



**ORGANIZACIONES  
SOLIDARIAS**



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**

# **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Informe del primer semestre de 2017**

**Atencion al Ciudadano**

**17**



**ORGANIZACIONES  
SOLIDARIAS**



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**

**INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PRIMER SEMESTRE DE 2017**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
EQUIPO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN  
BOGOTÁ  
JULIO de 2017**





Contenido	
Introducción .....	3
Objetivo General del Informe .....	3
Objetivos del procedimiento de atención al ciudadano .....	3
INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2017.....	4
USUARIOS.....	5
TIPOS DE SOLICITUD.....	7
CANALES DE CONSULTA .....	9
Canal personalizado.....	9
Ferias de atención al ciudadano .....	10
Canales Virtuales .....	11
TEMAS DE CONSULTA .....	13
ACREDITACIÓN.....	16
TRASLADOS INTERNOS .....	17
SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y EFICIENCIA.....	18
Recomendaciones recibidas de la ciudadanía .....	19
ANEXO CONCEPTUAL .....	21





## 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 anual de 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 para la medición, el análisis, el seguimiento, la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones con respecto al servicio prestado en la oficina de Atención al Ciudadano.

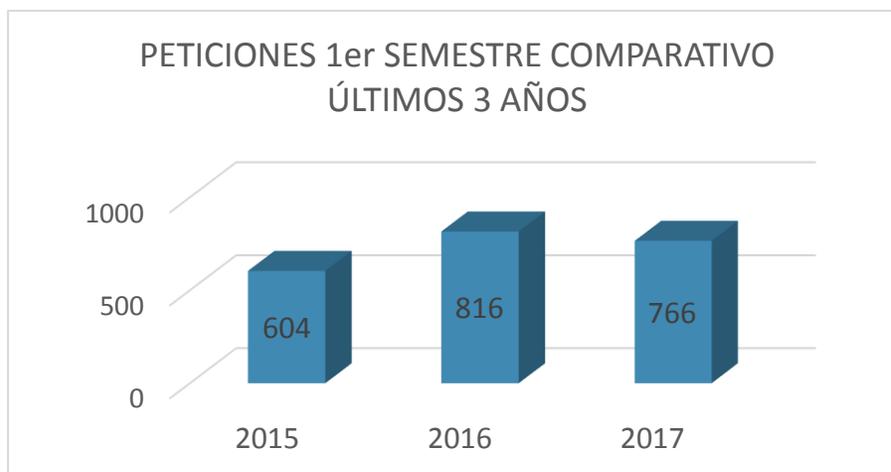
## Objetivos del procedimiento de atención al ciudadano

- Dar trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS recibidas de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- Medir, analizar y hacer seguimiento a la prestación del servicio en las Instalaciones de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
- Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos por la Oficina de atención al ciudadano, de acuerdo con aspectos como: Facilidad de comunicación, amabilidad, conocimientos, calidad de la información ofrecida y la atención oportuna.



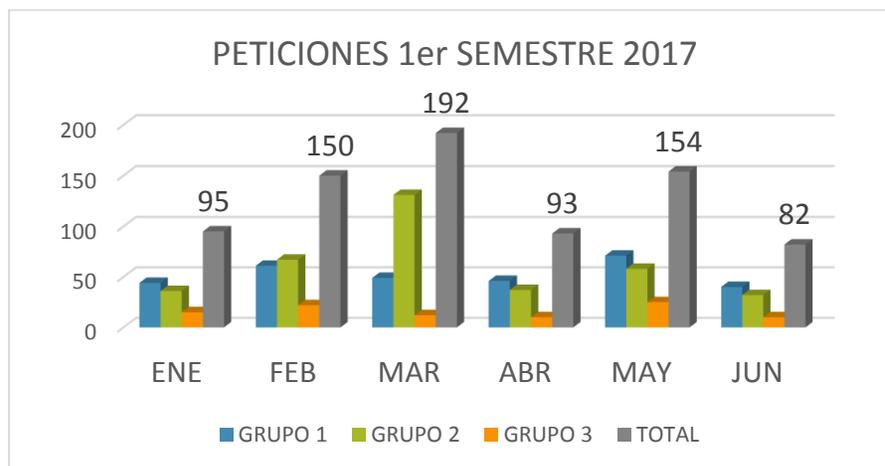
## INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2017

Durante el primer semestre de 2017 se atendieron un total de 766 consultas de los diferentes grupos de usuarios por los diferentes canales con respecto a temas relacionados con la entidad y con el sector solidario en general.



Grafica 1. Peticiones 1er Semestre Comparativo Últimos 3 Años

Comparada esta cifra con el mismo periodo del año anterior se evidencia una disminución de cerca del 7%, correspondientes en principal medida, a una reducción en el número de peticiones recibidas en los meses de abril y mayo, en los canales de correo electrónico y telefónico.



Grafica 2. Peticiones 1er Semestre 2017

De los seis meses revisados, la mayor actividad se encontró en marzo conforme a la gráfica 2, por el las solicitudes presentadas por un peticionario recurrente, en este caso una

fundación que realizaba solicitudes por cada uno de sus asociados, quienes elevaban peticiones hacia otras entidades, en su mayoría hacia la Unidad para las Víctimas.

## USUARIOS

Dentro de la clasificación de usuarios que tiene la Unidad y que se encuentra en el anexo conceptual, se tiene que el grupo de mayor movimiento fue el 2, el de organizaciones solidarias, seguido del primer grupo ciudadanía en general y por último el grupo 3, las entidades y universidades, como se aprecia en la gráfica siguiente, de este último grupo, en su gran mayoría, realizaron consultas relacionadas con trámites administrativos y no misionales de la Unidad como se verá más adelante.

