



SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME GESTIÓN
DE PETICIONES

Primer Semestre 2019

Contenido

| | |
|-------------------------------------------------------|----|
| Introducción..... | 2 |
| Objetivo general del informe | 2 |
| Peticiones..... | 3 |
| Tipos de peticiones..... | 4 |
| Usuarios | 4 |
| Canales de atención..... | 10 |
| Atención en territorio – Gestores Territoriales | 12 |
| Temas de consulta..... | 13 |
| Tipos de organización | 14 |
| Traslados internos..... | 15 |
| Trámite de acreditación..... | 16 |
| Satisfacción ciudadana | 18 |
| Oportunidad de respuesta | 18 |
| Percepción ciudadana | 19 |
| Recomendaciones recibidas de la ciudadanía | 20 |

Introducción

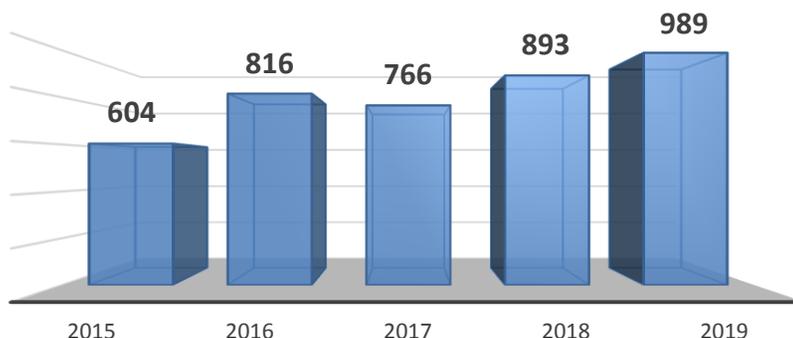
La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con el fin de contribuir con la constitución de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, presenta en el siguiente informe los resultados de la gestión de peticiones del primer semestre de 2019, respecto de la atención a los ciudadanos, que hacen uso de nuestros servicios y trámites a través de los diferentes canales que la entidad tiene a disposición.

Objetivo general del informe

Presentar las estadísticas de la atención al ciudadano proveyendo información de la medición, el análisis, el seguimiento, la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones con respecto al servicio prestado en la gestión de peticiones en la Oficina de Servicio al Ciudadano.

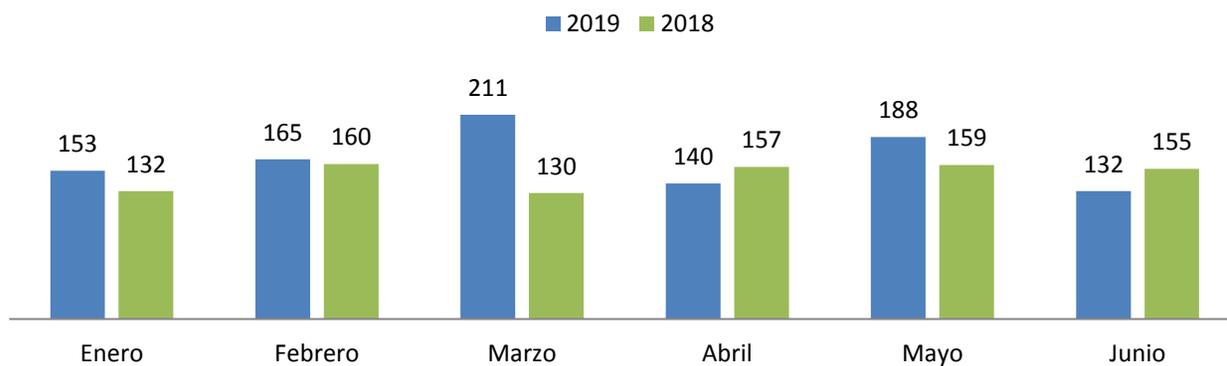
Peticiones

Para el primer semestre de 2019, en la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, se atendieron **989 PETICIONES**, **10.75% más** que el mismo periodo de 2018 en el que fueron **893**; de igual forma se puede observar en la gráfica 1, un aumento en las atenciones en los últimos seis años.



Gráfica 1. Peticiones primer semestre por año (2015-2019)

Durante este periodo la Unidad participó en una (1) Feria Nacional de Servicio al Ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC, del Departamento Nacional de Planeación – DNP, en el marco de los talleres Construyendo País en el municipio de Aracataca, Magdalena, en donde se atendieron un total de 112 ciudadanos que no se encuentran sumados en las 989 peticiones atendidas en el semestre.

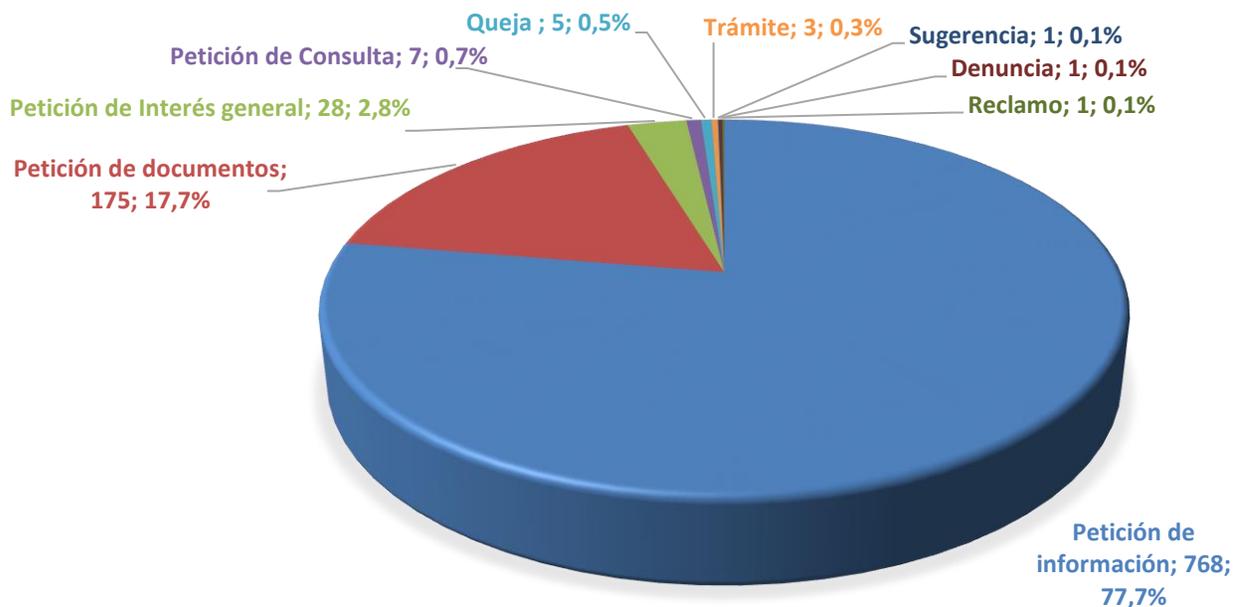


Gráfica 2. Peticiones Mensuales primer semestre 2019 y 2018

Respecto de las peticiones recibidas en el primer semestre, se puede observar la comparación en la gráfica 2, salvo los meses de abril y junio, el número de peticiones han sido superiores en 2019, siendo el mes de marzo 2019, el período de mayor consulta.

