



El empleo
es de todos

UAEOS

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE SERVICIO AL CIUDADANO

2021

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

Tabla de contenido

SERVICIO AL CIUDADANO	3
PETICIONES DE ABRIL 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	14
Personas jurídicas	14
SATISFACCIÓN CIUDADANA	16
Tabulación de encuestas	16
CENTRO DOCUMENTAL	17
PETICIONES DE MAYO DE 2021	18
Acumulado de peticiones del año 2021	18
Estado de las peticiones	18
Oportunidad en las respuestas	19
Canales de atención.....	20
Tipo de peticiones	21
Tema de consulta.....	22
ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES	23
Peticiones de origen Bogotá.....	23
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá	24
Peticiones sin información de origen.....	25
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	26
Discriminación por sexo	27

Personas jurídicas	27
SATISFACCIÓN CIUDADANA	29
Tabulación de encuestas	29
CENTRO DOCUMENTAL	30
PETICIONES DE JUNIO DE 2021	31
Acumulado de peticiones del año 2021	31
Estado de las peticiones	31
Oportunidad en las respuestas	32
Canales de atención.....	33
Tipo de peticiones	34
Tema de consulta.....	35
ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES	36
Peticiones de origen Bogotá.....	36
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá	37
Peticiones sin información de origen.....	38
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....	39
Discriminación por sexo	40
Personas jurídicas	41
SATISFACCIÓN CIUDADANA	42
Tabulación de encuestas	43
CENTRO DOCUMENTAL	43

SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo

Dar a conocer las cifras generales de la atención al ciudadano en los meses de abril, mayo y junio por parte de la oficina de Servicio al Ciudadano – OSC; así como el comportamiento de la satisfacción ciudadana.

Situaciones relevantes ocurridas en el mes

- Por comunicación de la Dirección Nacional, se realizan cambios en los turnos para la atención presencial a los ciudadanos, de tres días en la semana; lunes, miércoles y viernes. Se paso a un día entre semana(miércoles) En horario de 9:00 am a 4:00 Pm, al final del mes, se recibió indicación de seguir trabajando desde la casa en horario de 8:00 Am a 5:00 pm de forma virtual.

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

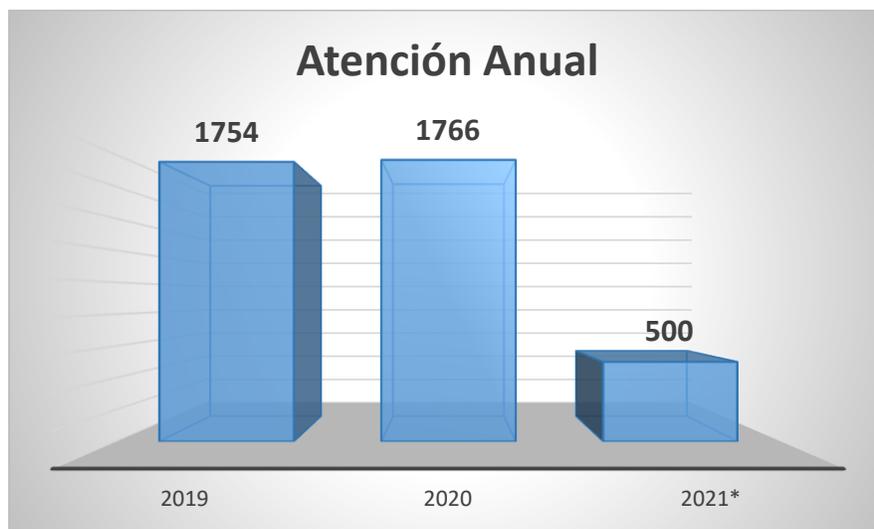
PETICIONES DE ABRIL DE 2021

Durante el mes de abril de 2021 se recibieron un total de **105 peticiones**.

Acumulado de peticiones del año 2021

En lo corrido del 2021, el acumulado es de 500

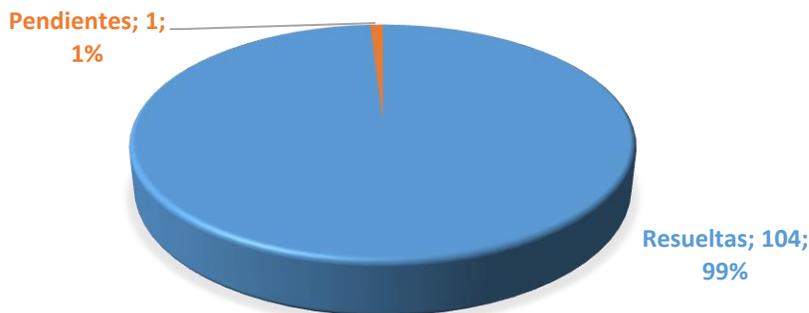
Peticiones, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.



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

Estado de las peticiones

En cuanto al estado de las peticiones, el mes de abril a corte de 30 se encontraba en la siguiente situación:



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

El 05 de mayo 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 30 de abril, se encontraban pendientes de respuesta.

Peticiones pendientes meses anteriores:

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

Peticiones en buzones:

En el mes de abril 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 abril puede ser consultado en https://solidarias-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/carolina_bonilla_orgsolidarias_gov_co/ESCnzNzGAKRPjGh4ZxpH01QBh8r7Wxa1XJoEg1VnN415Tw?e=ltSeH8

Oportunidad en las respuestas

En el mes de abril 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 1,49 días para el mes de abril del 2021. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 56 peticiones), se respondieron en 0,25 días en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 49 peticiones), se observó un promedio de 2,89 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 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	69	66%
Rango de 2 a 5 días después	24	23%
Rango de 6 a 10 días después	9	9%
Rango de 11 a 20 días después	2	2%
Rango de 20 a 30 días después		0%
Están en trámite	1	1%

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

Canales de atención

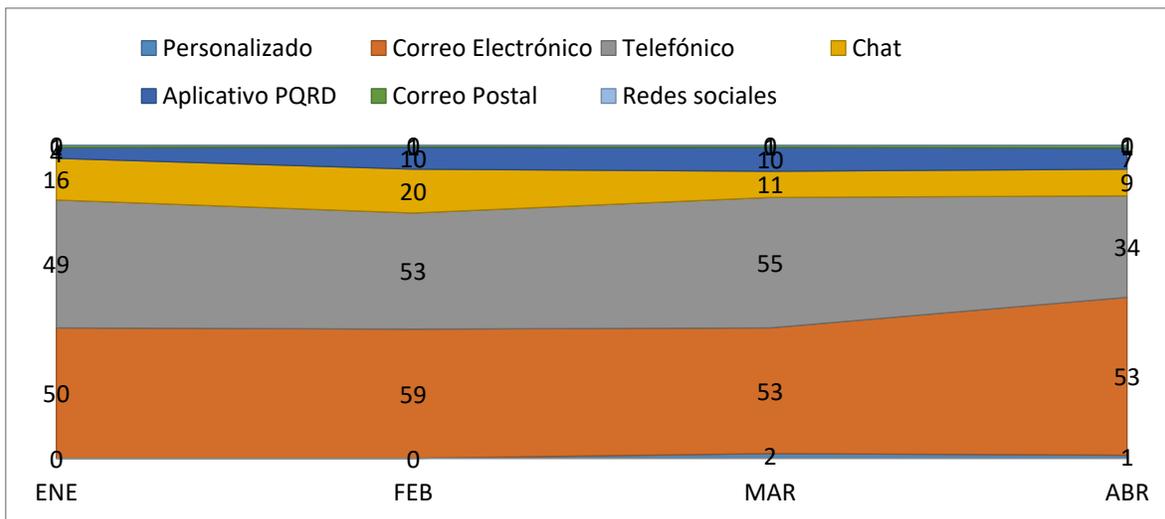
Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

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
Correo Electrónico	53
Telefónico	34
Chat	9
Aplicativo PQRD	7
Correo Postal	1
Redes sociales	0
Personalizado	1

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

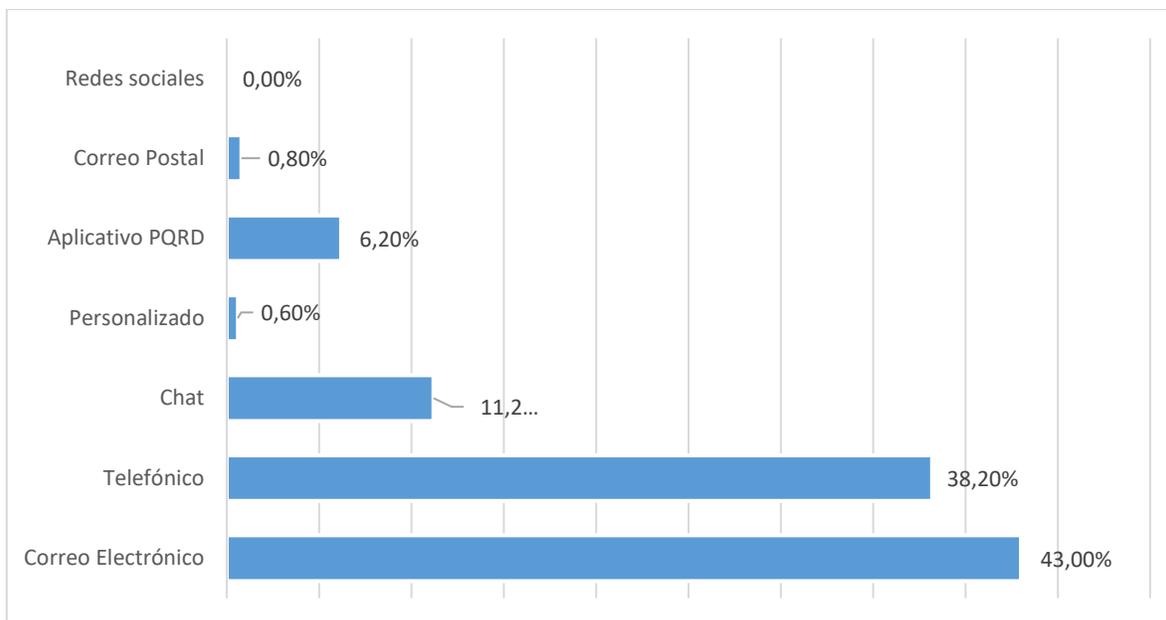
Teniendo en cuenta que para el mes de abril continuó el confinamiento por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento de las cifras del mes, que los canales de atención Correo Electrónico y Telefónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente, con un aumento de diferencia en este mes, de un 12%. Respecto al otro canal que ha tenido relevancia esta época el Chat, se observa que mantiene su tercer lugar de participación con un 9%, de participación.