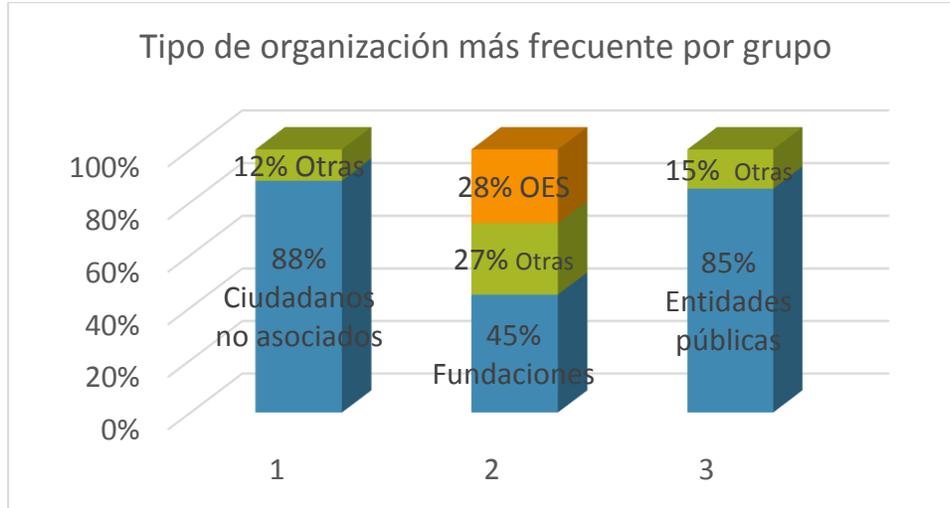


Grafica 3. Consultas por Usuario



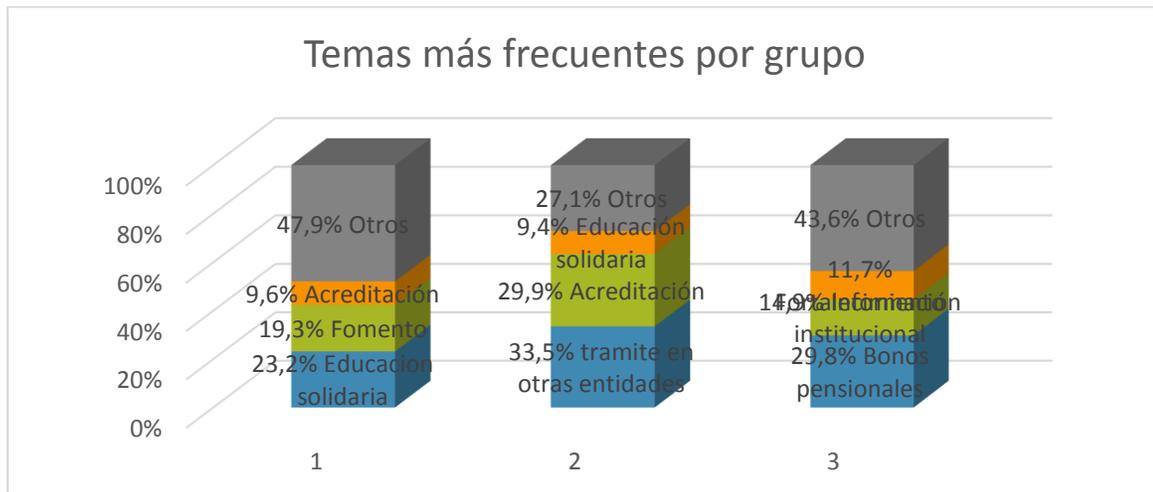
Grafica 4. Consultas por Género

De las peticiones recibidas de la ciudadanía (personas naturales), la tendencia con respecto a años anteriores se mantiene, la mayoría son realizadas por hombres con el 60% frente al 40% realizada por las mujeres.



Grafica 5. Tipo de organización más frecuente por grupo

La mayoría de las consultas realizadas por el grupo 1 se realizan por personas no asociadas a organizaciones queriendo informarse sobre el mismo, en el caso del grupo 2 la mayoría de las consultas se realizan por fundaciones seguidas de organizaciones de economía solidaria y el restante por otro tipo de organizaciones, en cuanto a el grupo 3 predominan las consultas por entes públicos más que de las universidades.

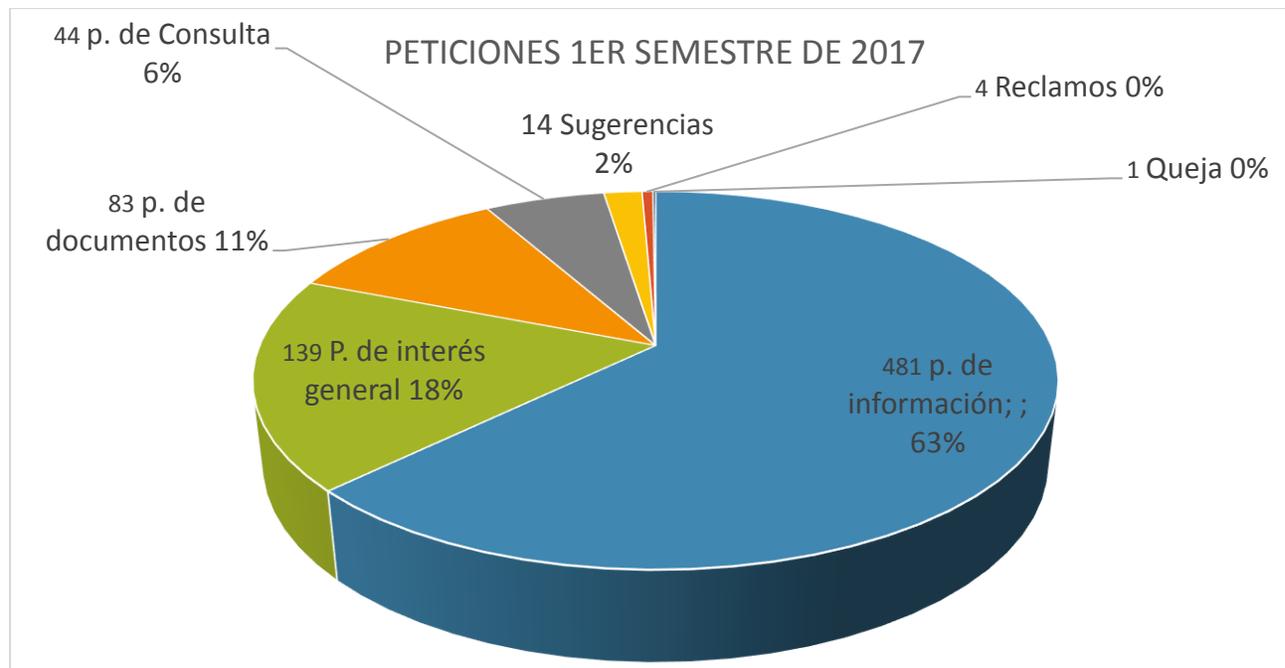


Grafica 6. Temas más frecuentes por grupo

El grupo 1 consultó en su mayoría por educación solidaria, el grupo 2 por trámites en otras entidades que en su gran mayoría fueron transferidas por competencia, y el tercer grupo por bonos pensionales.

## TIPOS DE SOLICITUD

De las 766 solicitudes del primer semestre de 2017, la más frecuente fue la solicitud de información, seguida de las peticiones de interés general.