Tipos de peticiones

De las 989 peticiones del primer semestre de 2019, la más frecuente fue la solicitud de información, seguida de las peticiones de interés general.



Gráfica 3. Por tipo de petición

Se destaca que de las 989 peticiones recibidas en el primer semestre del 2019, 768, el 77,7%, fueron peticiones de información, es decir información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad, las restantes son de diferente índole, que representan sobre el total de Peticiones recibidas:

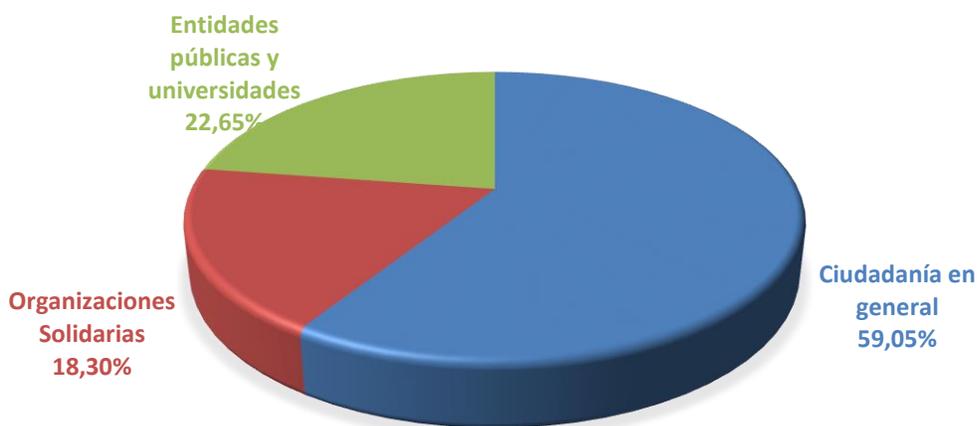
- Peticiones de documentos: 175 peticiones con un 17,7%
- Peticiones de interés general: 28 peticiones con un 2,8%
- Peticiones de consulta: 7 peticiones con un 0,7%

Usuarios

Dentro de la clasificación de usuarios que tiene la Unidad, se tienen tres grupos de usuarios: Ciudadanía en General, es decir personas naturales y organizaciones con ánimo de lucro; Organizaciones solidarias (cooperativas, pre-cooperativas, fondos de empleados, asociaciones mutuales, fundaciones, asociaciones, corporaciones, Organismos Comunales

y Organizaciones de Voluntariado); Instituciones Educativas e Instituciones Públicas (del orden nacional y territorial).

Se puede observar que el mayor número de peticiones ha sido realizado por el grupo de ciudadanía en general, manteniendo la tendencia general anual; pero para el presente periodo se evidencia un cambio en el aumento de la consulta por parte del grupo de las entidades públicas y universidades, pasando a ocupar el segundo lugar y por último se ubica el grupo de organizaciones solidarias, grafica 3.



Gráfica 4. Caracterización de usuarios por grupo

Variable tipo de persona:

En el ejercicio de caracterización de usuarios, se aclara que del total de peticiones allegadas en el primer semestre de 2019, (989 peticiones) que corresponden a personas naturales y jurídicas, discriminadas así:

| Discriminación tipo de persona | Cantidad |
|--------------------------------|------------|
| Personas Naturales | 539 |
| Personas Jurídicas | 445 |
| No aplica (anónimo) | 5 |
| TOTAL | 989 |

Tabla 1. Clasificación por tipo de persona

En una observación respecto sí la petición la eleva una mujer o un hombre se obtuvieron las siguientes cifras, del primer semestre de 2019:



Gráfica 5. Clasificación por quien eleva la petición

Para el periodo se encontró que el 55% de la consulta es realizada por hombres mientras el que 42% por mujeres. Existen 31 peticiones que representan un 3% del total de las peticiones recibidas en el primer semestre de 2019, que corresponden a peticiones realizadas por una organización que se identificó únicamente como persona jurídica, así como a las peticiones anónimas.

Variable grupos etarios:

Se aclara que del total de las peticiones allegadas en el primer semestre de 2019, (989 peticiones) por los diferentes canales de atención, sólo se realiza la discriminación respecto de ésta variable, con las realizadas por el canal Personalizado (200 peticiones) las cuales representan el 20% del total de peticiones; por cuanto su registro permite capturar el dato de la edad del ciudadano, quedando las siguientes cifras:



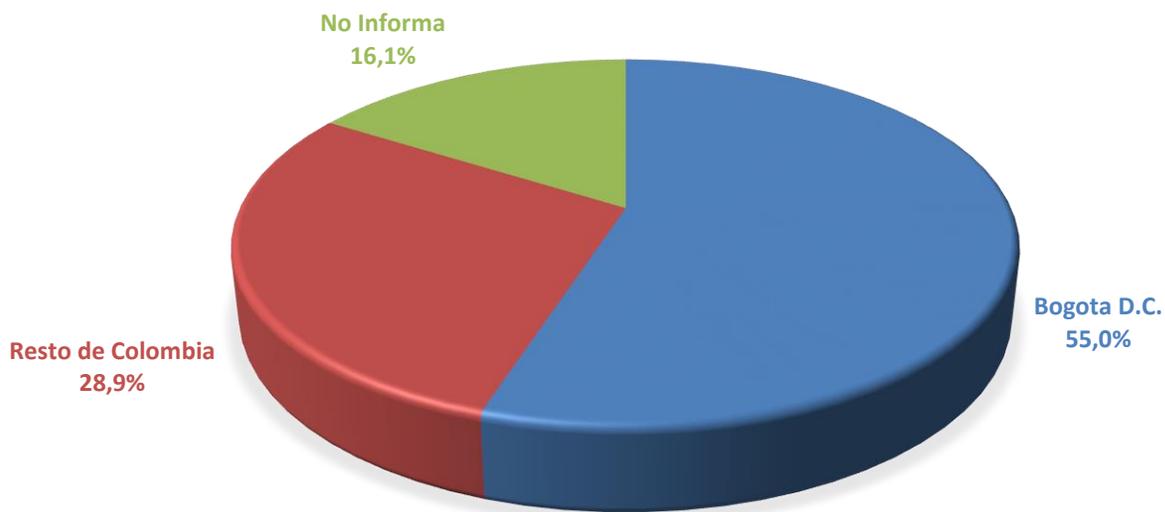
Gráfica 6. Caracterización de Usuarios por Edad (canal presencial)

Se resalta que para el presente periodo de 2019, se presenta un cambio en la tendencia del último año y se ubica como el mayor número de ciudadanos atendidos, el grupo correspondiente a personas mayores de 56 años con un 47.5%, superando al grupo de entre los 31 y 55 años que venía siendo el de mayor consulta a la entidad en 2018, quedando en segundo lugar con un 41,5%.

Variable origen:

Con el ánimo de mejorar la caracterización de nuestros ciudadanos, se ha realizado la caracterización respecto al origen geográfico de las peticiones que son atendidas por la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

Se observó respecto de la proveniencia de las peticiones, que del total de ellas 989, el 55% (544 peticiones) provienen de la ciudad de Bogotá, mientras que el 29% (286 peticiones) provienen del resto del país, el 16,1% (159 peticiones) no Informó, estas peticiones corresponden principalmente a las allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales y Chat).

