



El empleo  
es de todos

UAEOS

# INFORME TERCER TRIMESTRE DE SERVICIO AL CIUDADANO

2020

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

## Tabla de contenido

<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b> .....	3
<b>PETICIONES DE JULIO DE 2020</b> .....	5
Acumulado de peticiones del año 2020.....	5
Estado de las peticiones .....	5
Oportunidad en las respuestas .....	6
Canales de atención.....	6
Tipo de peticiones .....	8
Tema de consulta.....	9
<b>ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES</b> .....	10
Peticiones de origen Bogotá.....	10
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá .....	11
<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b> .....	12
Discriminación por sexo .....	14
Personas jurídicas .....	14
<b>SATISFACCIÓN CIUDADANA</b> .....	16
Tabulación de encuestas: .....	16
<b>CENTRO DOCUMENTAL</b> .....	16
<b>PETICIONES DE AGOSTO DE 2020</b> .....	17
Acumulado de peticiones del año 2020.....	17
Estado de las peticiones .....	17
Oportunidad en las respuestas .....	18
Canales de atención.....	19
Tipo de peticiones .....	20
Tema de consulta.....	21
<b>ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES</b> .....	22
Peticiones de origen Bogotá.....	23
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá .....	23
<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b> .....	24
Discriminación por sexo .....	26
Personas jurídicas .....	26
<b>SATISFACCIÓN CIUDADANA</b> .....	28

Tabulación de encuestas: .....	28
<b>CENTRO DOCUMENTAL .....</b>	<b>28</b>
<b>PETICIONES DE SEPTIEMBRE DE 2020 .....</b>	<b>29</b>
Acumulado de peticiones del año 2020.....	29
Estado de las peticiones .....	29
Oportunidad en las respuestas .....	30
Canales de atención.....	30
Tipo de peticiones .....	32
Tema de consulta.....	33
<b>ORIGEN REGIONAL DE LAS PETICIONES .....</b>	<b>34</b>
Peticiones de origen Bogotá.....	35
Peticiones de origen Colombia sin Bogotá .....	36
<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....</b>	<b>37</b>
Discriminación por sexo .....	38
Personas jurídicas .....	38
<b>SATISFACCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>40</b>
Tabulación de encuestas: .....	40
<b>CENTRO DOCUMENTAL .....</b>	<b>41</b>

## SERVICIO AL CIUDADANO

### Objetivo

Dar a conocer las cifras generales de la atención al ciudadano por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC; así como el comportamiento de la satisfacción ciudadana, durante el mes.

### Situaciones relevantes ocurridas en el mes

- Se recibieron dos peticiones por el canal de correo postal, en las instalaciones físicas de la UAEOS, provenientes de la Procuraduría General de Nación.

### Glosario

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>APLICATIVO WEB PQRD</b>	Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar las solicitudes.
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	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.
<b>PQRDS</b>	Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias
<b>PETICIÓN</b>	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.
<b>PETICIÓN DE INFORMACIÓN</b>	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.
<b>PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN</b>	Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.
<b>PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL</b>	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.
<b>PETICIÓN DE CONSULTA</b>	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.
<b>RECLAMO</b>	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.
<b>QUEJA</b>	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.

<b>DENUNCIA</b>	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.
<b>SUGERENCIA</b>	Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
<b>TRÁMITE</b>	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.
<b>RECURSOS</b>	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.

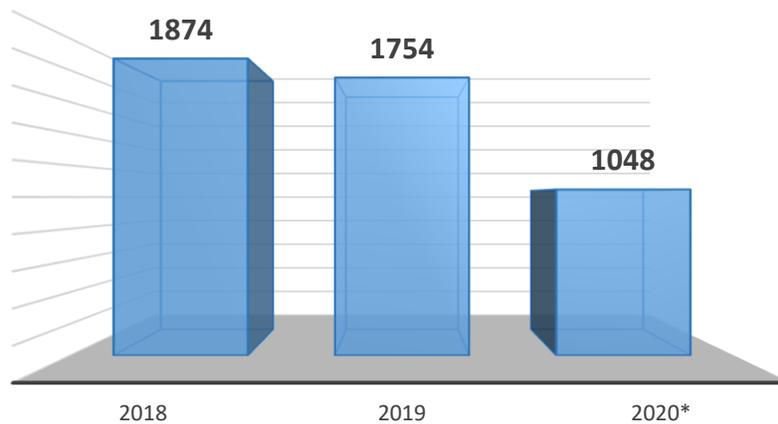
Tabla 1. Glosario: definiciones de conceptos

## PETICIONES DE JULIO DE 2020

Durante el mes de julio de 2020 se recibieron un total de **184 peticiones**.

### Acumulado de peticiones del año 2020

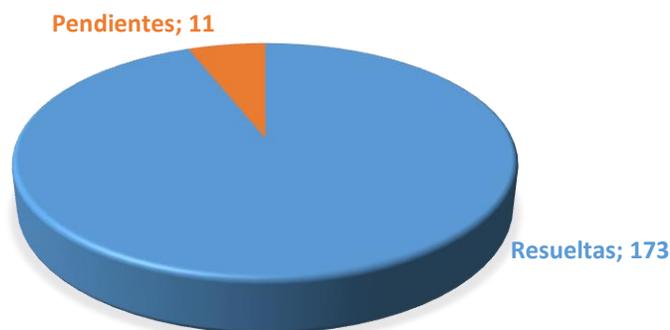
En lo corrido del 2020, el acumulado es de 1048 Peticiones, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.



Gráfica 1. Peticiones acumuladas por año (2018-2020) \* Cifra parcial

### Estado de las peticiones

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



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

El 04 de agosto de 2020 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 julio, se encontraban pendientes de respuesta.

### Peticiones pendientes meses anteriores:

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

### Peticiones en buzones:

En el mes de julio de 2020, 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 julio puede ser consultado en Seguimiento\_OSC\_julio\_2020

### Oportunidad en las respuestas

En el mes de julio de 2020, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta, frente a junio; 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 1,55 días para el mes de julio del 2020. De los cuales, para los canales de atención directos (personalizado, telefónico y chat) atendidos directamente por la OSC y el Equipo de Educación e Investigación, que suman 96 peticiones con un 52% de la participación mensual, tienen un tiempo de respuesta de 0,01 días. Mientras que los canales de atención indirectos (correo electrónico, correo postal, aplicativo PQRD y Redes sociales), que son atendidos tanto por la OSC como por todas las áreas de la UAEOS, suman 88 peticiones que presentaron un promedio de 2,43 días de respuesta.

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 88% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 6% 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	137	74%
Rango de 2 a 5 días después	26	14%
Rango de 6 a 10 días después	5	3%
Rango de 11 a 20 días después	5	3%
Rango de 20 a 30 días después	0	0%
Están en trámite	11	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

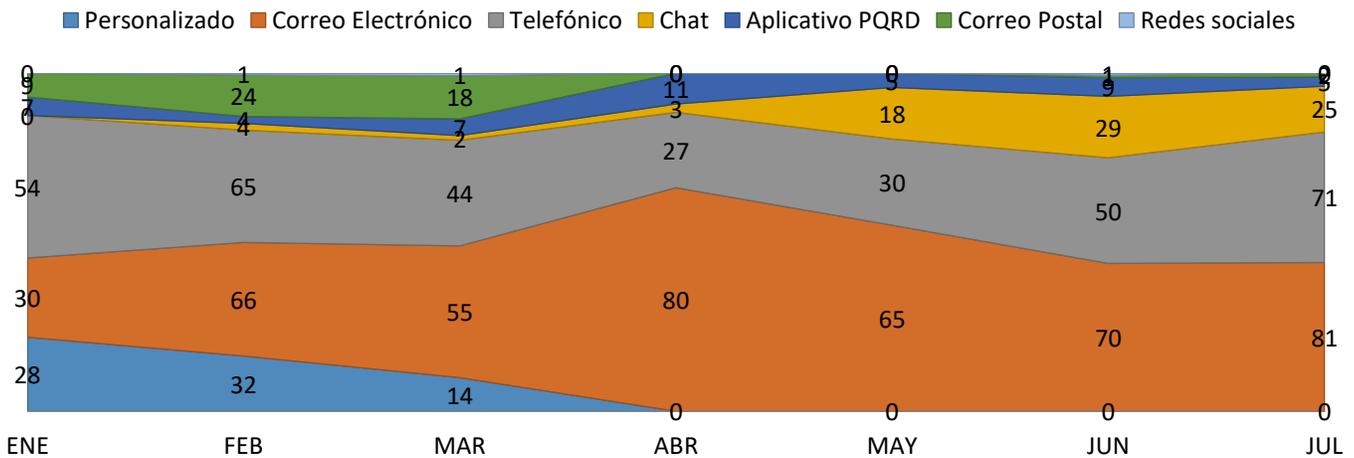
cualquiera nuestros canales. En el comportamiento mensual de las peticiones encontramos la siguiente distribución por canales:

CANAL	Cantidad
Correo Electrónico	81
Telefónico	71
Chat	25
Aplicativo PQRD	5
Correo Postal	2
Personalizado	0
Redes sociales	0
<b>Totales</b>	<b>184</b>

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

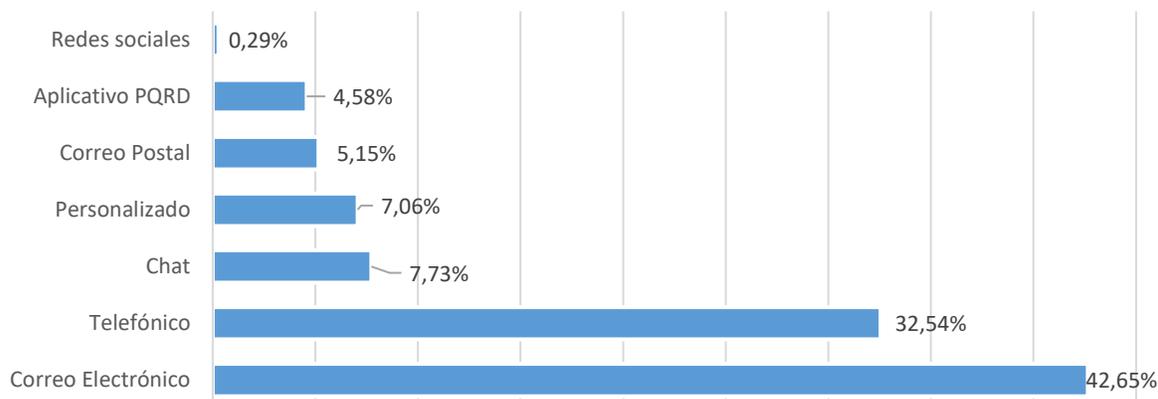
En esta etapa de confinamiento por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento del mes de julio que las cifras de los canales de atención Correo Electrónico y Telefónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente, donde el correo electrónico mantiene su participación del 44%, mientras que el Telefónico aumenta su participación porcentual llegando al 39%. De igual forma el Chat, obtiene una participación del 14% igual a la obtenida en el mes de mayo.

Para el acumulado por canal de consulta del 2020 y probablemente como efecto del confinamiento obligatorio, el canal Correo Electrónico mantiene la primera posición y el Chat se abre camino ocupando la tercera posición.



Gráfica 3. Comparativo de canal de atención mensual

Se observa en las cifras mensuales del 2020, que desde el mes de marzo el canal de atención de correo electrónico se afianza en la primera posición de consulta en el acumulado del año, rebasando al segundo lugar, el canal Telefónico, con casi diez (10) puntos porcentuales.



Gráfica 4. Participación por canal de consulta

Teniendo en cuenta, que las condiciones de confinamiento y aislamiento social por la cuarentena decretada continúan. En las cifras acumuladas del 2020 se evidencia que la atención mediante los canales de atención indirectos (Correo Electrónico, Correo Postal, Aplicativo PQRD y Redes Sociales) y los canales atención directos (Telefónico, Personalizado y Chat) mantienen sus cortas diferencias en porcentajes de participación, con un 52,67% y 47,33% respectivamente. Donde se observa la preferencia de los ciudadanos que interactúan con la UAEOS, a efectos de tramitar peticiones en lo corrido del 2020, es hacerlo en su mayoría mediante los canales de atención indirectos.

