



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
**ORGANIZACIONES
SOLIDARIAS**



VERSIÓN
02

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
01/12/2014

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE AÑO 2015

OFICINA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO BOGOTÁ, AÑO 2015

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE AÑO 2015





“Si trabajas sólo por dinero, nunca lo lograras, pero si te gusta lo que estás haciendo y siempre pones al cliente en primer lugar, el éxito será tuyo” . Ray Krock.

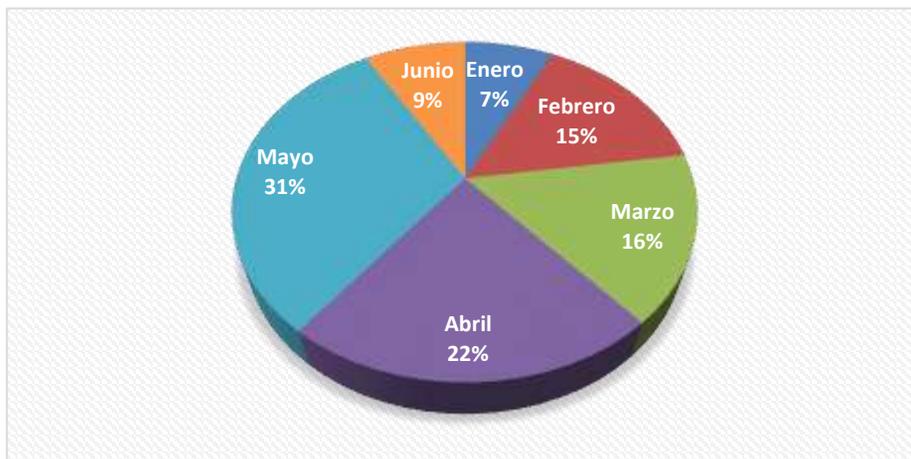


1. COMPORTAMIENTO DE PQRS

En el primer semestre del año 2015 se atendieron en total **755** solicitudes, corresponden a 155 ciudadanos asistentes a las ferias nacionales de atención al ciudadano y 600 ciudadanos atendidos directamente por la oficina de atención al ciudadano. A continuación se presenta el detalle por canal de atención, género, tipos de organización y temas de consulta.

Total consultas por mes

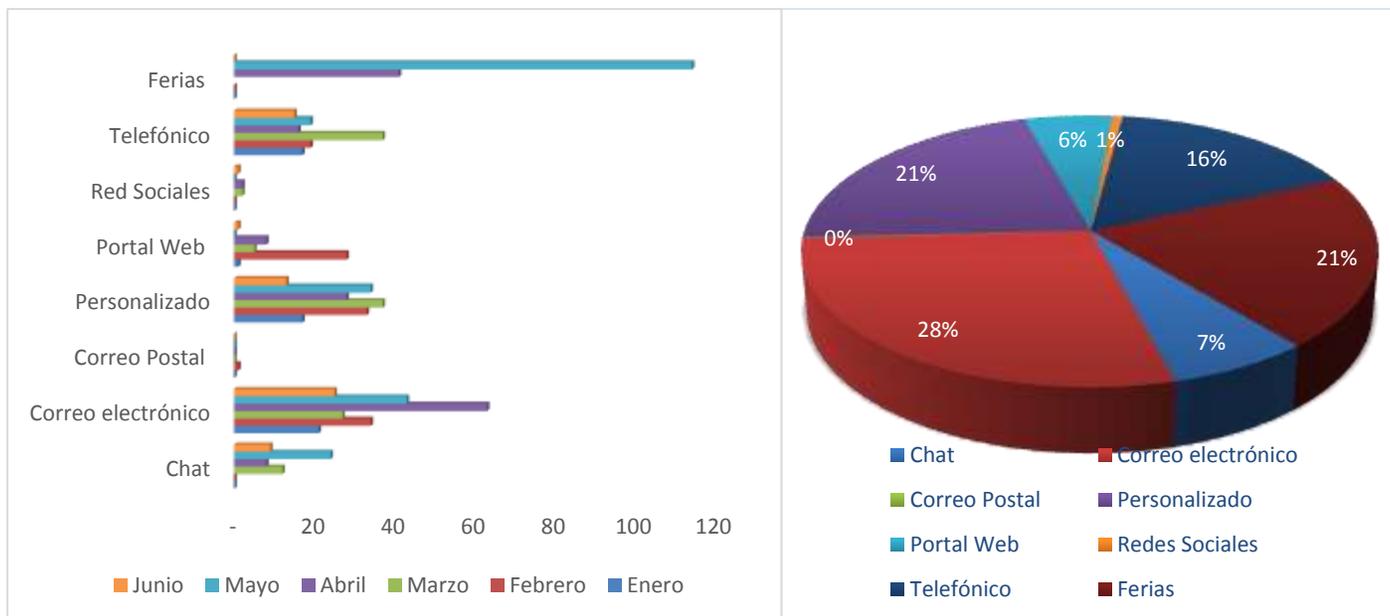
<i>Primer semestre 2015</i>	
Enero	56
Febrero	115
Marzo	120
Abril	166
Mayo	234
Junio	64
Total por mes	755