Grafica 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 abril, por ser el primero del año.

Se observa en las cifras mensualizadas del 2021, en el mes de abril, que el canal de atención de Correo Electrónico se ubica en la primera posición de consulta, relegando al segundo lugar, el canal Telefónico, con 21 peticiones 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 abril 2021. En las cifras acumuladas del 2021 se incluyen enero, febrero, marzo y abril 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 105 peticiones recibidas en el mes de abril de 2021, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

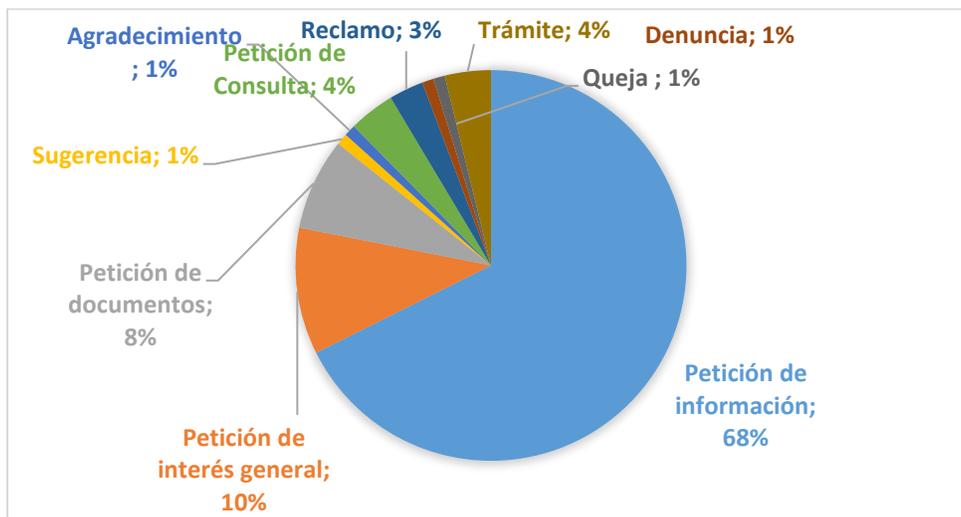
Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	71
Petición de interés general	11
Petición de documentos	8
Sugerencia	1
Agradecimiento	1
Petición de Consulta	4
Reclamo	3
Denuncia	1
Queja	1
Trámite	4

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, aumento en 10%, como se observa en la gráfica 5.

Participación por tipo de petición

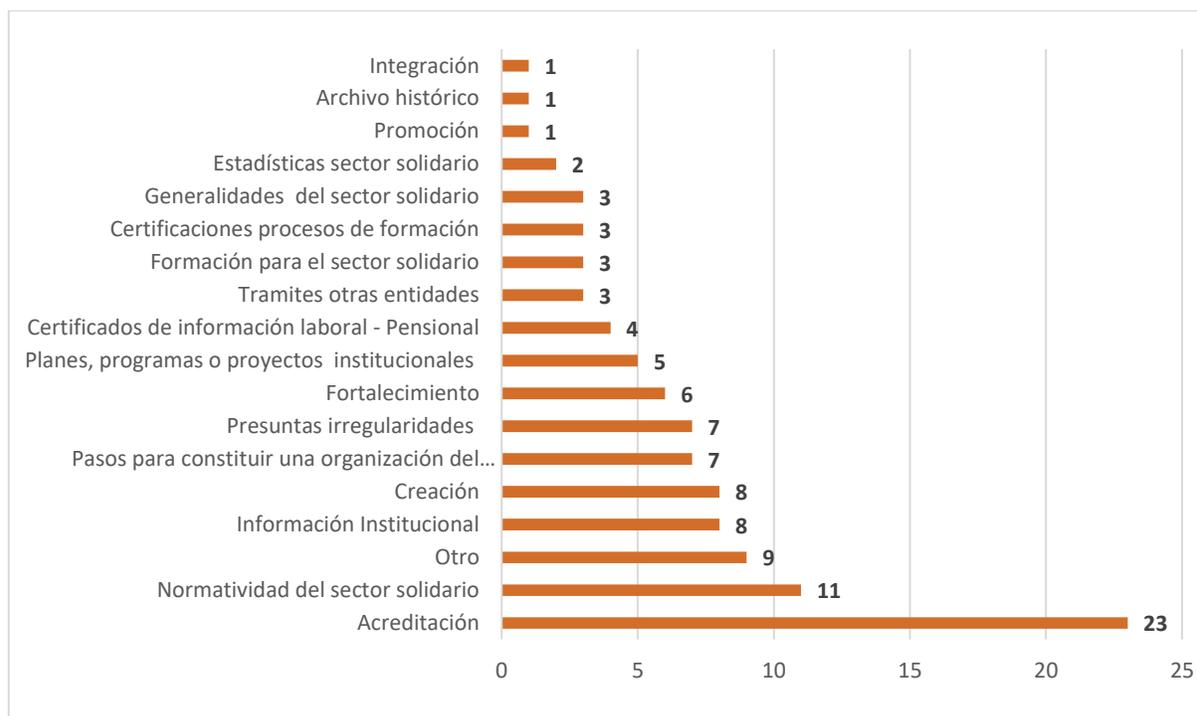
Para el mes de abril se observan los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:



Gráfica 5. Participación mensual por tipo de petición

Tema de consulta

Revisando las cifras por temas consultados, para abril 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.



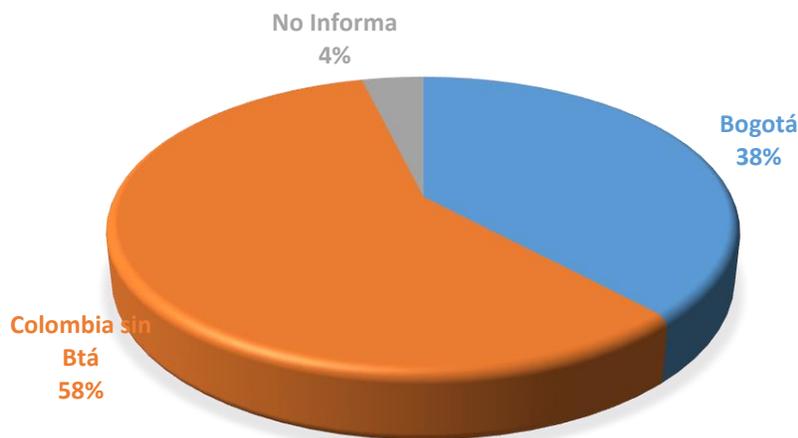
Gráfica 6. Discriminación por tema de consulta

Como hechos relevantes observados en abril 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 normatividad del sector solidario, el cual se ha fortalecido en el último mes 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 decimoprimer lugar con un 3% 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 abril 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

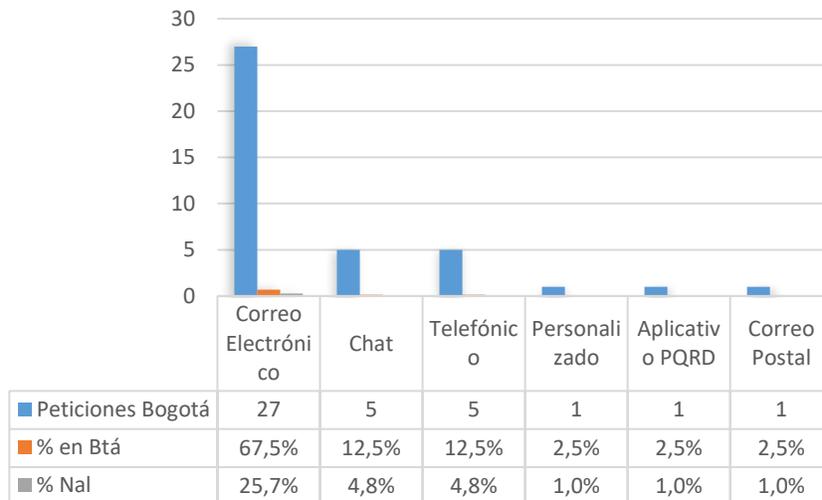
Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 105 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá un total de 65 peticiones, mientras que 40 peticiones provienen de la ciudad de Bogotá. De otra parte, se observa una disminución en el indicador “No informa”.

Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (40 peticiones), en el mes de abril 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 “Chat”. En tercer lugar, se encuentra el canal de atención “Telefónico”, como se ven en los porcentajes de la gráfica 8.

PETICIONES BOGOTA D.C.

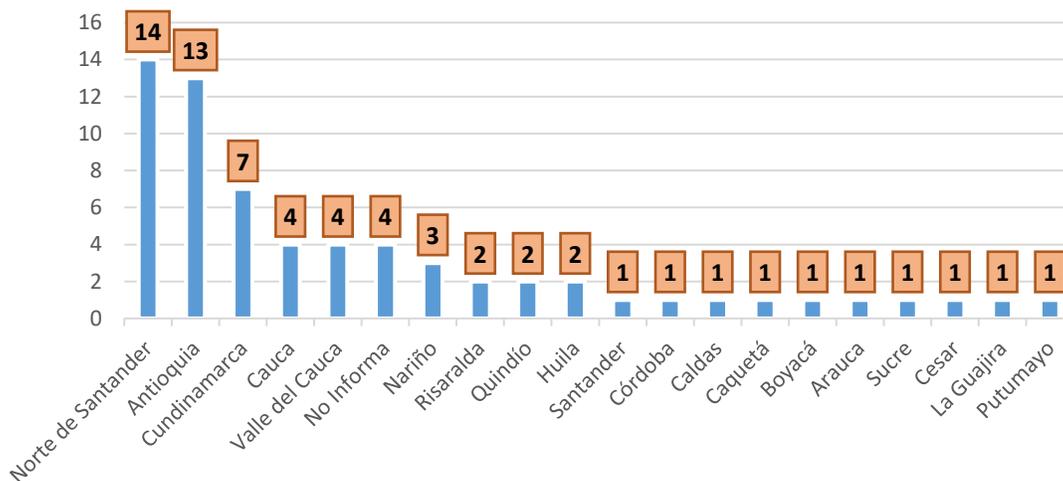


Gráfica 8. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

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 65 peticiones, que representan el 62% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 9.