### Tipo de peticiones

De las 184 peticiones recibidas en el mes de julio de 2020, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	159
Petición de interés general	20
Petición de documentos	5
Agradecimiento	0
Tutela	0
Queja	0
Petición de Consulta	0
Reclamo	0
Denuncia	0
Sugerencia	0
Trámite	0
<b>Totales</b>	<b>184</b>

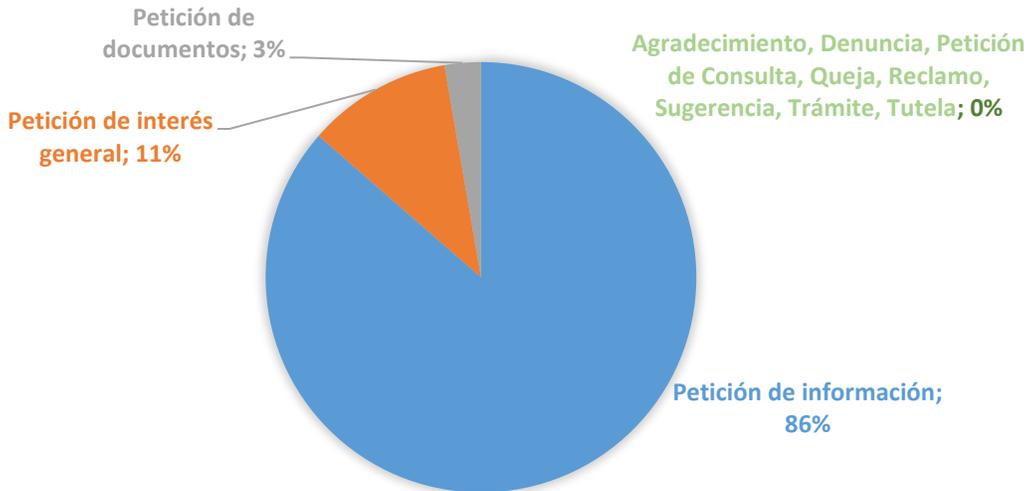
Tabla 4. Cantidad de peticiones por tipo

Teniendo en cuenta que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS. Destaca para el presente mes que, aunque sigue siendo una cifra alta, para las peticiones de interés general, el porcentaje de participación general de este tipo de peticiones se redujo en

ocho (8) puntos porcentuales respecto al mes anterior, quedando con un 11% de la participación general, como se observa en la gráfica 5.

**Participación por tipo de petición**

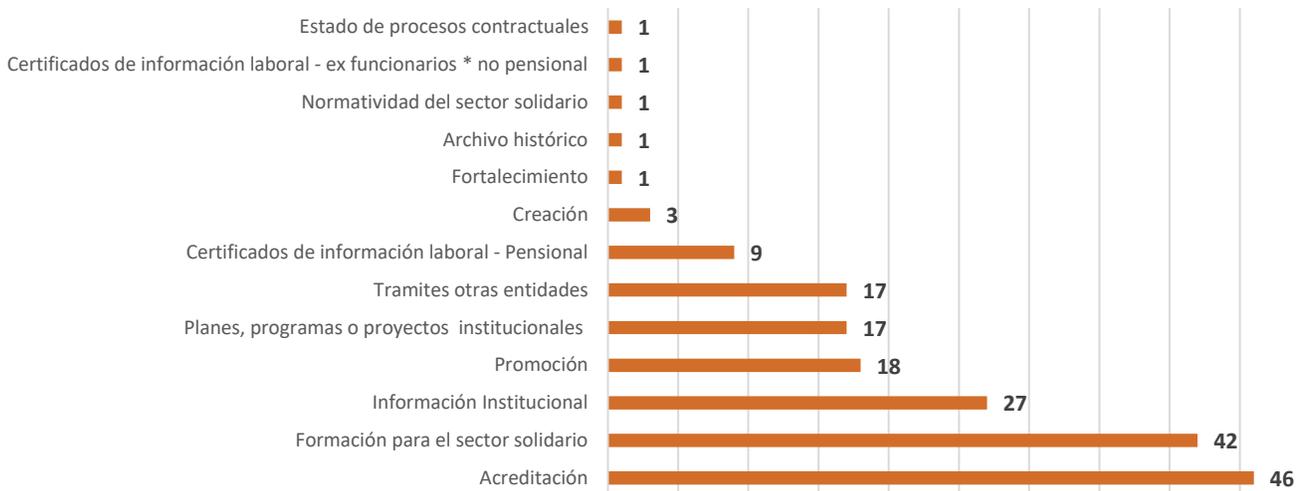
Para el mes de julio se observan los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:



Gráfica 5. Participación mensual por tipo de petición

**Tema de consulta**

Revisando las cifras por temas consultados. Para el presente mes de julio en la participación, se observa que se mantiene la tendencia en el primer lugar se ubica el tema de “Acreditación” con el 25% de la participación.



Gráfica 6. Discriminación por tema de consulta

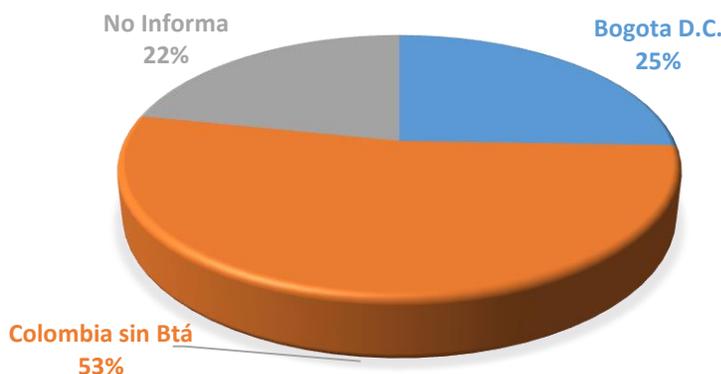
Sigue posicionándose el tema de formación para el sector solidario, que este mes de julio ocupa el segundo lugar por tema de consulta. Jalonado principalmente por las consultas de las entidades acreditadas para la presentación del informe de actividades del primer semestre de 2020.

El tema “Tramites otras entidades”, que ha tenido gran variación en los últimos meses, se ve relegado este mes al sexto lugar con el 9% de la participación. Aun cuando puede considerarse que persiste 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 presente mes de julio se observó respecto de la procedencia de las peticiones, que se mantiene la tendencia vista en el primer semestre, donde ya no es la ciudad de Bogotá la principal fuente de peticiones hacia la UAEOS.

Del total de las 184 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen fuera de la ciudad de Bogotá. Las cifras para el mes son del 53% (97 peticiones) provienen de Colombia sin contar a Bogotá, mientras que el 25% (47 peticiones) provienen de Bogotá.

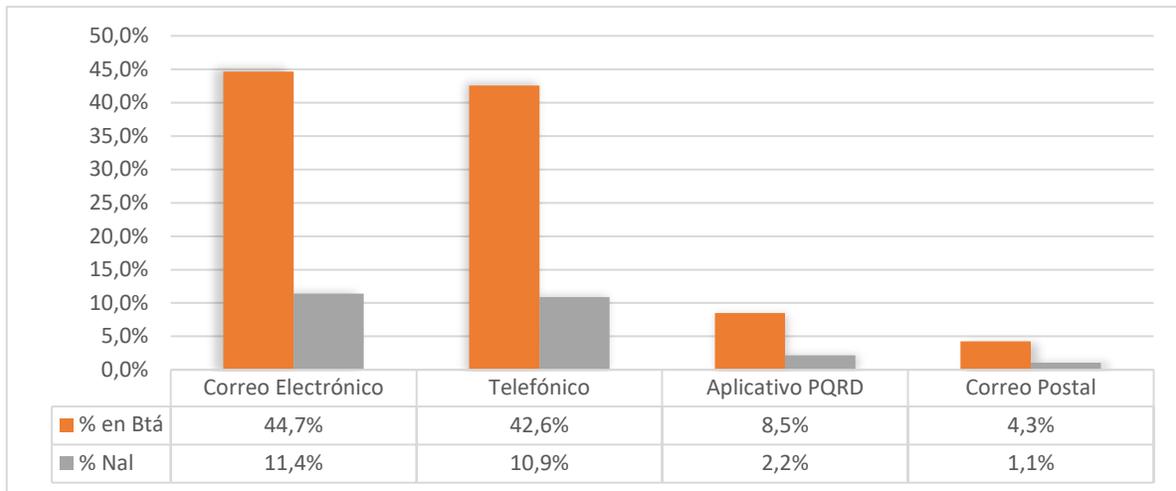


Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

Continúa con un porcentaje alto de participación el indicador de “No Informa” correspondiendo a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia, siendo principalmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales y Chat). Ubicándose en un 22% (40 peticiones).

### Peticiones de origen Bogotá

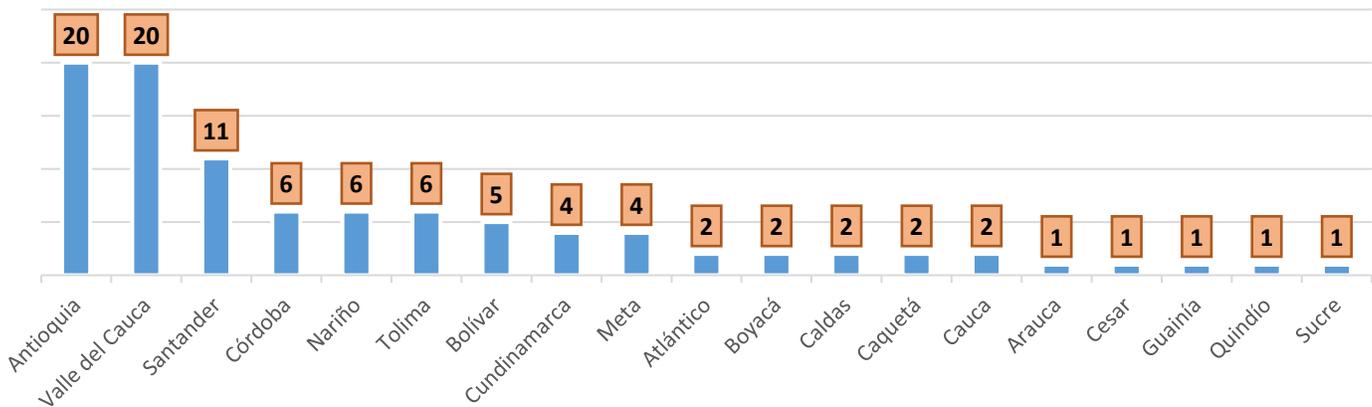
Para las peticiones provenientes de Bogotá (47 peticiones), este mes se recibieron de cuatro canales de atención. Se mantiene la tendencia para este mes y se consolida como el principal canal de consulta el de Correo Electrónico, relegando al segundo lugar al canal Telefónico y aparecen los canales de atención Aplicativo PQRD y Chat, con igual número de consultas en los dos últimos lugares. Se aclara que, en atención a la emergencia sanitaria, no se reciben peticiones por los canales de atención Personalizado, ni Correo Postal.



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

### Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de Colombia sin la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 97 peticiones, se distribuyen según la gráfica 9.



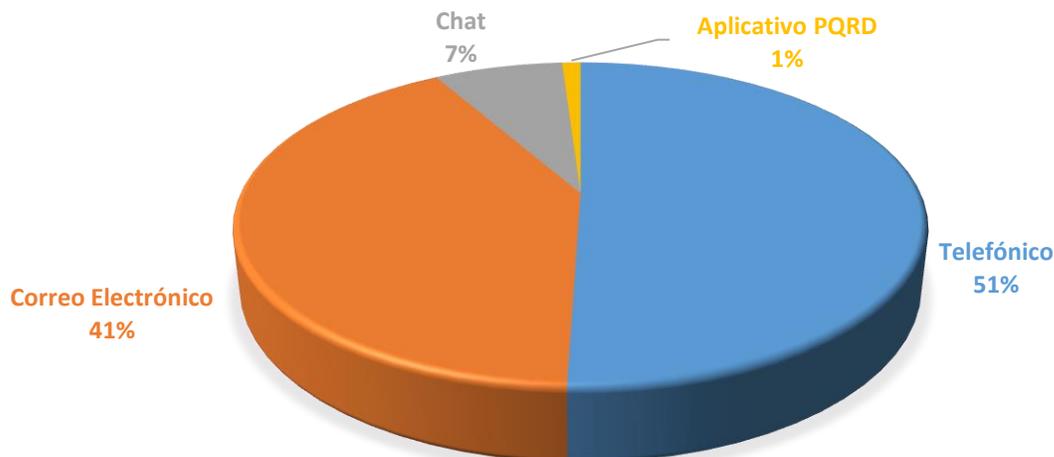
Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

De ese 53% de participación del total de las peticiones de julio, la participación porcentual de los departamentos muestra que Antioquia y Valle del Cauca, con un empate técnico, ocupan el primer lugar con un 11% del total de la participación nacional cada uno, y Santander quien ocupa el segundo lugar con una participación del 6% a nivel nacional. El restante 25% de la participación se encuentra representada por otros 16 departamentos. Para el presente mes nos consultaron de 19 departamentos, fuera del Distrito Capital.