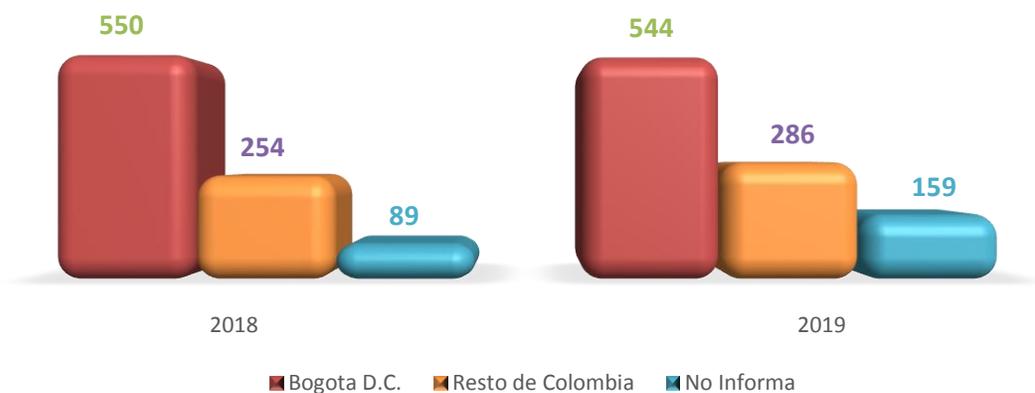


Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

- Comparativo 2019 - 2018**

Respecto al periodo anterior las cantidades de peticiones allegadas variaron de forma considerable respecto del origen, por cuanto las peticiones de origen Bogotá aumentaron en un 15,89% para el 2018, pasando de 969 a 1123 peticiones; mientras que las provenientes del resto de Colombia se redujeron en un 26,58% para este año, pasando de 760 a 558 peticiones. En tanto que las que no informaron su origen también aumentaron en un 49,61%.

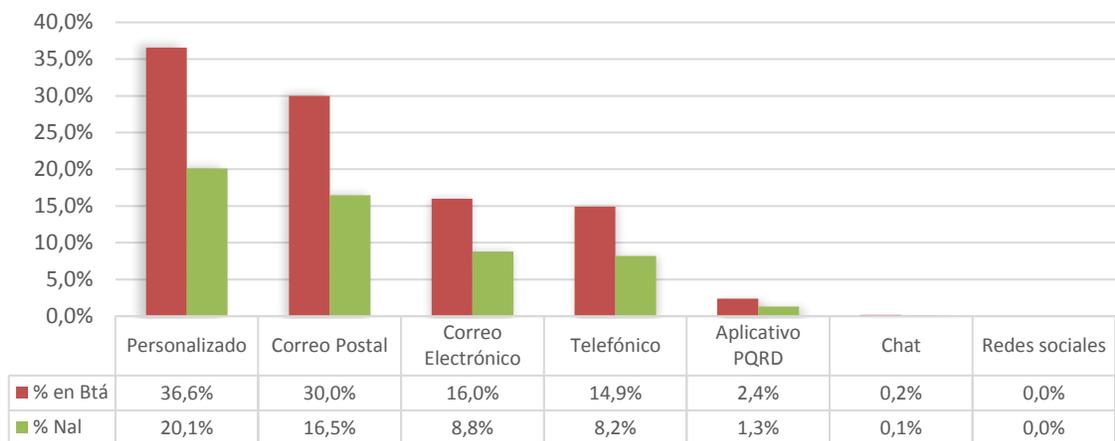
Denotando la anterior información que se mantienen las tendencias de que el mayor porcentaje de atenciones provienen de la ciudad de Bogotá, seguidas por el agregado de todos los demás departamentos, que como un todo, ocupan el segundo lugar; en tanto que las que no informan su origen siguen en tercer lugar



Gráfica 8. Comparativo peticiones origen Bogotá 2018-2019

- **Peticiones de origen Bogotá**

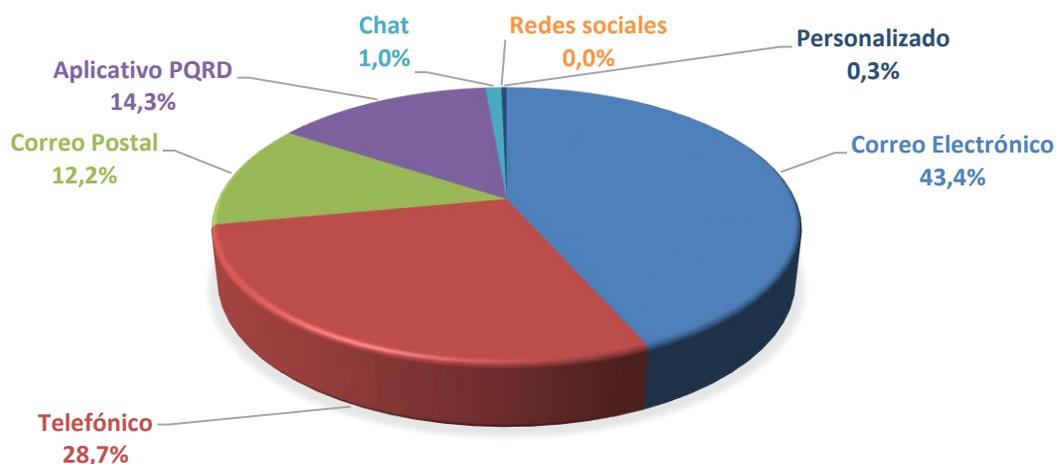
Respecto de las peticiones provenientes de Bogotá en el primer semestre del 2019, el canal personalizado continua siendo el principal; pero ha reducido su porcentaje de participación en el total de las peticiones, pasando del 50% al cierre del 2018, a un 36,6% de la participación en lo corrido del 2019, tomando fuerza y aumentado en participación los canales correo postal y telefónico en la recepción de peticiones para este origen.



Gráfica 9. Peticiones por canal de origen Bogotá D.C.

- **Peticiones de origen Resto de Colombia**

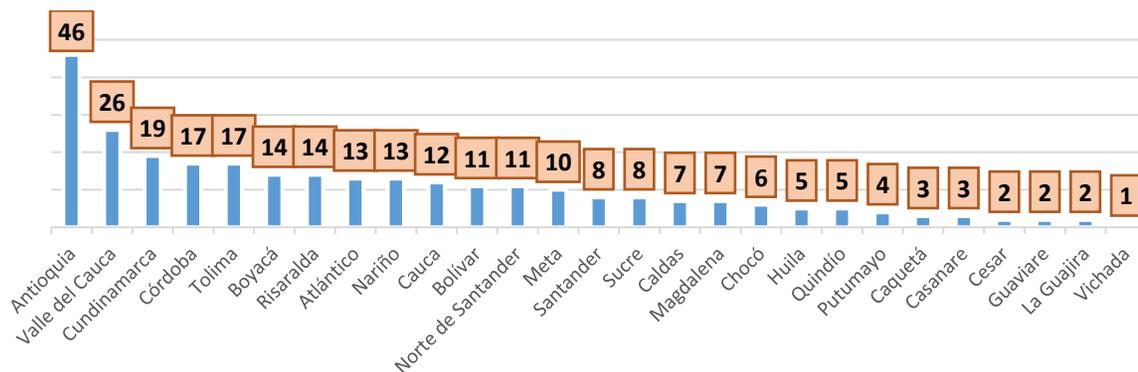
Respecto de las peticiones del resto de Colombia, los principales canales utilizados para realizar las peticiones PQRD son Correo Electrónico (124 peticiones); Telefónico (82 peticiones); Aplicativo PQRD (41 peticiones); Correo Postal (35 peticiones); Otros Canales (4 peticiones).