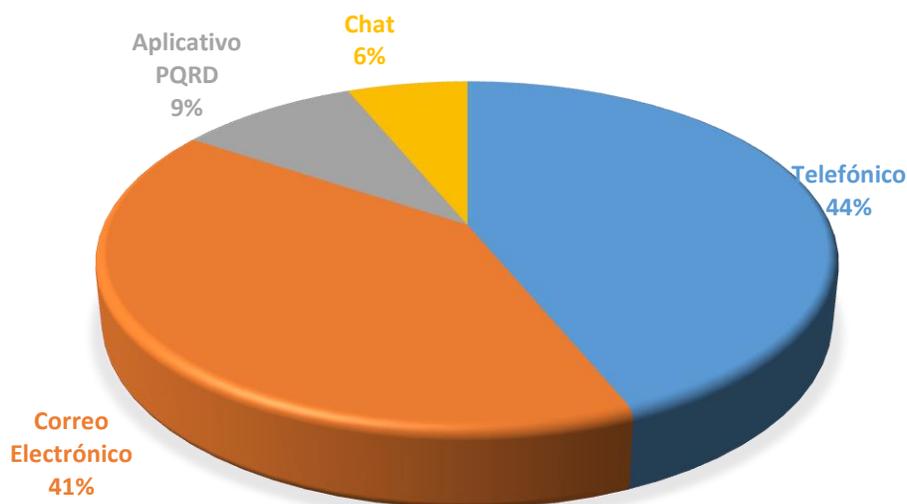
Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual del Norte de Santander, que por primera vez aparece ocupando los primeros puestos en esta clasificación y comparte posición con el departamento de Antioquia, con un 25% de la participación general. En tercer lugar, encontramos al departamento de Cundinamarca, con un 7% de participación general. Lo que nos indica que el 24% de las consultas elevadas a la UAEOS, provienen del centro 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 20 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 85% del total de las peticiones de este origen, fueron el Telefónico (28 peticiones) y el Correo electrónico (26 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por el Chat (4 peticiones) por aplicativo PQRD (6 peticiones).



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 abril 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 abril de 2021 se observa que

las cifras no aumentaron a las peticiones de origen Bogotá, si diferencia de puntos porcentuales adicionales, representando el 4% de la participación general (4 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

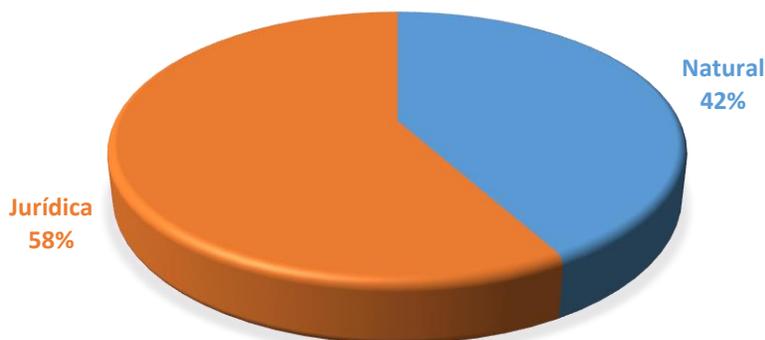
Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales, Chat y telefónico), para el mes de abril se evidenciaron dos canales, como muestra la gráfica 11 “Correo electrónico” y “Chat”.

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 abril nos consultaron más personas jurídicas. De las 105 peticiones allegadas, 61 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 44, 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 abril, no se registraron peticionarios anónimos.

Discriminación por sexo

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

Hombres	44
Mujeres	57
No aplica	4
TOTAL	105

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 mayor que la de hombres, cambiando la tendencia vista a finales del año anterior. Los porcentajes de participación son de 54% para las mujeres y de 42% 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 abril, se registraron 4 peticiones.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 61 para el mes de abril, 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 25%, 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 7 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 39 %, donde se identificaron 41 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

#	Tipo organización	Cant.
1	Cooperativa	19
2	Asociación	8
3	Fundación	8
4	Corporación	3
5	Asociación Mutual	1
6	Fondo de empleados	1
7	Institución auxiliar de la economía solidaria	1
TOTAL		41

Tabla 6. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de catorce (14) peticiones a la UAEOS en el mes de abril, fueron:

- Contraloría General de la República
- Agencia de Renovación del Territorio
- Oficina coordinadora y asesora de turismo san antero
- Supersolidarias

- Alcaldía Municipal de Caldono
- Unidad de Planificación Rural Agropecuaria
- Cámara de comercio de Pasto
- Comando de Transformación del Ejército del Futuro.
- Departamento Nacional de Planeación
- Alcaldía de Piedecuesta
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística
- Dirección Administrativa Nacional de Estadística
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional.
- Cámara de comercio e industrias colombo panameña

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

Las instituciones educativas, que elevaron un total de tres (3) peticiones a la UAEOS en el mes de abril, fueron:

- Corporación universitaria Antonio Jose de Sucre
- Universidad católica LUIS AMIGÓ
- Universidad Francisco de Paula Santander - Ocaña

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 abril fue de 105, 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 abril de 2021, por las medidas de aislamiento por la pandemia de Covid-19, se realizó atención presencial en las instalaciones de la UAEOS, los miércoles, y finalizando el mes se trabajó en casa.

PETICIONES DE MAYO DE 2021

Situaciones relevantes ocurridas en el mes

- Por comunicación de la Dirección Nacional, Se continua con atención presencial solo los miércoles En horario de 9:00 am a 4:00 Pm, dan traslado a la profesional Zairis Mendoza como nueva compañera de Atención al ciudadano.

Durante el mes de mayo de 2021 se recibieron un total de **115 peticiones**.

Acumulado de peticiones del año 2021

En lo corrido del 2021, el acumulado es de 500

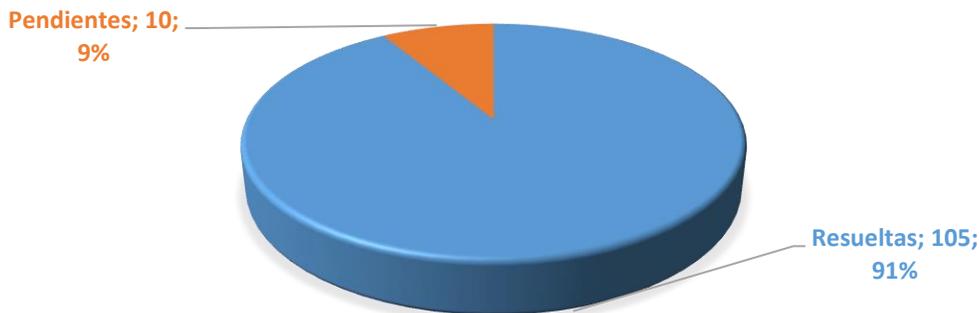
Peticiones, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.



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

Estado de las peticiones

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



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

El 01 de junio 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 mayo, se encontraban pendientes de respuesta.

Peticiones pendientes meses anteriores:

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

Peticiones en buzones:

En el mes de mayo de 2021, no se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad. Ya que no se asistió a la oficina por temas de orden público y de pandemia.

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

https://solidarias-my.sharepoint.com/:x:/r/personal/carolina_bonilla_orgsolidarias_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BF32BF8C2-CE66-4CA8-8490-8503CE6708F5%7D&file=Reporte_Peticiones_SC-May-2021.xlsx&wdOrigin=OFFICECOM-WEB.MAIN.REC&ct=1622672470548&action=default&mobileredirect=true

Oportunidad en las respuestas

En el mes de mayo 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 1,37 días para el mes de mayo del 2021. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 65 peticiones), se respondieron en 0,23 días en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 50 peticiones), se observó un promedio de 3,28 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 4% 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	73	63%
Rango de 2 a 5 días después	27	23%
Rango de 6 a 10 días después	4	3%
Rango de 11 a 20 días después	1	1%
Rango de 20 a 30 días después	0	0%
Están en trámite	10	9%

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

Canales de atención

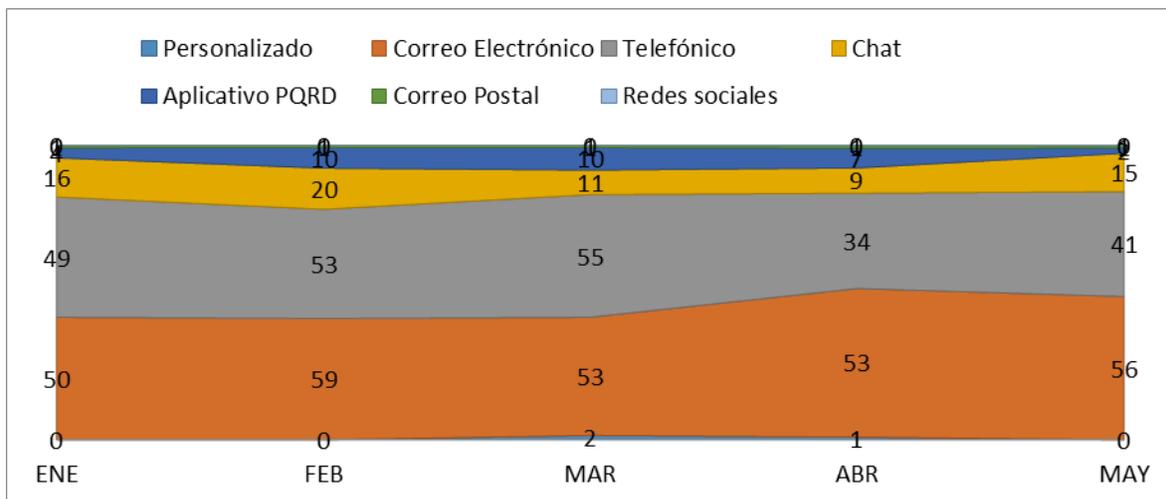
Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

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
Correo Electrónico	56
Telefónico	41
Chat	15
Aplicativo PQRD	2
Correo Postal	1
Redes sociales	0
Personalizado	0