### Discriminación por canal de atención

Cabe resaltar que los dos canales más utilizados para realizar las peticiones, que representan más del 90% del total de las peticiones de este origen, fueron el Telefónico (49 peticiones) y el Correo

electrónico (40 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por el Chat (7 peticiones) y Aplicativo Web de PQRD (1 petición).



Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

#### **Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia**

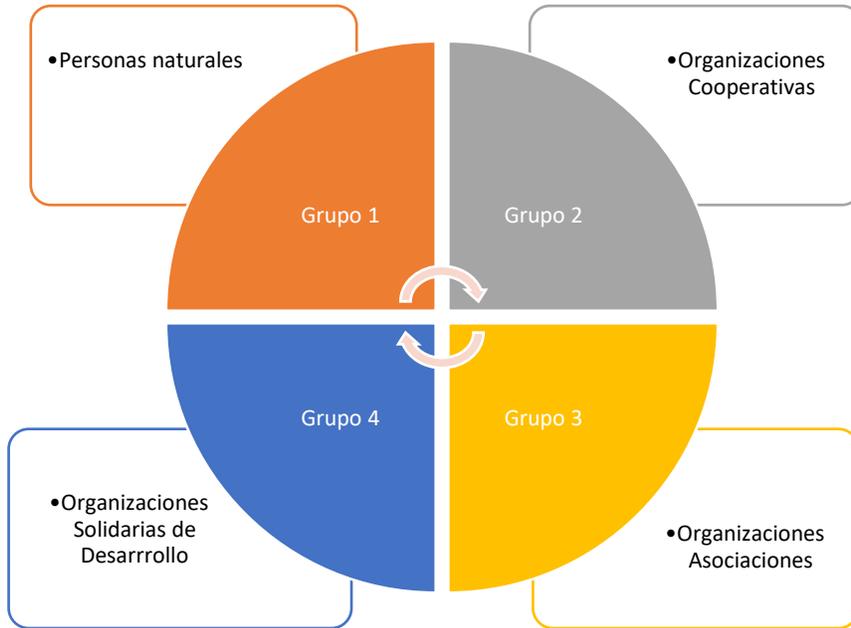
Se aclara que, para el presente mes de julio de 2020, al momento de la elaboración del presente informe, no hubo información reportada de actividades de los Gestores Territoriales de la Unidad, por tal motivo no se reportan cifras.

#### **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.

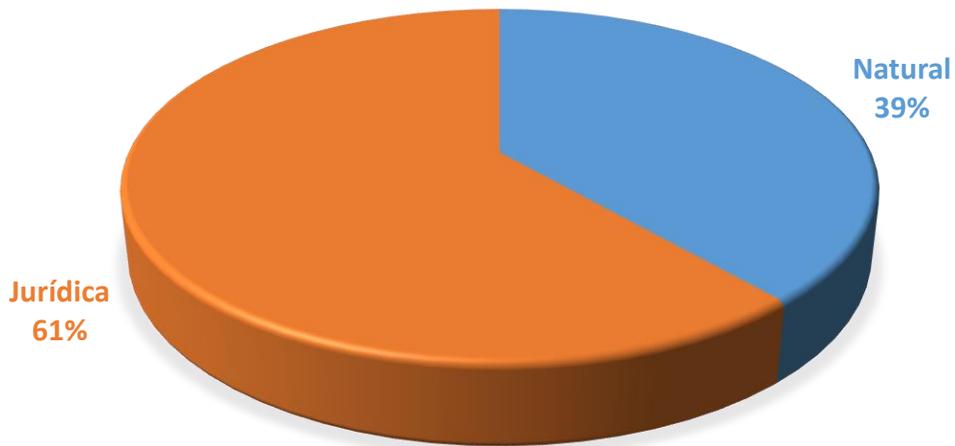
En marco de la actualización de la política de servicio al ciudadano para la UAEOS, teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La apuesta institucional confluye con el objetivo del modelo que ésta promueve, para la economía solidaria el ser humano es centro 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.

Como resultado de este ejercicio en la UAEOS en el 2019, se identifican para el ejercicio misional de la Unidad cuatro (4) grupos de usuarios, que se presenta como propuesta para el 2020:



Gráfica 11. Propuesta pendiente de aprobación por parte de la Dirección de Investigación y Planeación

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de julio cambia nuevamente la tendencia y en esta ocasión nos consultaron más personas jurídicas. De las 184 peticiones allegadas, son 113 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 71, 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 julio, no hubo peticionarios anónimos.

### Discriminación por sexo

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

Hombres	81
Mujeres	100
No aplica	3
<b>Total</b>	<b>184</b>

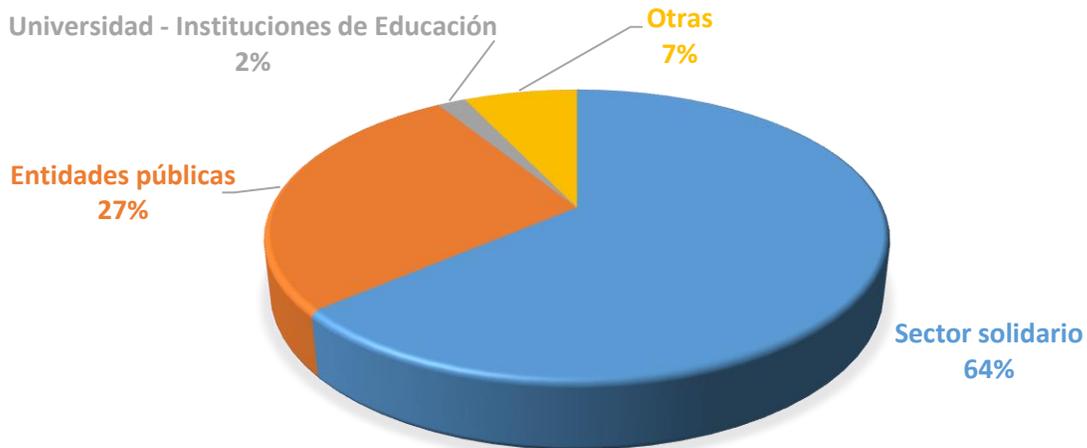
Tabla 5. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación presentan una variación que no se había presentado en los últimos años. Las peticiones elevadas por mujeres fueron superiores a las elevadas por hombres, con unos porcentajes de 54,3% y 44% respectivamente, esto representa un aumento en la participación de las mujeres en más de doce (12) puntos porcentuales, respecto del último informe mensual elaborado por la OSC de la UAEOS en mayo 2020.

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 julio se refieren a tres (3) peticiones allegadas directamente por personas jurídicas.

### Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 113 para julio, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 13. Tipo de personas jurídicas

Se evidencia que la influencia de que el sector solidario tiene en las consultas que se son elevadas a la UAEOS, por las personas jurídicas, ya que estas representan casi las dos terceras partes de las peticiones allegadas, como se observa en la gráfica 13.

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

**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 64%, donde se identificaron 72 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

Tipo organización	Cant.
Cooperativa	19
Fundación	16
Corporación	15
Organización de 2 grado	10
Asociación	4
Fondo de empleados	4
Organismo comunal	2
Asociación Mutual	1
Precooperativa	1

Tabla 6. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

**Entidades Públicas que realizaron peticiones:**

Las entidades públicas, que elevaron peticiones a la UAEOS en el mes de julio, fueron:

- Agencia Logística de las Fuerzas Militares
- Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN
- Alcaldía Municipal de Fusagasugá
- Alcaldía Municipal de Lorica, Córdoba
- Alcaldía Municipal de Turbaco -Bolívar
- Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano
- Colpensiones
- Consejera Presidencial para la Equidad de la Mujer
- Defensoría del Pueblo
- Fiscalía General de la Nación - Cuerpo Técnico de Investigación -CTI
- Gobernación del Valle del Cauca - secretario de Asuntos Étnicos
- Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga
- Ministerio de hacienda y Crédito Público
- Ministerio del Trabajo
- Procuraduría General de la Nación
- Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC
- Superintendencia de la Economía Solidaria
- Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

**Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:**

Las instituciones educativas, que elevaron peticiones a la UAEOS en el mes de julio, fueron:

- Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO
- Universidad de La Salle

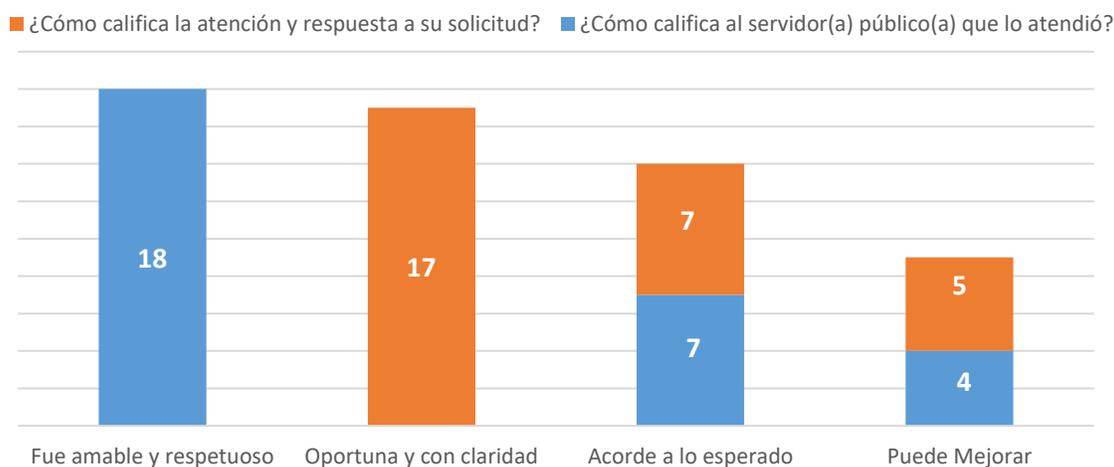
## SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 julio fue de 184, de las cuales se obtuvieron 29 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 86,21%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de buen servicio fue del 82,76%.

### Tabulación de encuestas:



Grafica 14. Resultados aplicación encuesta de percepción

## CENTRO DOCUMENTAL

### Material de referencia

Durante el mes de julio de 2020, en atención a la emergencia sanitaria nacional decretada con la cuarentena obligatoria, no hubo atención presencial en las instalaciones de la UAEOS.

### Material de apoyo

Dada la actual situación de cuarentena, no puede ser realizada la actualización del inventario del material de apoyo.

## PETICIONES DE AGOSTO DE 2020

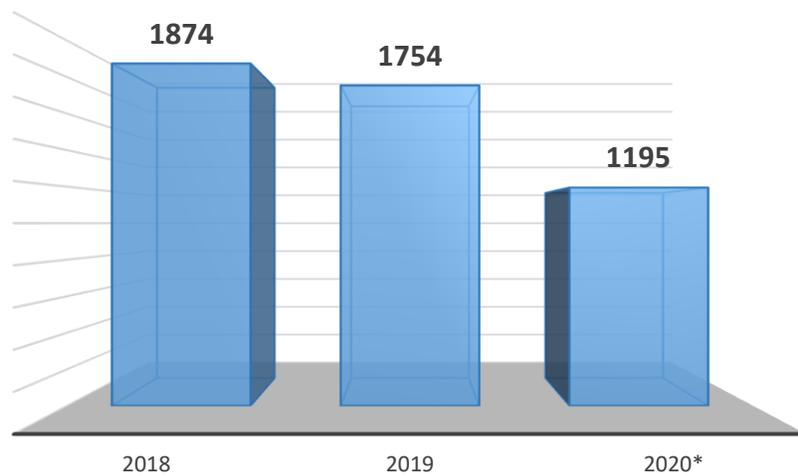
### Situaciones relevantes ocurridas en el mes

Se recibieron dos peticiones por el canal de correo postal, en las instalaciones físicas de la UAEOS, provenientes del Ministerio del Trabajo

Durante el mes de agosto de 2020 se recibieron un total de **147 peticiones**.