1.1 Consulta por mes y por canal de atención

MES	Chat	Correo electrónico	Correo Postal	Presencial oficina	Portal Web	Redes Sociales	Ferias	Telefónico	Total
Enero	0	21	0	17	1	0	0	17	56
Febrero	0	34	1	33	28	0	0	19	115
Marzo	12	27	0	37	5	2	0	37	120
Abril	8	63	0	28	8	2	41	16	166
Mayo	24	43	0	34	0	0	114	19	234
Junio	9	25	0	13	1	1	0	15	64
Total	53	213	1	162	43	5	155	123	755





Se puede evidenciar que la mayor concentración de la atención al ciudadano se realiza por medio del canal de atención correo electrónico con un 28%, toda vez, que es un medio disponible de acceso oportuno y fácil para los ciudadanos, si a esto se le adiciona la atención por el aplicativo dispuesto en el portal web con un 6%, se puede afirmar que la mayor parte de la atención al ciudadano se realiza por medios electrónicos con un 34%.

Es relevante la participación en ferias nacionales de atención al ciudadano, que si bien es una atención personalizada, el medio varía dado que el ciudadano no se traslada a la oficina de la entidad. La atención por ferias equivale al 21 % del total de solicitudes atendidas por todos los canales de atención durante el primer semestre del año 2015, de igual forma la atención por canal personalizado corresponde también al 21%. Y la telefónica corresponde al 16%.

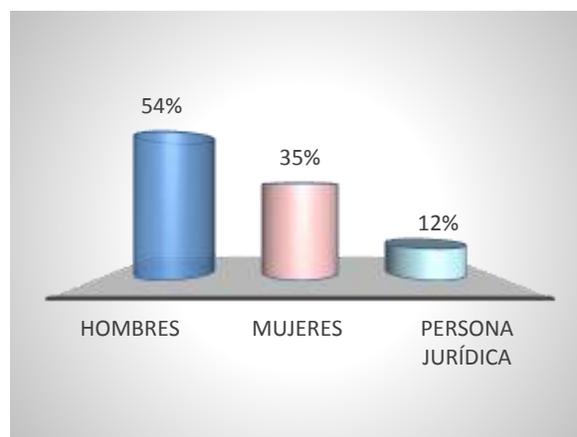
Las ferias son entonces una estrategia tanto de atención como de posicionamiento de la Unidad en el desarrollo de su labor misional.



1.2 Consulta por género

La tendencia en la forma de consulta se ha mantenido mostrando que persiste como género predominante en la consulta el masculino, que para el primer semestre del año 2015 representa el 54% del total de consultas, frente a un 35% de participación de mujeres sobre el total de solicitudes efectuadas durante este periodo.

<i>Participación por género en la consulta</i>	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Personas Jurídicas</i>
<i>Enero</i>	28	18	10
<i>Febrero</i>	74	39	2
<i>Marzo</i>	60	43	17
<i>Abril</i>	67	57	1
<i>Mayo</i>	60	43	17
<i>Junio</i>	32	10	22
<i>Total por mes</i>	321	210	69



1.3 Consulta por tipos de organización

Durante el primer semestre del año 2015, diferentes tipos de organizaciones y/o personas naturales consultaron la entidad. Principalmente, se trata de organizaciones que hacen parte de la economía solidaria en cada una de sus categorías (entiéndase organizaciones de economía solidaria – OES; y organizaciones solidarias de desarrollo – OSD), así mismo, otros tipos de organizaciones como entidades públicas, privadas, universidades y/o personas naturales. Y temas relacionados con la unidad Administrativa Especial de Organizaciones solidarias.