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

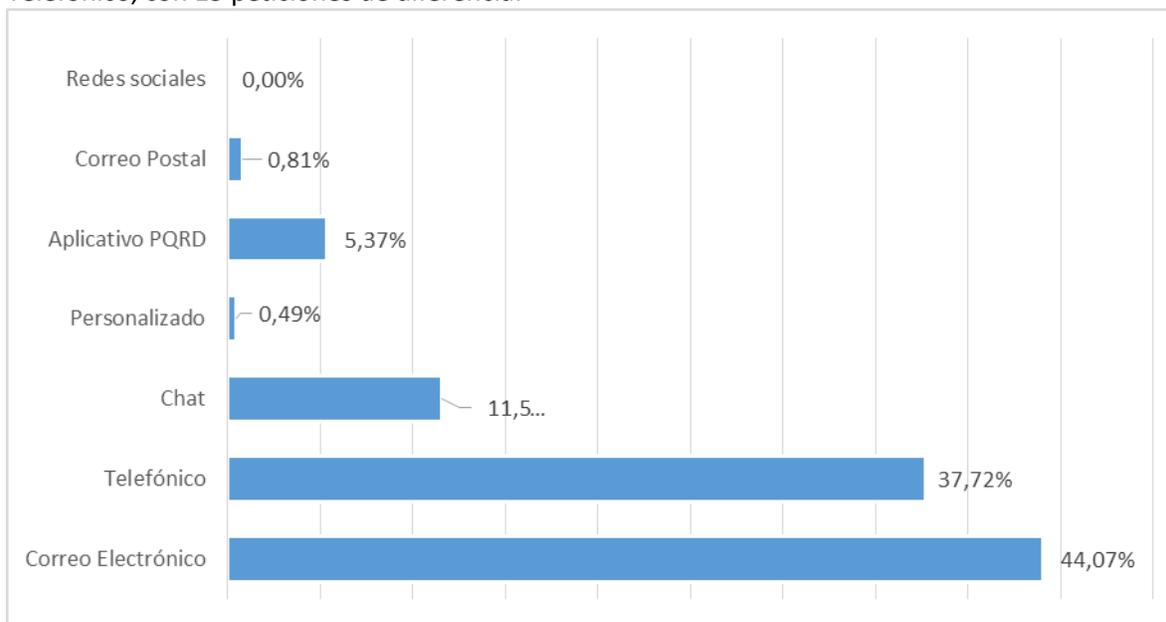
Teniendo en cuenta que para el mes de mayo continuó el confinamiento por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento de las cifras del mes, que los canales de atención Correo Electrónico y Telefónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente,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

Se observa en las cifras mensualizadas del 2021, en el mes de mayo, que el canal de atención de Correo Electrónico se ubica en la primera posición de consulta, relegando al segundo lugar, el canal Telefónico, con 15 peticiones 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 mayo 2021. En las cifras acumuladas del 2021 se incluyen enero, febrero, marzo, abril y mayo 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 115 peticiones recibidas en el mes de mayo de 2021, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

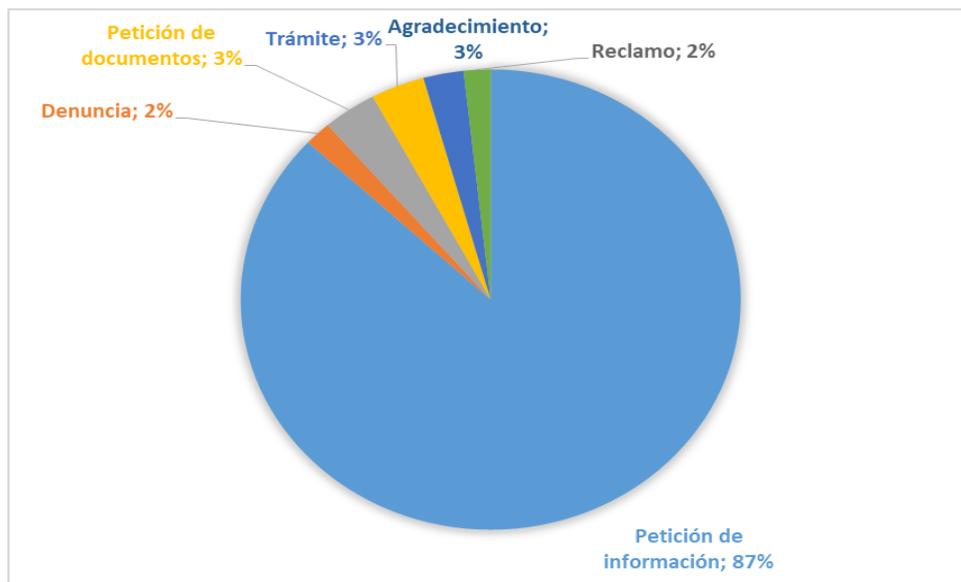
Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	100
Petición de documentos	4
Agradecimiento	3
Reclamo	2
Denuncia	2
Trámite	4

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 documentos, aumento en 3%, como se observa en la gráfica 5.

Participación por tipo de petición

Para el mes de mayo 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 mayo se observa que en el primer lugar se ubica el tema de “Acreditación” con un 29% del total de la participación. En segundo lugar, de participación general se encuentra el tema de “Formación para el sector solidario”, con un 20%, tema que se viene consolidando desde el año anterior.



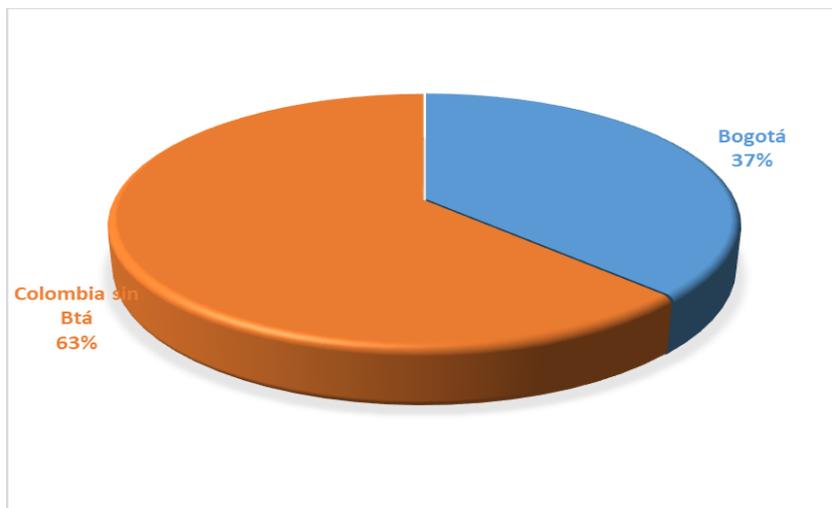
Gráfica 6. Discriminación por tema de consulta

Como hechos relevantes observados en mayo 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 el último mes para mantenerse en el segundo lugar de consulta.

El tema “Normatividad del sector solidario”, que ha tenido gran variación en los últimos meses, aun cuando continua siendo relevante su participación, actualmente se ubica en el tercer lugar con un 10% 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 mayo 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.

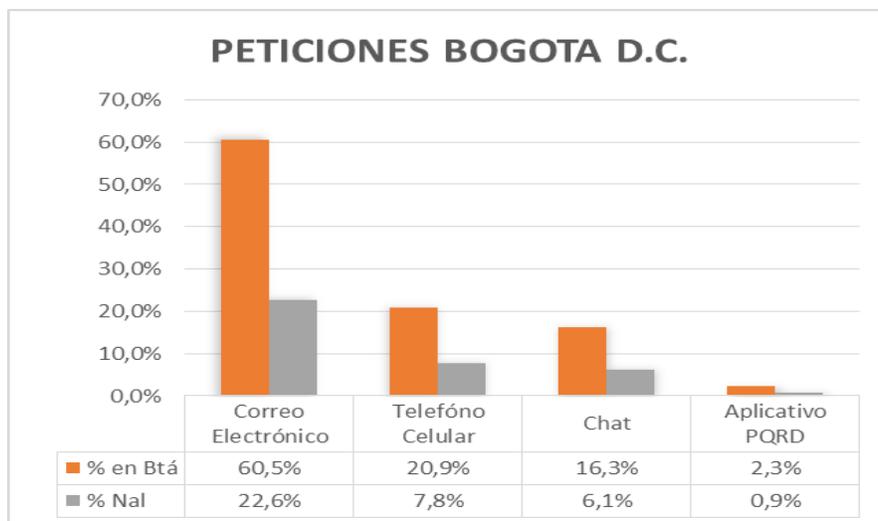


Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 115 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá un total de 72 peticiones, mientras que 43 peticiones provienen de la ciudad de Bogotá. De otra parte, se observa una disminución en el indicador “No informa”.

Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (43 peticiones), en el mes de mayo 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 “Chat”, como se ven en los porcentajes de la gráfica 8.

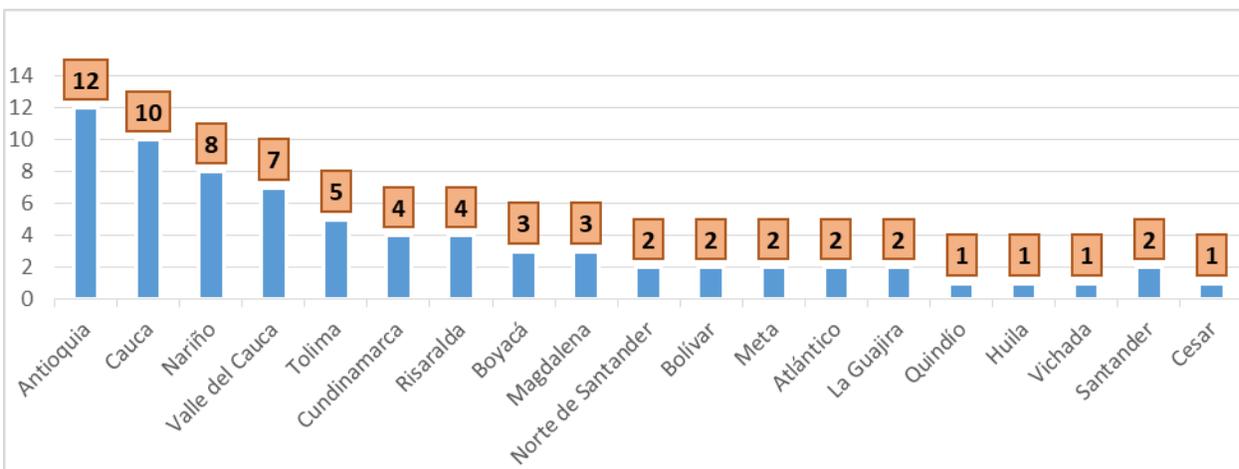


Gráfica 8. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

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 72 peticiones, que representan el 63% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 9.