Grafica 7. Tipo de Peticiones

El comportamiento mensual de dichas solicitudes fue:

TIPO DE PETICIÓN	Cant. TOTAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
p. de información	481	60	93	85	69	110	64
P. de interés general	139	5	31	86	2	14	1
p. de documentos	83	14	17	13	11	18	10
p. de Consulta	44	7	7	7	9	10	4
Sugerencias	14	9	0	0	1	2	2
Reclamos	4	0	2	1	1	0	0
Queja	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>766</b>	<b>95</b>	<b>150</b>	<b>192</b>	<b>93</b>	<b>154</b>	<b>82</b>

Tabla 1. Cantidad de Peticiones Mensuales por Tipo

Con respecto a los temas por tipo de petición tenemos que:

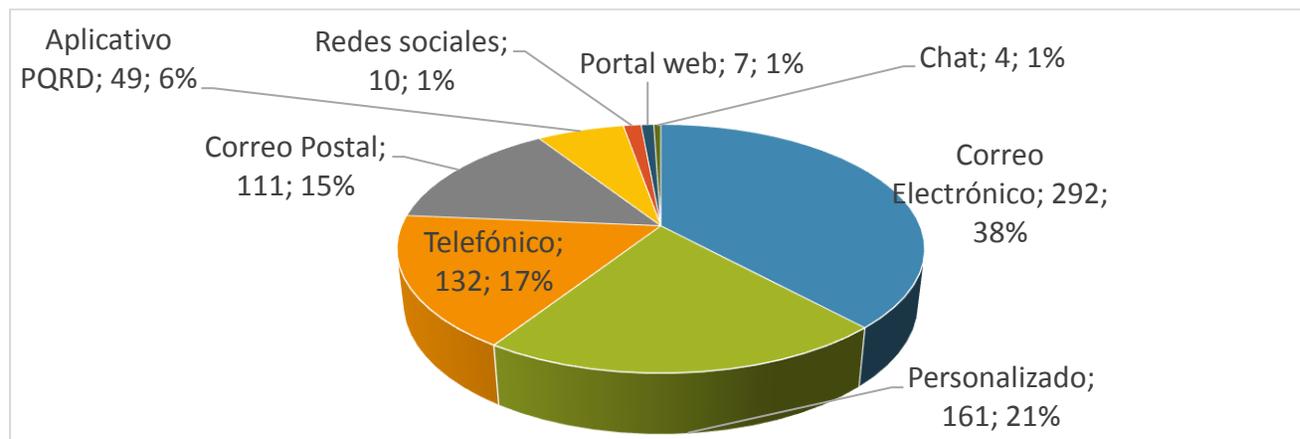
TEMA	TIPO DE CONSULTA							Total general
	Petición de información	Petición de interés general	Petición de documentos	Petición de Consulta	Sugerencia	Reclamo	Queja	
Acreditación	140	2	1	1	2			145
Tramites otras entidades	3	124		1		4		132
Educación solidaria	91	1	4	16	1			113
Fomento	68			2				70
Formatos bono pensional (3)	5		54					59
Vigilancia y control	38	2	1	6			1	48
Fortalecimiento	38	3		5				46
Información Institucional	35	1	3	2	2			43
Normatividad sector solidario	12			6	8			26
Archivo DANCOOP	8		12					20
Voluntariado	15			3	1			19
Otros	5	3	6	2				18
Información estadística del sector	8							8
Invitación	4	3						7
Certificación laboral exfuncionarios	3		2					5
Estatutos	4							4
Asamblea general	3							3
<b>Total general</b>	<b>477</b>	<b>139</b>	<b>83</b>	<b>44</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>766</b>

Tabla 2. Cantidad de Peticiones Mensuales por Tema y Tipo de Consulta

Para éste periodo el tema de la mayoría de peticiones fueron dirigidas a la acreditación y el segundo a trámites de otras entidades, de esta última se trasladaron por competencia 126 así 83% a la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas y un 12% a la Supersolidaria, las demás a otras instancias.

## CANALES DE CONSULTA

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 presencial 31%, con indicadores muy cercanos para el correo electrónico y el telefónico con 25% cada uno.



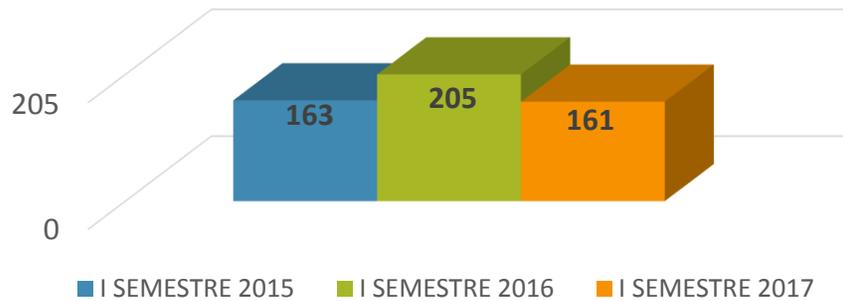
Grafica 8. Peticiones por Tipo de Canal de Recepción

Además de la información de Canales cruzada con Usuarios se aprecia que el canal más usado por el grupo 1 es el personalizado, el del grupo 2 el correo electrónico y del grupo 3 el correo postal.

### Canal personalizado

Para el primer semestre del 2017 se atendieron 161 personas por este canal disminuyendo con respecto al periodo anterior como se aprecia en la gráfica 9. Debido a que se redujo la consulta para el fomento de organizaciones solidarias y las inquietudes que generaban los ajustes de los requisitos de la nueva resolución de acreditación.

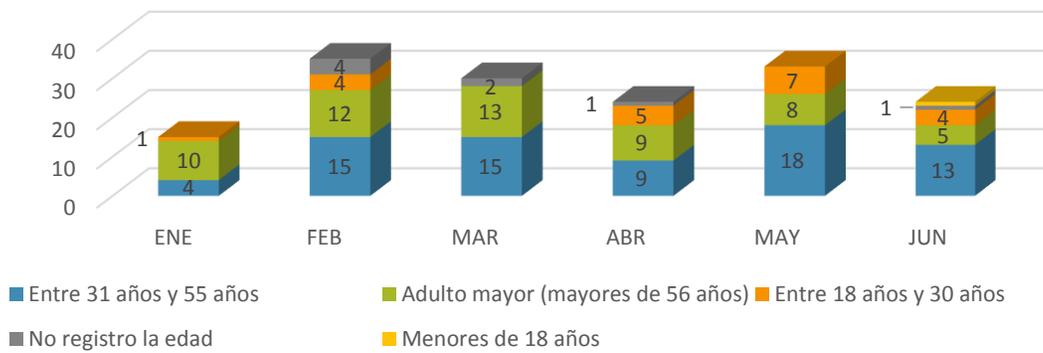
COMPARATIVO CANAL PERSONALIZADO - TRES ÚLTIMOS AÑOS



Gráfica 9. Comparativo Canal Personalizado Tres Últimos Años

Con respecto a los grupos etarios de las personas que utilizan este canal tenemos que:

CANAL PERSONALIZADO POR EDAD

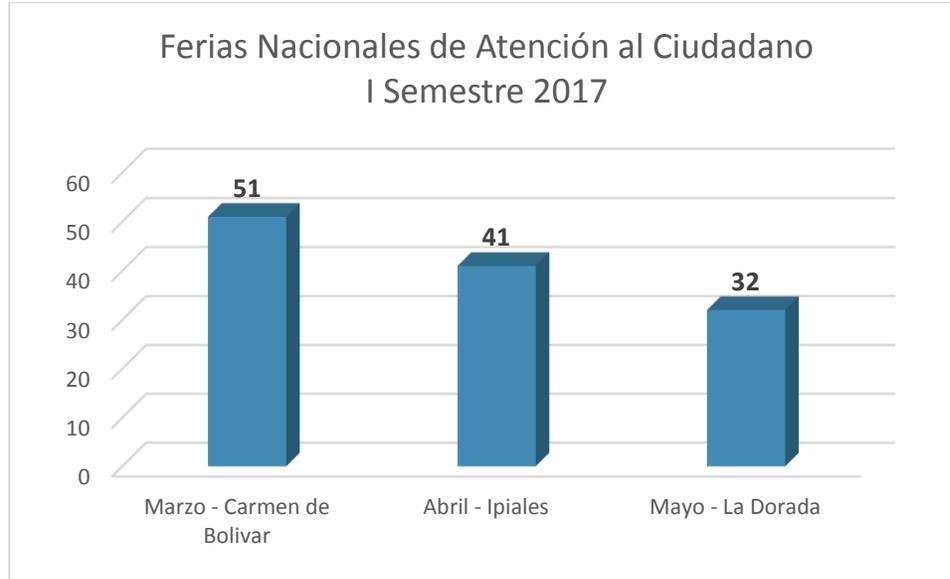


Gráfica 10. Canal Personalizado por Edad

**Ferias de atención al ciudadano**

En lo corrido del 2017 y durante el primer semestre de 2017, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. En las Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, en el primer semestre de 2017 se atendieron un total de 124 personas.





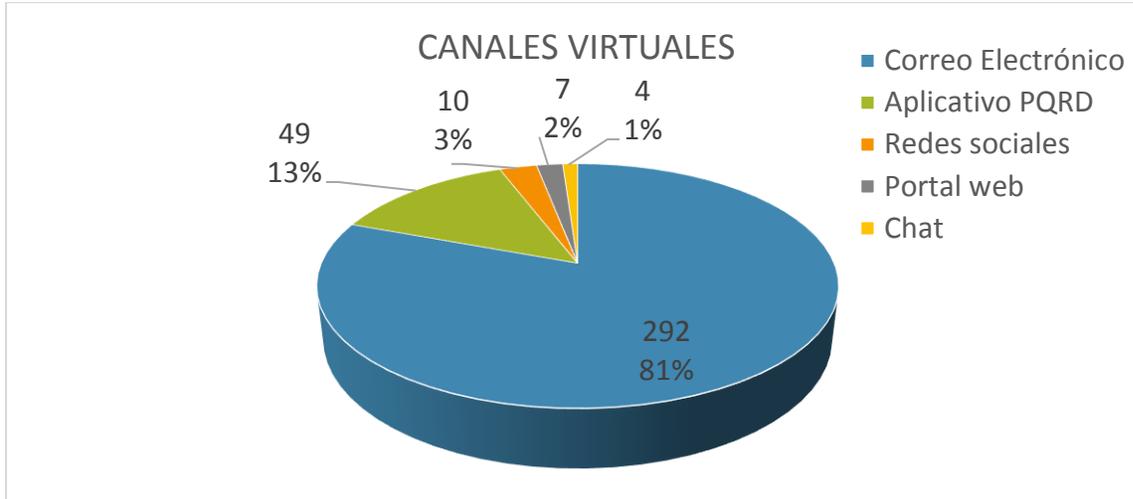
## Correo postal

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 2016, periodo en el cual contó con **93** de estos casos.

De las 111 consultas recibidas en 2017 por correo postal, más de la mitad fueron para solicitud de asuntos relacionados con bonos pensionales y otros internos de la Unidad no relacionados con los temas misionales, si con los administrativos.

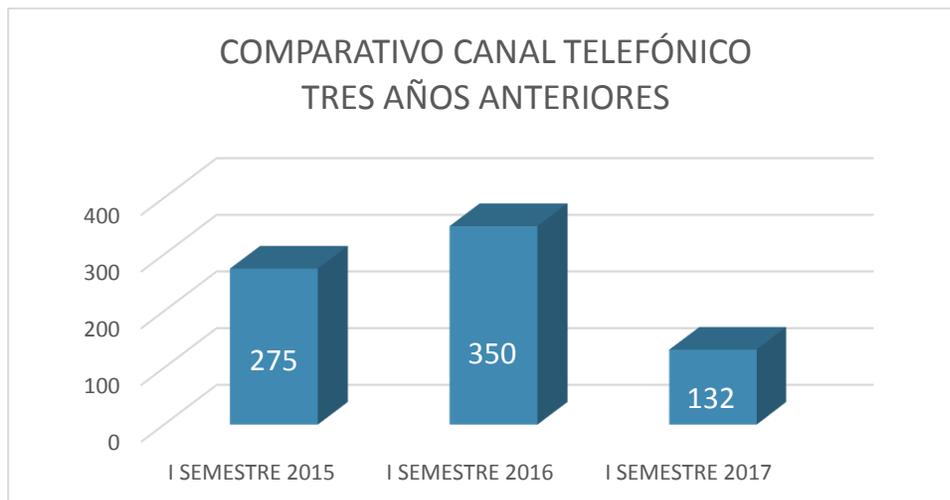
## Canales Virtuales

Las consultas adelantadas a través de medios virtuales tuvieron un comportamiento similar al de los dos años anteriores con 313 consultas frente a 347 del 2016 y 317 del 2015, sin embargo, se concentraron en un 81% en el correo electrónico aumentando la participación en este medio que en los dos años anteriores estuvo entre el 66 y 68% respectivamente.



