



**El empleo
es de todos**

UAEOS

INFORME PRIMER TRIMESTRE DE SERVICIO AL CIUDADANO 2021

Elaborado por: Jerson David Forero
Profesional Equipo Educación e Investigación
Servicio al Ciudadano

Tabla de contenido

SERVICIO AL CIUDADANO	3
PETICIONES DE ENERO DE 2021	5
Acumulado de peticiones del año 2021.....	5
Estado de las peticiones	5
Oportunidad en las respuestas	6
Canales de atención.....	6
Tipo de peticiones	8
Tema de consulta.....	9
ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES	10
Peticiones de origen Bogotá.....	10
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá	11
Peticiones sin información de origen.....	12
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....	13
Discriminación por sexo	13
Personas jurídicas	14
CENTRO DOCUMENTAL	15
PETICIONES DE FEBRERO DE 2021.....	16
Acumulado de peticiones del año 2021.....	16
Estado de las peticiones	16
Oportunidad en las respuestas	17
Canales de atención.....	17
Tipo de peticiones	19
Tema de consulta.....	19
ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES	20
Peticiones de origen Bogotá.....	21
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá	21
Peticiones sin información de origen.....	23
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....	23
Discriminación por sexo	24
Personas jurídicas	25
CENTRO DOCUMENTAL	26

PETICIONES DE MARZO DE 2021	27
Acumulado de peticiones del año 2021.....	27
Estado de las peticiones	27
Oportunidad en las respuestas	28
Canales de atención.....	28
Tipo de peticiones	30
Tema de consulta.....	31
ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES	32
Peticiones de origen Bogotá.....	32
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá	33
Peticiones sin información de origen.....	34
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....	35
Discriminación por sexo	36
Personas jurídicas	36
SATISFACCIÓN CIUDADANA	38
Tabulación de encuestas	38
CENTRO DOCUMENTAL	39

SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo

Dar a conocer las cifras generales de la atención al ciudadano por parte de Servicio al Ciudadano – SC; así como el comportamiento de la satisfacción ciudadana, durante los meses de enero, febrero y marzo.

Situaciones relevantes ocurridas en el mes

- Se presenta cuarentena obligatoria, toque de queda y cuarentena sectorizada, en la ciudad de Bogotá, por cifras de emergencia sanitaria por la pandemia de Covid-19.

Glosario

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
APLICATIVO WEB PQRD	Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar las solicitudes.
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción.
PQRDS	Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias
PETICIÓN	Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
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.
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.
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación que no necesariamente está relacionada con los servicios propios de la Entidad.
PETICIÓN DE CONSULTA	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.
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.
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.

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.
SUGERENCIA	Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
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.
RECURSOS	Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

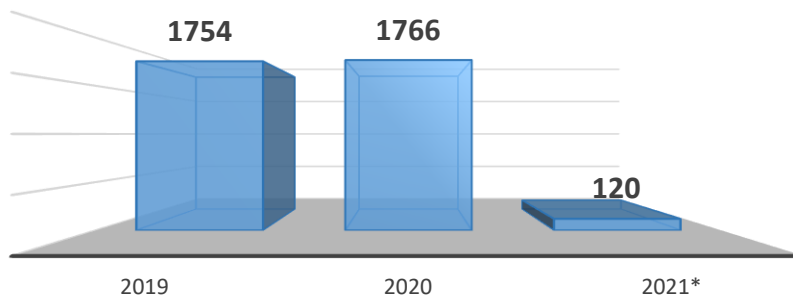
Tabla 1. Glosario: definiciones de conceptos

PETICIONES DE ENERO DE 2021

Durante el mes de enero de 2021 se recibieron un total de **120 peticiones**.

Acumulado de peticiones del año 2021

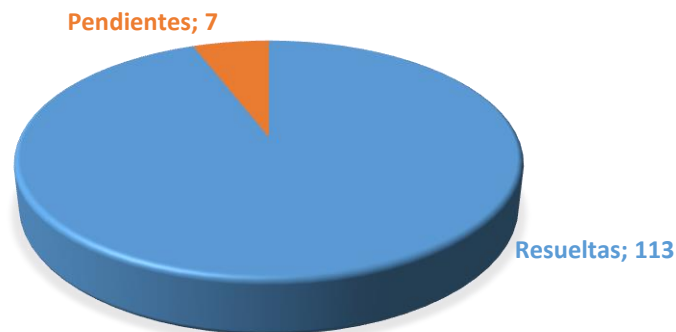
En lo corrido del 2021, el acumulado es de 120 Peticiones, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.



Gráfica 1. Peticiones acumuladas por año (2019-2021) * Cifra parcial

Estado de las peticiones

En cuanto al estado de las peticiones, el mes de enero a corte de 31 se encontraba en la siguiente situación:



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

El 02 de febrero de 2021 fue informado el comité directivo sobre el estado de las peticiones, aclarando sobre las que les fueron trasladadas a las diferentes áreas de la Unidad y a corte del 31 de enero, se encontraban pendientes de respuesta.

Peticiones pendientes meses anteriores:

En el mes de enero no quedaron peticiones pendientes de meses anteriores.

Peticiones en buzones:

En el mes de enero de 2021, no se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad, por cuanto no hay atención en las instalaciones de la unidad.

El seguimiento de las peticiones pendientes del mes de enero puede ser consultado en [Seguimiento_SC_enero_2021](#)

Oportunidad en las respuestas

En el mes de enero de 2021, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta; sin que ello represente respuestas fuera de los términos de ley. Es de anotar que el término más corto para dar respuesta a una PQRDS está establecido para aquellas peticiones que presenten miembros del Congreso o el Defensor del Pueblo, que es de 5 días hábiles siguientes a la recepción.

El promedio de días de respuesta general se estableció en 1,19 días para el mes de enero del 2021. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 80 peticiones), se respondieron en 0,2 días en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 40 peticiones), se observó un promedio de 3,7 días en obtener respuesta.

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 89% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 5% fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte para comité directivo.

Rango de días de respuesta a Peticiones	Cantidad	%
El mismo día	94	78%
Rango de 2 a 5 días después	13	11%
Rango de 6 a 10 días después	3	2,5%
Rango de 11 a 20 días después	3	2,5%
Rango de 20 a 30 días después	0	0%
Están en trámite	7	6%

Tabla 2. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta

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.

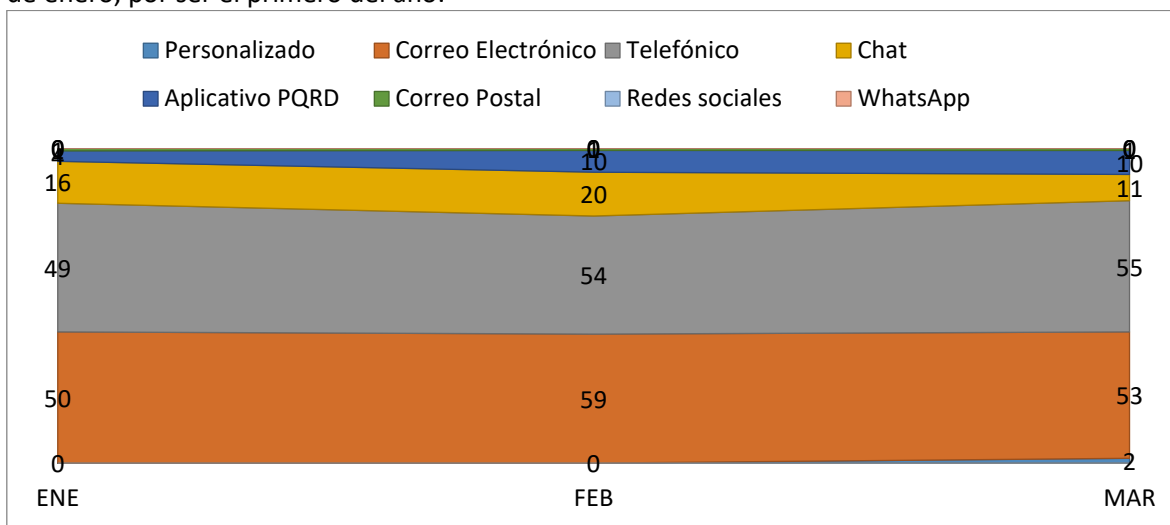
La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercándonos de una mejor forma a la ciudadanía mediante cualquiera nuestros canales. En el comportamiento mensual de las peticiones encontramos la siguiente distribución por canales:

CANAL	Cantidad
Correo Electrónico	50
Telefónico	49
Chat	16
Aplicativo PQRD	4
Correo Postal	1
Redes sociales	0
Personalizado	0
Totales	120

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

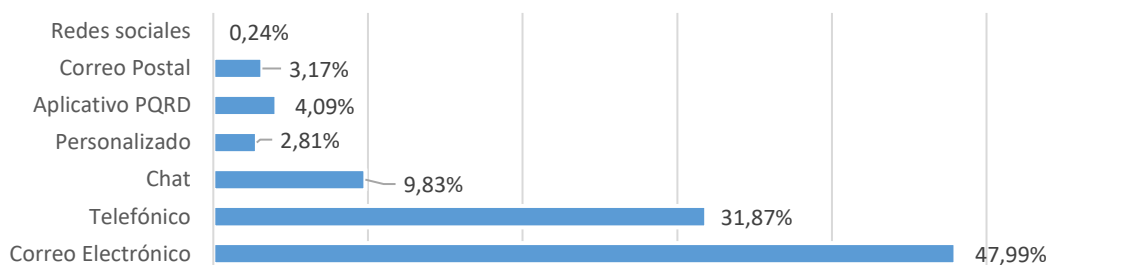
Teniendo en cuenta que para el mes de enero continuó el confinamiento por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento de las cifras del mes, que los canales de atención Correo Electrónico y Telefónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente, con una muy leve diferencia en este mes, de apenas un 1%. Respecto al otro canal que ha tenido relevancia ésta época el Chat, se observa que mantiene su tercer lugar de participación con un 13%, de participación.

Para el acumulado por canal de consulta del 2021, las cifras corresponden igualmente a las del mes de enero, por ser el primero del año.



Gráfica 3. Comparativo de canal de atención mensual

Se observa en las cifras mensualizadas del 2021, por ahora sólo están las del mes de enero, que el canal de atención de Correo Electrónico, se ubica en la primera posición de consulta, relegando al segundo lugar, el canal Telefónico, con una sola petición de diferencia.