<i>Tipo organización</i>	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
<i>Asociación</i>	1	2	4	2	6	2	17	6%
<i>Asociación mutual</i>	0	0	0	0	4	5	9	3%
<i>Cooperativa</i>	8	13	4	2	12	10	49	16%
<i>Cooperativa con sección de ahorro y crédito</i>	2	0	0	0	1	1	4	1%
<i>Cooperativa de trabajo asociado</i>	2	1	0	0	2	0	5	2%
<i>Cooperativa Esp. En Transporte</i>	0	2	0	1	1	1	5	2%
<i>Cooperativa Integral</i>	0	0	2	0	0	0	2	1%
<i>Cooperativa Multiactiva</i>	0	1	4	2	1	0	8	3%
<i>Corporación</i>	3	2	3	5	6	2	21	7%
<i>Entidades con ánimo de lucro</i>	4	11	4	0	1	0	20	7%
<i>Extranjera</i>	1	0	0	0	0	0	1	0%
<i>Fondo de empleados</i>	6	1	2	3	4	7	23	8%



<i>Fundación</i>	0	7	6	8	5	8	34	11%
<i>Organización de 2 grado</i>	0	0	0	0	0	0	0	0%
<i>Organización de 3 grado</i>	0	1	0	0	0	0	1	0%
<i>Precooperativa</i>	1	0	0	0	4	0	5	2%
<i>Precooperativa de trabajo asociado</i>	0	0	0	0	1	0	1	0%
<i>Publica</i>	2	7	5	2	1	2	19	6%
<i>Tramites otras entidades</i>	1	0	0	0	0	0	1	0%
<i>Voluntariado</i>	0	0	0	0	20	4	24	8%
<i>Universidad</i>	0	1	2	7	4	1	15	5%
<i>Organismos comunales</i>	2	0	0	0	1	1	4	1%
<i>APC</i>	0	0	0	0	1	1	2	1%
Total	53	50	36	32	80	49	299	

Número de consultas que los ciudadanos hicieron a la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias durante el primer semestre del año 2015:

<i>Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias</i>	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
	20	1	0	0	5	4	30	10%

A continuación, en las siguientes tablas, se muestra el comportamiento de las consultas por tipo de organización, dividiendo en tres grupos las solicitudes tramitadas, a saber: Organizaciones de Economía Solidaria; Organizaciones de Desarrollo Solidario; Otras organizaciones que realizaron consultas.

- **Grupo Organizaciones de Economía Solidaria - OES**

El número total de solicitudes tramitadas para el grupo de organizaciones de economía solidaria es de 114 solicitudes, tal y como se puede observar de manera detallada en la siguiente tabla. Dichas solicitudes corresponden especialmente a fomento, fortalecimiento, revisión de estatutos, asambleas, normatividad, vigilancia y control de cooperativas, fondos de empleados, asociaciones mutuales y administradoras públicas cooperativas, representan el 38% del total de solicitadas para el grupo de OES.

<i>OES</i>	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
<i>Asociación mutual</i>	0	0	0	0	4	5	9	3%
<i>Cooperativa</i>	8	13	4	2	12	10	49	16%
<i>Cooperativa con sección de ahorro y crédito</i>	2	0	0	0	1	1	4	1%
<i>Cooperativa de trabajo asociado</i>	2	1	0	0	2	0	5	2%