Gráfica 10. Peticiones de origen resto de Colombia por canal

Para la discriminación por departamento, se observa como los departamentos que ocuparon los dos primeros puestos (por cantidad de peticiones allegadas) son los mismos que los del 2018 (Antioquia y Valle del Cauca).

El puesto para el departamento que más consulta (luego de Bogotá) es Antioquia con un 5% del total de las peticiones del año, en segundo lugar Valle del Cauca con el 3% de la participación total.



Gráfica 11. Peticiones origen resto de Colombia – por departamento

En el primer semestre del 2019 que se recibieron consultas de 27 Departamentos de Colombia (fuera de la ciudad de Bogotá), uno menos que en 2018. De igual forma el nivel de participación en el global de atenciones del año, se mantuvo con una participación del 29%.

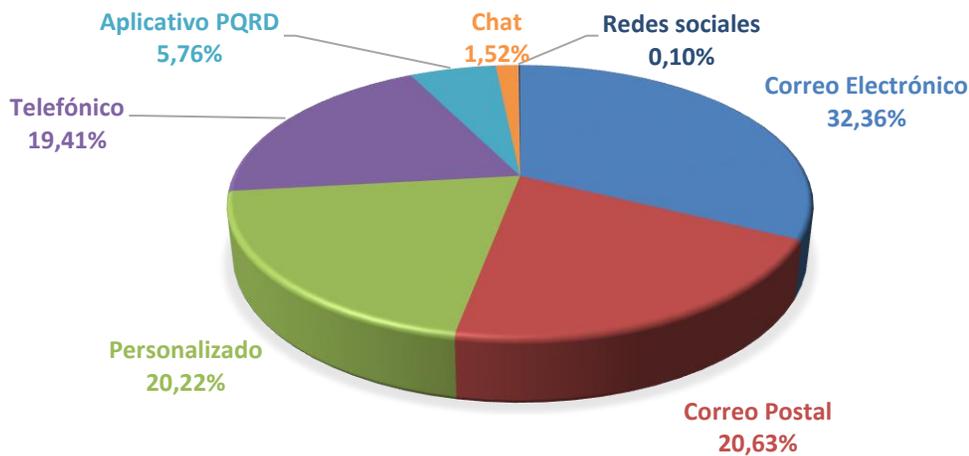
Canales de atención

La preferencia de los ciudadanos que interactúan con la Unidad, a efectos de tramitar peticiones, muestra que existe una tendencia a consultarnos más por el canal correo electrónico con un 32.36%, cambiando la tendencia del periodo anterior, en el segundo lugar

se encuentra el canal correo postal con un 20.63% con una leve ventaja sobre el canal personalizado con 20.22%, que ocupó el tercer lugar.

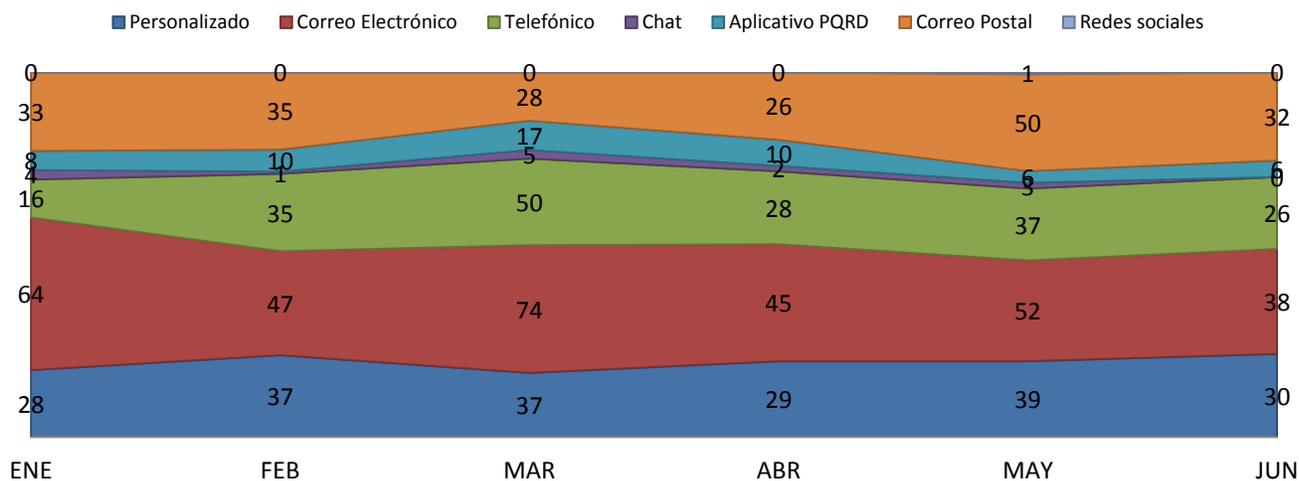
| Canales de Consulta | Total |
|---------------------|------------|
| Correo Electrónico | 320 |
| Correo Postal | 204 |
| Personalizado | 200 |
| Telefónico | 192 |
| Aplicativo PQRD | 57 |
| Chat | 15 |
| Redes sociales | 1 |
| TOTAL | 989 |

Tabla 2. Cantidad de Peticiones por Canal



Gráfica 12. Participación por tipo de canal de recepción

En una comparación de las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención, se pueden observar mayores variaciones en las recibidas por: el correo postal, el telefónico y el correo electrónico, como se evidencia en la gráfica

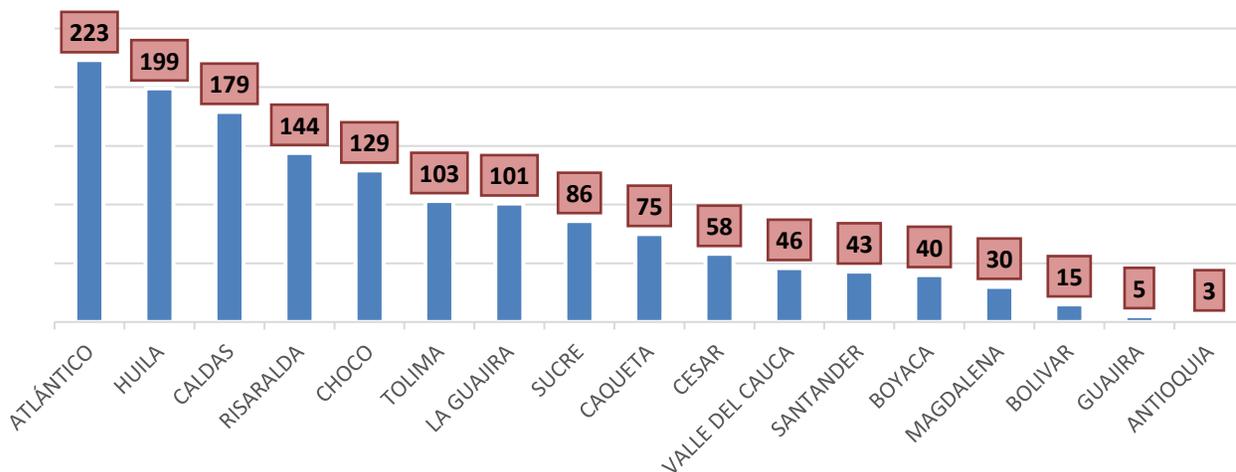


Gráfica 13. Comparativo de medios de consulta mensual

Atención en territorio – Gestores Territoriales

Estas atenciones no hacen parte de los registros generales realizados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, por lo cual no se reportan en la cifras generales, pero por tratarse de atención a ciudadanos, se reportan en esta sección.