Gráfica 4. Participación por canal de consulta

Teniendo en cuenta, que las condiciones de confinamiento y aislamiento social por la cuarentena decretada, continuaron en enero 2021. En las cifras acumuladas del 2021 se incluyen por ahora únicamente las del mes de enero, donde se evidencia que la atención mediante los canales de atención Correo Electrónico, Telefónico y Chat, siguen siendo los más utilizados por los ciudadanos para elevar sus solicitudes.

Tipo de peticiones

De las 120 peticiones recibidas en el mes de enero de 2021, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

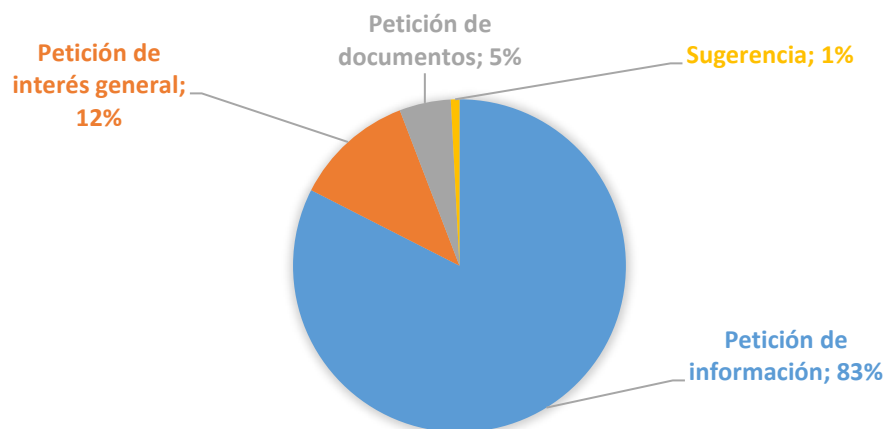
Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	99
Petición de interés general	14
Petición de documentos	6
Sugerencia	1
Totales	120

Tabla 4. Cantidad de peticiones por tipo

Teniendo en cuenta que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS. Destaca para el presente mes que, las peticiones de interés general mantienen el porcentaje de participación general en 12%, como se observa en la gráfica 5.

Participación por tipo de petición

Para el mes de enero se observan los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:



Gráfica 5. Participación mensual por tipo de petición

Tema de consulta

Revisando las cifras por temas consultados, para enero se observa que en el primer lugar se ubica el tema de “Acreditación” con un 27% del total de la participación. En segundo lugar de



participación general se encuentra el tema de “Formación para el sector solidario”, con un 18%, tema que se viene consolidando desde el año anterior.

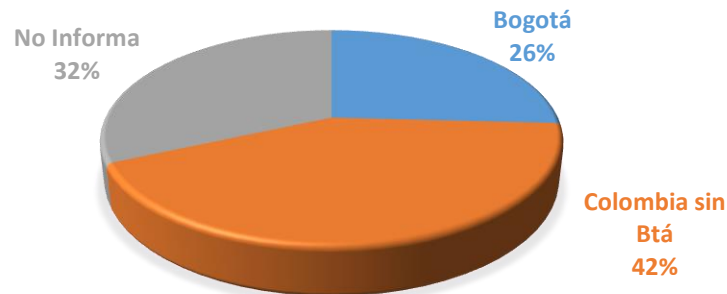
Gráfica 6. Discriminación por tema de consulta

Como hechos relevantes observados en enero se puede decir que el tema acreditación, sigue siendo el principal tema de consulta en la Unidad con una muy amplia diferencia sobre el segundo lugar, que es el tema de formación para el sector solidario, el cual se ha fortalecido en los últimos meses para mantenerse en el segundo lugar de consulta.

El tema “Tramites otras entidades”, que ha tenido gran variación en los últimos meses, aun cuando continua siendo relevante su participación, actualmente se ubica en el sexto lugar con un 8% de la participación, puede considerarse que se mantiene la confusión en la ciudadanía, debido a que en nuestro nombre aparece el concepto de “Solidarias”, por cuanto nos consultan por temas de inspección, control y vigilancia, o sobre las ayudas y auxilios de las directrices presidenciales emitidas por la emergencia sanitaria.

ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Para el mes de enero se observó respecto de la procedencia de las peticiones, que continua la tendencia del año anterior, donde la ciudad de Bogotá no es el principal origen de las peticiones hacia la UAEOS.

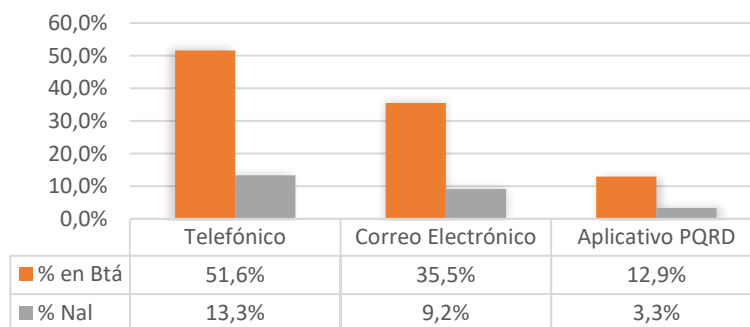


Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que del total de las 120 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá un total de 51 peticiones, mientras que 31 peticiones provienen de la ciudad de Bogotá. De otra parte se observa un aumento en el indicador “No informa”.

Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (31 peticiones), en el mes de enero se recibieron de tres canales de atención. Se observa que cambia la tendencia observada el año anterior y se ubica el canal “Telefónico” como el principal canal de consulta, relegando en el segundo lugar al canal “Correo Electrónico”. En tercer lugar se encuentra el canal de atención “Aplicativo PQRD”, como se ven en los porcentajes de la gráfica 8.

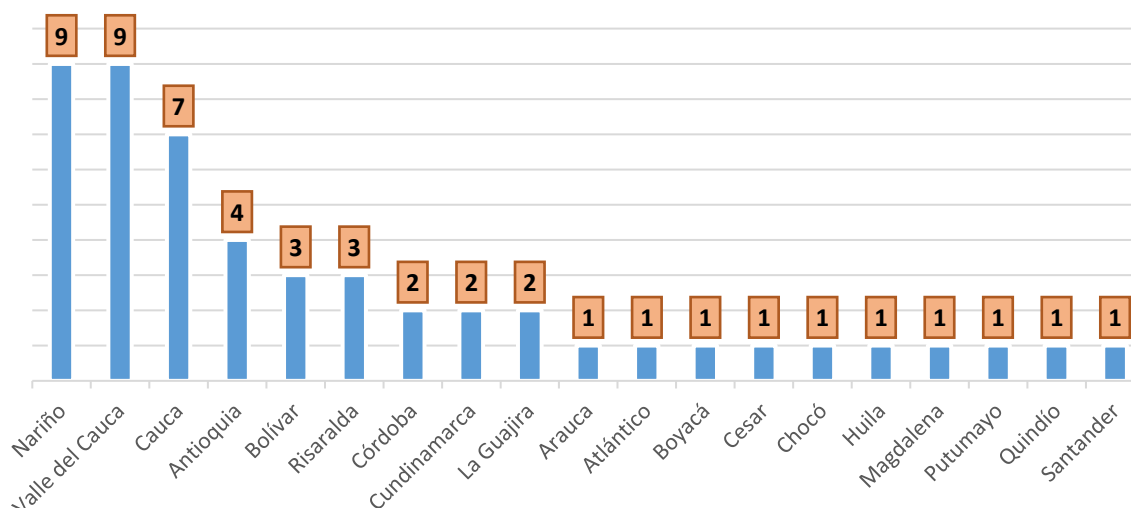


Gráfica 8. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Se aclara que en atención a la emergencia sanitaria, no se recibieron peticiones por el canal de atención “Personalizado”.

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 51 peticiones, que representan el 42% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 9.



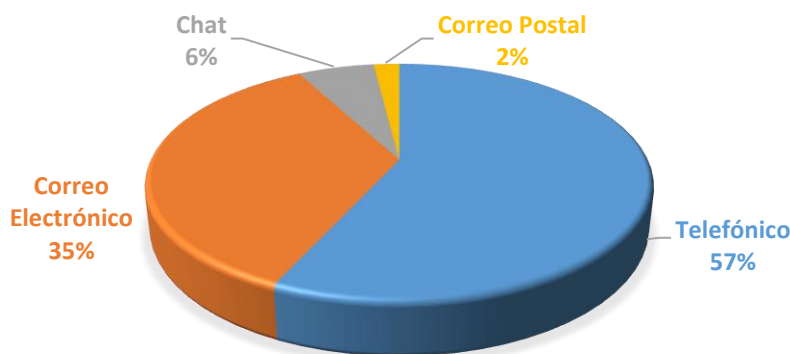
Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual del departamento de Nariño, que por primera vez aparece ocupando los primeros puestos en esta clasificación y comparte posición con un departamento que habitualmente si suele ocupar estos puestos de la clasificación por origen de peticiones, el departamento del Valle del Cauca, ambos con un 8% de la participación general. En tercer lugar encontramos al departamento del Cauca, con un 6% de participación general. Lo que nos indica que el 21% de las consultas elevadas a la UAEOS, provienen del sur del país de estos tres departamentos, porcentaje cercano a las solicitudes de origen Bogotá.

Se resalta que para el presente mes nos consultaron de 19 departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá

Cabe resaltar que los dos canales más utilizados para realizar peticiones, representando el 92% del total de las peticiones de este origen, fueron el Telefónico (29 peticiones) y el Correo electrónico (18 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por el Chat (3 peticiones) y el Correo postal (1 petición).



Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

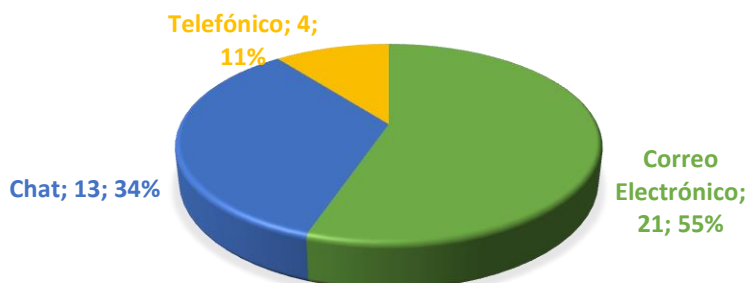
Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia

Se aclara que para el presente mes de enero de 2021, al momento de la elaboración del presente informe, no hubo información reportada de actividades de los Gestores Territoriales de la Unidad, por tal motivo no se reportan cifras.