Gráfica 11. Canales Virtuales

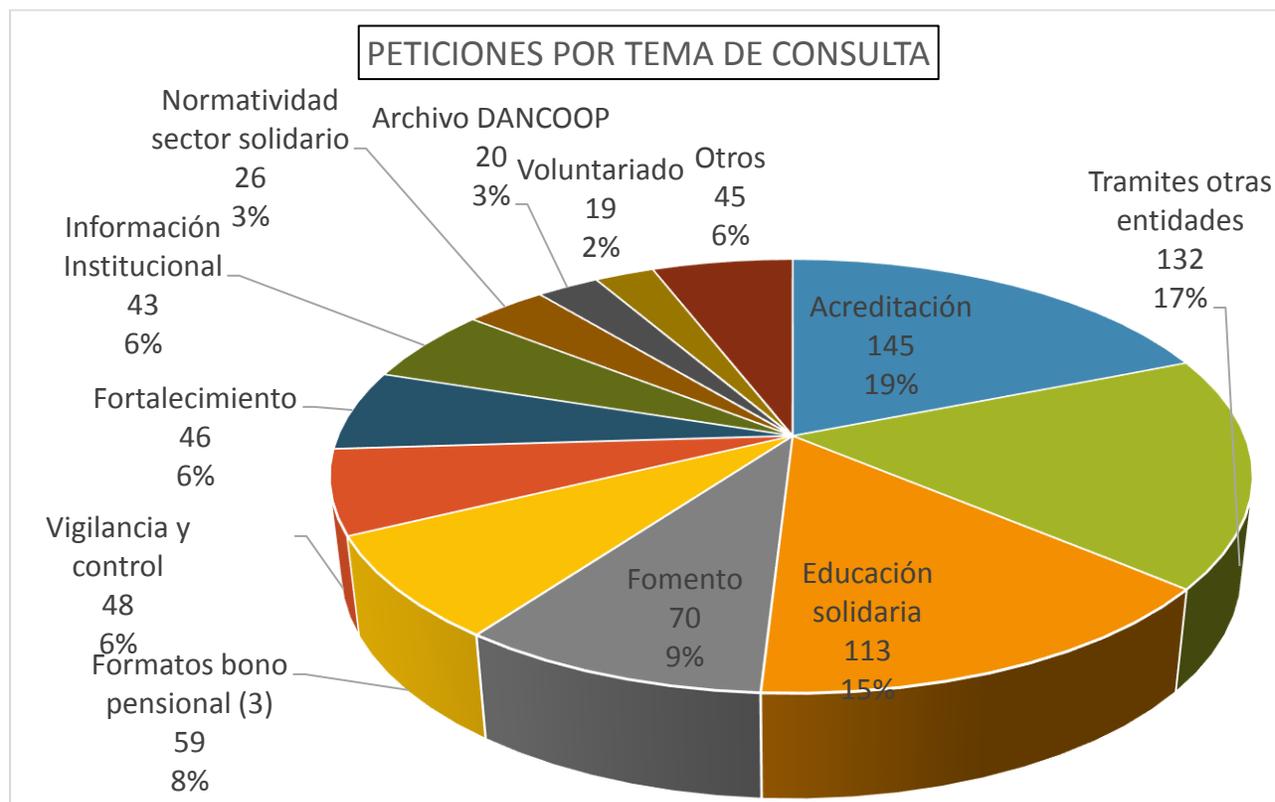
El primer semestre de 2017 se recibieron 132 llamadas, una reducción considerable frente a los periodos de los años anteriores, entendido principalmente, por las inquietudes sobre la que generó la nueva resolución de acreditación, adicionalmente la disminución de solicitudes respecto del fomento de organizaciones solidarias.



Gráfica 12. Comparativo Canal Personalizado Tres Últimos Años

## TEMAS DE CONSULTA

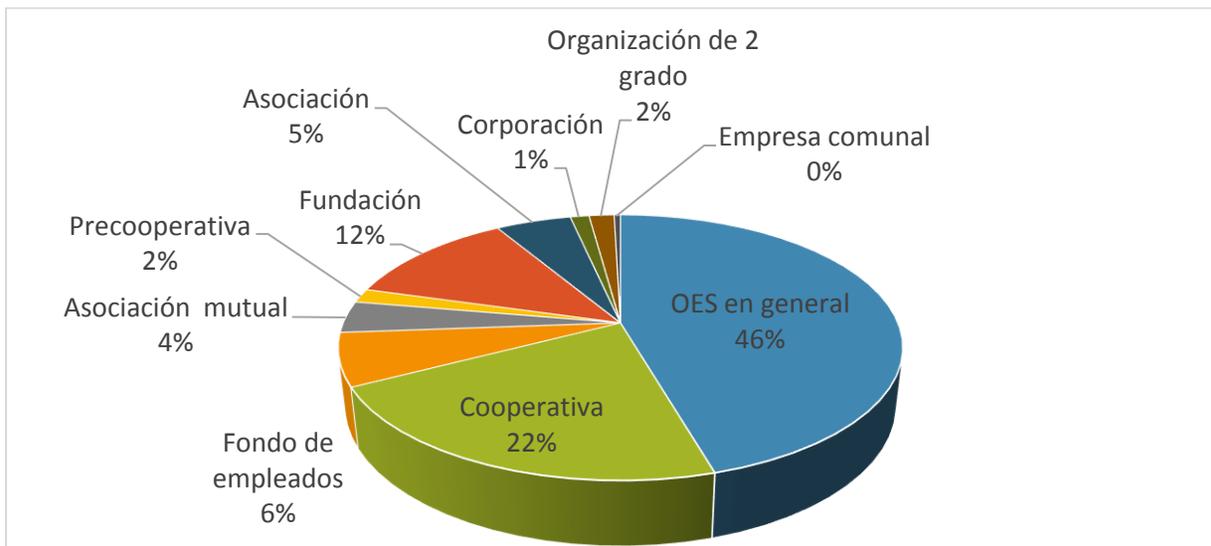
El comportamiento en el primer semestre del 2017 fue el siguiente:



Grafica 13. Peticiones por Tema de Consulta

Teniendo en cuenta que a varias de las organizaciones acreditadas se les vencía su acreditación en el primer semestre y que hay una nueva resolución de acreditación, el principal tema de consulta fue la acreditación, en segundo lugar, las frecuentes preguntas sobre auxilios y otros beneficios para comunidades víctimas del conflicto que fueron direccionadas a las entidades competente, luego de estas la solicitud de información sobre Educación Solidaria.

En lo que respecta a la información sobre organizaciones solidarias en su fomento, capacitación, fortalecimiento, estatutos y asambleas, el 46% de las consultas fueron sobre las organizaciones solidarias en general sin particularizar en alguna figura jurídica, seguida de la información sobre cooperativas con un 22% y sobre fundaciones con un 12%, sobre lo que menos se consultó fue sobre empresas comunales rentables y llama la atención que aún se realicen consultas sobre las empresas comunitarias, que no hacen parte del sector solidario, a continuación el gráfico respectivo.



Gráfica 14. Tipos de Organización

Cruzando los temas de consulta y los canales como se ve en el siguiente cuadro se tiene que el medio preferido para consultas sobre acreditación es el telefónico, sobre educación solidaria es el personalizado, y lo relacionado con tramites de otras entidades se recibe vía correo electrónico y por correo postal la mayoría de las consultas son sobre formatos de bonos pensionales como se aprecia en el siguiente cuadro.