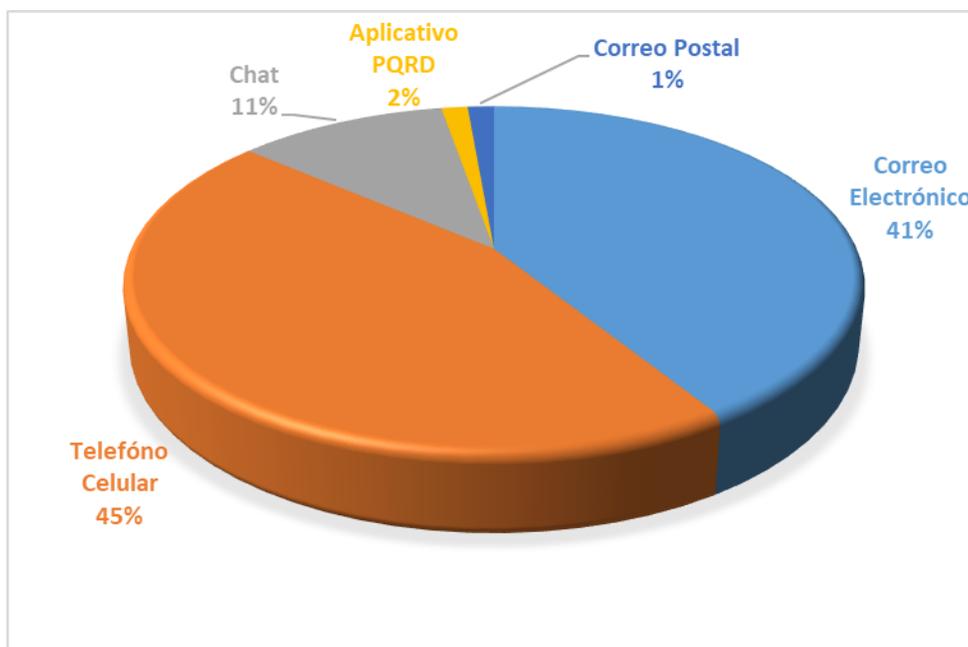
Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual de Antioquia, que por primera vez aparece ocupando los primeros puestos en esta clasificación y comparte posición con el departamento de Cauca, con un 9% de la participación general. En tercer lugar, encontramos al departamento de Nariño, con un 8% de participación general. Lo que nos indica que el 26% de las consultas elevadas a la UAEOS, provienen del norte y sur del país de estos tres departamentos, porcentaje que no son superiores 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 86% del total de las peticiones de este origen, fueron el Telefónico (33 peticiones) y el Correo electrónico (30 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por el Chat (8 peticiones) por aplicativo PQRD (1 petición) y 1 petición que se atendió por el correo postal.



Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

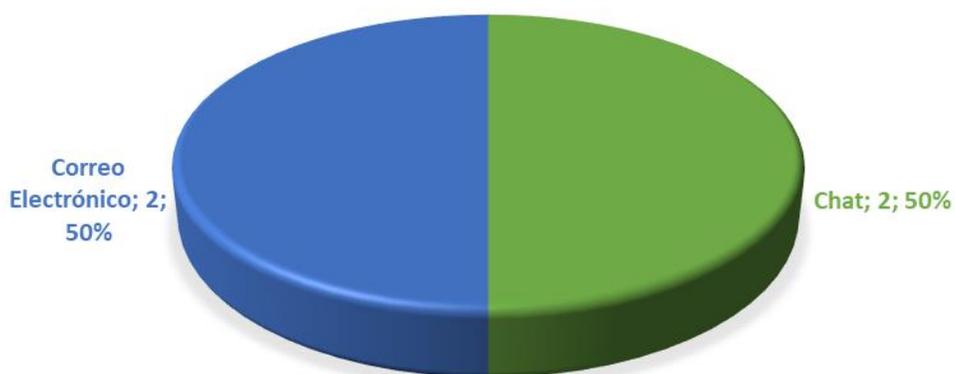
Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia

Se aclara que, para el presente mes de abril 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 abril de 2021 se observa que las cifras no aumentaron a las peticiones de origen Bogotá, si diferencia de puntos porcentuales adicionales, representando el 4% de la participación general (4 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

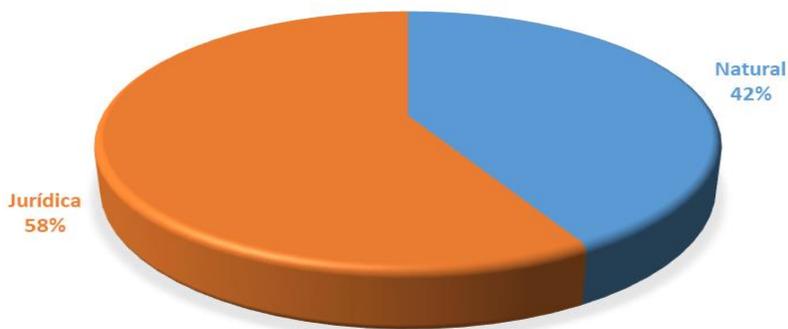
Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales, Chat y telefónico), para el mes de abril se evidenciaron dos canales, como muestra la gráfica 11 “Correo electrónico” y “Chat”.

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 abril nos consultaron más personas jurídicas. De las 105 peticiones allegadas, 61 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 44, 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	44
Mujeres	57
No aplica	4
TOTAL	105

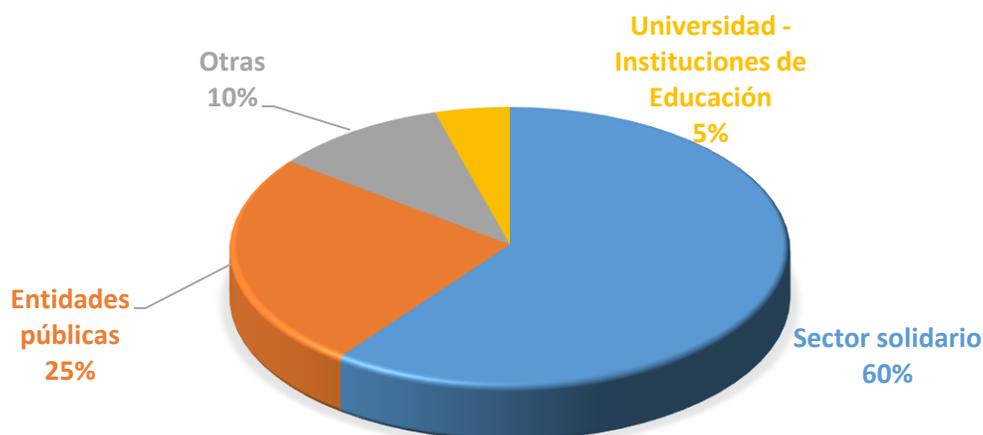
Tabla 5. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación muestran que en la consulta la cantidad de mujeres que nos consulta es mayor que la de hombres, cambiando la tendencia vista a finales del año anterior. Los porcentajes de participación son de 54% para las mujeres y de 42% 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 abril, se registraron 4 peticiones.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 61 para el mes de abril, 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 25%, 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 7 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 39 %, donde se identificaron 41 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

#	Tipo organización	Cant.
1	Cooperativa	19
2	Asociación	8
3	Fundación	8
4	Corporación	3
5	Asociación Mutua	1
6	Fondo de empleados	1
7	Institución auxiliar de la economía solidaria	1
TOTAL		41

Tabla 6. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de catorce (14) peticiones a la UAEOS en el mes de abril, fueron:

- Contraloría General de la República
- Agencia de Renovación del Territorio
- Oficina coordinadora y asesora de turismo san antero
- Supersolidaria
- Alcaldía Municipal de Caldoño

- Unidad de Planificación Rural Agropecuaria
- Cámara de comercio de Pasto
- Comando de Transformación del Ejército del Futuro.
- Departamento Nacional de Planeación
- Alcaldía de Piedecuesta
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística
- Dirección Administrativa Nacional de Estadística
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional.
- Cámara de comercio e industrias colombo panameña

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

Las instituciones educativas, que elevaron un total de tres (3) peticiones a la UAEOS en el mes de abril, fueron:

- Corporación universitaria Antonio Jose de Sucre
- Universidad católica LUIS AMIGÓ
- Universidad Francisco de Paula Santander - Ocaña

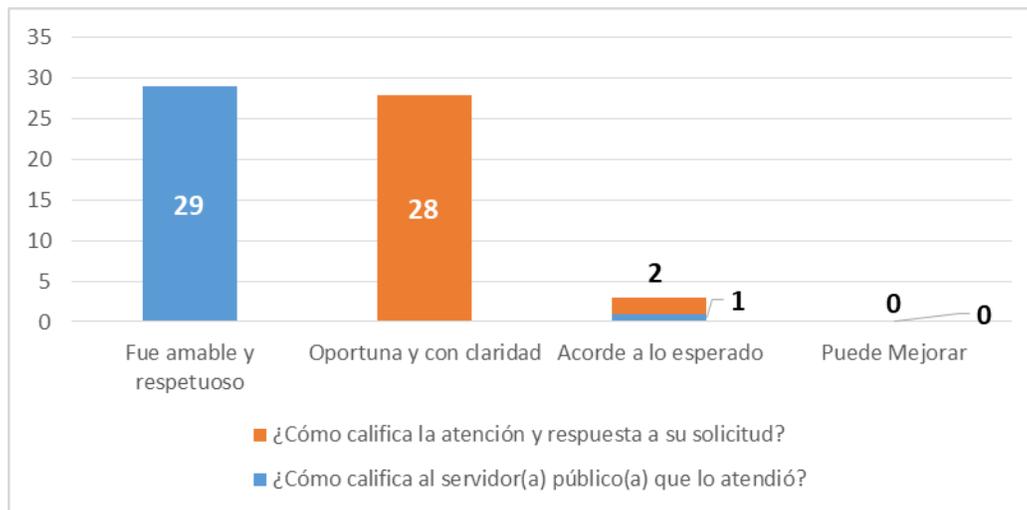
SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 abril fue de 105, 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 abril de 2021, por las medidas de aislamiento por la pandemia de Covid-19, se realizó atención presencial en las instalaciones de la UAEOS, los miércoles, y finalizando el mes se trabajó en casa.