Peticiones sin información de origen

El indicador de “No Informa” corresponde a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia. Se evidencia que continúa con un aumento de la participación general; para el mes de enero de 2021 se observa que las cifras con superiores a las peticiones de origen Bogotá, con una diferencia de seis puntos porcentuales adicionales, representando el 32% de la participación general (38 peticiones).

Esta situación puede deberse en parte al fortalecimiento de los canales virtuales, que permiten la no identificación específica del origen, p.e. en un correo electrónico, cuando el peticionario no expresa en el mensaje, desde dónde nos escribe. Veremos en la gráfica 11, la discriminación por canal desde donde nos consultan.



Gráfica 11. Discriminación por canal de atención de peticiones sin información de origen

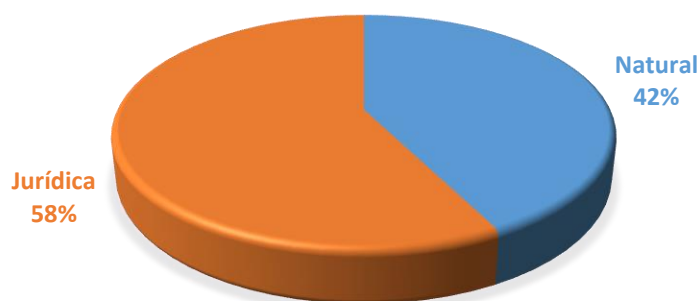
Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales, Chat y telefónico), para el mes de enero se evidenciaron tres canales, como muestra la gráfica 11 “Correo electrónico”, “Chat” y “Telefónico”.

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.

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de enero nos consultaron más personas jurídicas. De las 120 peticiones allegadas, 69 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 51, los porcentajes de participación por tipo de persona, se ilustran en la siguiente gráfica.



Gráfica 12. Clasificación por tipo de persona

Peticionarios anónimos:

Para el presente mes de enero, no hubo peticionarios anónimos.

Discriminación por sexo

De acuerdo al sexo de los consultantes, se obtuvieron los siguientes resultados:

Hombres	62
Mujeres	58
No aplica	0
Total	120

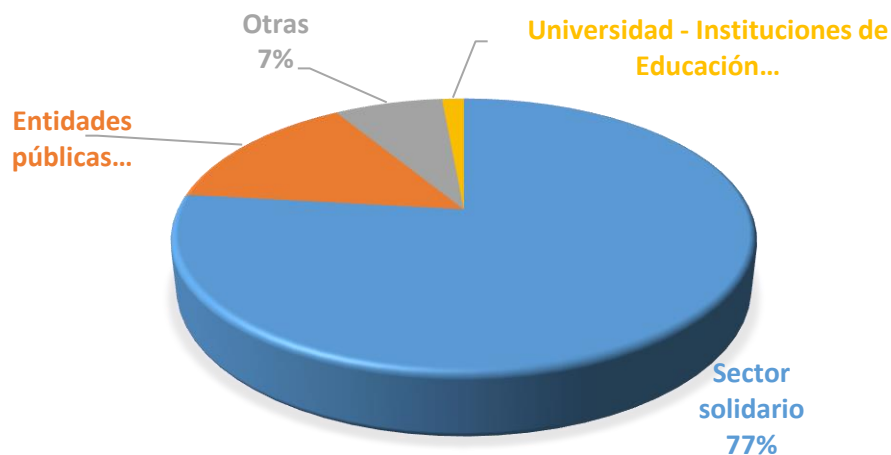
Tabla 5. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación, muestran que en la consulta la cantidad de mujeres que nos consulta es menor que la de hombres, cambiando la tendencia vista a finales del año anterior. Los porcentajes de participación son de 42,5% para las mujeres y de 57,5% para los hombres.

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. En este caso para el mes de enero, no se registraron ingresos.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 69 para el mes de enero, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 13. Tipo de personas jurídicas

Se puede ver la importancia que el sector solidario tiene, en las consultas que son elevadas a la UAEOS por las personas jurídicas, representando el 77% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 15%, como se observa en la gráfica 13.

El indicador de “Otras” corresponde a las personas jurídicas como las entidades con ánimo de lucro; o las organizaciones de las cuales no se identificó su naturaleza o que solo se identificaron con un nombre de empresa, que para el presente mes fueron 5 peticiones.

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Respecto al comportamiento de la consulta ligado al tipo de organización del sector solidario, que para el presente mes tuvo una participación del 77%, donde se identificaron 53 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

#	Tipo organización	Cant.
1	Fundación	23
2	Cooperativa	9
3	Corporación	9
4	Asociación	6
5	Organización de 2 grado	2
6	Organización de 3 grado	2
7	Asociación Mutua	1
8	Organismo comunal	1
TOTAL		53

Tabla 6. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de diez (10) peticiones a la UAEOS en el mes de enero, fueron:

- Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano
- Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio (Confecámaras)
- Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria - AGROSAVIA
- Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF
- Juzgado 02 Laboral - Boyacá - Tunja
- Presidencia de la República
- Consejería para la estabilización y la consolidación
- Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

Las instituciones educativas, que elevaron un total de una (1) petición a la UAEOS en el mes de enero, fueron:

- Escuela Técnica EADI de Riohacha

CENTRO DOCUMENTAL

Material de referencia

Durante el mes de enero de 2021, por las medidas de aislamiento por la pandemia de Covid-19, no hubo atención presencial en las instalaciones de la UAEOS.

Material de apoyo

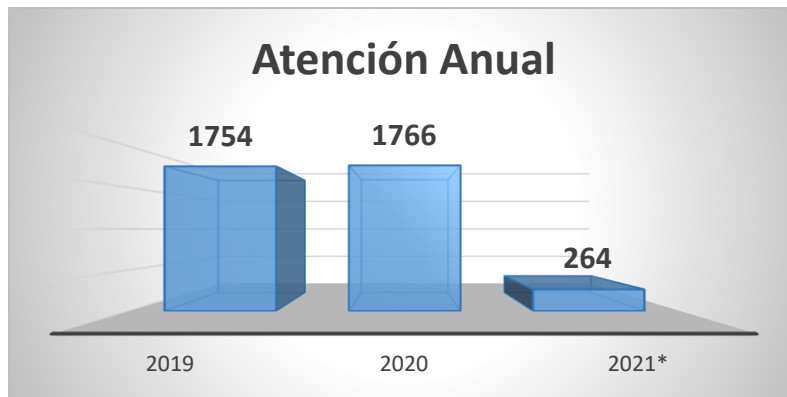
Dada la actual situación de aislamiento, no se realiza la actualización del inventario del material de apoyo.

PETICIONES DE FEBRERO DE 2021

Durante el mes de febrero de 2021 se recibieron un total de **144 peticiones**.

Acumulado de peticiones del año 2021

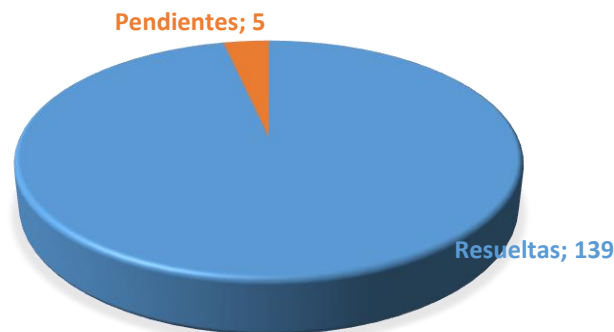
En lo corrido del 2021, el acumulado es de 264 Peticiones, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.



Gráfica 1. Peticiones acumuladas por año (2019-2021) * Cifra parcial

Estado de las peticiones

En cuanto al estado de las peticiones, el mes de febrero a corte de 28 se encontraba en la siguiente situación:



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

El 02 de febrero de 2021 fue informado el comité directivo sobre el estado de las peticiones, aclarando sobre las que les fueron trasladadas a las diferentes áreas de la Unidad y a corte del 28 de febrero, se encontraban pendientes de respuesta.

Peticiones pendientes meses anteriores:

En el mes de febrero quedó una petición pendiente de meses anteriores.

Peticiones en buzones:

El 3 de febrero del 2021, Se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad y no se evidenció ninguna solicitud.

El seguimiento de las peticiones pendientes del mes de febrero puede ser consultado en

[Seg Mensual Peticiones Pendientes Feb-26-2021](#)

Oportunidad en las respuestas

En el mes de febrero de 2021, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta; sin que ello represente respuestas fuera de los términos de ley. Es de anotar que el término más corto para dar respuesta a una PQRDS está establecido para aquellas peticiones que presenten miembros del Congreso o el Defensor del Pueblo, que es de 5 días hábiles siguientes a la recepción.

El promedio de días de respuesta general se estableció en 1,92 días para el mes de febrero del 2021. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 90 peticiones), se respondieron en 0,6 días en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 54 peticiones), se observó un promedio de 4,24 días en obtener respuesta.

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 86% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 15% fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte para comité directivo.

Rango de días de respuesta a Peticiones	Cantidad	%
El mismo día	93	65%
Rango de 2 a 5 días después	30	21%
Rango de 6 a 10 días después	13	9%
Rango de 11 a 20 días después	2	1%
Rango de 20 a 30 días después	1	1%
Están en trámite	5	3%

Tabla 2. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta

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.