Las atenciones provenientes de los gestores territoriales, fueron realizadas de forma personalizada, corresponden a la información suministrada por la Dirección de Desarrollo, la cual coordina dichas actividades. En el primer semestre de 2019 realizaron **1.668** atenciones en territorio, con la siguiente discriminación:

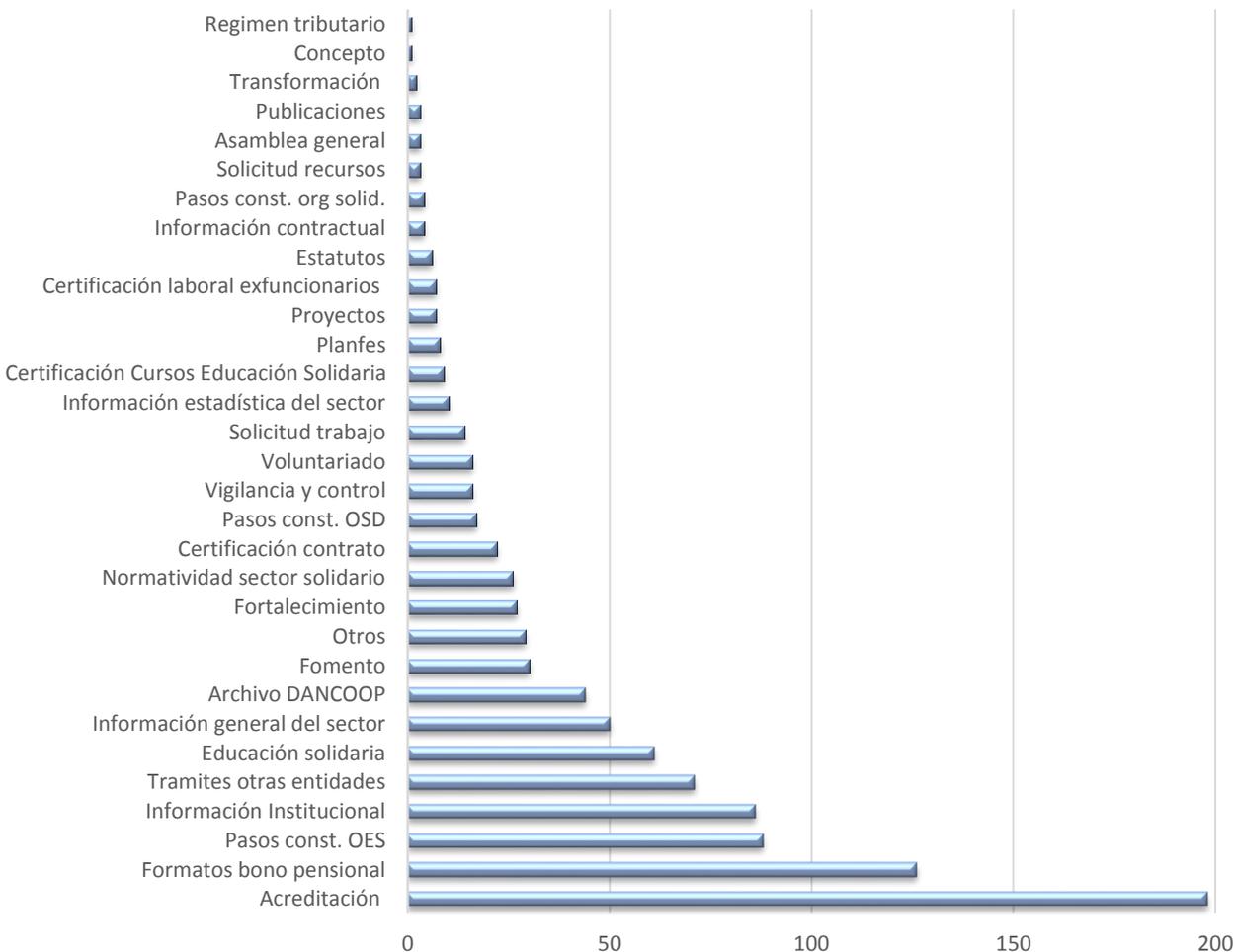


Gráfica 14. Atenciones Personalizadas Gestores Territoriales

En la gráfica 14 se evidencia respecto atenciones realizadas por los gestores territoriales en el primer semestre de 2019, que el mayor número de ellas provienen del departamento Antioquia, manteniendo el primer puesto, al igual que lo hizo en el 2018.

Temas de consulta

El comportamiento en el primer semestre del 2019, fue el siguiente:

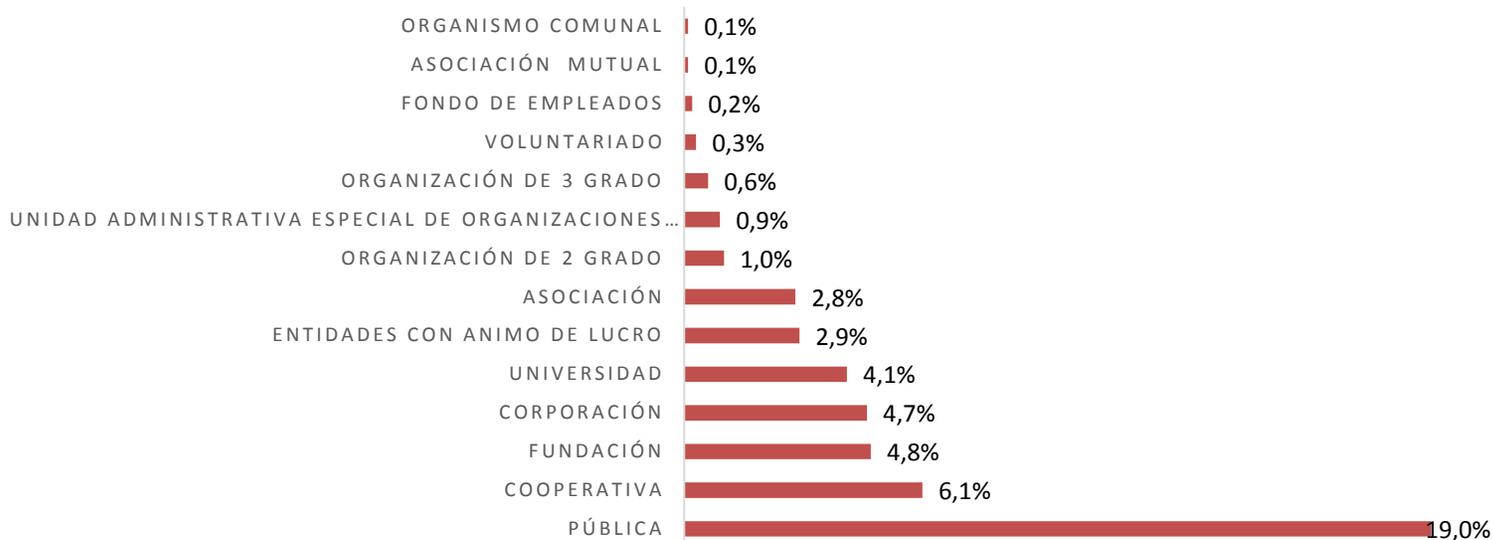


Gráfica 15. Peticiones primer semestre de 2019 por tema

Donde los cuatro temas más destacados son: el de mayor consulta el trámite de acreditación; luego las solicitudes respecto a los bonos pensionales; el tercero es respecto de la solicitud para la constitución una organización de economía solidaria (OES) y el cuarto lo ocupa la solicitud información institucional relacionada con el quehacer de la Unidad.