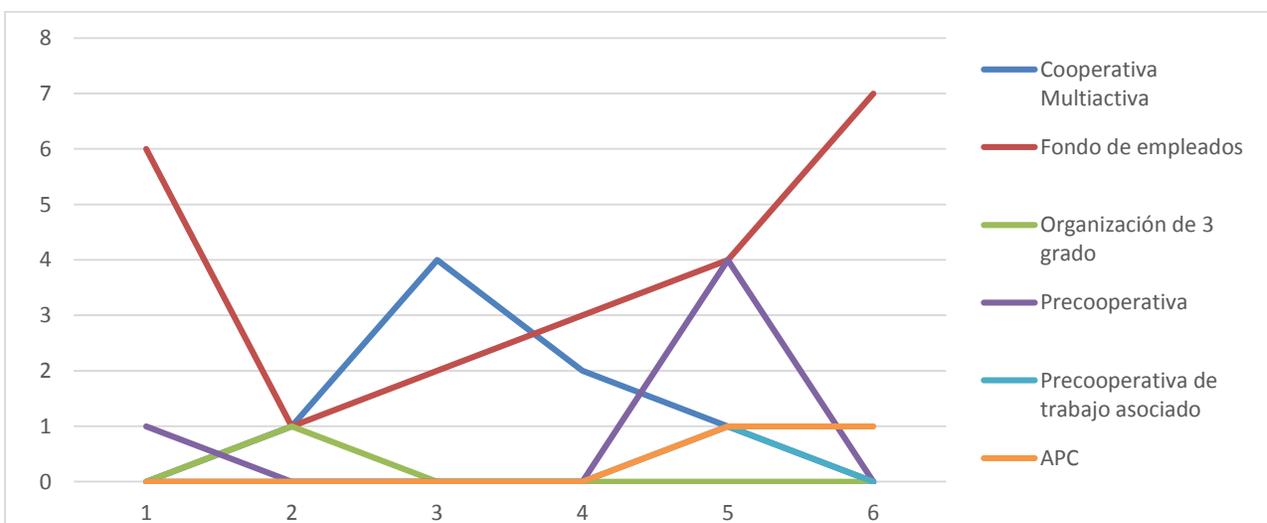
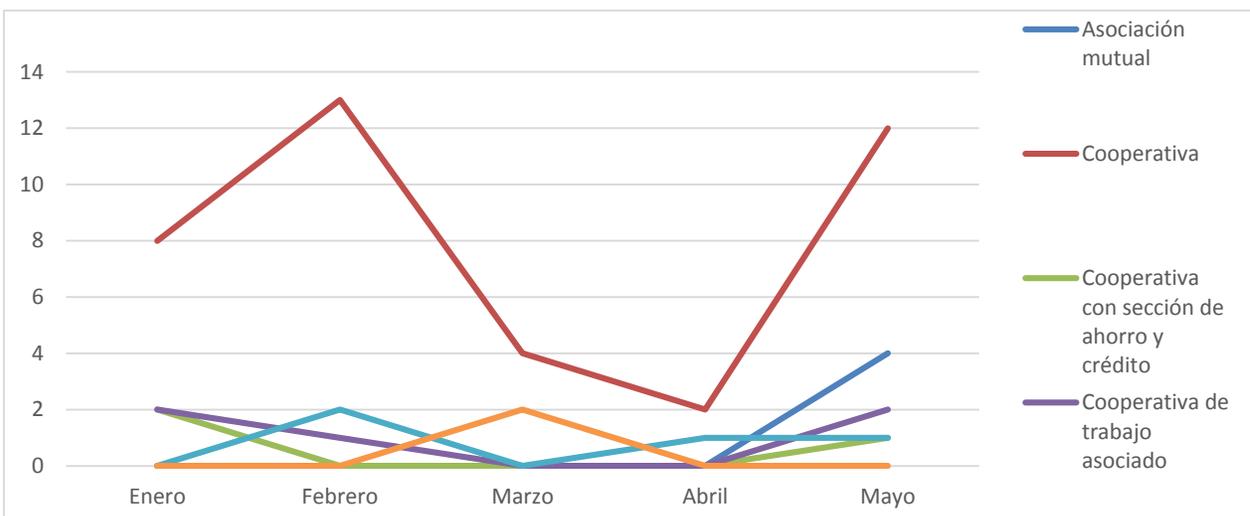


VERSIÓN
02

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
01/12/2014

Cooperativa Esp. En Transporte	0	2	0	1	1	1	5	2%
Cooperativa Integral	0	0	2	0	0	0	2	1%
Cooperativa Multiactiva	0	1	4	2	1	0	8	3%
Fondo de empleados	6	1	2	3	4	7	23	8%
Organización de 3 grado	0	1	0	0	0	0	1	0%
Precooperativa	1	0	0	0	4	0	5	2%
Precooperativa de trabajo asociado	0	0	0	0	1	0	1	0%
APC	0	0	0	0	1	1	2	1%