La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercándonos de una mejor forma a la ciudadanía mediante cualquiera nuestros canales. En el comportamiento mensual de las peticiones encontramos la siguiente distribución por canales:

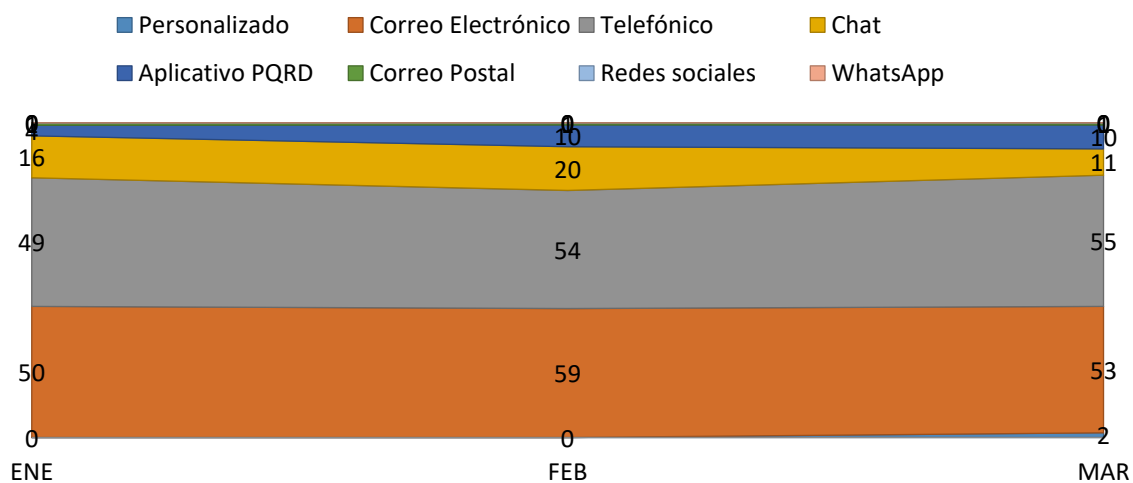
CANAL	Cantidad
Correo Electrónico	60
Telefónico	53
Chat	20
Aplicativo PQRD	10
Correo Postal	1
Redes sociales	0
Personalizado	0
Totales	144

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

Teniendo en cuenta que para el mes de febrero continuó el confinamiento por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento de las cifras del mes, que los canales de atención Correo Electrónico y Telefónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente, con una muy leve diferencia en este mes, de apenas un 5%. Respecto al otro canal que ha tenido relevancia ésta época el Chat, se observa que mantiene su tercer lugar de participación con un 14%, de participación.

Para el acumulado por canal de consulta del 2021, las cifras corresponden igualmente a las del mes de febrero.

Se observa en las cifras mensualizadas del 2021, por ahora sólo están las de los meses de enero y febrero, que el canal de atención de Correo Electrónico, se ubica en la primera posición de consulta, relegando al segundo lugar, el canal Telefónico, con una sola petición de diferencia.



Gráfica 4. Participación por canal de consulta

Teniendo en cuenta, que las condiciones de confinamiento y aislamiento social en el mes de febrero cambiaron un poco debido al regreso progresivo a la entidad donde se estableció la asistencia de un día a la semana a la Entidad. En las cifras acumuladas del 2021 se incluyen por ahora los meses de enero y febrero, donde se evidencia que la atención mediante los canales de atención Correo Electrónico, Telefónico y Chat, siguen siendo los más utilizados por los ciudadanos para elevar sus solicitudes.

Tipo de peticiones

De las 144 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2021, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

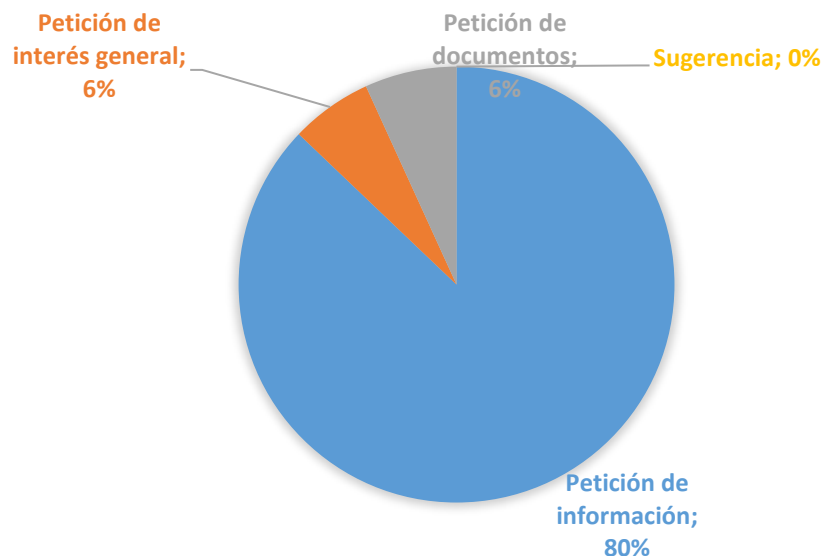
Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	115
Petición de interés general	8
Petición de documentos	9
Petición de consulta	8
Queja	1
Trámite	3
Totales	144

Tabla 4. Cantidad de peticiones por tipo

Teniendo en cuenta que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS. Destaca para el presente mes que, las peticiones de interés general mantienen el porcentaje de participación general en 6%, como se observa en la gráfica 5.

Participación por tipo de petición

Para el mes de febrero se observan los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:



Gráfica 5. Participación mensual por tipo de petición

Tema de consulta

Revisando las cifras por temas consultados, para febrero se observa que en el primer lugar se ubica el tema de “Acreditación” con un 21% del total de la participación. En segundo lugar, de participación general se encuentra el tema de “Formación para el sector solidario”, con un 13%, tema que se viene consolidando desde el año anterior.

Discriminación por Temas de Consulta



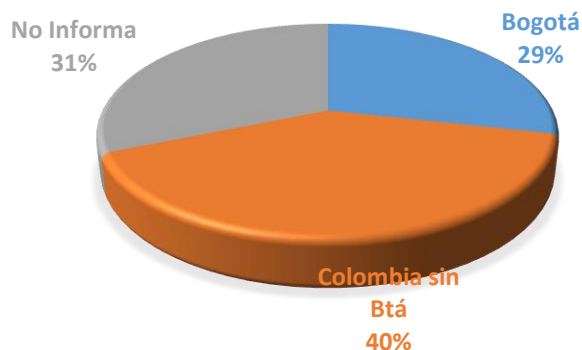
Gráfica 6. Discriminación por tema de consulta

Como hechos relevantes observados en febrero se puede decir que el tema acreditación, sigue siendo el principal tema de consulta en la Unidad con una muy amplia diferencia sobre el segundo lugar, que es el tema de formación para el sector solidario, el cual se ha fortalecido en los últimos meses para mantenerse en el segundo lugar de consulta.

El tema “Tramites otras entidades”, que ha tenido gran variación en los últimos meses, aun cuando continua siendo relevante su participación, actualmente se ubica en el sexto lugar con un 9% de la participación, puede considerarse que se mantiene la confusión en la ciudadanía, debido a que en nuestro nombre aparece el concepto de “Solidarias”, por cuanto nos consultan por temas de inspección, control y vigilancia, o sobre las ayudas y auxilios de las directrices presidenciales emitidas por la emergencia sanitaria.

ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Para el mes de febrero se observó respecto de la procedencia de las peticiones, que continua la tendencia del año anterior, donde la ciudad de Bogotá no es el principal origen de las peticiones hacia la UAEOS.

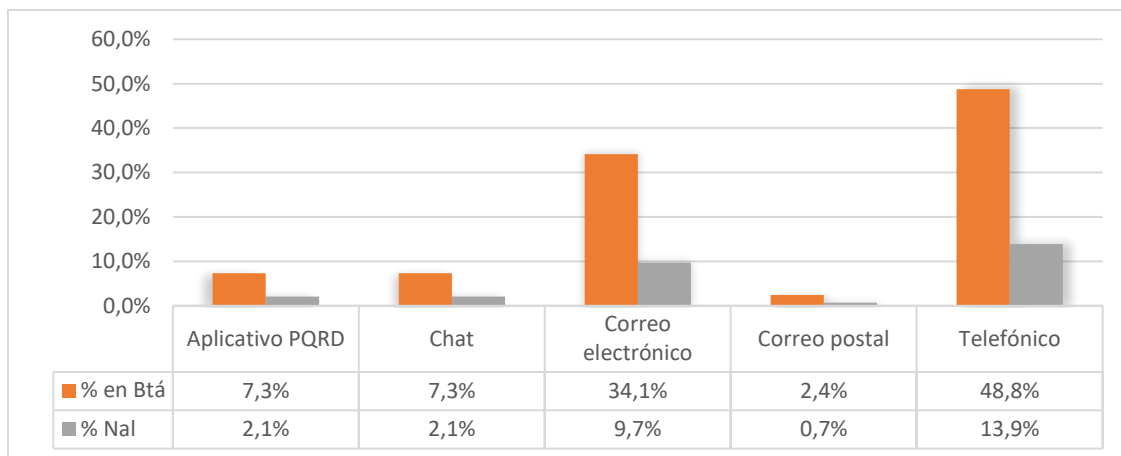


Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 144 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá un total de 58 peticiones, mientras que 41 peticiones provienen de la ciudad de Bogotá. De otra parte, se observa un aumento en el indicador “No informa”.

Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (41 peticiones), en el mes de febrero se recibieron de cinco canales de atención. Se observa que cambia la tendencia observada el año anterior y se ubica el canal “Telefónico” como el principal canal de consulta, relegando en el segundo lugar al canal “Correo Electrónico”. En tercer lugar se encuentra el canal de atención “Aplicativo PQRD”, como se ven en los porcentajes de la gráfica 8.

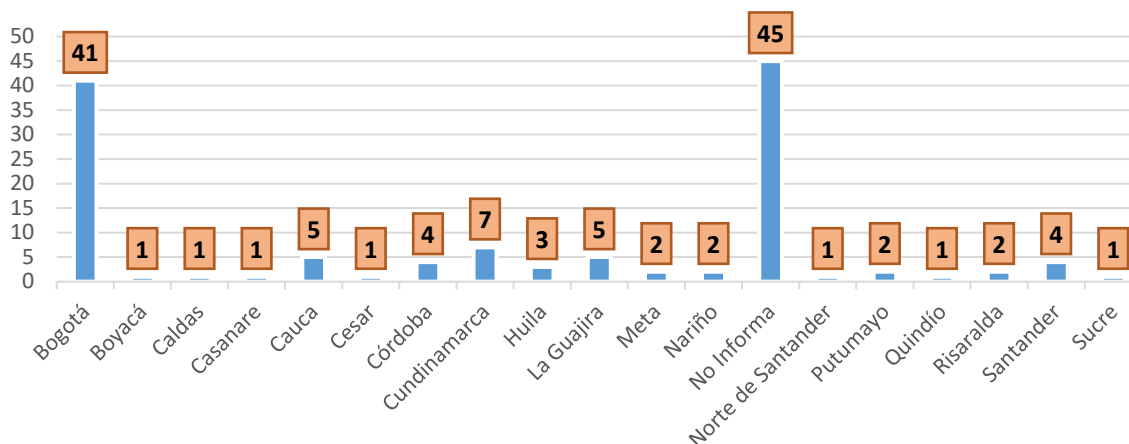


Gráfica 8. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Se aclara que en atención a la emergencia sanitaria, no se recibieron peticiones por el canal de atención “Personalizado”.