### Acumulado de peticiones del año 2020

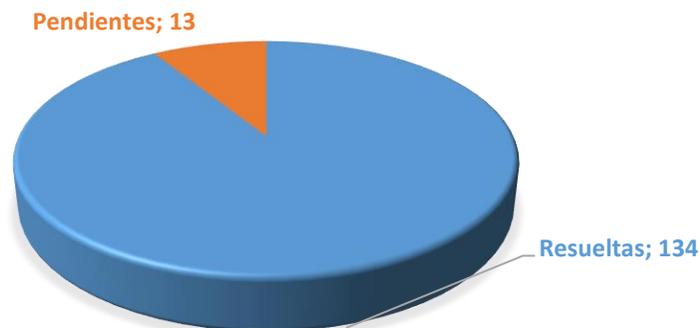
En lo corrido del 2020, el acumulado es de 1195 Peticiones, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.



Gráfica 1. Peticiones acumuladas por año (2018-2020) \* Cifra parcial

### Estado de las peticiones

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



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

El 01 de septiembre de 2020 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 de la mañana del 31 de agosto, se encontraban pendientes de respuesta.

**Peticiones pendientes meses anteriores:**

En el mes de agosto quedaron cuatro (4) peticiones pendientes de meses anteriores.

**Peticiones en buzones:**

En el mes de agosto de 2020, 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 agosto puede ser consultado en [Seguimiento OSC agosto 2020](#)

**Oportunidad en las respuestas**

En el mes de agosto de 2020, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta, frente a julio; 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 1,54 días para el mes de agosto del 2020. De los cuales, para los canales de atención directos (personalizado, telefónico y chat) atendidos directamente por la OSC y el Equipo de Educación e Investigación, que suman 74 peticiones con un 50% de la participación mensual, tienen un tiempo de respuesta de 0,04 días. Mientras que los canales de atención indirectos (correo electrónico, correo postal, aplicativo PQRD y Redes sociales), que son atendidos tanto por la OSC como por todas las áreas de la UAEOS, suma 73 peticiones que presentaron un promedio de 1,98 días de 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 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	112	76%
Rango de 2 a 5 días después	15	10%
Rango de 6 a 10 días después	4	3%
Rango de 11 a 20 días después	3	2%
Rango de 20 a 30 días después	0	0%
Están en trámite	11	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.

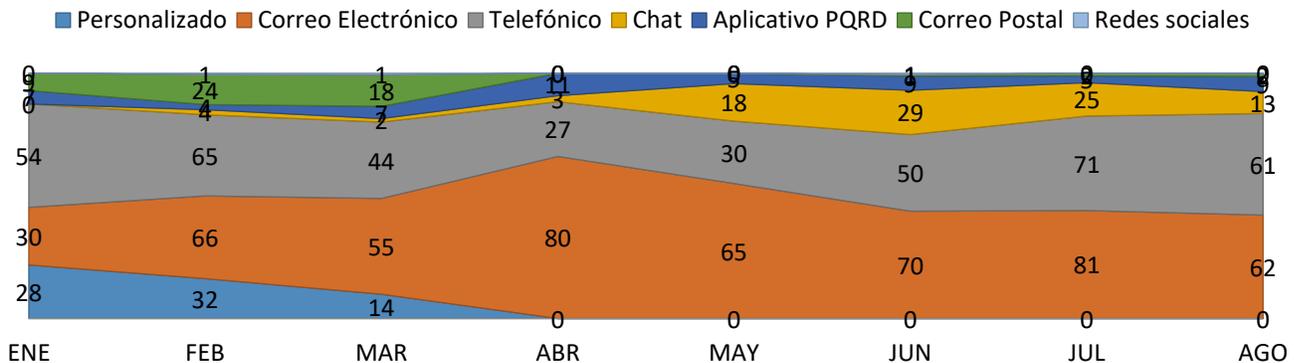
La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercándonos de una mejor forma a la ciudadanía mediante cualquiera nuestros canales. En el comportamiento mensual de las peticiones encontramos la siguiente distribución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

CANAL	Cantidad
Correo Electrónico	62
Telefónico	61
Chat	13
Aplicativo PQRD	9
Correo Postal	2
Personalizado	0
Redes sociales	0
<b>Totales</b>	<b>147</b>

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

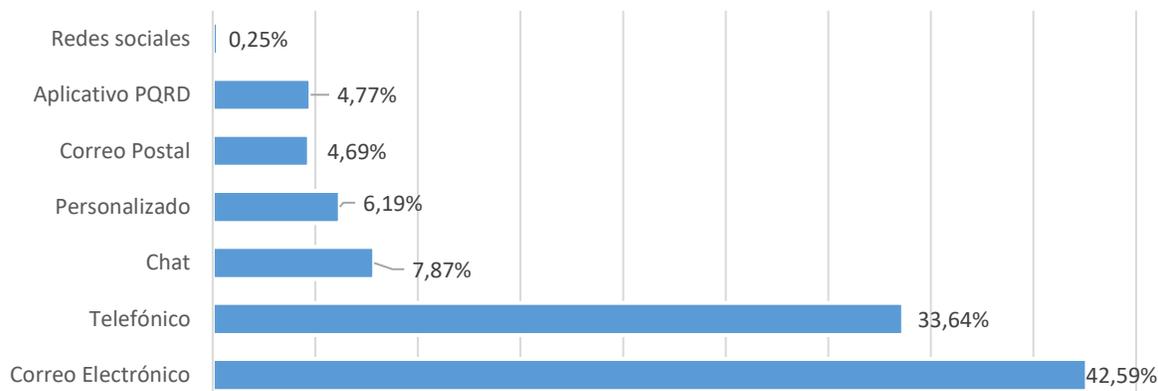
En esta etapa de confinamiento por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento del mes de agosto que las cifras de los canales de atención Correo Electrónico y Telefónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente con una muy cerrada diferencia en este mes, donde el correo electrónico disminuye su participación del 44% al 42%, mientras que el Telefónico aumenta su participación porcentual pasando del 39% al 41%. Respecto al otro canal que ha tenido relevancia esta época el Chat, obtiene una participación del 9%, reduciendo su participación en 5 puntos porcentuales, respecto a lo registrado en julio del 2020 que fue del 14%.

Para el acumulado por canal de consulta del 2020 y probablemente como efecto del confinamiento obligatorio, el canal Correo Electrónico mantiene la primera posición y el Chat se abre camino en el pódium de los tres más importantes y mantiene la tercera posición.



Gráfica 3. Comparativo de canal de atención mensual

Se observa en las cifras mensuales del 2020, que desde el mes de marzo el canal de atención de correo electrónico se afianza en la primera posición de consulta en el acumulado del año, rebasando al segundo lugar, el canal Telefónico, con casi diez (10) puntos porcentuales.



Gráfica 4. Participación por canal de consulta

Teniendo en cuenta, que las condiciones de confinamiento y aislamiento social por la cuarentena decretada continuaron hasta la última semana del mes de agosto. En las cifras acumuladas del 2020 se evidencia que la atención mediante los canales de atención indirectos (Correo Electrónico, Correo Postal, Aplicativo PQRD y Redes Sociales) y los canales atención directos (Telefónico, Personalizado y Chat) mantienen sus cortas diferencias en porcentajes agregados de participación, con un 52,30% y 47,70% respectivamente. Donde se observa la preferencia de los ciudadanos que interactúan con la UAEOS, a efectos de tramitar peticiones en lo corrido del 2020, a hacerlo en su mayoría mediante los canales de atención indirectos.

### Tipo de peticiones

De las 147 peticiones recibidas en el mes de agosto de 2020, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

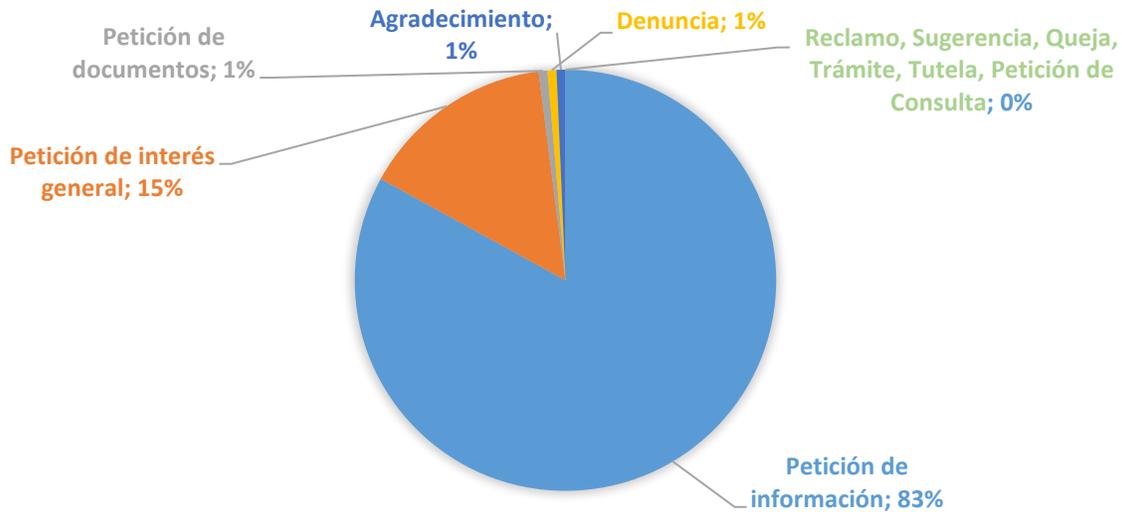
Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	122
Petición de interés general	22
Petición de documentos	1
Denuncia	1
Agradecimiento	1
Petición de Consulta	0
Reclamo	0
Sugerencia	0
Queja	0
Trámite	0
Tutela	0
<b>Totales</b>	<b>147</b>

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, el porcentaje de participación general de este tipo de peticiones aumentó en ocho (8) puntos porcentuales respecto al mes anterior, quedando con un 11% de la participación general, como se observa en la gráfica 5.

**Participación por tipo de petición**

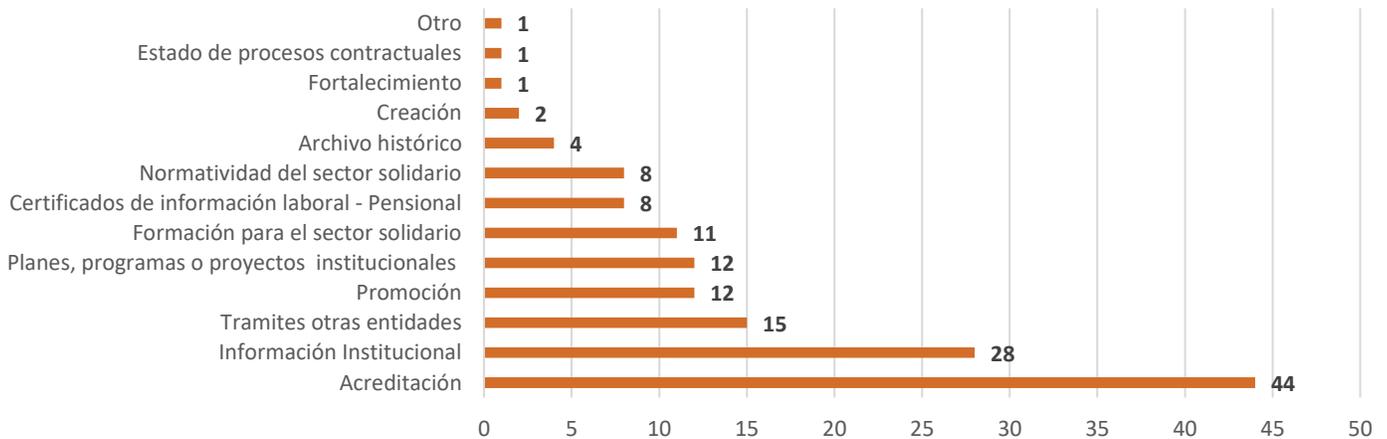
Para el mes de agosto se observan los siguientes porcentajes, respecto al tipo de peticiones allegadas:



Gráfica 5. Participación mensual por tipo de petición

**Tema de consulta**

Revisando las cifras por temas consultados, para agosto se observa que se mantiene la tendencia en el primer lugar con el tema de “Acreditación” con el 30% de la participación, mientras que el tema “Información Institucional” ocupa el segundo lugar con un 19% de participación.



