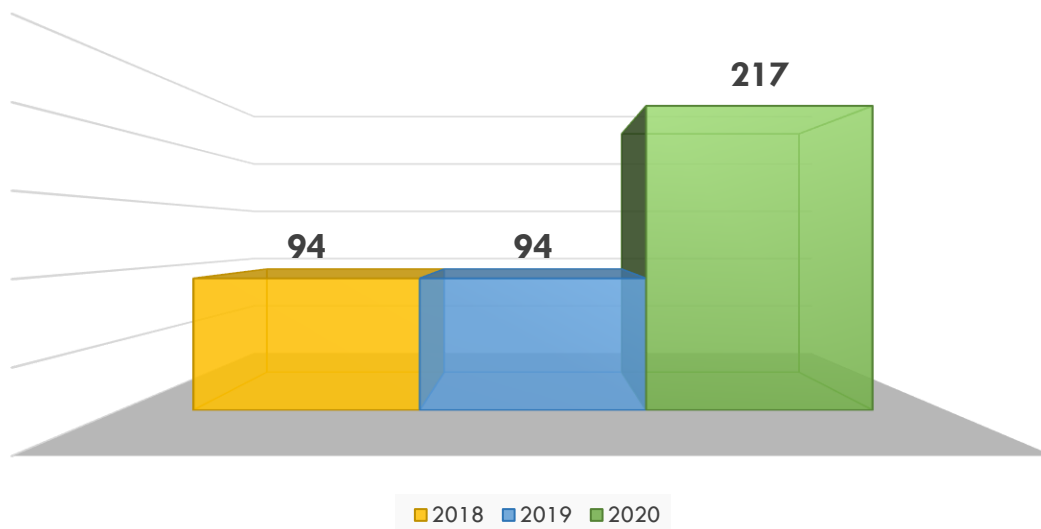


Gráfica 17. Comparativo trámite de acreditación 1er Semestre 2018-2020

En el primer semestre de 2020 la UAEOS ha emitido veinticinco (25) Actos Administrativos relacionados con el trámite de acreditación, de los cuales catorce (14) de ellos han sido nuevas resoluciones de acreditación, y once (11) han sido renovaciones de las mismas.

El aumento de nuevas acreditaciones está relacionado con la campaña que durante el año 2020 ha realizado la entidad para incrementar el número de organizaciones comprometidas con el proceso de formación. La renovación de acreditación sucede al vencimiento de acto administrativo inicial, teniendo también relevancia los vencimientos de las resoluciones de acreditación.

A continuación, se relaciona el total de solicitudes semestrales para la acreditación y renovación:



Gráfica 18. Solicitudes de Acreditación 2018-2020

A continuación, se relacionan el comparativo de solicitudes de acreditación por mes, de los últimos tres años en el primer semestre de año:

| Año  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total |
|------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| 2018 | 13    | 17      | 11    | 21    | 17   | 15    | 94    |
| 2019 | 4     | 19      | 22    | 26    | 11   | 12    | 94    |
| 2020 | 36    | 42      | 34    | 23    | 37   | 45    | 217   |

Tabla 4.Comparativo solicitudes de acreditación 2018-2020

Respecto a los periodos anteriores, en el primer semestre de 2020 se evidencia un incremento significativo en el número de solicitudes atendidas en cada mes, con excepción del mes de abril.

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, sigue trabajando, con el fin de mejorar la calidad de los procesos brindados por las entidades acreditadas y la oportunidad de respuesta acorde a los parámetros establecidos en la resolución 110 de 2016 y 332 del 2017.

Es importante informar señalar que la UAEOS continua el fortalecimiento la plataforma tecnológica para la realización del trámite de acreditación, el Sistema Integrado de Información de Acreditación – SIIA, el cual entró en funcionamiento en el año 2018.

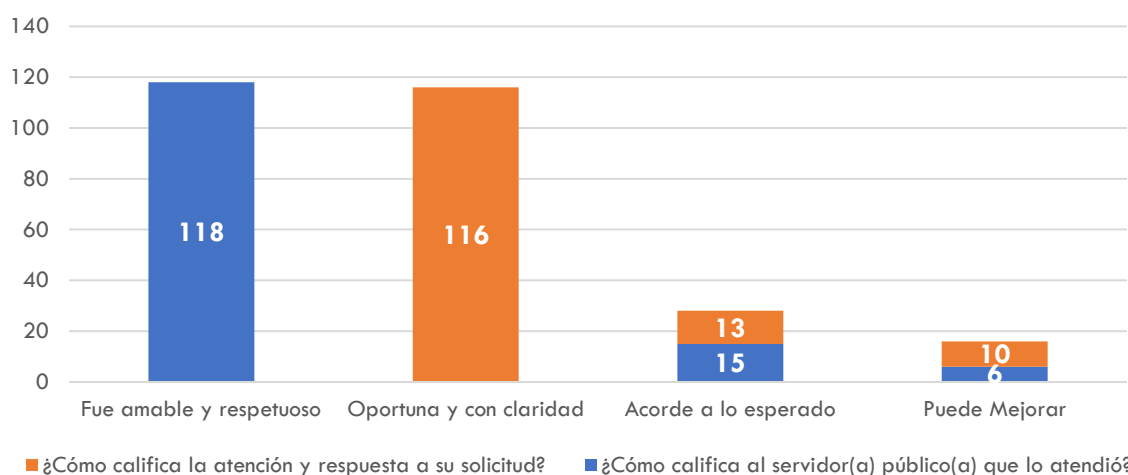
## PERCEPCIÓN CIUDADANA

### De las peticiones

Sobre la percepción ciudadana la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias estableció un procedimiento para la captura de la información, mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en la cual se realizan dos preguntas:

1. ¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?, para lo cual se propone la escala: Fue amable y respetuoso; Acorde a lo esperado; Puede mejorar
2. ¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?, para lo cual se propone la escala: Oportuna y con claridad; Acorde a lo esperado; Puede mejorar

Los resultados obtenidos son los siguientes:



Gráfica 20. Resultados aplicación encuesta de percepción

El número total de atenciones para el primer semestre de 2020 fue de 864, todas las cuales se les invitó a diligenciar encuesta digital, de las cuales se obtuvieron 139 respuestas, para una muestra del 16.09%, 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 84,89%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de muy buen servicio fue del 83,45%.

### Del trámite de acreditación

Durante el proceso de evaluación de acreditación recibimos la siguiente valoración del Dr. Luis Enrique Rangel Sepúlveda, Director Ejecutivo de Confecoop Oriente:

*“Sea esta la oportunidad de agradecer por el proceso que ustedes aplican de manera tan estricta, buscando lo mejor para el Sector de la Economía Solidaria, hace que al recibir esta acreditación la valoremos más y nos sintamos orgullosos de haberla podido recibir”*

## Recomendaciones recibidas de la ciudadanía

En los formatos de encuesta de satisfacción ciudadano, cuando se marca la opción “Puede mejorar”, aparece un campo predeterminado para registrar recomendaciones u observaciones; como resultado del análisis sobre comentarios recibidos en el primer semestre de 2020, se ha detectado como posibilidades de mejora:

- Emitir información precisa y clara sobre la inquietud de los ciudadanos
- Fortalecer el protocolo de atención telefónica para evitar distorsiones en la voz del(a) servidor(a) público que atiende el canal, así como la oportunidad en la atención

## TRASLADOS INTERNOS

La OSC tienen responsabilidad directa para dar respuestas a peticiones definidas como de complejidad básica y de conocimiento general de la competencia de la UAEOS; otras solicitudes que requieren una toma de decisión son trasladadas a diferentes dependencias de la UAEOS para su respuesta.



Grafica 18. Subtotal peticiones por Dirección

En las cifras y el gráfico se observa que la mayor cantidad de peticiones se resuelven en la Oficina de Servicio al Ciudadano, trasladando el 53% a las diferentes áreas al interior de la Unidad, donde resalta que la Dirección de Investigación y Planeación, con las inquietudes del trámite de acreditación y la Dirección de Desarrollo con las solicitudes de nuestra misionalidad; en segundo y tercer lugar en resolución de peticiones, con un 25% y 16% respectivamente.

| Dependencia              | Subtotal Grupo | %  | TOTAL, Dirección | %  |
|--------------------------|----------------|----|------------------|----|
| Dirección Nacional       | 9              | 1% | 9                | 1% |
| Oficina Asesora Jurídica | 34             | 4% | 34               | 4% |
| Oficina Control Interno  | 0              | 0% | 0                | 0% |
| Subdirección Nacional    | 2              | 0% | 63               | 7% |
| Grupo de Gestión Humana  | 41             | 5% |                  |    |

## INFORME DE SERVICIO AL CIUDADANO

|                                                          |            |             |            |             |
|----------------------------------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|
| Grupo de Gestión Administrativa                          | 14         | 2%          |            |             |
| Grupo de Gestión Financiera                              | 6          | 1%          |            |             |
| Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | 133        | 15%         | 134        | 16%         |
| Grupo de Desarrollo Asociativo                           | 0          | 0%          |            |             |
| Grupo de Emprendimiento Y Productividad                  | 0          | 0%          |            |             |
| Grupo de Atención Especial a Poblaciones                 | 0          | 0%          |            |             |
| Grupo de Sinergias Institucionales                       | 1          | 0%          |            |             |
| Dirección de Investigación y Planeación                  | 11         | 1%          | 216        | 25%         |
| Grupo Educación e Investigación                          | 198        | 23%         |            |             |
| Grupo de Comunicaciones y Prensa                         | 3          | 0%          |            |             |
| Grupo de Planeación y Estadística                        | 1          | 0%          |            |             |
| Grupo de TIC's                                           | 3          | 0%          |            |             |
| Oficina de Servicio Al Ciudadano - O.S.C.                | 408        | 47%         | 408        | 47%         |
| <b>TOTALES</b>                                           | <b>864</b> | <b>100%</b> | <b>864</b> | <b>100%</b> |

Tabla 7. Cifras de los traslados internos por área

*Fin del informe.*

**Para dudas, inquietudes o aportes al presente informe, favor escribir a**  
[atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)

**Preparado por:**

Rolfi Serrano Camelo - Profesional Universitario Equipo de Educación e Investigación  
 Oficina de servicio al Ciudadano - 13/07/2020

**Revisado por:**

Carolina Bonilla Cortés- Coordinadora Equipo de Educación e Investigación - 13/07/2020

**Aprobado por:**

Maribel Reyes Garzón / Directora Técnica Dirección de Investigación y Planeación - 15/07/2020

**Fecha de publicación:** 15/07/2020