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 58 peticiones, que representan el 40% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 9.



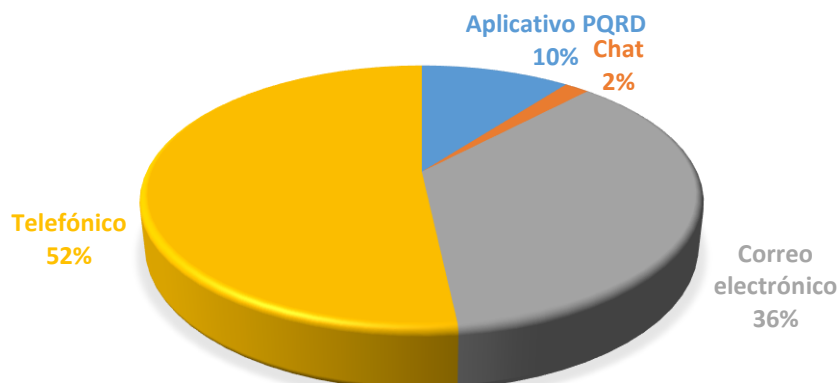
Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca el distrito capital de Bogotá que aparece ocupando el primer puesto en esta clasificación con un porcentaje del 28%, en el segundo lugar encontramos la ciudad de Cundinamarca que comparte posición con un departamento que habitualmente si suele ocupar estos puestos de la clasificación por origen de peticiones, el departamento del Valle del Cauca, ambos con un 5% de la participación general y en tercer lugar encontramos el departamento del Cauca que comparte posición con el departamento de la Guajira ambos con un 3 % de Lo que nos indica que el 16% de las consultas elevadas a la UAEOS, provienen del norte, centro y sur del país de estos dos departamentos, porcentaje cercano a las solicitudes de origen Bogotá.

Se resalta que para el presente mes nos consultaron de 22 departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá

Cabe resaltar que los dos canales más utilizados para realizar peticiones, representando el 52% del total de las peticiones de este origen, fueron el Telefónico (30 peticiones) y el Correo electrónico (21 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por el Aplicativo PQRD (6 peticiones) y Chat (1 petición).



Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

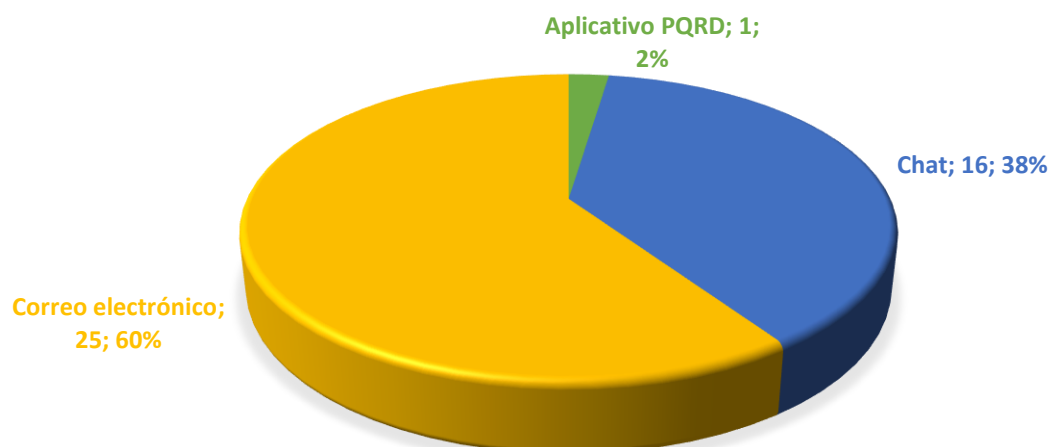
Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia

Se aclara que, para el presente mes de febrero de 2021, al momento de la elaboración del presente informe, no hubo información reportada de actividades de los Gestores Territoriales de la Unidad, por tal motivo no se reportan cifras.

Peticiones sin información de origen

El indicador de “No Informa” corresponde a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia. Se evidencia que continúa con un aumento de la participación general; para el mes de febrero de 2021 se observa que las cifras superiores a las peticiones de origen Bogotá, con una diferencia de 3 puntos porcentuales adicionales, representando el 31% de la participación general (45 peticiones).

Esta situación puede deberse en parte al fortalecimiento de los canales virtuales, que permiten la no identificación específica del origen, p.e. en un correo electrónico, cuando el petionario no expresa en el mensaje, desde dónde nos escribe. Veremos en la gráfica 11, la discriminación por canal desde donde nos consultan.



Gráfica 11. Discriminación por canal de atención de peticiones sin información de origen

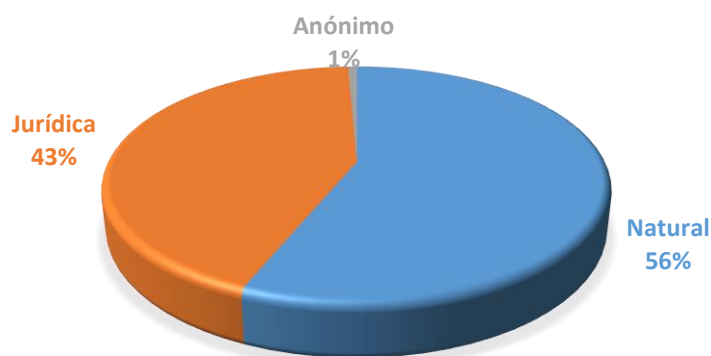
Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Aplicativo PQRD y Chat), para el mes de febrero se evidenciaron tres canales, como muestra la gráfica 11 “Correo electrónico”, “Chat” y “Aplicativo PQRD”.

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.

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de febrero nos consultaron más personas naturales. De las 144 peticiones allegadas, 81 corresponden a personas naturales, mientras que las que elevaron las personas jurídicas fueron 62 los porcentajes de participación por tipo de persona, se ilustran en la siguiente gráfica.



Gráfica 12. Clasificación por tipo de persona

Peticionarios anónimos:

Para el presente mes de febrero, hubo solo una (1) petición por parte de un anónimo.

Discriminación por sexo

De acuerdo al sexo de los consultantes, se obtuvieron los siguientes resultados:

Hombres	77
Mujeres	66
No aplica	1
Total	144

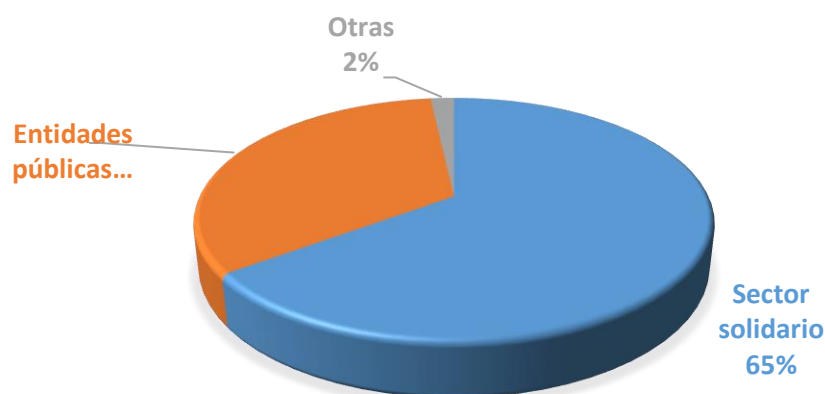
Tabla 5. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación, muestran que en la consulta la cantidad de mujeres que nos consulta es menor que la de hombres, cambiando la tendencia vista a finales del año anterior. Los porcentajes de participación son de 46% para las mujeres y de 53% para los hombres.

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. En este caso para el mes de febrero, se registró un ingreso.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 62 para el mes de febrero, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 13. Tipo de personas jurídicas

Se puede ver la importancia que el sector solidario tiene, en las consultas que son elevadas a la UAEOS por las personas jurídicas, representando el 60% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 31%, como se observa en la gráfica 13.

El indicador de “Otras” corresponde a las personas jurídicas como las entidades con ánimo de lucro; o las organizaciones de las cuales no se identificó su naturaleza o que solo se identificaron con un nombre de empresa, que para el presente mes fueron 6 peticiones.

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Respecto al comportamiento de la consulta ligado al tipo de organización del sector solidario, que para el presente mes tuvo una participación del 33%, donde se identificaron 47 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

#	Tipo organización	Cant.
1	Fundación	15
2	Cooperativa	20
3	Corporación	4
4	Asociación	5
5	Organización de 2 grado	1
6	Fondos de empleados	1
7	Precooperativa	1
TOTAL		47

Tabla 6. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de diez (19) peticiones a la UAEOS en el mes de febrero, fueron:

- Vice-Presidencia de la República
- Presidencia de la República - Consejería Presidencial para la Estabilización y la Consolidación
- Alcaldía Distrital de Riohacha - Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico - Dirección de Desarrollo Rural
- Prosperidad Social
- Alcaldía Municipal de Granada - Meta - Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad
- Distrito Turístico y Cultural de Riohacha
- Gobernación del Meta
- Alcaldía Municipal del Bagre
- SENA Regional Valle/ Centro Agropecuario de Buga
- SENA - Emprendimiento rural
- UGPP
- Congreso de la República de Colombia. Departamento de Arauca
- Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas- SNARIV la Dirección Distrital
- la Dirección Distrital de calidad del servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Ministerio de Trabajo
- Comisión Legal de Cuentas Cámara de Representantes
- Departamento Nacional de Planeación
- Presidencia de la Republica
- Procuraduría 1 Delegada Vigilancia Administrativa

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

- Durante el mes de febrero no se presentó ninguna solicitud por medio de universidades.

CENTRO DOCUMENTAL

Material de referencia

Durante el mes de febrero de 2021, por las medidas de aislamiento por la pandemia de Covid-19, se asistió de manera presencial 3 veces a la entidad, pero no se presentaron solicitudes por canal personalizado.