Gráfica 6. Discriminación por tema de consulta

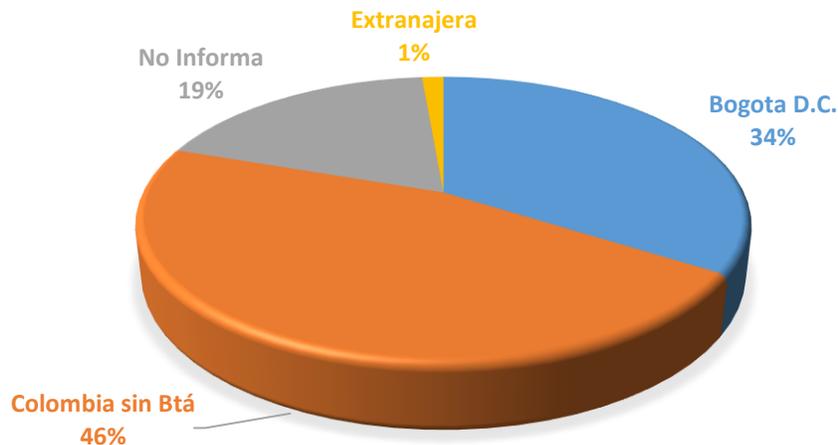
Como hecho relevante se observa que el tema “Formación para el sector solidario” pierde posiciones pasando del segundo al sexto lugar por tema de consulta. El tema “Tramites otras entidades”, que ha tenido gran variación en los últimos meses, vuelve a tener relevancia ocupando el tercer lugar con el 10% de la participación. Aun cuando puede considerarse que persiste 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 agosto se observó respecto de la procedencia de las peticiones, que mantiene la tendencia del primer semestre, donde ya no es la ciudad de Bogotá el principal origen de las peticiones hacia la UAEOS.

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 147 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen fuera de la ciudad de Bogotá. Las cifras para agosto son, 69 peticiones provenientes de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, mientras que 50 peticiones provienen de la ciudad de Bogotá.

De otra parte, se observa que hubo dos peticiones que no tuvieron origen en Colombia, las cuales fueron elevadas por el mismo peticionario, a través de canales diferentes, proveniente de la ciudad de Santo Domingo en República Dominicana.

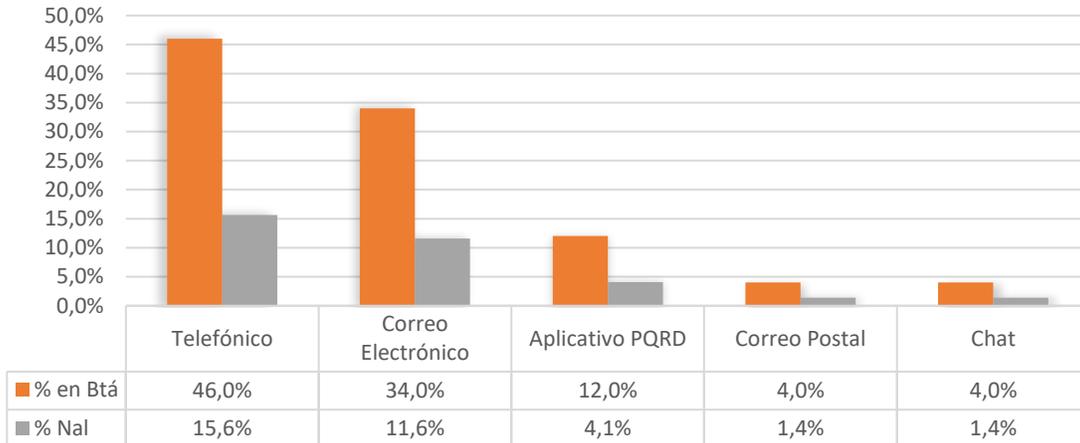


Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

Respecto al indicador de “No Informa” correspondiendo a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia, siendo principalmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales y Chat), continua con un porcentaje alto de participación, ubicándose en un 18% (27 peticiones).

### Peticiones de origen Bogotá

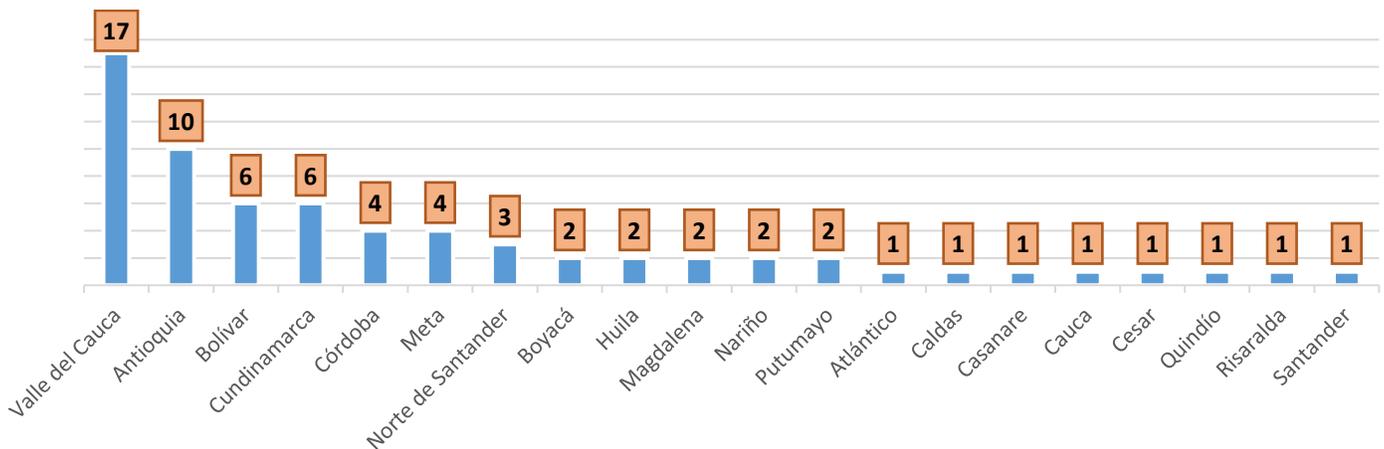
Para las peticiones provenientes de Bogotá (50 peticiones), este mes se recibieron de cinco canales de atención. Para el mes de agosto cambia la tendencia y se ubica el canal “Telefónico” como el principal canal de consulta, relegando al segundo lugar al canal “Correo Electrónico”. En tercer lugar, se encuentra el canal “Aplicativo PQRD”, finalmente y aparecen los canales de atención “Correo Postal” y “Chat”, con igual número de consultas en los dos últimos lugares. Se aclara que, en atención a la emergencia sanitaria, no se reciben peticiones por lo canales de atención “Personalizado”.



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

### Peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Para la discriminación por departamento, respecto de las peticiones de Colombia sin la ciudad de Bogotá, las cuales son un total de 68 peticiones, se distribuyen según la gráfica 9.



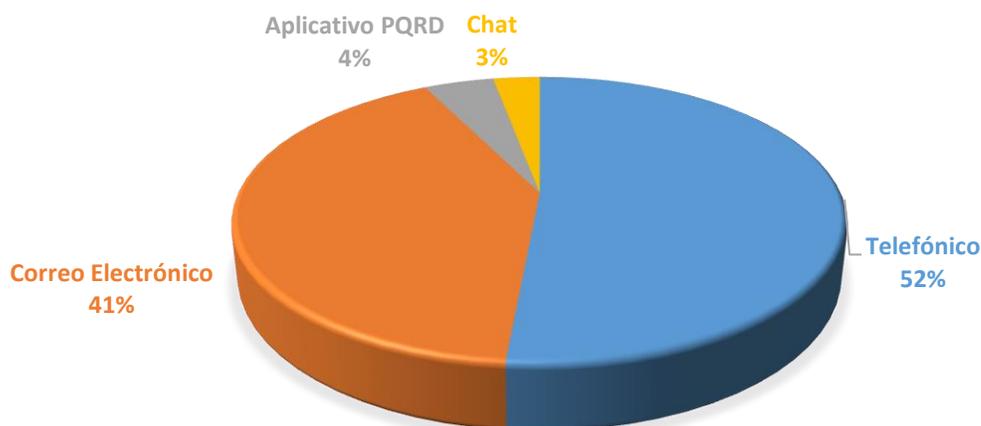
Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

De ese 46% de participación del total de las peticiones de agosto, la participación porcentual de los departamentos muestra que Valle del Cauca y Antioquia, con el 12% y 7% respectivamente del total

de la participación nacional, muestra su importante participación al ocupar regularmente los primeros lugares por origen de las consultas hacia la UAEOS. El restante 28% de la participación se del total de la participación nacional encuentra representada por otros 18 departamentos. Para el presente mes nos consultaron de 20 departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

#### Discriminación por canal de atención

Cabe resaltar que los dos canales más utilizados para realizar las peticiones, que representan más del 90% del total de las peticiones de este origen, fueron el Telefónico (35 peticiones) y el Correo electrónico (28 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por el Aplicativo Web de PQRD (3 peticiones) y el Chat (2 peticiones).



Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

#### Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia

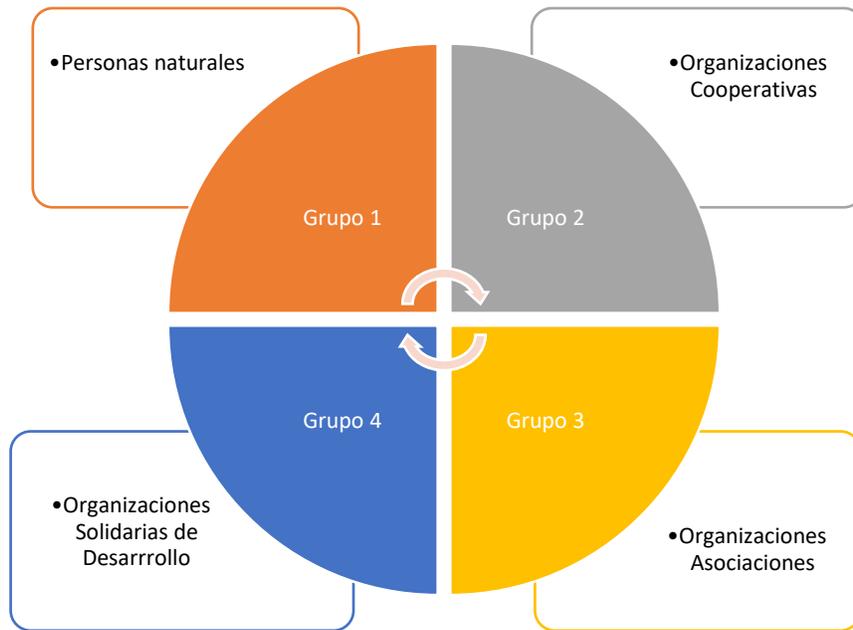
Se aclara que, para el presente mes de agosto de 2020, al momento de la elaboración del presente informe, no hubo información reportada de actividades de los Gestores Territoriales de la Unidad, por tal motivo no se reportan cifras.

### 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.

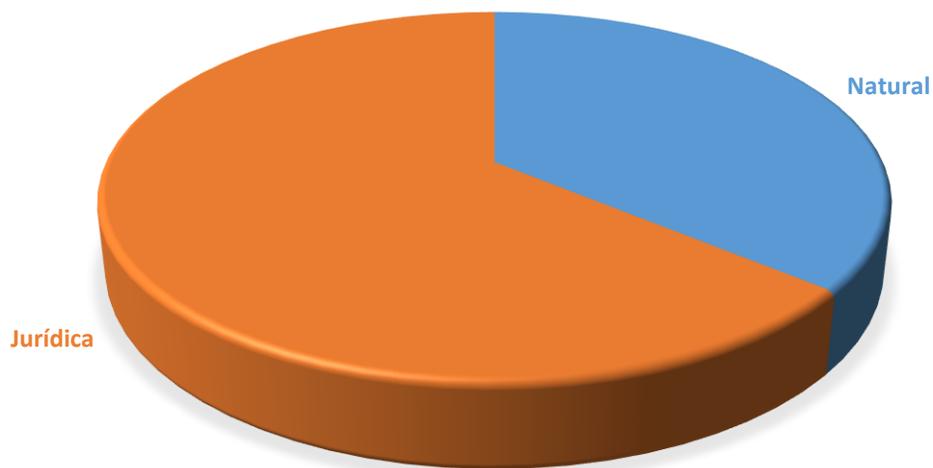
En marco de la actualización de la política de servicio al ciudadano para la UAEOS, teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La apuesta institucional confluye con el objetivo del modelo que ésta promueve, para la economía solidaria el ser humano es centro 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.