TEMA DE CONSULTA	TOTAL	Correo Electrónico	Personalizado	Telefónico	Correo Postal	Aplicativo PQRD	Redes sociales	Portal web	Chat
Acreditación	145	51	30	56	1	7			
Archivo DANCOOP	20	3	8	3	6				
Asamblea general	3		2	1					
Certificación laboral exfuncionarios	5				3	2			
Educación solidaria	113	28	48	21	3	9	2		2
Estatutos	4		2	1			1		
Fomento	70	7	38	18	2	5			
Formatos Bono pensional	59	7	1		51				
Fortalecimiento	46	18	7	5	10	3	3		
Información estadística del sector	8		1	2	1	4			
Información Institucional	43	16	5	6	11	3	1		1
Invitación	7	5	2						
Normatividad sector solidario	26	6	5	2	2	4		7	
Otros	18	6	1	1	8	1	1		
Tramites otras entidades	132	128		1		3			
Vigilancia y control	48	9	11	10	12	6			
Voluntariado	19	8		5	1	2	2		1
<b>Total</b>	<b>766</b>	<b>292</b>	<b>161</b>	<b>132</b>	<b>111</b>	<b>49</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>4</b>

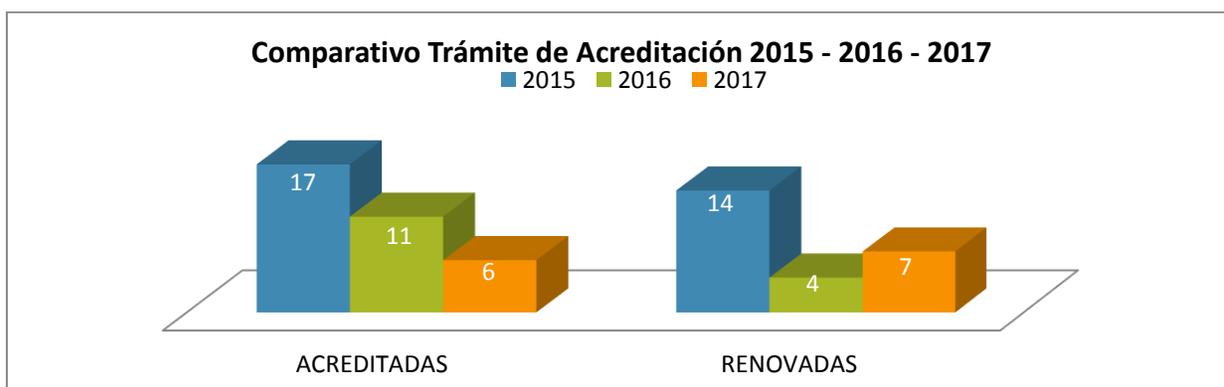
Tabla 3. Cantidad de Peticiones Mensuales por Tema y Canal de Recepción



## ACREDITACIÓN

En el análisis realizado se observa que esta variación está justificada en el cambio/actualización de la norma que regula el trámite, la resolución 110 de marzo de 2016 en la cual se elevaron los parámetros para la evaluación, con el fin de mejorar la calidad de los procesos brindados por las entidades acreditadas.

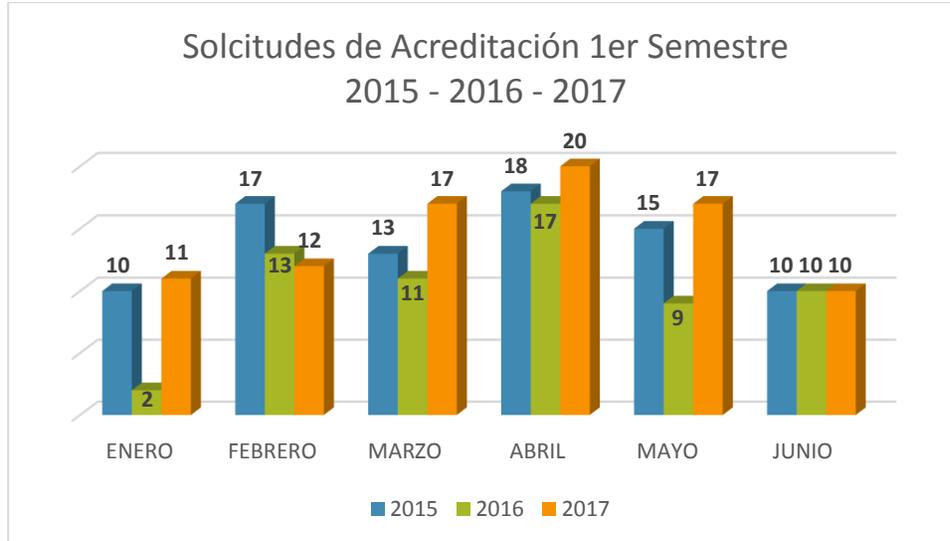
En la gráfica 15 se puede apreciar como las solicitudes varían y aun cuando la cantidad de resoluciones de acreditación se ha reducido, las solicitudes de renovación está recuperándose y pudo aumentar frente al periodo anterior



Grafica 15. Comparativo Trámite de Acreditación 2015 - 2016 – 2017.

Se puede observar en la gráfica 16, la variación mensual en un comparativo de los periodos del 2015 al 2017, respecto de las solicitudes recibidas para el proceso de acreditación, donde luego de un descenso en 2016, el procedimiento esta nuevamente aumentando la cantidad de solicitudes para el periodo de 2017, donde todas las cifras, salvo junio, son superiores a los periodos anteriores.

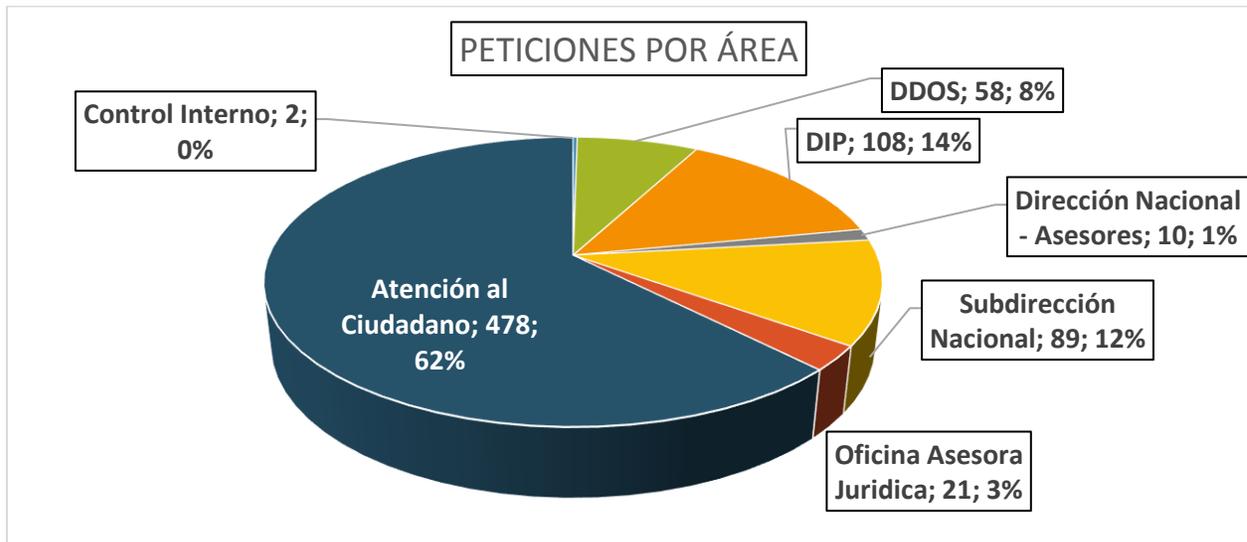
Durante el 2017 se han otorgado 13 resoluciones de acreditación; se presenta una disminución del 13% frente al mismo período del 2016, donde se otorgaron 15 resoluciones; y respecto al 2015 la disminución es del 42% donde se otorgaron 31 resoluciones.