PETICIONES DE JUNIO DE 2021

Situaciones relevantes ocurridas en el mes

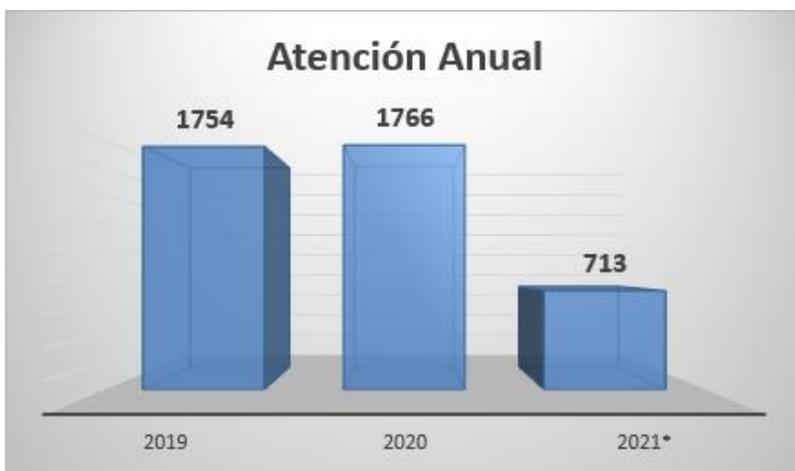
- Por comunicación de la Dirección Nacional, Se continua con atención presencial solo los miércoles En horario de 9:00 am a 4:00 Pm.

Durante el mes de junio de 2021 se recibieron un total de **98 peticiones**.

Acumulado de peticiones del año 2021

En lo corrido del 2021, el acumulado es de 713

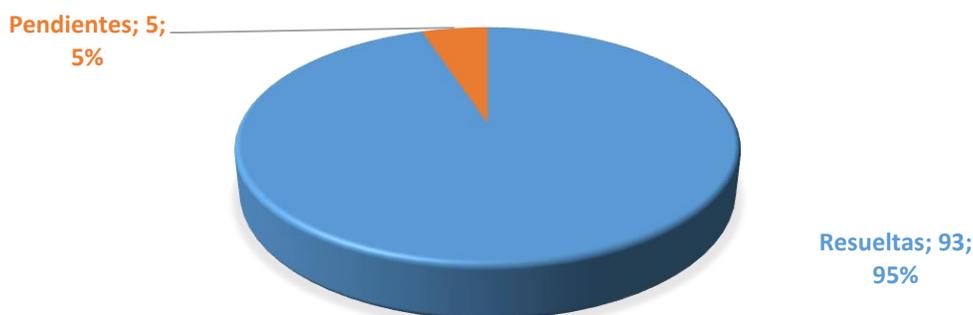
Peticiones, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.



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

Estado de las peticiones

En cuanto al estado de las peticiones, el mes de junio a corte de 30 se encontraba en la siguiente situación:



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

El 01 de julio 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 30 de junio, se encontraban pendientes de respuesta.

Peticiones pendientes meses anteriores:

En el mes de junio quedaron 10 peticiones pendientes de meses anteriores (mayo).

Peticiones en buzones:

En el mes de mayo de 2021, no se realizó constatación física de los buzones ubicados en el primer y tercer piso de la entidad. Ya que no se asistió a la oficina por temas de orden público y de pandemia.

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

[Seg Mensual Peticiones Pendientes Junio-2021.xlsx \(sharepoint.com\)](#)

Oportunidad en las respuestas

En el mes de junio 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 1,43 días para el mes de junio del 2021. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 54 peticiones), se respondieron en 0,3 días en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 44 peticiones), se observó un promedio de 3,43 días en obtener respuesta.

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 87% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 7% 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	62	63%
Rango de 2 a 5 días después	24	24%
Rango de 6 a 10 días después	3	3%
Rango de 11 a 20 días después	4	4%
Rango de 20 a 30 días después	0	0%
Están en trámite	5	5%

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

Canales de atención

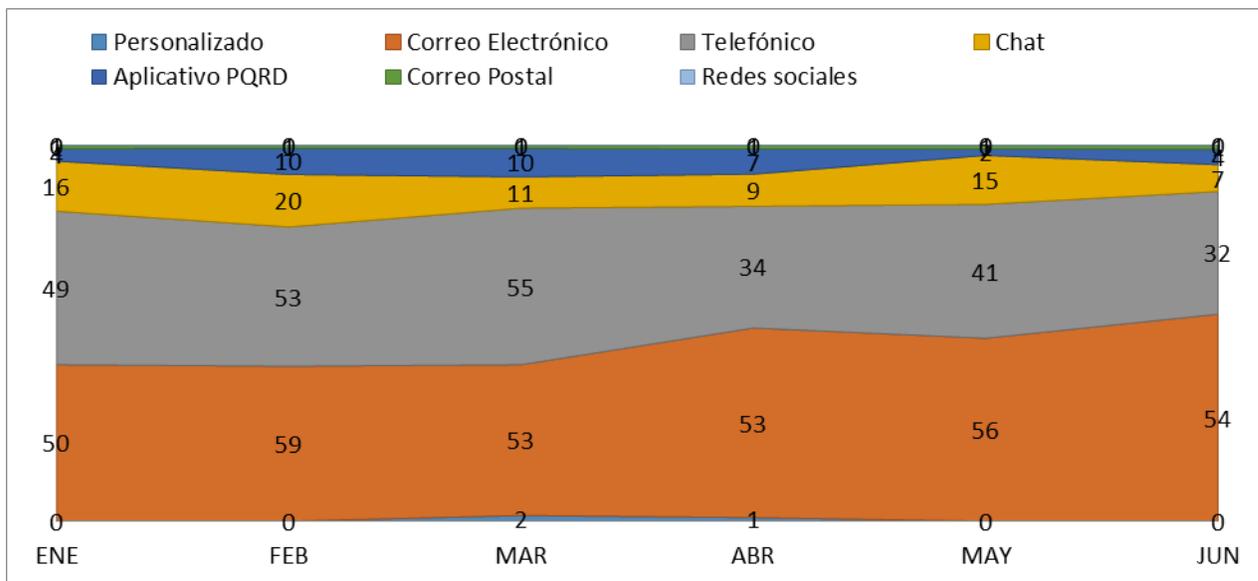
Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

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
Correo Electrónico	54
Telefónico	32
Chat	7
Aplicativo PQRD	4
Correo Postal	1
Redes sociales	0
Personalizado	0

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

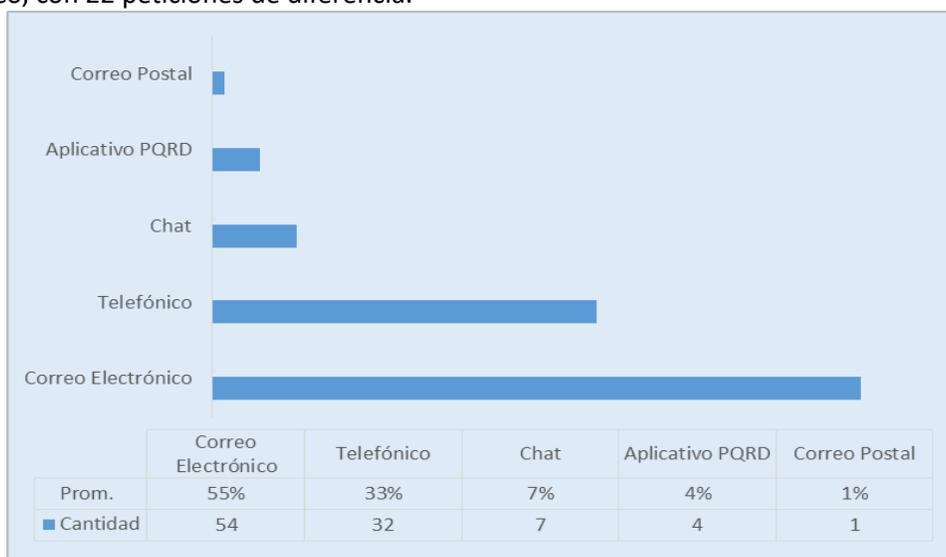
Teniendo en cuenta que para el mes de junio continuó el confinamiento por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento de las cifras del mes, que los canales de atención Correo Electrónico y Telefónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente, con un aumento de diferencia en este mes, de un 22%. Respecto al otro canal que ha tenido relevancia esta época el Chat, se observa que mantiene su tercer lugar de participación con un 7%, 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 junio, por ser el primero del año.

Se observa en las cifras mensualizadas del 2021, en el mes de junio, que el canal de atención de Correo Electrónico se ubica en la primera posición de consulta, relegando al segundo lugar, el canal Telefónico, con 22 peticiones 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 junio de 2021. En las cifras acumuladas del 2021 se incluyen enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio 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 98 peticiones recibidas en el mes de junio de 2021, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

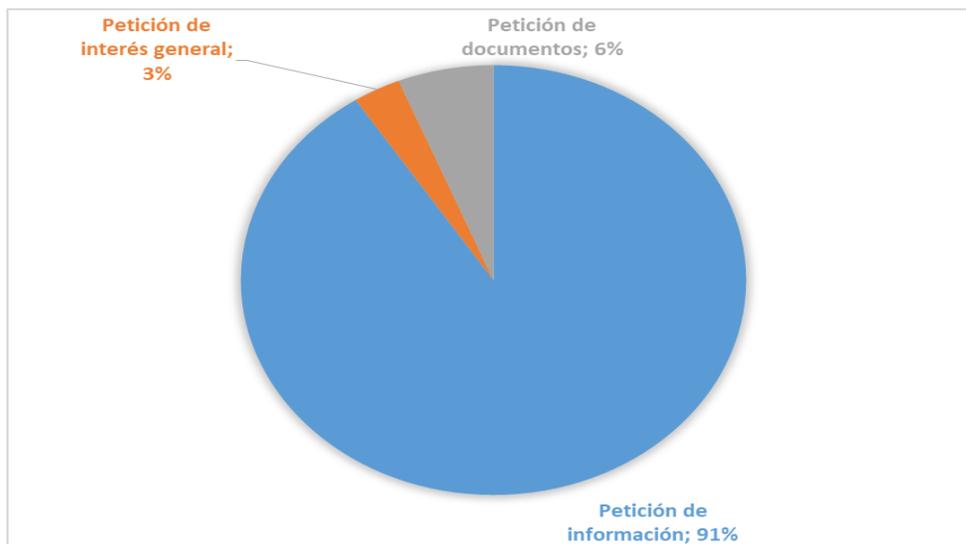
Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	89
Petición de interés general	3
Petición de documentos	6

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 documentos, aumento en 6%, como se observa en la gráfica 5.