Como resultado de este ejercicio en la UAEOS en el 2019, se identifican para el ejercicio misional de la Unidad cuatro (4) grupos de usuarios, que se presenta como propuesta para el 2020:



Gráfica 11. Propuesta pendiente de aprobación por parte de la Dirección de Investigación y Planeación

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de agosto continua la tendencia vista en el mes pasado, en la cual nos consultaron más personas jurídicas. De las 147 peticiones allegadas, son 94 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 agosto, no hubo peticionarios anónimos.

**Discriminación por sexo**

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

Hombres	76
Mujeres	69
No aplica	2
<b>Total</b>	<b>147</b>

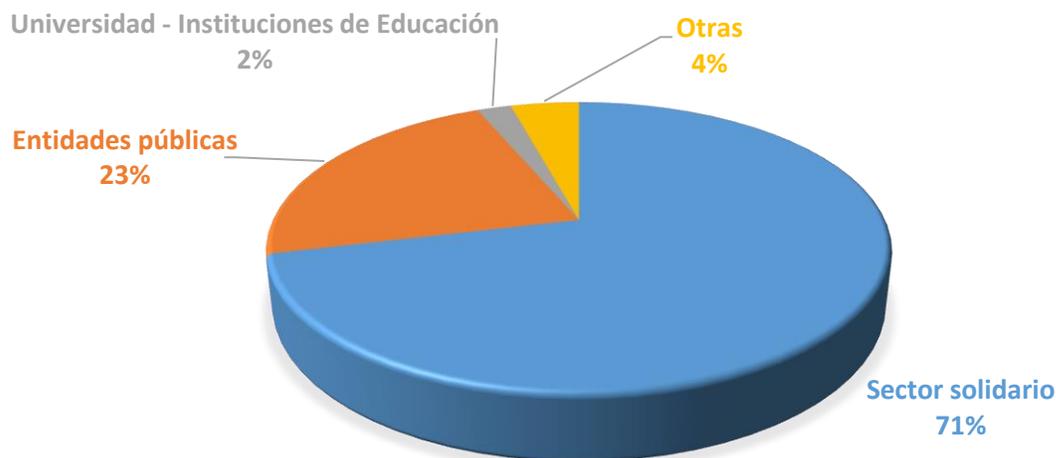
Tabla 5. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación, vuelve a cambiar la tendencia de consulta y se reduce la cantidad de mujeres que nos consulta. Los porcentajes de participación son de 52% para los hombres y de 47% para mujeres, esto representa una disminución en la participación de las mujeres en más de siete (7) puntos porcentuales, respecto al anterior mes.

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 agosto se refieren a dos (2) peticiones allegadas directamente a nombre de personas jurídicas.

**Personas jurídicas**

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 94 para el mes de agosto, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 13. Tipo de personas jurídicas

Se evidencia que la influencia de que el sector solidario tiene en las consultas que se son elevadas a la UAEOS, por las personas jurídicas, ya que estas representan casi las tres cuartas partes de las peticiones allegadas, 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.

**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 46%, donde se identificaron 67 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

Tipo organización	Cant.
Fundación	22
Cooperativa	26
Corporación	14
Asociación	2
Organización de 2 grado	3

Tabla 6. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

**Entidades Públicas que realizaron peticiones:**

Las entidades públicas, que elevaron peticiones a la UAEOS en el mes de agosto, fueron:

- Alcaldía municipal de Ubalá, Cundinamarca
- Alcaldía de Armenia
- Alcaldía Municipal de Cantagallo, Bolívar
- Alcaldía Municipal de Guayabetal, Cundinamarca
- Alcaldía Municipal de Simití, Bolívar
- Alcaldía Municipal de Turbaco - Bolívar
- Archivo General de la Nación
- Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC
- Gobernación del Valle del Cauca - secretaria de Desarrollo Social y Participación
- Ministerio del Trabajo
- Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA - Centro de Formación para el Desarrollo Rural y Minero CEDRUM
- Superintendencia de la Economía Solidaria - Supersolidaria
- Unidad para las Víctimas

**Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:**

Las instituciones educativas, que elevaron peticiones a la UAEOS en el mes de agosto, fueron:

- Universidad Agustiniana
- Institución educativa central de comercio de Cali - Valle

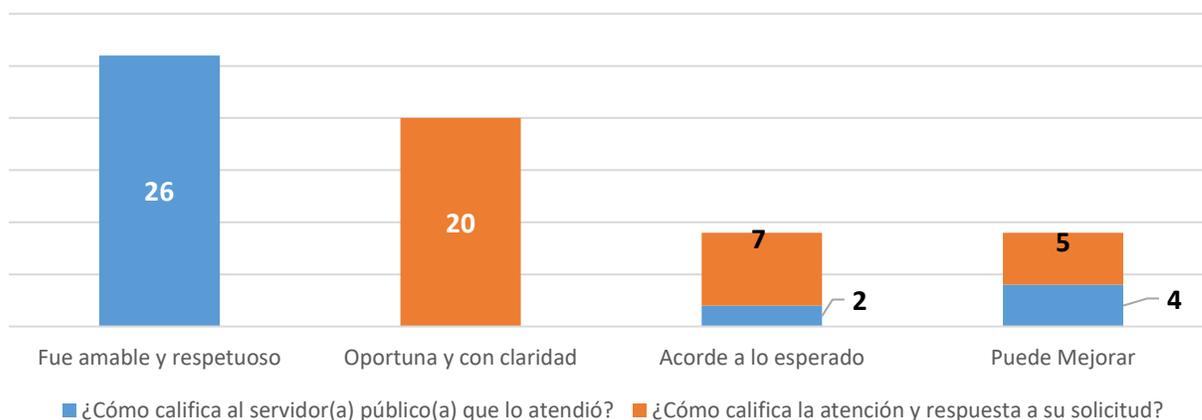
## SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 agosto fue de 147, de las cuales se obtuvieron 32 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 87,50%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de buen servicio fue del 84,38%.

### Tabulación de encuestas:



Grafica 14. Resultados aplicación encuesta de percepción

## CENTRO DOCUMENTAL

### Material de referencia

Durante el mes de agosto de 2020, en atención a la emergencia sanitaria nacional decretada con la cuarentena obligatoria, no hubo atención presencial en las instalaciones de la UAEOS.

### Material de apoyo

Dada la actual situación de cuarentena, no puede ser realizada la actualización del inventario del material de apoyo.

## PETICIONES DE SEPTIEMBRE DE 2020

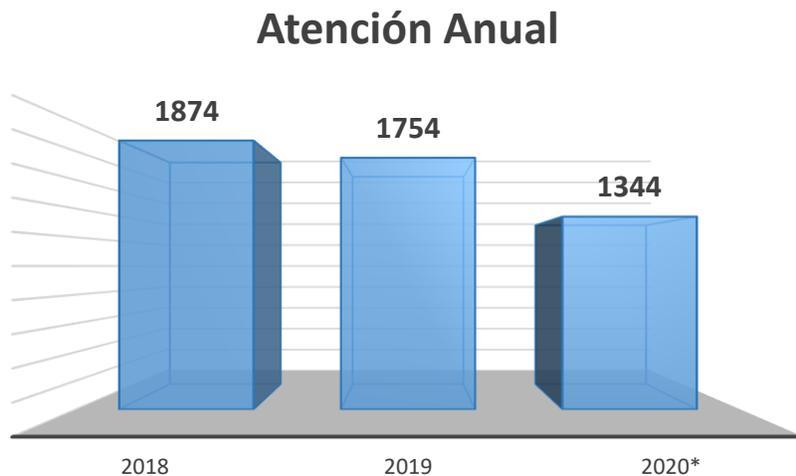
### Situaciones relevantes ocurridas en el mes

- En Colombia se termina el aislamiento obligatorio y se propone reapertura gradual de la movilidad y la economía, pasando a un Aislamiento Inteligente. Por su parte, la UAEOS ha iniciado su proceso de “Retorno gradual y progresivo de los servidores públicos y contratistas”, descrito en la Circular No. 006 – 2020.

Durante el mes de septiembre de 2020 se recibieron un total de **149 peticiones**.

### Acumulado de peticiones del año 2020

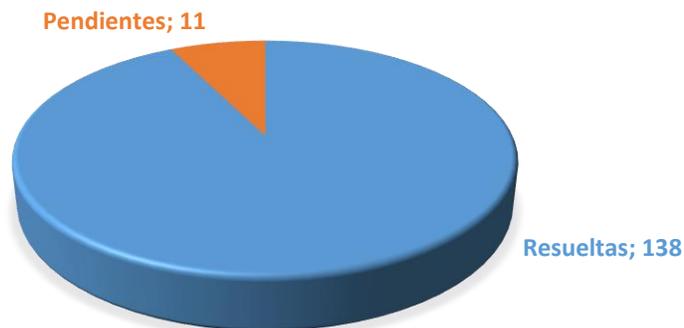
En lo corrido del 2020, el acumulado es de 1344 Peticiones, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.



Gráfica 1. Peticiones acumuladas por año (2018-2020) \* Cifra parcial

### Estado de las peticiones

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



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

El 06 de octubre de 2020 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 05 de octubre, se encontraban pendientes de respuesta.

**Peticiones pendientes meses anteriores:**

En el mes de septiembre quedó una (1) petición pendiente del mes de agosto.

**Peticiones en buzones:**

En el mes de septiembre de 2020, 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 septiembre puede ser consultado en [Seguimiento OSC septiembre 2020](#)

**Oportunidad en las respuestas**

En el mes de septiembre de 2020, se presentó variación en el número de días promedio de respuesta, frente a agosto; 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 1,91 días para el mes de septiembre del 2020. De los cuales, para los canales de atención directos (personalizado, telefónico y chat) atendidos directamente por la OSC y el Equipo de Educación e Investigación, que suman 60 peticiones con un 40% de la participación mensual, tienen un tiempo de respuesta de 0,2 días. Mientras que los canales de atención indirectos (correo electrónico, correo postal, aplicativo PQRD y Redes sociales), que son atendidos tanto por la OSC como por todas las áreas de la UAEOS, suman 89 peticiones que presentaron un promedio de 2,74 días de respuesta.

En la discriminación por rango de días en emitir respuesta, se observa que el 83% de las peticiones fueron resueltas en 5 días o menos, mientras que el 10% 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	66%
Rango de 2 a 5 días después	25	17%
Rango de 6 a 10 días después	9	6%
Rango de 11 a 20 días después	6	4%
Rango de 20 a 30 días después	0	0%
Están en trámite	11	7%

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.

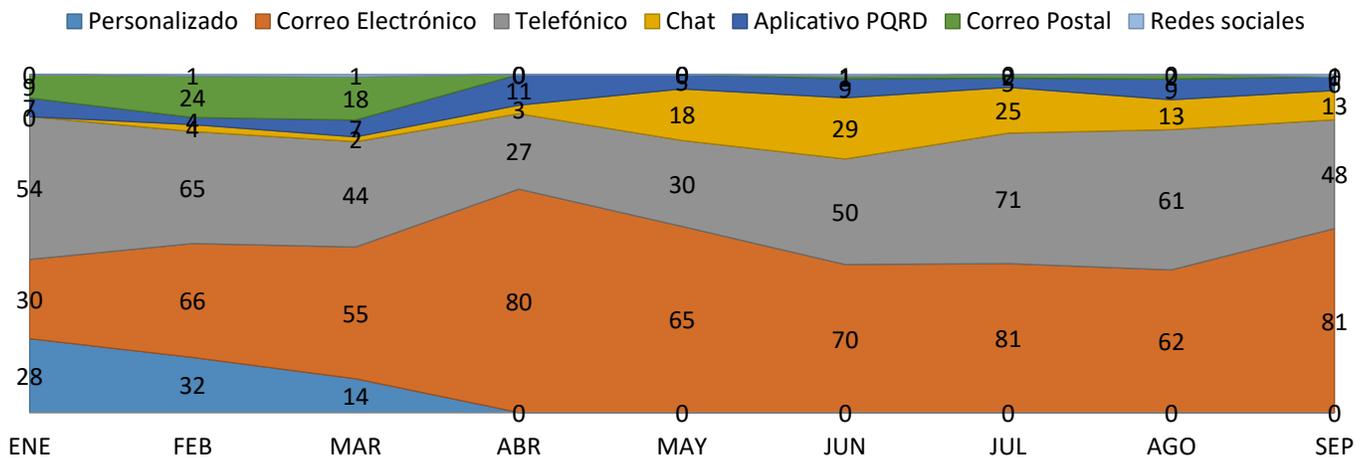
La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercándonos de una mejor forma a la ciudadanía mediante cualquiera nuestros canales. En el comportamiento mensual de las peticiones encontramos la siguiente distribución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