Tipos de organización

Durante el primer semestre de 2019 las peticiones, respecto del tipo de organización que realiza la consulta, presentaron el siguiente comportamiento:



Gráfica 16. Peticiones por tipo de organización

Se aprecia que la forma jurídica respecto de donde más se generan peticiones, dirigidas a la Unidad, son las entidades públicas, para la presente vigencia con un 19%.

Las consultas realizadas provenientes de formas jurídicas del sector solidario (cooperativas, fondos de empleados, asociaciones mutuales, fundaciones, asociaciones, corporaciones, organismos comunales y grupos de voluntariado), representan un 20.6%. Dentro de los cuales resaltan las cooperativas con un 6.1% del total general.

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

- Certificaciones laborales de ex funcionarios
- Certificaciones para trámites de pensión, exfuncionarios

Sin embargo una categoría que quedó fuera de este registro es la de “No Refiere”, que significa que en la mayoría de las peticiones provenientes de personas naturales no es posible identificar la forma jurídica, por cuanto no refieren entidad realizando la petición a título propio, éstas representan un 52.4% del total de las peticiones para el periodo.

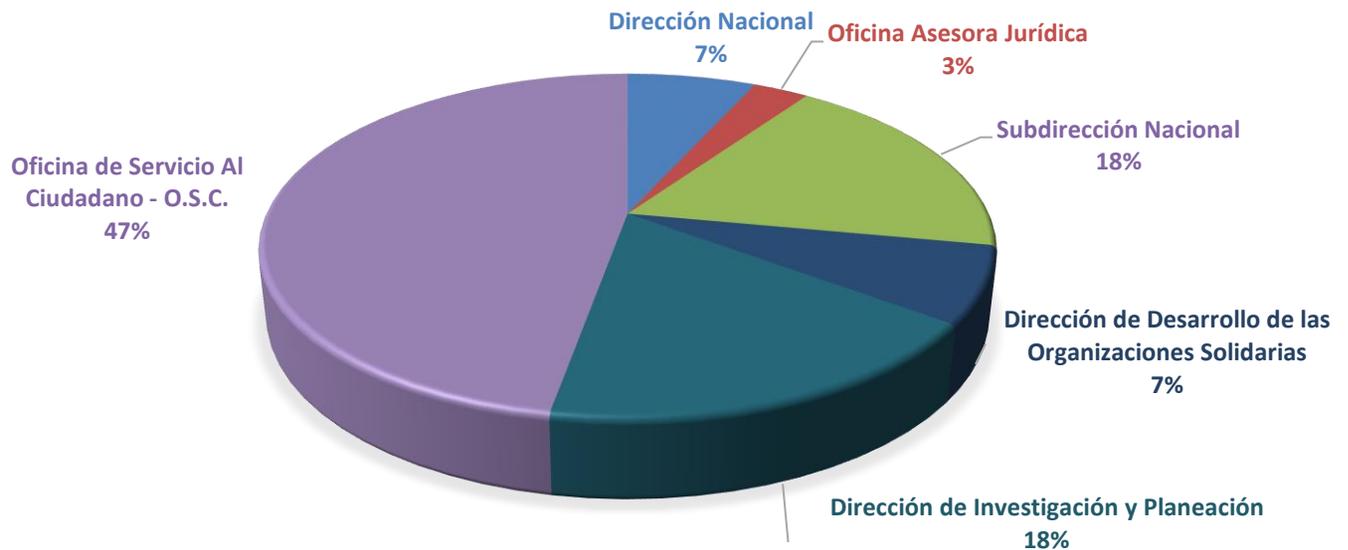
Traslados internos

Es el proceso mediante el cual La Oficina de Servicio al Ciudadano, traslada al área interna competente, para resolver las peticiones allegadas, cuando estas no son de la competencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano O.S.C.

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 47% 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 Subdirección Nacional con las solicitudes de bonos pensionales; comparten el segundo lugar en resolución de peticiones, cada una con un 18% respectivamente.

| Dependencia | Subtotal Grupo | % | TOTAL Dirección | % |
|----------------------------------------------------------|----------------|-------------|-----------------|-------------|
| Dirección Nacional | 67 | 6,8% | 67 | 7% |
| Oficina Asesora Jurídica | 29 | 2,9% | 29 | 3% |
| Oficina Control Interno | 1 | 0,1% | 1 | 0% |
| Subdirección Nacional | 2 | 0,2% | 180 | 18% |
| Grupo de Gestión Humana | 136 | 13,8% | | |
| Grupo de Gestión Administrativa | 32 | 3,2% | | |
| Grupo de Gestión Financiera | 10 | 1,0% | | |
| Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | 69 | 7,0% | 71 | 7% |
| Grupo de Desarrollo Solidario | 0 | 0,0% | | |
| Grupo de Emprendimiento Y Productividad | 0 | 0,0% | | |
| Grupo de Atención Especial a Poblaciones | 2 | 0,2% | | |
| Dirección de Investigación y Planeación | 13 | 1,3% | 175 | 18% |
| Grupo Educación e Investigación | 154 | 15,6% | | |
| Grupo de Comunicaciones y Prensa | 3 | 0,3% | | |
| Grupo de Planeación y Estadística | 3 | 0,3% | | |
| Grupo de TICs | 2 | 0,2% | | |
| Oficina de Servicio Al Ciudadano - O.S.C. | 466 | 47,1% | 466 | 47% |
| TOTALES | 989 | 100% | 989 | 100% |

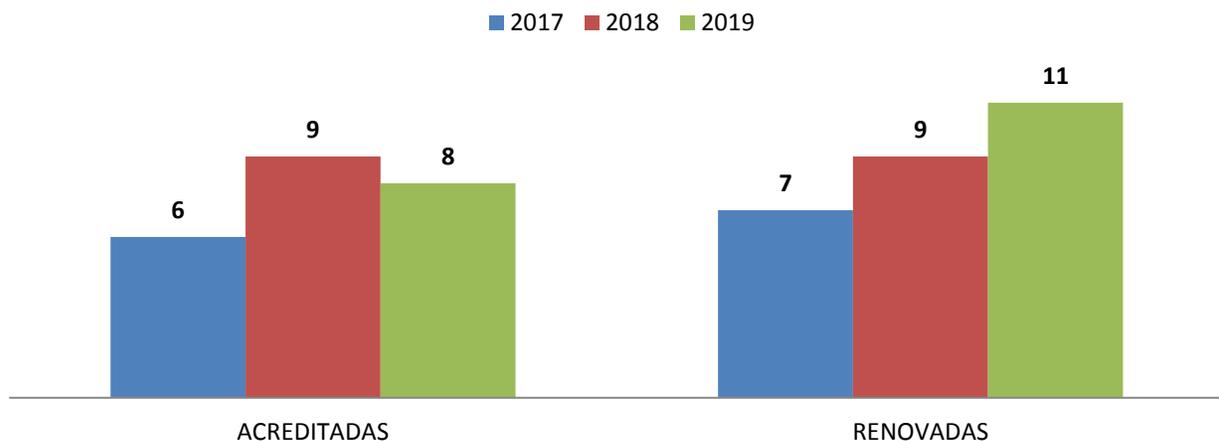
Tabla 3. Cifras de los traslados internos por área



Gráfica 17. Subtotal peticiones por Dirección

Trámite de acreditación

Es el proceso mediante el cual Organizaciones Solidarias avala la calidad y pertinencia de los programas en educación solidaria. Está enmarcado en la resolución 110 de marzo de 2016, modificada parcialmente por la resolución 332 del 2017.