Gráfica 16. Comparativo Solicitudes de Acreditación 1er Semestre 2015-2016-2017

## TRASLADOS INTERNOS

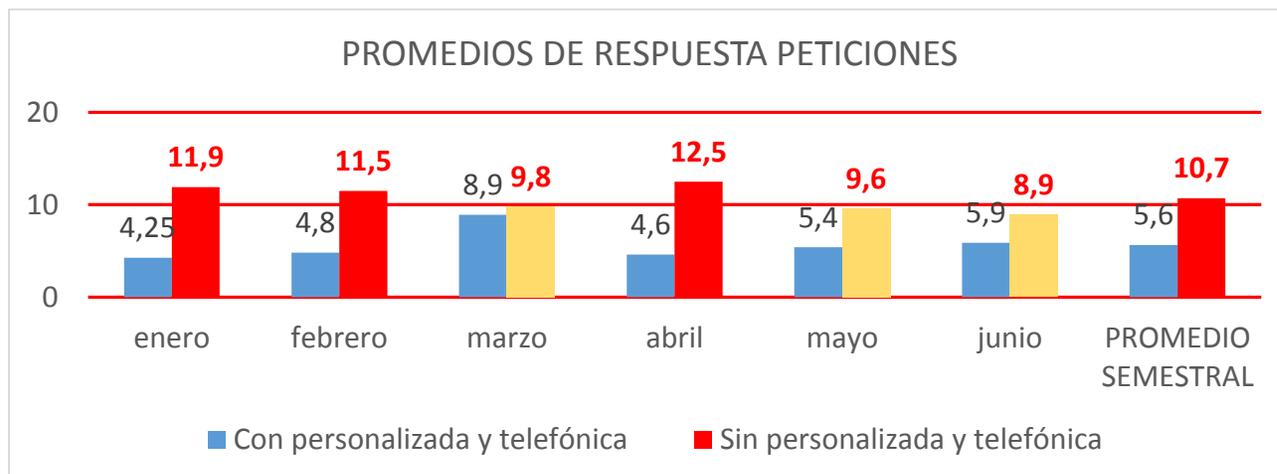
De las 766 peticiones del semestre, el 62% se resolvió y atendió directamente en el área de Atención al Ciudadano, el restante 38% fue trasladado internamente a grupos de trabajo por especialidad y competencia así:



Gráfica 17. Peticiones por área. (Área; Cantidad; porcentaje) (DDOS=Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias; DIP: Dirección de Investigación y Planeación).

## SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y EFICIENCIA

Una de las formas para medir la eficiencia de la actividad de atención al ciudadano es el tiempo de respuesta, a continuación, los tiempos promedios de respuesta de las 766 consultas adelantadas en el primer semestre y las mismas retirando las consultas personalizadas que, por lo general, se resuelven el mismo día.



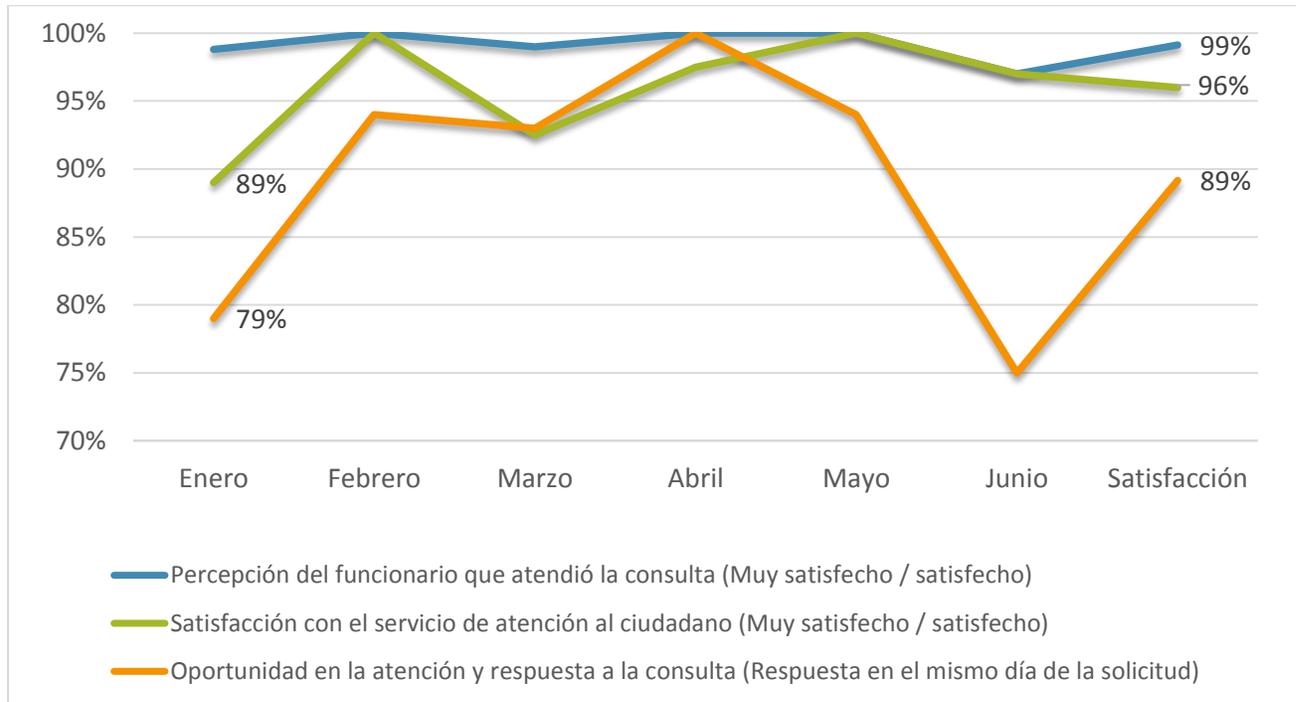
Gráfica 18. Promedios de Respuesta a Peticiones 1er Semestre 2017. Detalle con y sin la atención personalizada y telefónica.

Aunque se cumple con los términos de ley, internamente se han generado unos plazos para mejorar en este proceso, como se aprecia los meses de enero, febrero y abril hacen que el promedio mensual esté por encima de los 10 días, sin que ello represente respuestas fuera de los términos de ley.

### Medición de la Satisfacción Ciudadana

Las mediciones de percepción de nuestros ciudadanos en el primer semestre de 2017, las cuales se realizan anónimamente, las cuales en el caso de canal presencial la encuesta es un formato físico; y en el caso de los canales no presenciales (telefónica, correo electrónico, portal web) se remite formulario web de la misma encuesta.