Participación por tipo de petición

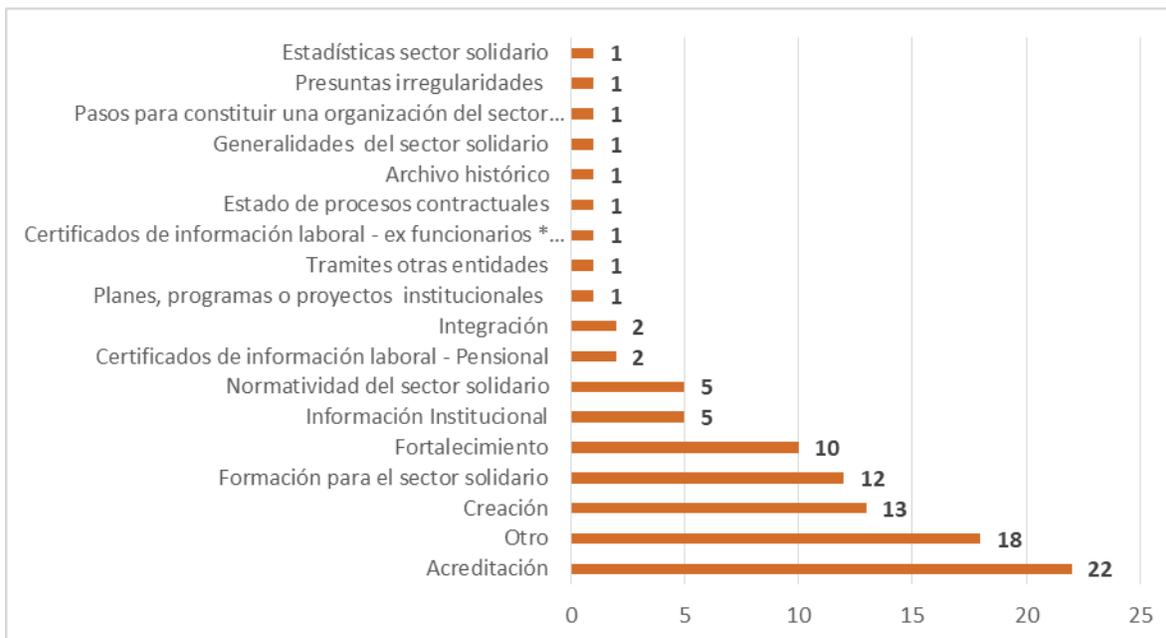
Para el mes de junio se observan los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:



Gráfica 5. Participación mensual por tipo de petición

Tema de consulta

Revisando las cifras por temas consultados, para mayo se observa que en el primer lugar se ubica el tema de “Acreditación” con un 22% del total de la participación. En segundo lugar, de participación general se evidencio que en el tipo de peticiones “otros”, con un 18%, tema que se consolido en el mes de junio.



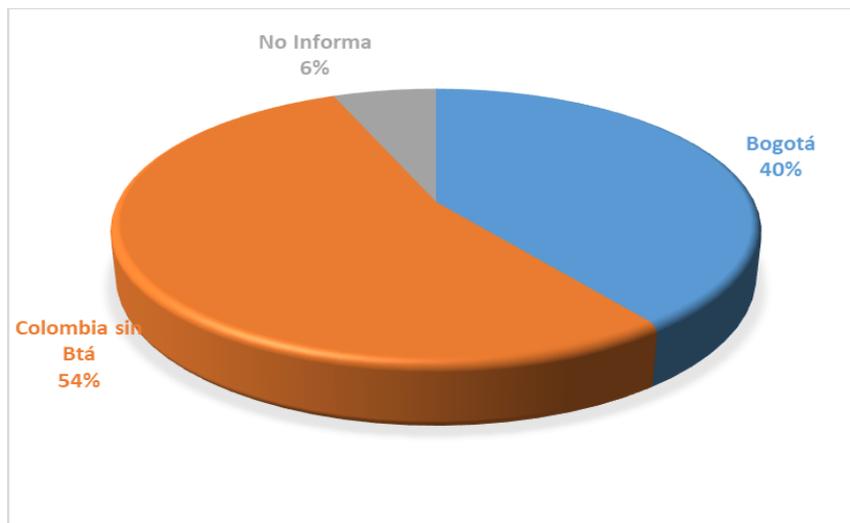
Gráfica 6. Discriminación por tema de consulta

Como hechos relevantes observados en junio se puede decir que el tema acreditación, sigue siendo el principal tema de consulta en la Unidad con una muy amplia diferencia sobre el tercer lugar, que es el tema de creación, el cual se ha fortalecido en el último mes para mantenerse en el tercer lugar de consulta.

El tema “Formación para el sector solidario”, que ha tenido gran variación en los últimos meses, aun cuando continua siendo relevante su participación, actualmente se ubica en el cuarto lugar con un 12% 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 junio 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.

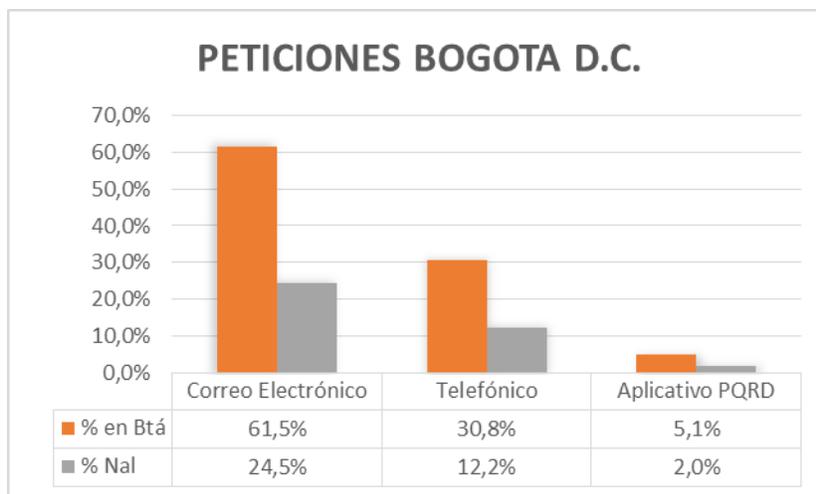


Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 98 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá un total de 59 peticiones, mientras que 39 peticiones provienen de la ciudad de Bogotá. De otra parte, se observa una disminución en el indicador “No informa”.

Peticiones de origen Bogotá

Para las peticiones provenientes de Bogotá (39 peticiones), en el mes de junio 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.

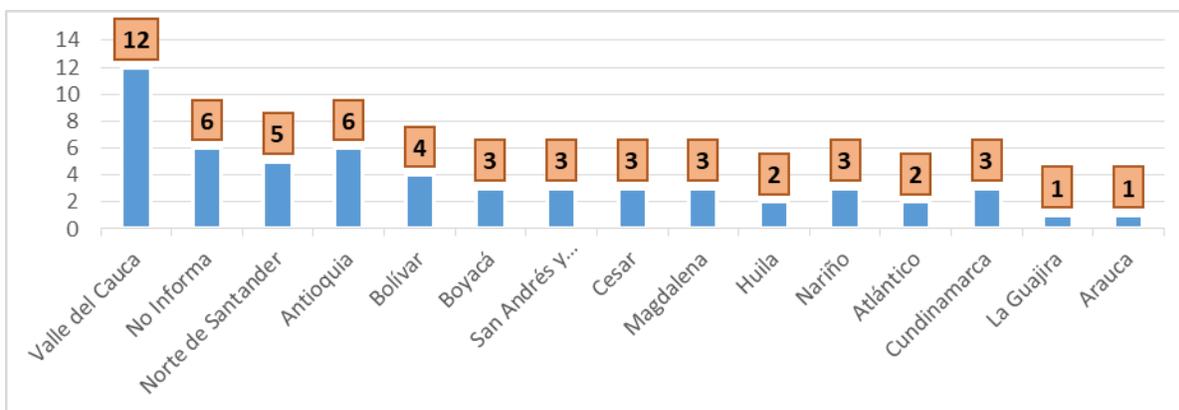


Gráfica 8. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

Se aclara que, en atención a la emergencia sanitaria, 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 59 peticiones, que representan el 54% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 9.



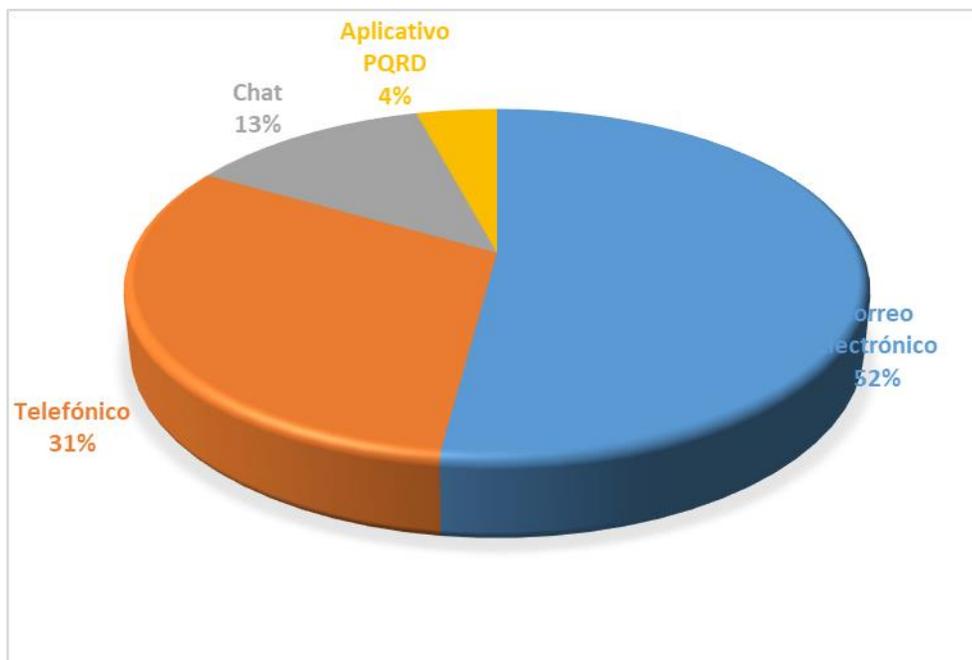
Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual de Valle del Cauca, que por primera vez aparece ocupando los primeros puestos en esta clasificación, seguido del departamento del Norte de Santander, con un 17% de la participación general. En tercer lugar, encontramos al departamento de Antioquia, con un 6% de participación general. Lo que nos indica que el 23% de las consultas elevadas a la UAEOS, provienen del norte y sur del país de estos tres departamentos, porcentaje que no son superiores a las solicitudes de origen Bogotá.