Material de apoyo

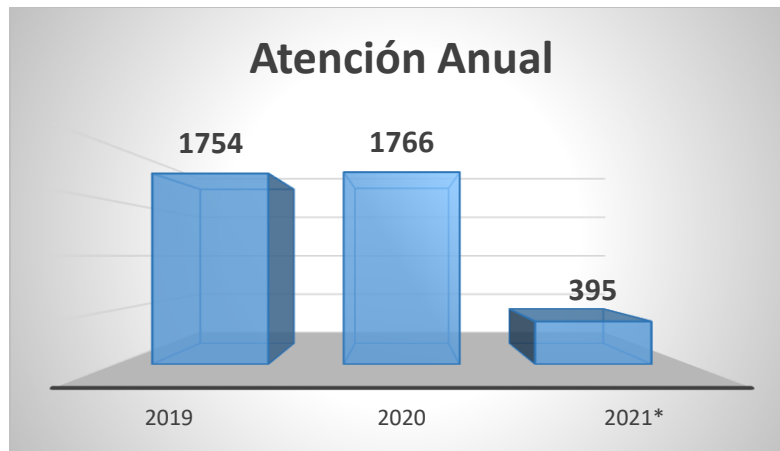
Dada la actual situación de aislamiento, no se realiza la actualización del inventario del material de apoyo.

PETICIONES DE MARZO DE 2021

Durante el mes de marzo de 2021 se recibieron un total de **132 peticiones**.

Acumulado de peticiones del año 2021

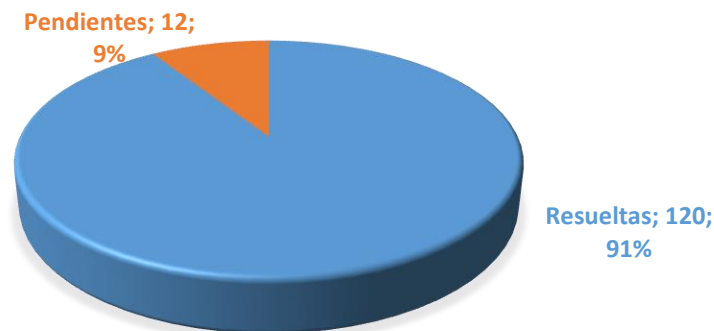
En lo corrido del 2021, el acumulado es de 395 Peticiones, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.



Gráfica 1. Peticiones acumuladas por año (2019-2021) * Cifra parcial

Estado de las peticiones

En cuanto al estado de las peticiones, el mes de marzo a corte de 31 se encontraba en la siguiente situación:



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

El 06 de abril de 2021 fue informado el comité directivo sobre el estado de las peticiones, aclarando sobre las que les fueron trasladadas a las diferentes áreas de la Unidad y a corte del 31 de marzo, se encontraban pendientes de respuesta.

Peticiones pendientes meses anteriores:

En el mes de marzo no quedaron peticiones pendientes de meses anteriores.

Peticiones en buzones:

En el mes de marzo de 2021, se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad el día 5 de abril, y no se encontraron registros.

El seguimiento de las peticiones pendientes del mes de marzo puede ser consultado en https://solidarias-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/carolina_bonilla_orgsolidarias_gov_co/ET0sgOJ151JOIPG1KeChny0BhB8cHawtrCPV1-Xk23T_YQ?e=pgFCMD

Oportunidad en las respuestas

En el mes de marzo de 2021, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta; sin que ello represente respuestas fuera de los términos de ley. Es de anotar que el término más corto para dar respuesta a una PQRDS está establecido para aquellas peticiones que presenten miembros del Congreso o el Defensor del Pueblo, que es de 5 días hábiles siguientes a la recepción.

El promedio de días de respuesta general se estableció en 2,19 días para el mes de marzo del 2021. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 70 peticiones), se respondieron en 0,23 días en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 52 peticiones), se observó un promedio de 2,54 días en obtener respuesta.

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 82% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 11% fue resuelto en un periodo mayor. Las que están en trámite se toman hasta la fecha de corte para comité directivo.

Rango de días de respuesta a Peticiones	Cantidad	%
El mismo día	98	74%
Rango de 2 a 5 días después	10	8%
Rango de 6 a 10 días después	8	6%
Rango de 11 a 20 días después	4	3%
Rango de 20 a 30 días después	0	0%
Están en trámite	12	9%

Tabla 2. Discriminación de cantidad de peticiones por días de respuesta

Canales de atención

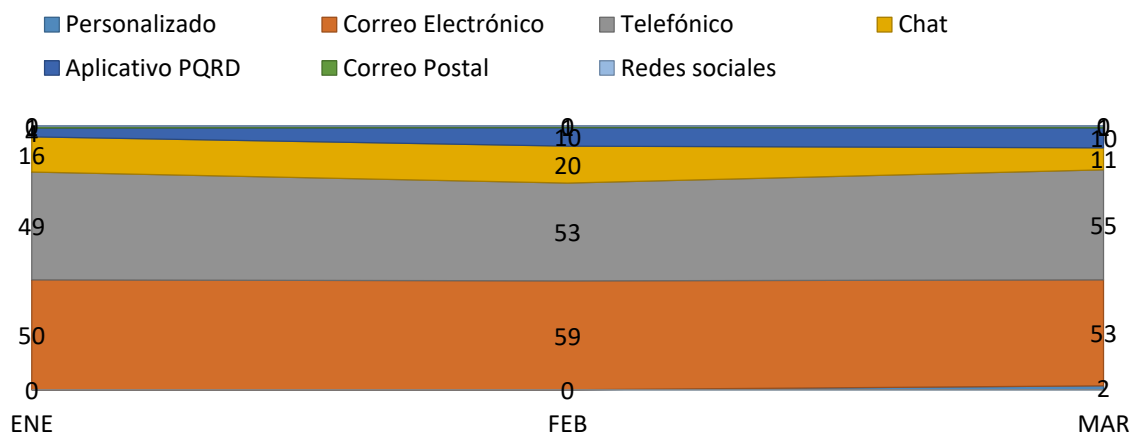
Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercándonos de una mejor forma a la ciudadanía mediante cualquiera nuestros canales. En el comportamiento mensual de las peticiones encontramos la siguiente distribución por canales:

Medio de consulta	Cantidad
Telefónico	55
Correo Electrónico	53
Chat	11
Aplicativo PQRD	10
Personalizado	2
Correo Postal	1
Redes sociales	0

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

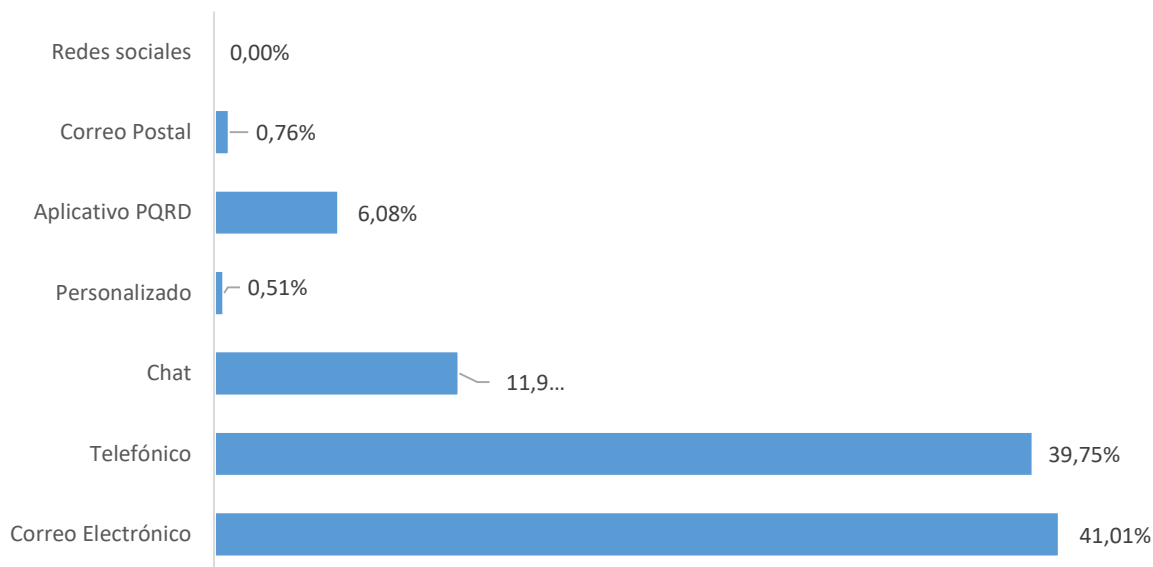
Teniendo en cuenta que para el mes de marzo continuó el confinamiento por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento de las cifras del mes, que los canales de atención Correo Electrónico y Telefónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente, con una muy leve diferencia en este mes, de apenas un 2%. Respecto al otro canal que ha tenido relevancia esta época el Chat, se observa que mantiene su tercer lugar de participación con un 11%, de participación.



Gráfica 3. Comparativo de canal de atención mensual

Para el acumulado por canal de consulta del 2021, las cifras corresponden igualmente a las del mes de marzo, por ser el primero del año.

Se observa en las cifras mensualizadas del 2021, en el mes de marzo, que el canal de atención de Correo Electrónico se ubica en la primera posición de consulta, relegando al segundo lugar, el canal Telefónico, con una sola petición de diferencia.



Grafica 4. Participación por canal de consulta

Teniendo en cuenta, que las condiciones de confinamiento y aislamiento social por la cuarentena decretada continuaron en marzo 2021. En las cifras acumuladas del 2021 se incluyen enero, febrero y marzo donde se evidencia que la atención mediante los canales de atención Correo Electrónico, Telefónico y Chat, siguen siendo los más utilizados por los ciudadanos para elevar sus solicitudes.