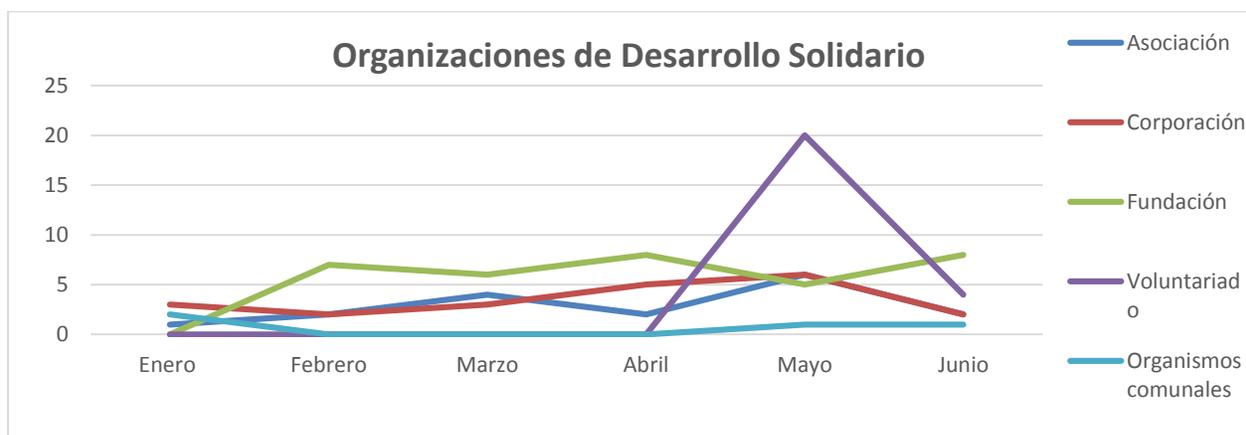




- **Grupo Organizaciones de Desarrollo Solidario - ODS**

Durante el primer semestre del año 2015 la Oficina de Atención al Ciudadano tramito 100 solicitudes de las Organizaciones de Desarrollo Solidario que especialmente están relacionadas con asociaciones, corporaciones, fundaciones, voluntariado y organismos comunales, se puede observar que es el 33% del total de solicitudes que correspondieron a este tipo de organización, con gran fluctuación mensual y sin mantener constantes o picos altos de solicitudes durante el semestre.

OSD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Asociación	1	2	4	2	6	2	17	6%
Corporación	3	2	3	5	6	2	21	7%
Fundación	0	7	6	8	5	8	34	11%
Voluntariado	0	0	0	0	20	4	24	8%
Organismos comunales	2	0	0	0	1	1	4	1%



- **Grupo de otras organizaciones o personas naturales que realizaron consultas**

Se detalla a continuación, otras tipologías de organizaciones o personas naturales que en el primer semestre del año 2015 realizaron solicitudes a la entidad, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad y que la Oficina de Atención al Ciudadano atendió durante este periodo. Las organizaciones referidas son entidades con ánimo de lucro u organizaciones que hacen parte del sector privado; instituciones privadas y/o públicas extranjeras; consultas que allegaron a la entidad pero que no son de competencia legal; entidades con ánimo de lucro, personas del extranjero, universidades; y finalmente, entidades públicas de orden nacional, departamental o municipal que realizaron consultas o solicitudes a la entidad.





OTRAS ORGANIZACIONES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Entidades con ánimo de lucro	4	11	4	0	1	0	20	7%
Extranjera	1	0	0	0	0	0	1	0%
Publica	2	7	5	2	1	2	19	6%
Tramites otras entidades	1	0	0	0	0	0	1	0%
Universidad	0	1	2	7	4	1	15	5%
Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias	20	1	0	0	5	4	30	10%



Como se puede evidenciar, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias fue el que tuvo el mayor número de consultas durante el primer semestre del año 2015. En segunda