CANAL	Cantidad
Correo Electrónico	81
Telefónico	48
Chat	13
Aplicativo PQRD	6
Redes sociales	1
Personalizado	0
Correo Postal	0
<b>Totales</b>	<b>149</b>

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

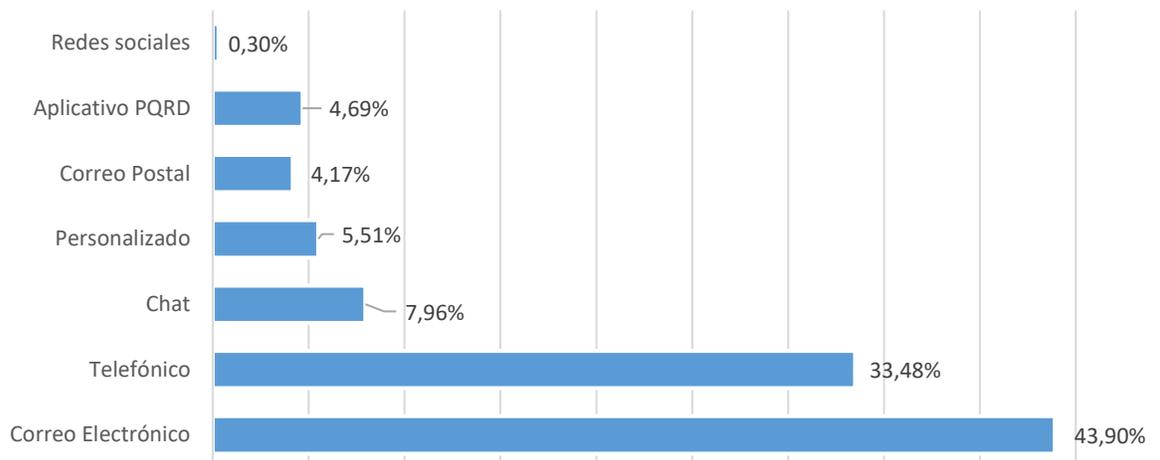
En esta etapa de confinamiento por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento del mes de septiembre que las cifras de los canales de atención Correo Electrónico y Telefónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente, con una amplia diferencia en este mes, donde el correo electrónico aumenta su participación del 42% al 54%, mientras que el Telefónico disminuye su participación porcentual pasando del 41% al 32%. Respecto al otro canal que ha tenido relevancia esta época el Chat, obtiene una participación del 9%, mantenido su participación porcentual del mes anterior.

Para el acumulado por canal de consulta del 2020 y probablemente como efecto del confinamiento obligatorio, el canal Correo Electrónico mantiene la primera posición y el Chat se mantiene en el pódium de los más importantes y mantiene la tercera posición.



Gráfica 3. Comparativo de canal de atención mensual

Se observa en las cifras mensuales del 2020, que desde el mes de marzo el canal de atención de correo electrónico se afianza en la primera posición de consulta en el acumulado del año, rebasando al segundo lugar, el canal Telefónico, con casi diez (10) puntos porcentuales.



Gráfica 4. Participación por canal de consulta

Teniendo en cuenta, que las condiciones de confinamiento y aislamiento social por la cuarentena decretada continuaron hasta la última semana del mes de agosto y en el mes de septiembre se ha dado el aislamiento inteligente. En las cifras acumuladas del 2020 se evidencia que la atención mediante los canales de atención indirectos (Correo Electrónico, Correo Postal, Aplicativo PQRD y Redes Sociales) y los canales atención directos (Telefónico, Personalizado y Chat) aumentan levemente sus diferencias en porcentajes agregados de participación, con un 53,05% y 46,95% respectivamente. Donde se observa la preferencia de los ciudadanos que interactúan con la UAEOS, a efectos de tramitar peticiones en lo corrido del 2020, a hacerlo en su mayoría mediante los canales de atención indirectos.

### Tipo de peticiones

De las 149 peticiones recibidas en el mes de septiembre de 2020, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	120
Petición de interés general	25
Agradecimiento	2
Petición de documentos	1
Reclamo	1
Petición de Consulta	0
Denuncia	0
Sugerencia	0
Queja	0

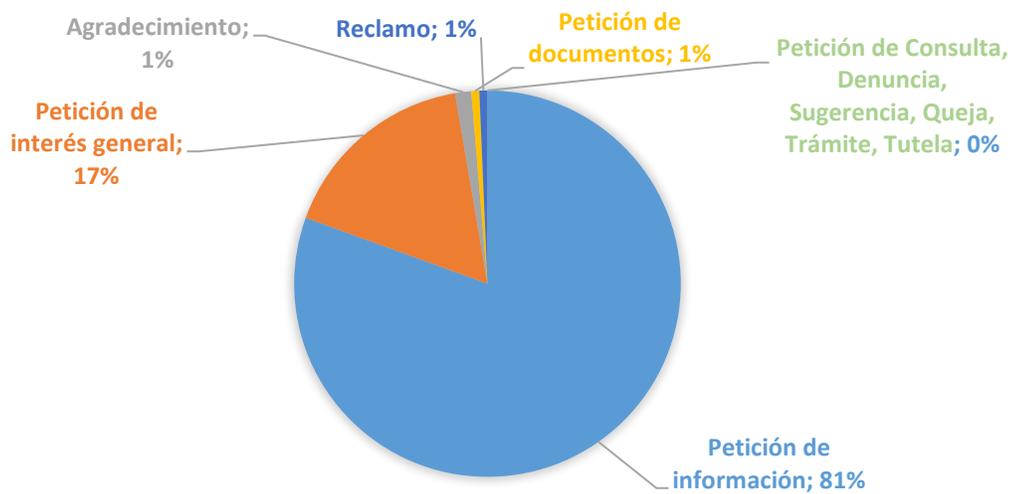
Trámite	0
Tutela	0
<b>Totales</b>	<b>149</b>

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, el porcentaje de participación general de este tipo de peticiones aumentó en dos (2) puntos porcentuales respecto al mes anterior, quedando con un 17% de la participación general, como se observa en la gráfica 5.

**Participación por tipo de petición**

Para el mes de septiembre 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 septiembre se observa que, aunque se mantiene la tendencia en el primer lugar con el tema de “Acreditación”, reduce su participación porcentual pasando del 30% al 21% del total de la participación, mientras que el tema “Información Institucional” que ocupa el segundo lugar, aumenta un punto la participación pasando del 19% al 20% de participación general.



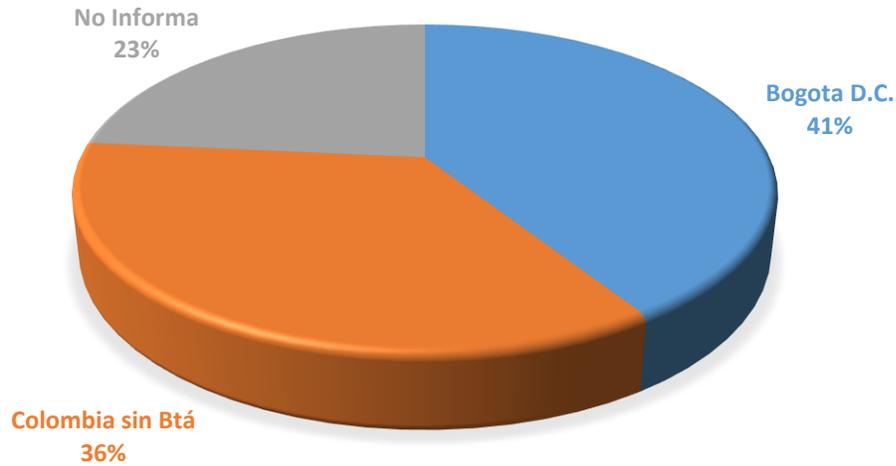
Gráfica 6. Discriminación por tema de consulta

Como hecho relevante se observa que el tema “Formación para el sector solidario” recupera posiciones pasando del sexto al tercer lugar por tema de consulta. El tema “Tramites otras entidades”, que ha tenido gran variación en los últimos meses, vuelve a tener relevancia compartiendo el cuarto lugar con un 9% de la participación, junto con “Promoción” y “Planes, programas o proyectos institucionales”. Aun cuando puede considerarse que persiste 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 septiembre se observó respecto de la procedencia de las peticiones, que cambia la tendencia vista en lo corrido del año, donde la ciudad de Bogotá es el principal origen de las peticiones hacia la UAEOS. Recuperando porcentaje de participación general.

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 149 solicitudes, muestran que el mayor porcentaje de peticiones provienen de la ciudad de Bogotá. Las cifras para septiembre son, 53 peticiones provenientes de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá, mientras que 61 peticiones provienen de la ciudad de Bogotá.

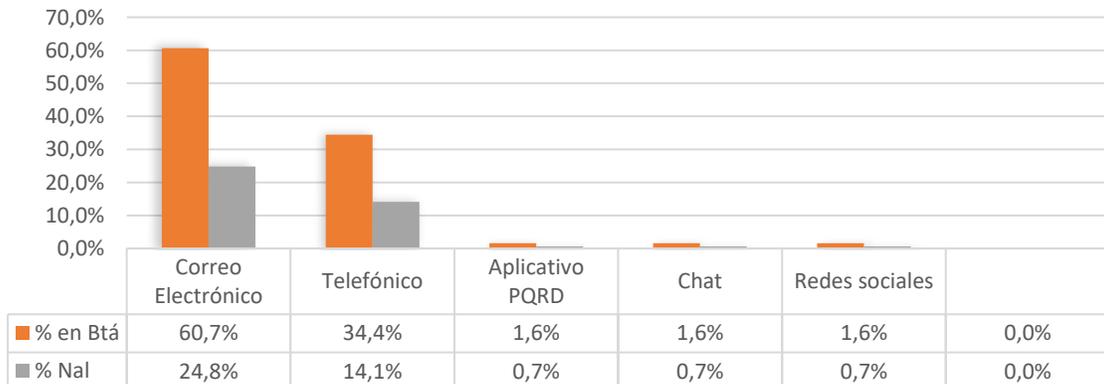


Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

Respecto al indicador de “No Informa” correspondiendo a aquellas peticiones, que aun cuando aportaron otra información y se les emitió respuesta, no informaron su lugar de procedencia, siendo principalmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales y Chat), continua con un porcentaje alto de participación y en aumento pasando del 18% al 23% de la participación general (35 peticiones).

### Peticiones de origen Bogotá

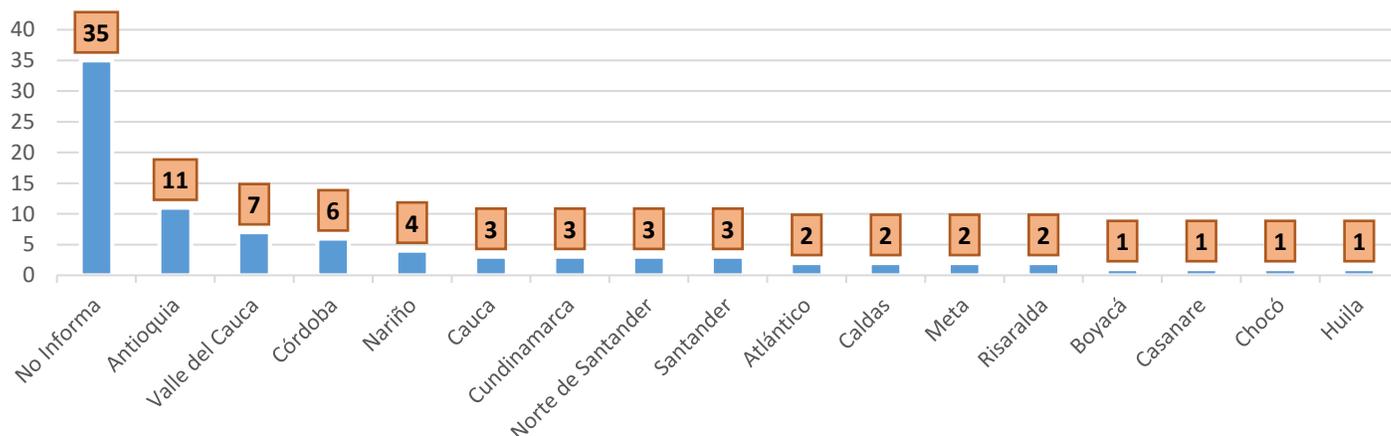
Para las peticiones provenientes de Bogotá (61 peticiones), este mes se recibieron de cinco canales de atención. Para el mes de septiembre cambia nuevamente la tendencia y se ubica el canal “Correo Electrónico” como el principal canal de consulta, relegando al segundo lugar al canal “Telefónico”. En tercer lugar, se encuentra el canal “Aplicativo PQRD”, finalmente y aparecen los canales de atención “Correo Postal” y “Chat”, con igual número de consultas en los dos últimos lugares. Se aclara que, en atención a la emergencia sanitaria, no se reciben peticiones por el canal de atención “Personalizado”.