Tipo de peticiones

De las 132 peticiones recibidas en el mes de marzo de 2021, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

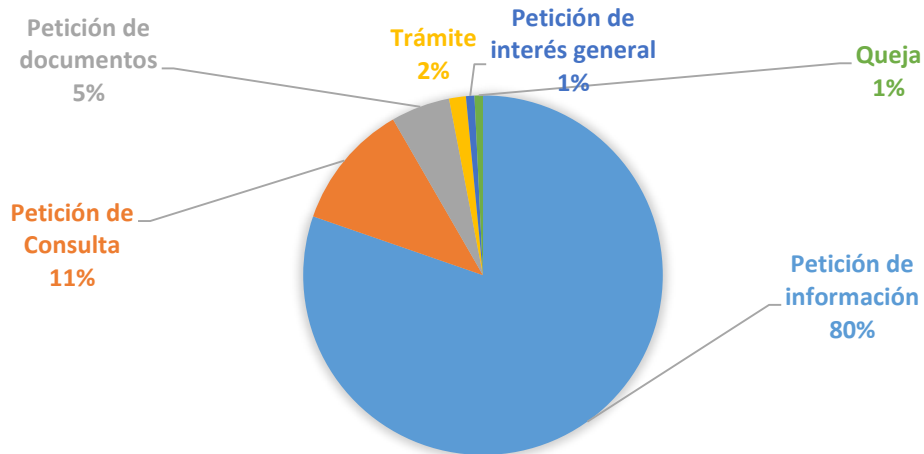
Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	106
Petición de Consulta	15
Petición de documentos	7
Trámite	2
Petición de interés general	1
Queja	1

Tabla 4. Cantidad de peticiones por tipo

Teniendo en cuenta que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS. Destaca para el presente mes que, las peticiones de consulta mantienen el porcentaje de participación general en 11%, como se observa en la gráfica 5.

Participación por tipo de petición

Para el mes de marzo se observan los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:



Gráfica 5. Participación mensual por tipo de petición

Tema de consulta

Revisando las cifras por temas consultados, para marzo se observa que en el primer lugar se ubica el tema de “Acreditación” con un 28% del total de la participación. En segundo lugar, de participación general se encuentra el tema de “Certificados de información laboral - pensional”, con un 11%, tema que se viene consolidando desde el año anterior.



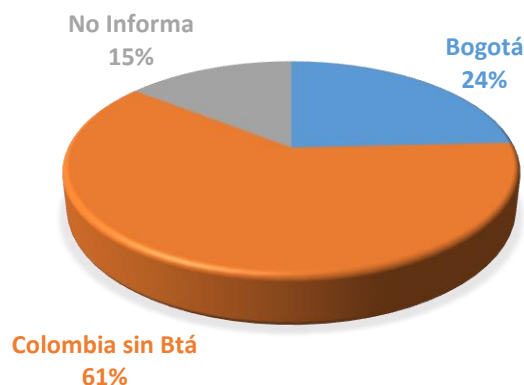
Gráfica 6. Discriminación por tema de consulta

Como hechos relevantes observados en marzo se puede decir que el tema acreditación, sigue siendo el principal tema de consulta en la Unidad con una muy amplia diferencia sobre el segundo lugar, que es el tema de certificados de información laboral - personal, el cual se ha fortalecido en los últimos meses para mantenerse en el segundo lugar de consulta.

El tema “Tramites otras entidades”, que ha tenido gran variación en los últimos meses, aun cuando continua siendo relevante su participación, actualmente se ubica en el decimosegundo lugar con un 2% de la participación, puede considerarse que se mantiene la confusión en la ciudadanía, debido a que en nuestro nombre aparece el concepto de “Solidarias”, por cuanto nos consultan por temas de inspección, control y vigilancia, o sobre las ayudas y auxilios de las directrices presidenciales emitidas por la emergencia sanitaria.

ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES

Para el mes de marzo se observó respecto de la procedencia de las peticiones, que continua la tendencia del año anterior, donde la ciudad de Bogotá no es el principal origen de las peticiones hacia la UAEOS.

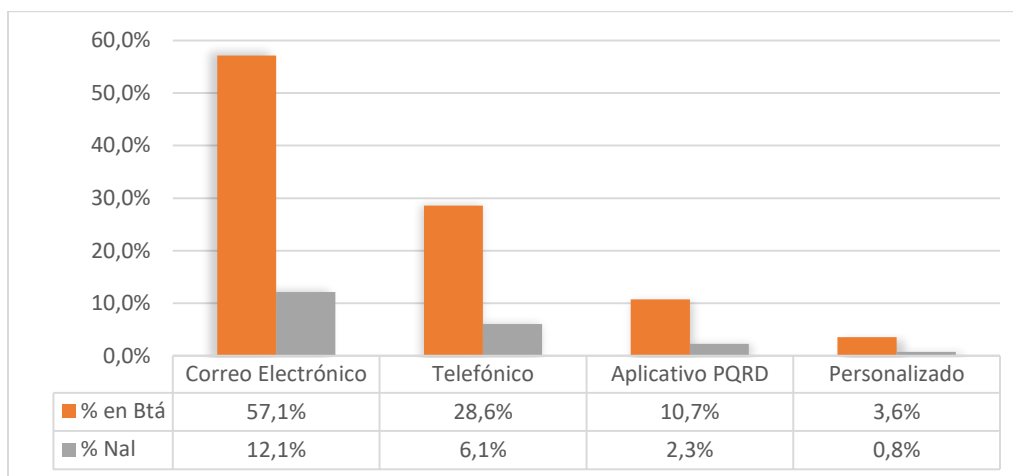


Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 132 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá un total de 78 peticiones, mientras que 30 peticiones provienen de la ciudad de Bogotá. De otra parte, se observa un aumento en el indicador “No informa”.

Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (30 peticiones), en el mes de marzo se recibieron de tres canales de atención. Se observa que cambia la tendencia observada el año anterior y se ubica el canal “Correo electrónico” como el principal canal de consulta, relegando en el segundo lugar al canal “Telefónico”. En tercer lugar, se encuentra el canal de atención “Aplicativo PQRD”, como se ven en los porcentajes de la gráfica 8.

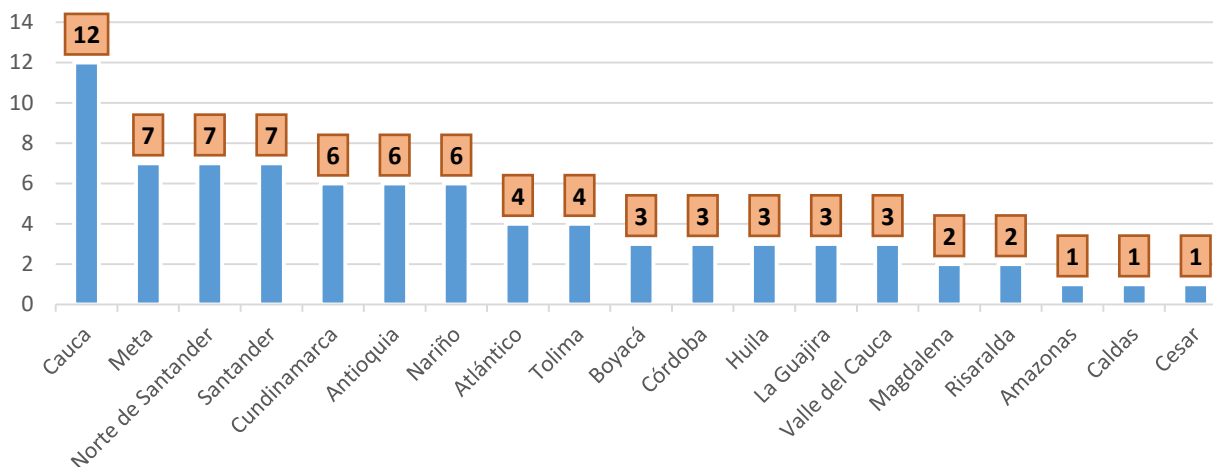


Gráfica 8. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Se aclara que, en atención a la emergencia sanitaria, se recibió (1) una petición por el canal de atención “Personalizado”.

Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de origen de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 89 peticiones, que representan el 67% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 9.



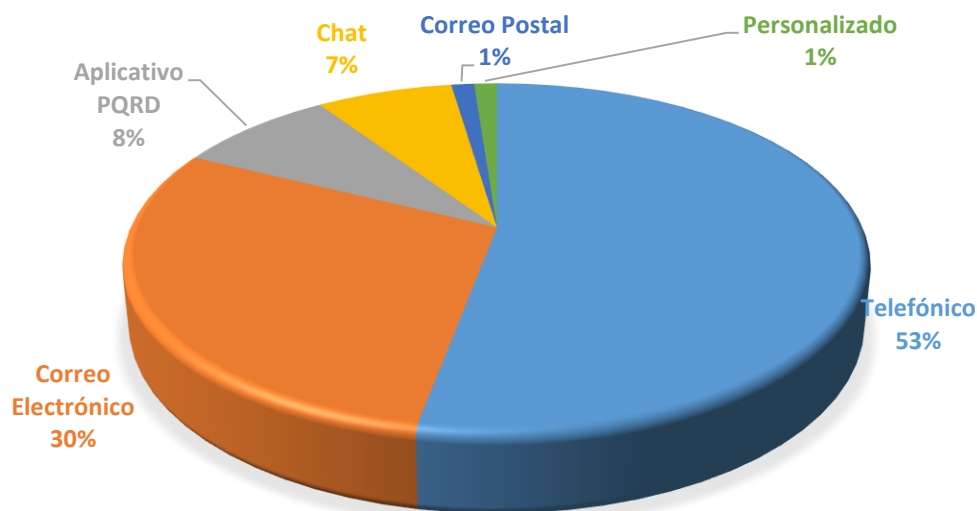
Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual del departamento de Cauca, que por primera vez aparece ocupando los primeros puestos en esta clasificación y comparte posición con el departamento del Meta, con un 11% de la participación general. En tercer lugar, encontramos al departamento del Norte de Santander, con un 9% de participación general. Lo que nos indica que el 24% de las consultas elevadas a la UAEOS, provienen del sur y norte del país de estos tres departamentos, porcentaje superior a las solicitudes de origen Bogotá.

Se resalta que para el presente mes nos consultaron de 17 departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá

Cabe resaltar que los dos canales más utilizados para realizar peticiones, representando el 83% del total de las peticiones de este origen, fueron el Telefónico (44 peticiones) y el Correo electrónico (24 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por el Chat (6 peticiones) por aplicativo PQRD (7 peticiones) y el personalizado (1 petición).



Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

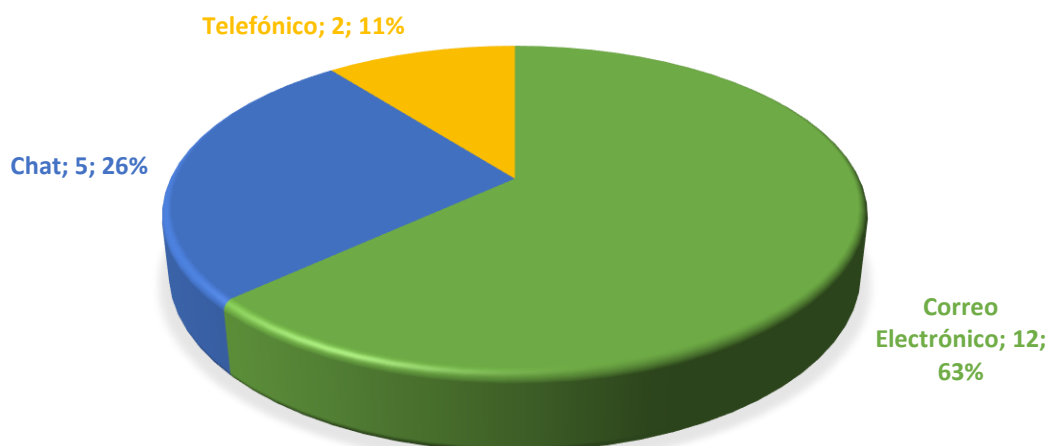
Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia

Se aclara que, para el presente mes de marzo de 2021, al momento de la elaboración del presente informe, no hubo información reportada de actividades de los Gestores Territoriales de la Unidad, por tal motivo no se reportan cifras.

Peticiones sin información de origen

El indicador de “No Informa” corresponde a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia. Se evidencia que continúa con un aumento de la participación general; para el mes de marzo de 2021 se observa que las cifras no aumentaron a las peticiones de origen Bogotá, con una diferencia de seis puntos porcentuales adicionales, representando el 13% de la participación general (17 peticiones).

Esta situación puede deberse en parte al fortalecimiento de los canales virtuales, que permiten la no identificación específica del origen, p.e. en un correo electrónico, cuando el peticionario no expresa en el mensaje, desde dónde nos escribe. Veremos en la gráfica 11, la discriminación por canal desde donde nos consultan.



Gráfica 11. Discriminación por canal de atención de peticiones sin información de origen

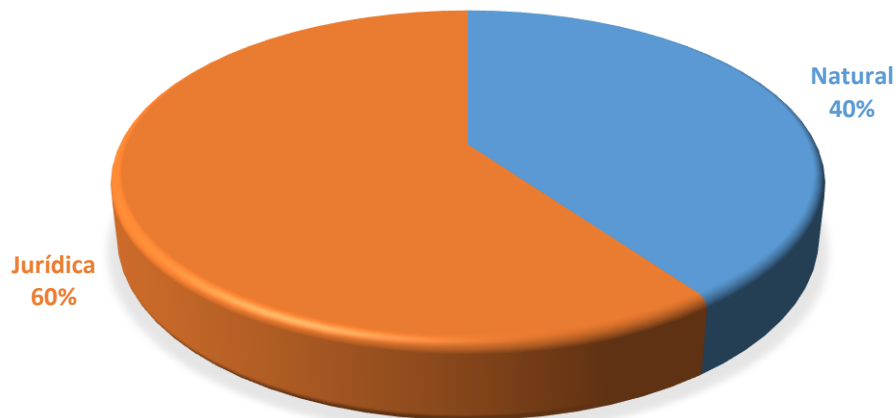
Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales, Chat y telefónico), para el mes de marzo se evidenciaron tres canales, como muestra la gráfica 11 “Correo electrónico”, “Chat” y “Telefónico”.

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 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.

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de marzo nos consultaron más personas naturales. De las 132 peticiones allegadas, 79 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 53, los porcentajes de participación por tipo de persona se ilustran en la siguiente gráfica.



Gráfica 12. Clasificación por tipo de persona

Peticionarios anónimos:

Para el presente mes de marzo, no se registraron peticionarios anónimos.

Discriminación por sexo

De acuerdo con el sexo de los consultantes, se obtuvieron los siguientes resultados:

Hombres	79
Mujeres	52
No aplica	1
TOTAL	132

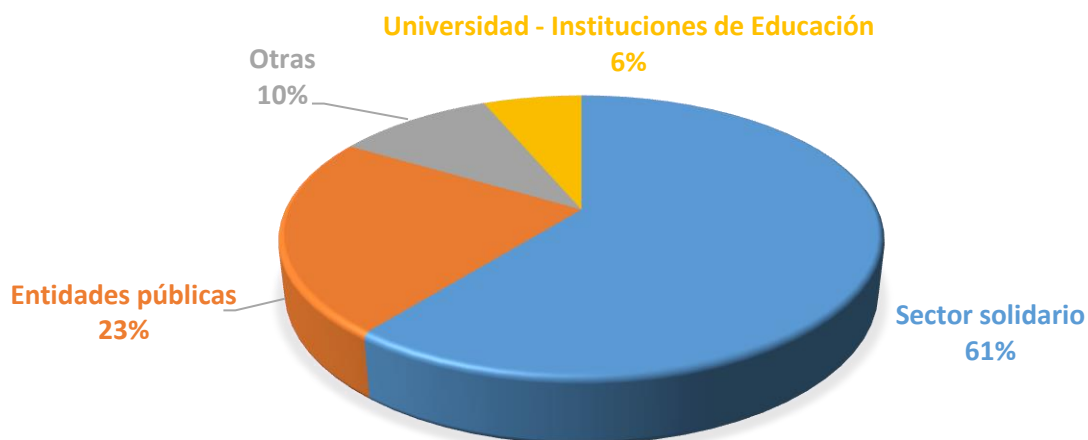
Tabla 5. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación muestran que en la consulta la cantidad de mujeres que nos consulta es menor que la de hombres, cambiando la tendencia vista a finales del año anterior. Los porcentajes de participación son de 39% para las mujeres y de 60% para los hombres.

La categoría “No aplica”, surge cuando no es posible identificar al petionario o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de marzo, se registró 1 petición.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 79 para el mes de marzo, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 13. Tipo de personas jurídicas

Se puede ver la importancia que el sector solidario tiene, en las consultas que son elevadas a la UAEOS por las personas jurídicas, representando el 61% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 23%, como se observa en la gráfica 13.

El indicador de “Otras” corresponde a las personas jurídicas como las entidades con ánimo de lucro; o las organizaciones de las cuales no se identificó su naturaleza o que solo se identificaron con un nombre de empresa, que para el presente mes fueron 8 peticiones.

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Respecto al comportamiento de la consulta ligado al tipo de organización del sector solidario, que para el presente mes tuvo una participación del 59%, donde se identificaron 53 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

#	Tipo organización	Cant.
1	Fundación	13
2	Cooperativa	11
3	Asociación	11
4	Corporación	10
5	Organización de 2 grado	1
6	Organismo comunal	1
7	Fondo de empleados	1
TOTAL		48

Tabla 6. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de diez (17) peticiones a la UAEOS en el mes de marzo, fueron:

- Concejo Municipal De Puerto Boyacá
- Contraloría General de la Nación
- Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del DAFP
- Distrito Turístico y Cultural de Riohacha
- Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

- Ministerio de Educación Nacional - MEN
- Ministerio de trabajo
- Ministerio del Interior
- Presidencia de la República
- Secretaria de Cultura - Gobernación Huila
- Secretaria Distrital de Movilidad de Bogotá
- Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

Las instituciones educativas, que elevaron un total de cinco (5) peticiones a la UAEOS en el mes de marzo, fueron:

- Corporación universitaria minuto de dios – UNIMINUTO
- Universidad católica LUIS AMIGO
- Universidad del Valle
- Universidad Externado

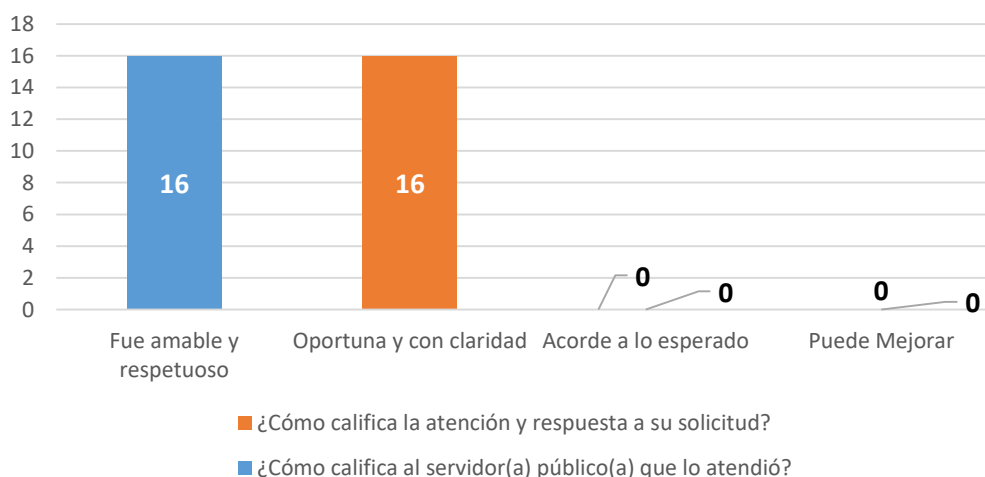
SATISFACCIÓN CIUDADANA

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.

El número total de atenciones para el mes de marzo fue de 132, de las cuales se obtuvieron 16 respuestas de la encuesta por los diferentes canales:

- En la primera pregunta “¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?” el porcentaje de buena atención fue del 100%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de buen servicio fue del 100%.

Tabulación de encuestas



Grafica 14. Resultados aplicación encuesta de percepción

CENTRO DOCUMENTAL

Material de referencia

Durante el mes de marzo de 2021, por las medidas de aislamiento por la pandemia de Covid-19, se realizó atención presencial en las instalaciones de la UAEOS, los lunes, miércoles y viernes.

Material de apoyo

Durante el mes de marzo se actualizó el inventario del archivo en la carpeta compartida.

El archivo se encuentra en el siguiente enlace: https://solidarias-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/carolina_bonilla_orgsolidarias_gov_co/EW_AIRzg7uZHtHghOwRbloB7_H7l7ak1M1ZxWKGgCyE5g?e=RTjzag