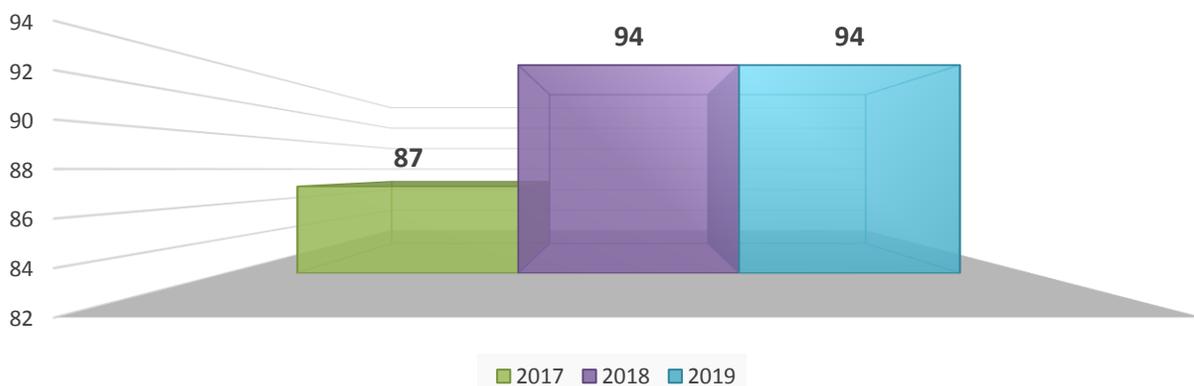
Gráfica 18. Comparativo acreditaciones y renovaciones primer semestre 2017-2019

En el primer semestre de 2019 la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, ha emitido diecinueve (19) Actos Administrativos, relacionadas con el trámite de

acreditación, donde se han otorgado ocho (8) resoluciones de acreditación y se otorgaron once (11) renovaciones de acreditación.

En el análisis realizado se observa que esta variación está justificada en el fortalecimiento que ha tenido 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, teniendo también relevancia los vencimientos de las resoluciones de acreditación.

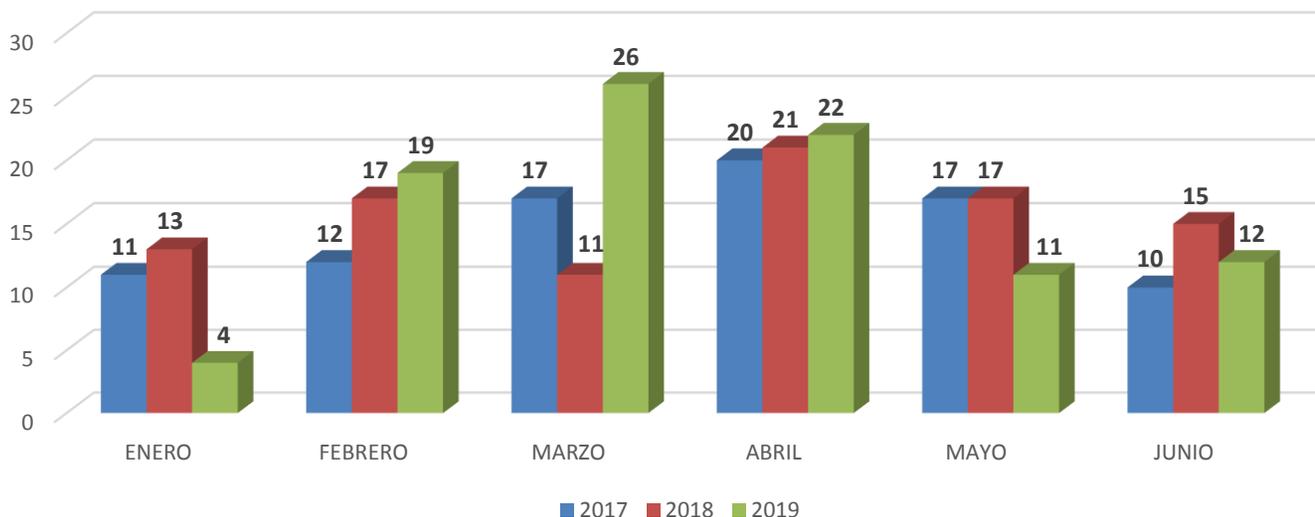
Adicionalmente se continua la implementación de la plataforma tecnológica para realizar el trámite de acreditación, llamada Sistema Integrado de Información de Acreditación – SIIA, el cual entró en producción el 23 de agosto del 2018.



Grafica 19. Solicitudes de Acreditación Primer semestre 2017 - 2019

Respecto al periodo anterior, en el primer semestre de 2019 se mantuvo el número de solicitudes atendidas respecto del mismo periodo en 2018. También se observa frente al número de solicitudes relacionadas con el trámite de acreditación que en el actual periodo, el pico de mayor cantidad de solicitudes se ubica en el mes de marzo; para el 2018 y 2017 fue el mes de abril.

Tanto el aumento en la cantidad de solicitudes, así como la reducción en el porcentaje de resoluciones emitidas se debe a la norma la Resolución 110 de 2016 de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, en la cual con el fin de mejorar la calidad de los procesos brindados por las entidades acreditadas, se actualizaron los procedimientos al igual que se elevaron los parámetros para la evaluación.



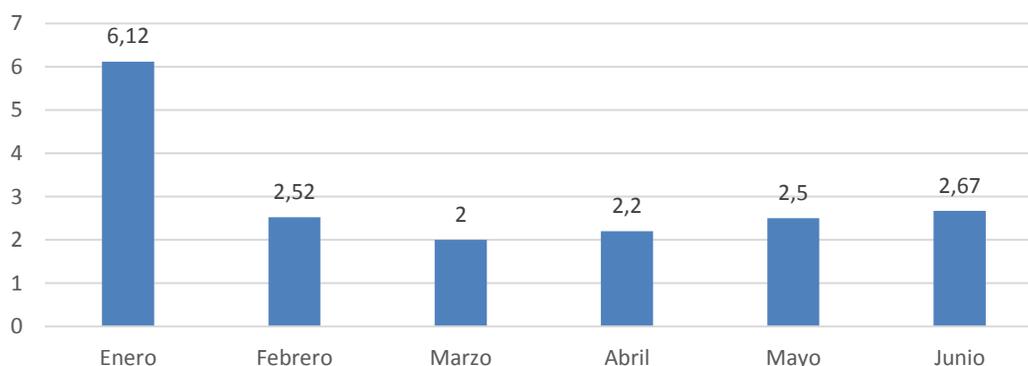
Grafica 20. Solicitudes de Acreditación primer semestre 2017-2019