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

### 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 53 peticiones, se distribuyen según la gráfica 9.

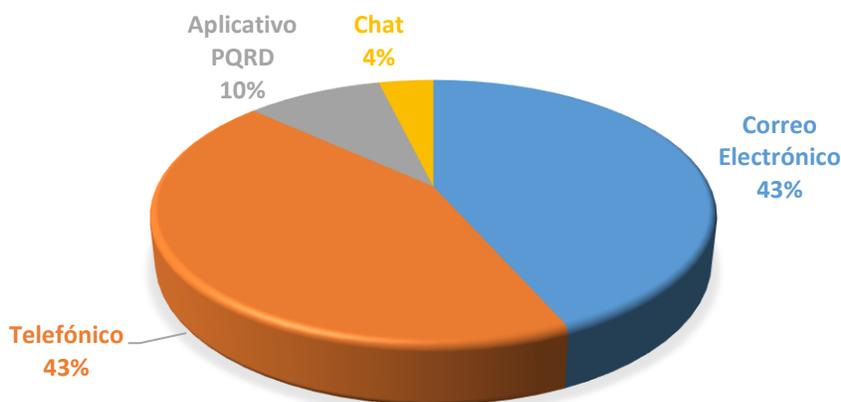


Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

De ese 36% de participación del total de las peticiones de septiembre, la participación porcentual de los departamentos muestra que Antioquia y Valle del Cauca, con el 7,5% y 5% respectivamente del total de la participación nacional, muestra su importante participación al ocupar regularmente los primeros lugares por origen de las consultas hacia la UAEOS. El restante 24% de la participación nacional encuentra representada por otros 15 departamentos. Para el presente mes nos consultaron de 17 departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

### Discriminación por canal de atención

Cabe resaltar que los dos canales más utilizados para realizar las peticiones, que representan más del 80% del total de las peticiones de este origen, fueron el Telefónico y el Correo electrónico, cada uno con 23 peticiones, el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por el Aplicativo Web de PQRD (5 peticiones) y el Chat (2 peticiones).



Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

### Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia

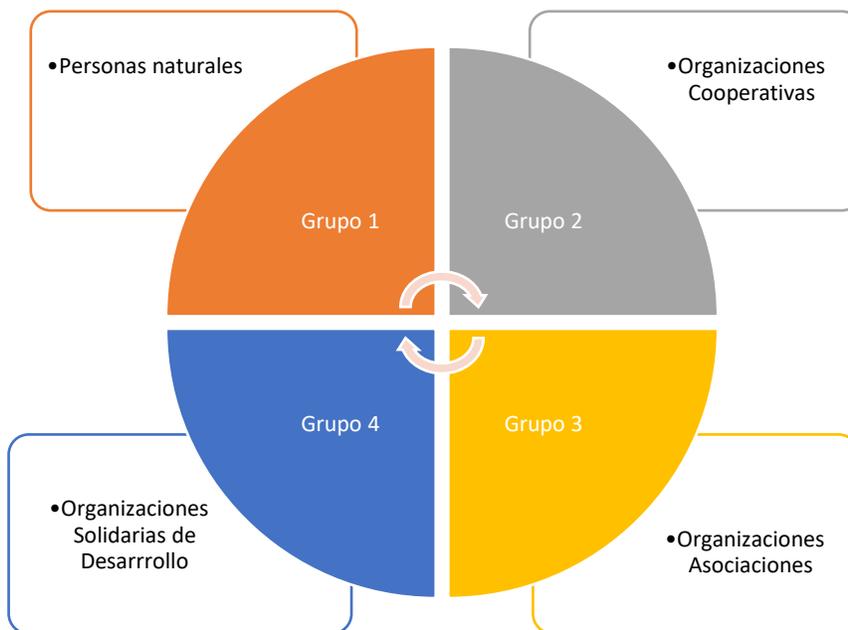
Se aclara que, para el presente mes de septiembre de 2020, al momento de la elaboración del presente informe, no hubo información reportada de actividades de los Gestores Territoriales de la Unidad, por tal motivo no se reportan cifras.

### 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.

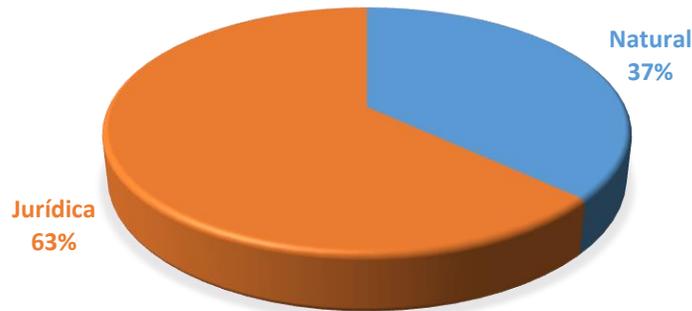
En marco de la actualización de la política de servicio al ciudadano para la UAEOS, teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La apuesta institucional confluye con el objetivo del modelo que ésta promueve, para la economía solidaria el ser humano es centro 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.

Como resultado de este ejercicio en la UAEOS en el 2019, se identifican para el ejercicio misional de la Unidad cuatro (4) grupos de usuarios, que se presenta como propuesta para el 2020:



Gráfica 11. Propuesta pendiente de aprobación por parte de la Dirección de Investigación y Planeación

Respecto a la discriminación por tipo de persona, en el actual mes de septiembre, continua la tendencia vista en el mes pasado, en la cual nos consultaron más personas jurídicas. De las 149 peticiones allegadas, 94 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 55, 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 septiembre, no hubo peticionarios anónimos.

#### Discriminación por sexo

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

Hombres	74
Mujeres	69
No aplica	5
<b>Total</b>	<b>149</b>

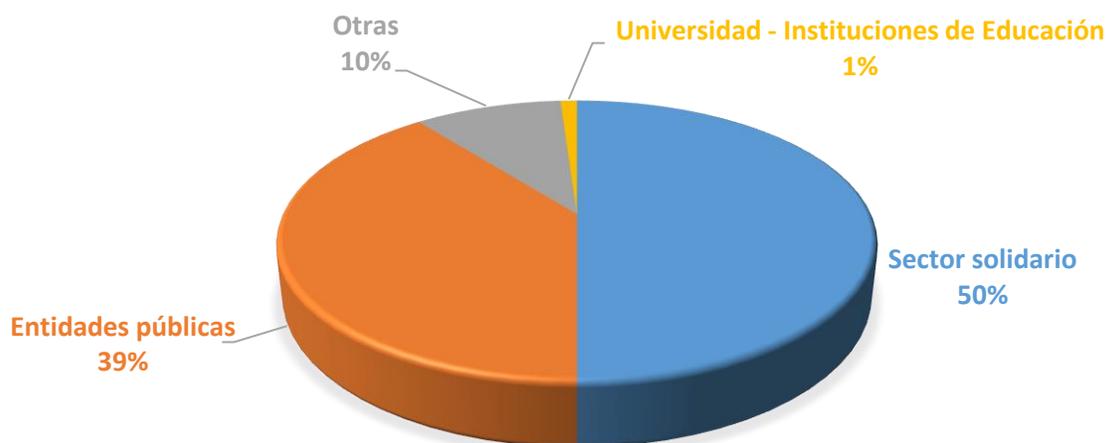
Tabla 5. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación, vuelve a cambiar la tendencia de consulta y se reduce la cantidad de hombres que nos consulta. Los porcentajes de participación son de 50% para los hombres y de 47% para mujeres, esto representa una disminución en la participación de hombres en tres (3) puntos porcentuales, respecto al anterior mes.

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 septiembre se refieren a cuatro (4) peticiones allegadas directamente a nombre de personas jurídicas y una (1) allegada por una persona que no determinó su sexo.

#### Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 94 para el mes de septiembre, se encontraron las siguientes cifras de participación:



Gráfica 13. Tipo de personas jurídicas

Se evidencia que la influencia de que el sector solidario tiene en las consultas que se son elevadas a la UAEOS, por las personas jurídicas; pero se observa una considerable variación respecto del mes anterior; por un lado, se evidencia una disminución en el porcentaje de participación general de las peticiones allegadas, de casi una tercera parte en la consulta de las organizaciones del sector solidario, ya que se redujo del 71% al 50%. De igual forma un aumento en la consulta por parte de entidades públicas pasando del 23% al 39%, 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.

**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 50%, donde se identificaron 47 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

Tipo organización	Cant.
Cooperativa	20
Corporación	12
Fundación	6
Asociación	2
Organización de 2 grado	2
Fondo de empleados	2
Asociación Mutual	2
Organismo comunal	1

Tabla 6. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

**Entidades Públicas que realizaron peticiones:**

Las entidades públicas, que elevaron un total de treinta y siete (37) peticiones a la UAEOS en el mes de septiembre, fueron:

- Alcaldía municipal de Ubalá, Cundinamarca
- Cámara Comercio de Villavicencio

- Colpensiones
- Contraloría General de la República
- Departamento Administrativo Función Pública
- Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
- Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON
- Jurisdicción Especial para la Paz - JEP
- Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- Ministerio de Educación Nacional - MEN
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- Ministerio del Interior
- Ministerio del Trabajo
- Procuraduría General de la Nación
- Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá
- Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA
- Superintendencia de la Economía Solidaria

**Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:**

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

- Universitaria Agustiniiana - Uniagustiniana

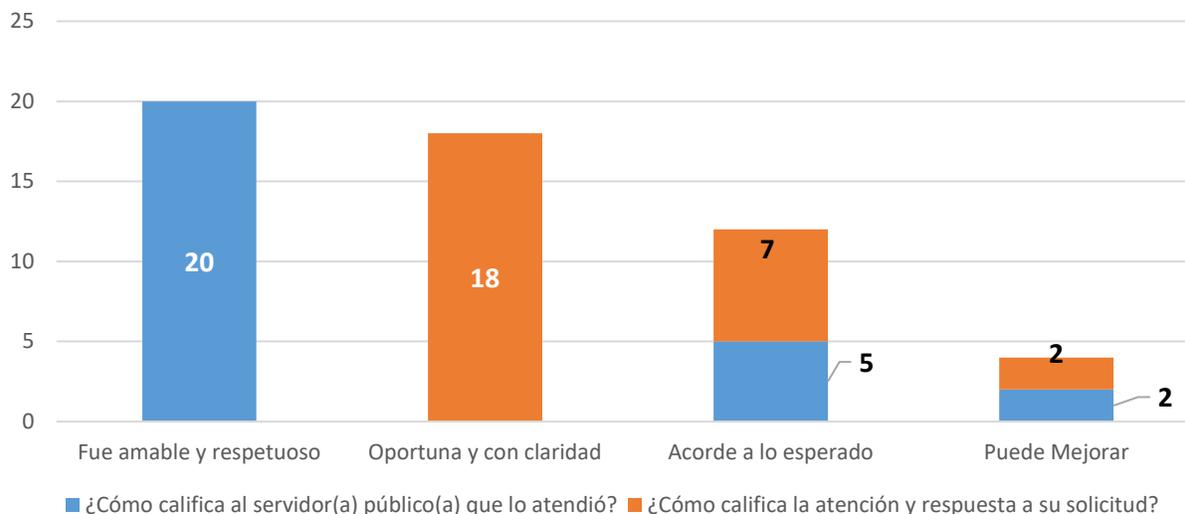
**SATISFACCIÓN CIUDADANA**

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 septiembre fue de 149, de las cuales se obtuvieron 27 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 92,59%.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de buen servicio fue del 92,59%.

**Tabulación de encuestas:**



Gráfica 14. Resultados aplicación encuesta de percepción

## CENTRO DOCUMENTAL

### Material de referencia

Durante el mes de septiembre de 2020, en atención a la emergencia sanitaria nacional decretada con la cuarentena obligatoria, no hubo atención presencial en las instalaciones de la UAEOS.

### Material de apoyo

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