Para el primer semestre de 2017, las encuestas allegadas representan una muestra general del 19% sobre las peticiones atendidas. Las cifras obtenidas muestran que el 96% de ciudadanos que respondieron la encuesta está muy satisfecho o satisfecho con la atención brindada y el 99% satisfecho o muy satisfecho respecto del funcionario que lo atendió.



Grafica 17. Satisfacción Ciudadana con la Atención en la Resolución de Peticiones 1er Semestre de 2017

La variación presentada en junio, respecto a la oportunidad en la atención y respuesta a la consulta, corresponde a respuestas emitidas virtualmente, donde cuatro (4) ciudadanos informan que obtuvieron respuesta a su solicitud de 8 a 11 días.

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)

### Recomendaciones recibidas de la ciudadanía

En los formatos de encuesta de satisfacción ciudadano existe un campo predeterminado para registrar recomendaciones u observaciones; a manera descriptiva los comentarios recibidos en el primer semestre del 2017 fueron:

Mes	Observación	Fuente
Enero	Interesado en articularme de nuevo en proyectos solidarios como apoyo al proceso de paz.	Física
Enero	Falta Intérprete para comunicación efectiva con población con discapacidad auditiva.	Física
Enero	Mejorar tiempo de respuesta.	Web
Enero	En la actualidad utilizamos un formato de registro de participantes a curso básico de economía solidaria muy parecido al modelo que ustedes sugieren, sin embargo el	Web



	formato de reporte de actividades considera una serie de información que no se toma, es de obligatorio solicitar datos como edad e información si es cabeza de hogar, aunque no sé hasta que tanto la organización beneficiaria del servicio esté en disposición de brindarla.	
Febrero	La calidad de la respuesta a su consulta no se evaluó, porque considero que la organización debería tener mayor información sobre la parte tributaria de las asociaciones.	Física
Febrero	Abrir un canal de TV o una articulación estratégica	Física
Febrero	La Organización Solidaria, siempre ha sido el emblema del futuro de Colombia, para poder desarrollar en comunidad los deseos y el progreso de muchas comunidades que piensan en el país.	Física
Febrero	Falta más compromiso del regional Valle	Web
Marzo	Que las consultas sean lo más rápidas posibles, gracias	Web
abril	Me parece que se le puede dar viabilidad a la creación de la "Red social de la Ayuda Mutua"	Física
Junio	En búsquedas en google aún aparece Dansocial, esto obstaculiza ubicar la nueva entidad	Física
Junio	En internet es un poco complicado localizar la entidad	Física
Junio	Pasaba por el frente, no tenía conocimiento de su existencia.	Física
Junio	Como exfuncionario creo que se debe publicitar más las funciones y actuales alcances del a misión institucional	Web

Tabla 3. Observaciones recibidas 1er Semestre de 2017 en las Encuestas de Satisfacción Ciudadana

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





## ANEXO CONCEPTUAL

### 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:

#### Grupo 1

Ciudadanía en General: miembros de organizaciones solidarias o personas interesadas en formalizar su proyecto productivo a través de esquemas asociativos y solidarios y demás personas interesadas en desarrollo del sector.

#### Grupo 2

Organizaciones solidarias: (Cooperativas, Pre-cooperativas, Fondos de empleados, Asociaciones mutuales, fundaciones, asociaciones, corporaciones, Organismos Comunales y Organizaciones de Voluntariado)

#### Grupo 3

Instituciones Educativas Públicas y Privadas.  
Instituciones Públicas (del orden nacional y territorial)

### TIPOS DE SOLICITUD

Se definen los diferentes tipos de peticiones, adicionalmente se informa sobre el reglamento interno que se ha aprobado, para la resolución de peticiones, donde se han definido los siguientes tiempos para las respuestas, según el tipo de petición:

#### Petición de Información:

Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

#### Término de respuesta:

Ciudadanos (obrando en nombre de sí mismos o de una empresa de carácter privado), se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción. Cuando la petición de información proviene de otra Entidad pública dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción. Respecto de miembros del Congreso o el Defensor del Pueblo dentro de los 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: Se resuelven dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción.





## Petición de Consultas:

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

Término de respuesta: Se resuelven dentro de los 20 días hábiles siguientes a la recepción.

## Reclamo:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Término de respuesta: Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción

## Queja:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Término de respuesta: Se resuelven dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción.

## Denuncia:

Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

Término de respuesta: Se resuelven dentro de los 7 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. Está consagrado en la constitución política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

Término de respuesta: Se resuelve dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción.

## Sugerencia:





Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Término de respuesta: Se resuelve dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción.

### Trámite

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Término de respuesta: de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de acreditación (único trámite en la Unidad) 10 días hábiles siguientes a la recepción.

## CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

*Promueve nuestros **Canales de atención:***

<p>Carrera 10 No. 15 - 22 Bogotá Jornada continua 8 am - 5 pm</p>	 <b>Telefónica</b>	<p>PBX: 327 5252 Línea gratuita nacional: 01 8000 12 2020</p>	 <b>Virtual</b>	<p>Aplicativo Web <a href="http://www.orgsolidarias.gov.co">www.orgsolidarias.gov.co</a> Correo electrónico: <a href="mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co">atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co</a> Chat</p>	 <b>Correo postal</b>
---	-----------------------	---	--------------------	--	--------------------------

[www.orgsolidarias.gov.co](http://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.

El ciudadano puede dirigir sus inquietudes, sugerencias, y peticiones a la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias a través de los siguientes mecanismos:

- Canal de atención personalizada
- Canal de atención virtual





Canal de atención telefónica  
Canal de atención correo postal

### **Atención personalizada**

Es el espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada con Organizaciones Solidarias con el fin de tramitar sus peticiones. La oficina de atención al ciudadano atiende en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, de lunes a viernes en las instalaciones de la entidad.

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.

### **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](http://www.orgsolidarias.gov.co)
- Redes sociales y CHAT: Ubicados en el link Participación Ciudadana en el portal web
- Cuentas de correo electrónico, [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)
- Formulario de contáctenos ubicado en el Portal Web – [www.orgsolidarias.gov.co](http://www.orgsolidarias.gov.co)
- Aplicativo de PQR -Peticiones, Quejas y Reclamos ubicado en el link Atención al Ciudadano/ PQR/ Crear o Consultar una solicitud.

### **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

### **Atención correo postal**

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.





## TEMAS DE CONSULTA

En cuanto a las estadísticas de peticiones 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)
- Peticiones 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

## TRÁMITE: ACREDITACIÓN

Único trámite que tiene la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. 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, que 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

## SATISFACCIÓN CIUDADANA - OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

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 Peticiones provenientes del procedimiento de atención al ciudadano; su medición mensual y como parámetro se estableció como meta dar respuesta en menos de 10 días

## PERCEPCIÓN CIUDADANA

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





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

Es de mencionar que algunos de los ciudadanos de canal presencial manifiestan no tener el tiempo para el diligenciamiento del formato y los otros canales no necesariamente lo envían por correo electrónico.