Se resalta que para el presente mes nos consultaron de 16 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 54% del total de las peticiones de este origen, fueron el Telefónico (15 peticiones) y el Correo electrónico (25 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por el Chat (6 peticiones) por aplicativo PQRD (2 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 junio 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 para el presente mes se observaron 6 registros a las peticiones de origen Bogotá.

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.

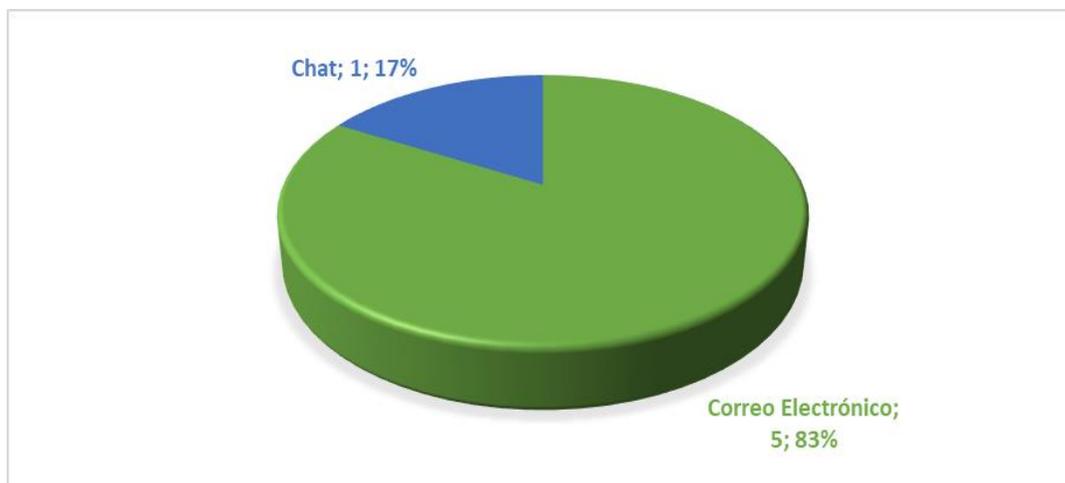


Ilustración 11: Peticiónes No informa

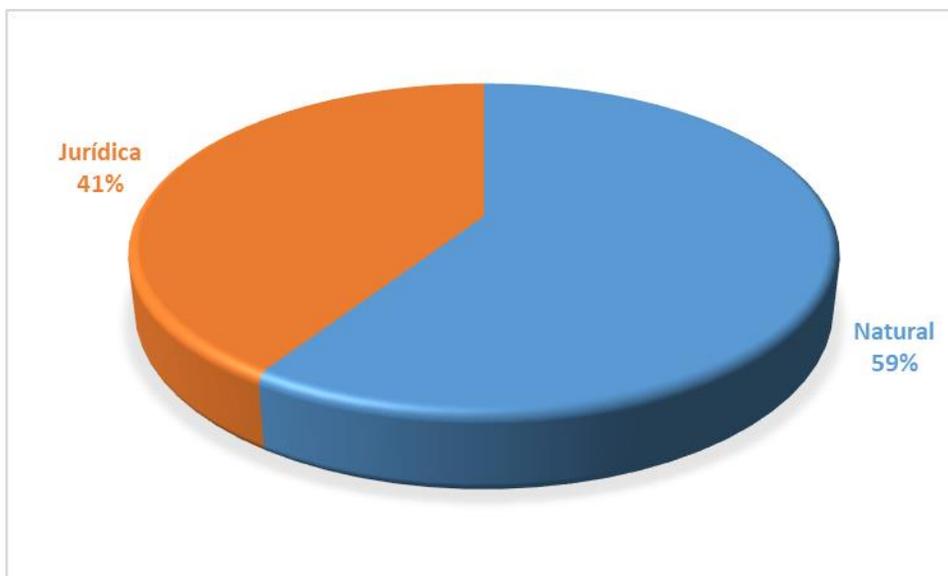
Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales, Chat y telefónico), para el mes de junio se evidenciaron registros por estos dos canales.

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 junio nos consultaron más personas Naturales. De las 98 peticiones allegadas, 40 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 58, 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 junio, no se registraron peticionarios anónimos.

Discriminación por sexo

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

<i>Hombres</i>	56
<i>Mujeres</i>	41
<i>No aplica</i>	1
TOTAL	98

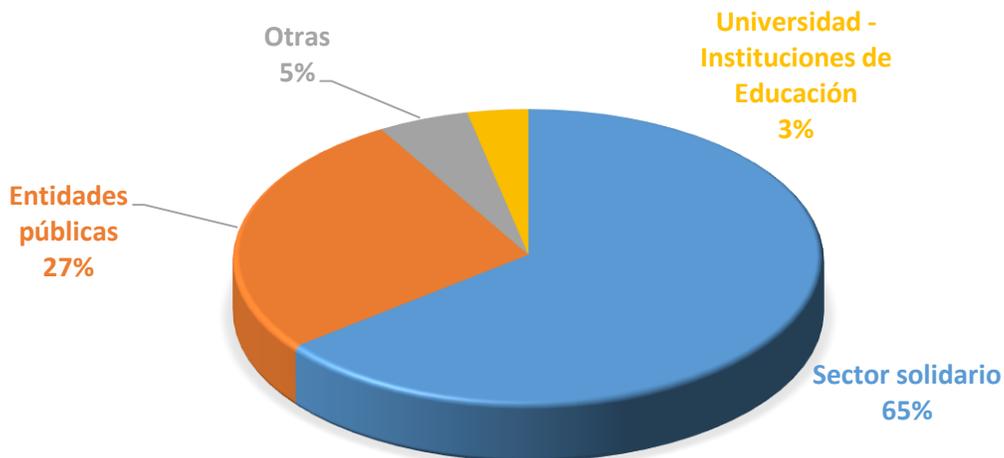
Tabla 5. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación muestran que en la consulta la cantidad de mujeres que nos consulta fue menor que la de hombres, cambiando la tendencia vista a finales del año anterior. Los porcentajes de participación son de 42% para las mujeres y de 57% 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 junio, se registró 1 peticiones.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 40 para el mes de mayo, 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 65% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 27%, 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 no se registraron 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 65 %, donde se identificaron 38 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

#	Tipo organización	Cant.
1	Cooperativa	13
2	Fundación	10
3	Asociación	6
4	Corporación	5
5	Fondo de empleados	3
6	Pre cooperativa	1
TOTAL		38

Tabla 6. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de doce (12) peticiones a la UAEOS en el mes de junio, fueron:

- Radio Televisión Nacional de Colombia
- Ministerio de Educación
- Ministerio de Trabajo
- Secretaria Sección 03 Subsección 03 Tribunal Administrativo - Cundinamarca - Cundinamarca
- Ministerio de Educación
- Procuraduría General de la Nación
- Juzgado 03 Civil Municipal - Nariño - Pasto
- Gobernación de Norte de Santander
- Colpensiones
- Juzgado circuito 001 especializado en restitución de tierras de Cundinamarca
- Ministerio de Educación
- Sociedad de Pensionados de Bogotá

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

Las instituciones educativas, que elevaron un total de dos (2) peticiones a la UAEOS en el mes de junio, fueron:

- Universidad Uniagustiniana.
- Escuela Superior de Administración Pública

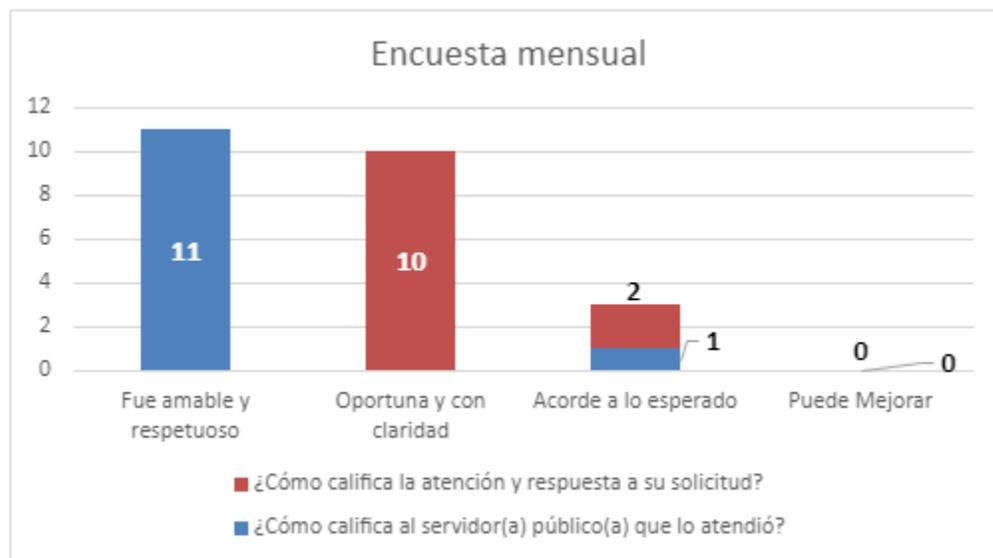
SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 junio fue de 98, de las cuales se obtuvieron 12 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 junio de 2021, por las medidas de aislamiento por la pandemia de Covid-19, se realizó atención presencial en las instalaciones de la UAEOS, por parte de la compañera Zairis Mendoza, y finalizando el mes se trabajó en casa.