Satisfacción ciudadana

Oportunidad de respuesta

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

Oportunidad en la respuesta



Grafica 21. Días promedio en la respuesta a peticiones 2019

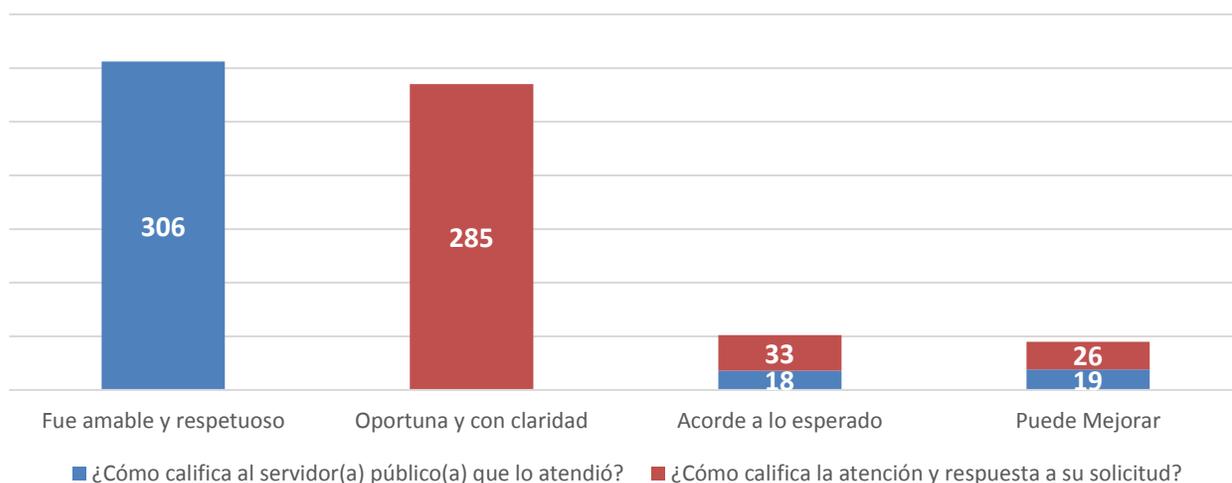
Es de notar que no todas las Peticiones son tramitadas en la oficina de atención al ciudadano ya que algunas requieren de la competencia de otros grupos de la entidad.

Percepción ciudadana

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:



Grafica 22. Resultados aplicación encuesta de percepción

El número total de atenciones para el primer semestre de 2019 fue de 989, a todas las cuales (independientemente de quien les atendió y dio respuesta), se les envió por correo electrónico la solicitud para diligenciar encuesta de las cuales se obtuvieron 210 respuestas de la encuesta por los diferentes canales, para una muestra del 21.23%, con resultados positivos:

- En la primera pregunta el porcentaje de muy buena atención fue del 89.21%, el 5.25% consideró que fue acorde a lo esperado, mientras que el 5,54% restante consideró que puede mejorar.
- En la segunda pregunta el porcentaje de muy buen servicio fue del 82.85, el 9.59% consideró que fue acorde a lo esperado mientras que el 7.56% restante consideró que puede mejorar.

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; a manera descriptiva los comentarios recibidos en el primer semestre del 2019 fueron:

| Pregunta ¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió? - Observación "Puede mejorar" |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| La respuesta no es concreta. |
| No suministra información completa |
| Mi solicitud por asesoría y acompañamiento para la conformación de una organización de recicladores de oficio en la sede del grupo en la ciudad de pasto no fue atendida. |
| Malísimo fue grosera |
| Normal, pero no es personalizada la atención, responden de acuerdo a un manual y ya.. |
| No se da respuesta a la pregunta concreta y no hay contacto con la persona |
| No le entendí muy bien |
| La atención regular, hay algunos funcionarios que son muy amables y tratan al ciudadano con respeto, hay otros que el ciudadano tiene que llegar a rendir pleitesía para que lo atiendan. |
| Considero que la unidad a través de la coordinación de educación debe ser más flexible y oportuna con los órganos de integración que tienen una historia en el desarrollo de la educación solidaria |
| No se me dio respuesta. |
| Les falta el icono de mal servicio |
| No ha sido atendida la solicitud |
| Desconoce el contexto y actor |
| De ser más comprometidos con los usuarios |
| No me brindo la información que yo deseaba, la obtuve por otro canal y con otra institución. |

Tabla 4. Observaciones de “puede mejorar” a pregunta 1

| Pregunta 2. ¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud? - Observación "Puede mejorar" |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Se espera mayor diligencia. Pues el objeto de la solidaridad es cumplir objetivos comunes. |
| No da respuestas que aclaren la situación, no da solución |
| Se generó la expectativa de un eventual acompañamiento y después de muchos días se citó a personas de muy escasos recursos a la ciudad de Bogotá. Ellos no cuentan ni siquiera con los recursos para cubrir sus necesidades básicas |
| Malísimo no me dieron respuesta |
| El servicio no es personalizado, las inquietudes las responden de acuerdo a unos formatos ya predeterminados a la preguntas pero son totalmente desactualizados e irreales frente a las inquietudes de las personas. |
| La respuesta no corresponde a mi pregunta |
| No fue conciso en las respuestas. |
| Se espera claridad y orientación en la consulta que se realiza, pero eso no ocurre, las respuestas las dan a medias y sin claridad, utilizan términos demasiado rebuscado que no se entienden. |
| Ha sido muy demora el proceso de renovación de la acreditación de la Federación de Mutuales de Antioquia |
| No satisfizo mi solicitud, su respuesta fue muy superficial y a mi criterio incompleto e insuficiente... |

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No obtuve respuesta alguna. |
| "les falta el icono de mal servicio. La opción de reclamos quejas sugerencias está muy mal creada a este día no sé si fue que realice una de ellas o ambas o ninguna, de igual manera la realice el día 06 mayo y hasta el día de hoy 11 de junio no se la respuesta mal servicio" |
| El tiempo de respuesta fue demasiado extenso |
| No ha sido atendida la solicitud |
| Desconoce el contexto y actor |
| Son muy evasivos y no se comprometen muchas excusas |
| Solicitamos copia de la personaría otorgada que ya no está en poder de organizaciones solidarias pero esta la redirigió a la Supersolidaria sin que a la fecha hayamos obtenido radicado alguno ni respuesta de fondo. Entiendo que dependemos de la Supersolidaria pero ahí se quedó el tema truncado para renovación de código Runeol. Saludos |

Tabla 5. Observaciones de "puede mejorar" a pregunta 2

Estas observaciones serán tomadas en consideración para determinar su aplicabilidad para la próxima vigencia.

Fin del informe.

Preparado por:

Rolfi Serrano Camelo / Profesional Universitario Equipo de Educación e Investigación – Oficina de servicio al Ciudadano

Revisado por:

Ricardo Ramírez Moreno / Coordinador Equipo de Educación e Investigación

Aprobado por:

Marisol Viveros Zambrano / Directora Técnica de Investigación y Planeación (E)

Fecha de elaboración: 12/07/2019

Fecha de aprobación: 15/01/2019

Fecha de publicación: 15/01/2019