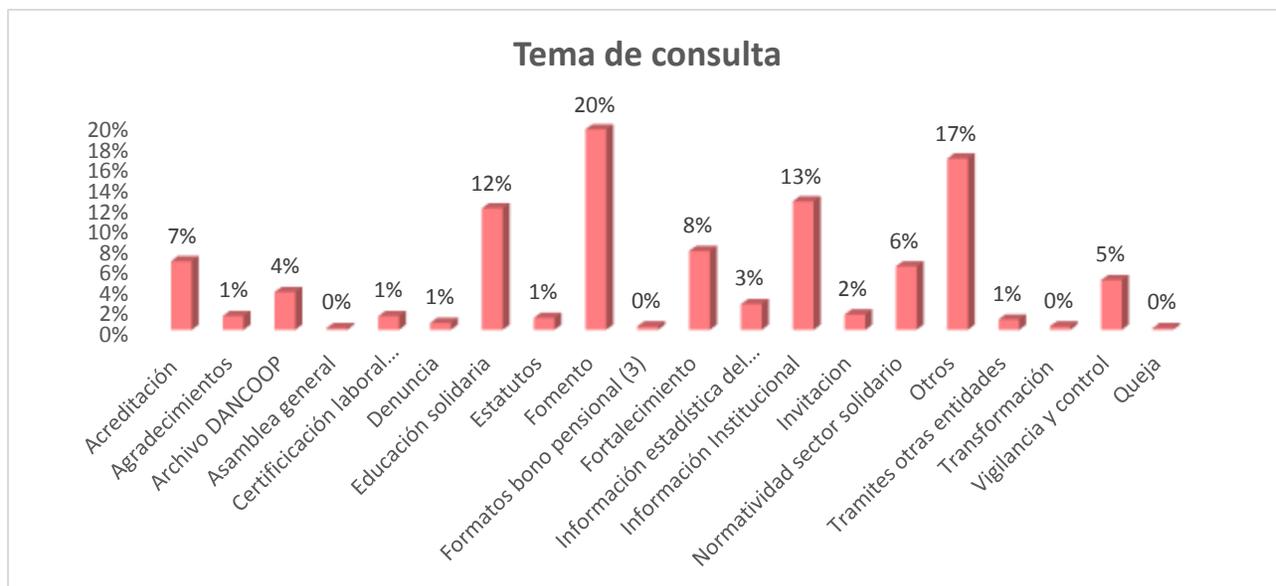
medida, las consultas sobre entidades con ánimo de lucro, son el subgrupo con mayor número de solicitudes durante este periodo.

1.4 Temas de consulta de las PQRS

Con el propósito de dar a conocer cuáles son los temas de consulta que se tramitaron en la oficina de atención al ciudadano durante este periodo, se presenta la información organizada por mes.

<i>Tema de consulta</i>	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
<i>Acreditación</i>	7	3	10	7	8	5	40	7%
<i>Agradecimientos</i>	0	5	0	3	0	0	8	1%
<i>Archivo DANCOOP</i>	3	5	6	5	1	2	22	4%
<i>Asamblea general</i>	0	0	1	0	0	0	1	0%
<i>Certificación laboral exfuncionarios</i>	0	4	2	2	0	0	8	1%
<i>Denuncia</i>	0	0	4	0	0	0	4	1%
<i>Educación solidaria</i>	2	19	13	16	15	6	71	12%
<i>Estatutos</i>	0	1	1	4	0	1	7	1%
<i>Fomento</i>	15	18	33	15	27	9	117	20%
<i>Formatos bono pensional (3)</i>	1	0	0	0	1	0	2	0%
<i>Fortalecimiento</i>	1	12	8	13	9	3	46	8%
<i>Información estadística del sector</i>	2	0	7	2	3	1	15	3%
<i>Información Institucional</i>	19	28	7	7	9	5	75	13%
<i>Invitación</i>	0	0	6	0	2	1	9	2%
<i>Normatividad sector solidario</i>	2	9	13	5	2	6	37	6%
<i>Otros</i>	0	0	6	39	36	19	100	17%
<i>Tramites otras entidades</i>	1	0	2	1	2	0	6	1%
<i>Transformación</i>	0	0	0	0	0	2	2	0%
<i>Vigilancia y control</i>	3	11	1	6	5	3	29	5%
<i>Queja</i>	0	0	0	0	0	1	1	0%
Total	56	115	120	125	120	64	600	100%





De acuerdo a la gráfica anterior se puede evidenciar que para el primer semestre del año 2015, los temas de mayor consulta ciudadana se referenciaron a fomento, información institucional, educación solidaria y otros, lo cual representa el 62% del total de solicitudes realizadas en este periodo. Y le siguen diversos temas de consulta que representan el 38% restante.

- **Temas misionales de la entidad**

Se resalta que los temas de fomento, información institucional, educación solidaria y otros corresponden al 62% del total de PQRS durante el primer semestre del año 2015, cabe mencionar que en cuanto al fomento de organizaciones solidarias, la entidad se ha hecho visible a nivel nacional y que así son muchos los ciudadanos que acceden a nuestros servicios a través de los diferentes canales de atención que tenemos disponibles para que reciban por parte de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias asesoría para la creación de organizaciones solidarias.

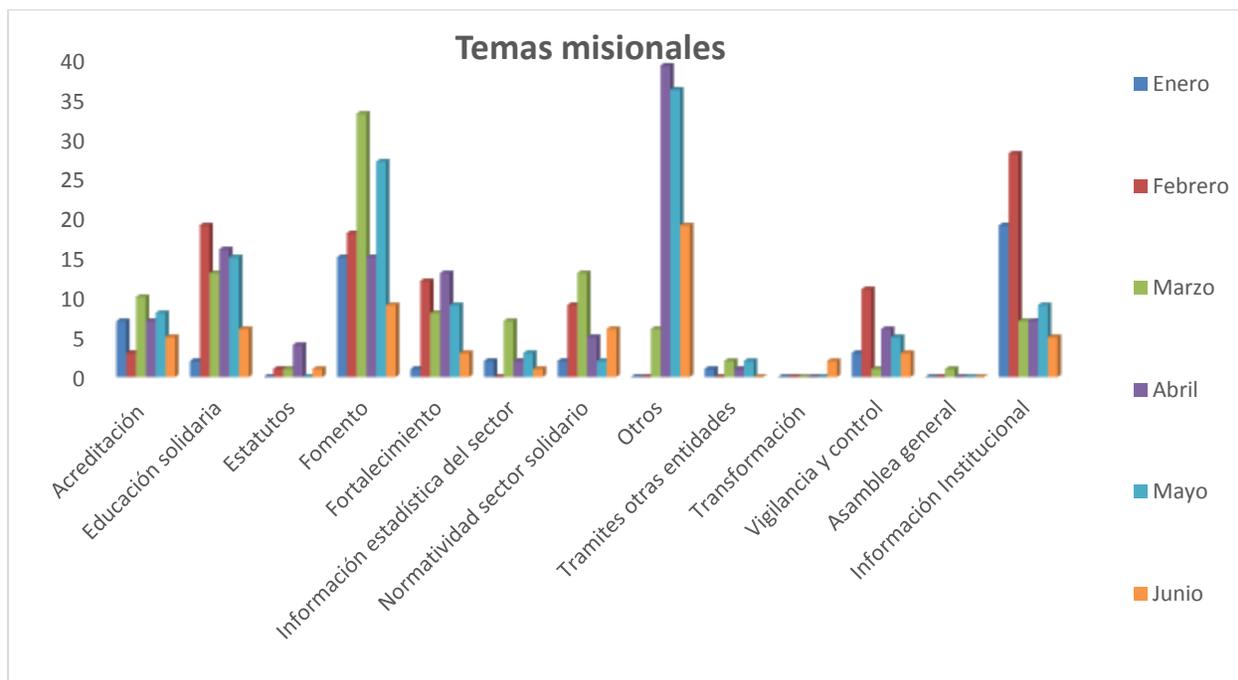
Así mismo, se evidencia que durante el primer semestre del año 2015, los ciudadanos consultaron otros temas misionales referidos especialmente sobre el fortalecimiento de organizaciones, trámite de acreditación, normatividad del sector solidario, vigilancia y control de organizaciones, y el archivo de Dancoop.

Tema de consulta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Acreditación	7	3	10	7	8	5	40	7%
Educación solidaria	2	19	13	16	15	6	71	12%
Estatutos	0	1	1	4	0	1	7	1%
Fomento	15	18	33	15	27	9	117	20%





Fortalecimiento	1	12	8	13	9	3	46	8%
Información estadística del sector	2	0	7	2	3	1	15	3%
Normatividad sector solidario	2	9	13	5	2	6	37	6%
Otros	0	0	6	39	36	19	100	17%
Tramites otras entidades	1	0	2	1	2	0	6	1%
Transformación	0	0	0	0	0	2	2	0%
Vigilancia y control	3	11	1	6	5	3	29	5%
Asamblea general	0	0	1	0	0	0	1	0%
Información Institucional	19	28	7	7	9	5	75	13%
Total	52	101	102	115	116	60	546	91%



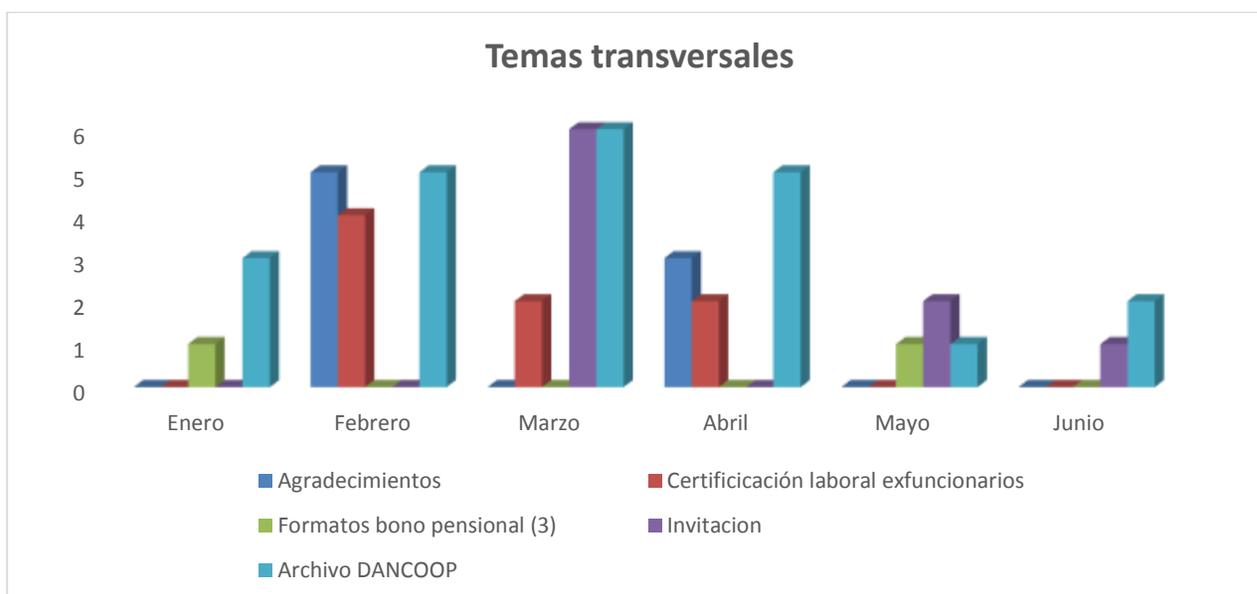
• Temas transversales

Los temas transversales que realizaron los ciudadanos corresponden a temáticas institucionales internas, la oficina de atención al ciudadano destaca que las solicitudes de documentación o información del archivo de DANCOOP se mantienen constantes y en cada mes existe al menos una solicitud en este sentido, siendo el 4% del total de solicitudes que efectuaron durante el primer semestre del año 2015. Por otra parte, el 2% corresponde a invitaciones y el 1% a las certificaciones laborales de exfuncionarios.





<i>Tema de consulta</i>	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
<i>Agradecimientos</i>	0	5	0	3	0	0	8	1%
<i>Certificación laboral exfuncionarios</i>	0	4	2	2	0	0	8	1%
<i>Formatos bono pensional (3)</i>	1	0	0	0	1	0	2	0%
<i>Invitación</i>	0	0	6	0	2	1	9	2%
<i>Archivo DANCOOP</i>	3	5	6	5	1	2	22	4%



2. RELACIÓN DE DENUNCIAS

Durante el primer semestre del año 2015 se dio trámite a 4 denuncias y un servicio no conforme de una herramienta educativa, en el mes de marzo se recibieron 4 denuncias relacionadas con la orientación del trámite para poner en conocimiento acciones indebidas de entidades solidarias y en junio se recibió un correo electrónico de un servicio no conforme relacionado con la herramienta My.coop Colombia.

En lo referente al Buzón de Sugerencias no se encontró ningún hallazgo.





3. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Durante el primer semestre 2015 la entidad participo en dos ferias nacionales de servicio al ciudadano organizadas por el Departamento Nacional de Planeación –DNP, se atendieron 155 ciudadanos en el marco de estos encuentros:

<i>Ciudad /Departamento</i>	<i>Personas atendidas</i>
Turbo - Antioquía	41
Pitalito - Huila	114

4. TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRS

<i>MES</i>	<i>Promedio de respuesta</i>
Enero	8,79
Febrero	6,84
Marzo	2,64
Abril	17,91
Mayo	9,24
Junio	7,16
Promedio	8,76



Durante el primer semestre del año 2015, se procesaron solicitudes con un promedio de respuesta de 8,76 días hábiles. Se evidencia un alto porcentaje en el tiempo de respuesta durante el mes de abril debido a que en ese mes se recibieron muchas consultas para la convocatoria de voluntariado.

5. PUBLICACIONES

Durante el primer semestre del año 2015 se hizo entrega de 6.862 publicaciones.





UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
**ORGANIZACIONES
SOLIDARIAS**



VERSIÓN
02

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
01/12/2014

Cordialmente,

Firmado en original
Diana Jimena Pulido Tovar
Profesional Grupo de Educación e Investigación

Vo. Bo.

Firmado en original
Marisol Viveros Zambrano
Coordinadora Grupo de Educación e Investigación (E)

