



El empleo
es de todos

UAEOS

INFORME TERCER 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 JULIO 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	15
SATISFACCIÓN CIUDADANA	16
Tabulación de encuestas	17
CENTRO DOCUMENTAL.....	17
PETICIONES DE AGOSTO 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	28
SATISFACCIÓN CIUDADANA	29
Tabulación de encuestas	30
CENTRO DOCUMENTAL.....	30
PETICIONES DE SEPTIEMBRE 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	40
SATISFACCIÓN CIUDADANA	42
Tabulación de encuestas	42
CENTRO DOCUMENTAL.....	42

SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo

Dar a conocer las cifras generales de la atención al ciudadano en los meses de julio, agosto y septiembre 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 continua con atención presencial solo los miércoles En horario de 9:00 am a 4:00 Pm. En la última semana del mes de julio se remite comunicado en el cual se dan indicaciones para volver en gradualmente a la oficina.

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

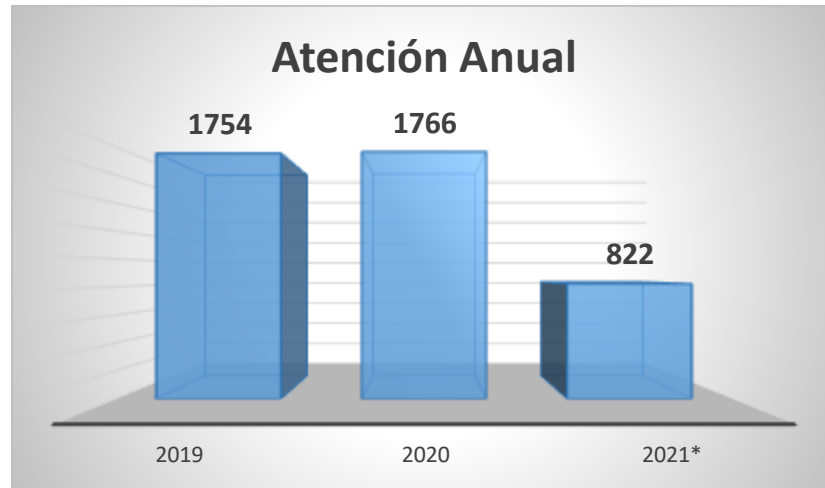
PETICIONES DE JULIO DE 2021

Durante el mes de julio de 2021 se recibieron un total de **108 peticiones**.

Acumulado de peticiones del año 2021

En lo corrido del 2021, el acumulado es de 822

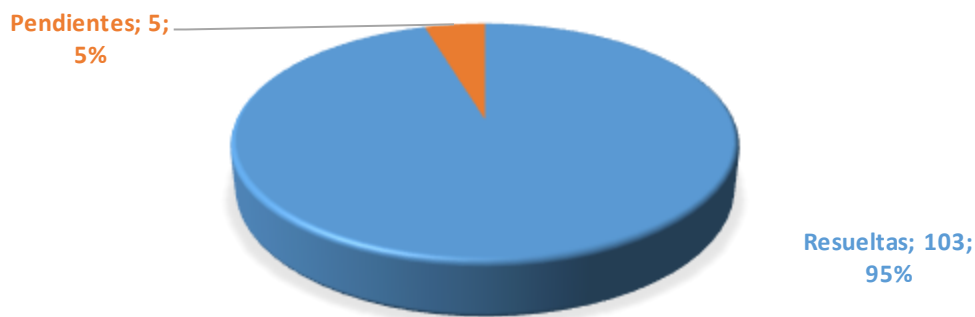
Peticiones, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.



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

Estado de las peticiones

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



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

El 03 de agosto 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 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 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 julio puede ser consultado en [SEGUIMIENTOS JULIO - OneDrive \(sharepoint.com\)](#)

Oportunidad en las respuestas

En el mes de julio 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 1,96 días para el mes de julio del 2021. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 56 peticiones), se respondieron en 2,3 días en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 52 peticiones), se observó un promedio de 3,3 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	75	69%
Rango de 2 a 5 días después	20	20%
Rango de 6 a 10 días después	6	6%
Rango de 11 a 20 días después	0	0%
Rango de 20 a 30 días después	0	0%
Están en trámite	7	5%

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

Canales de atención

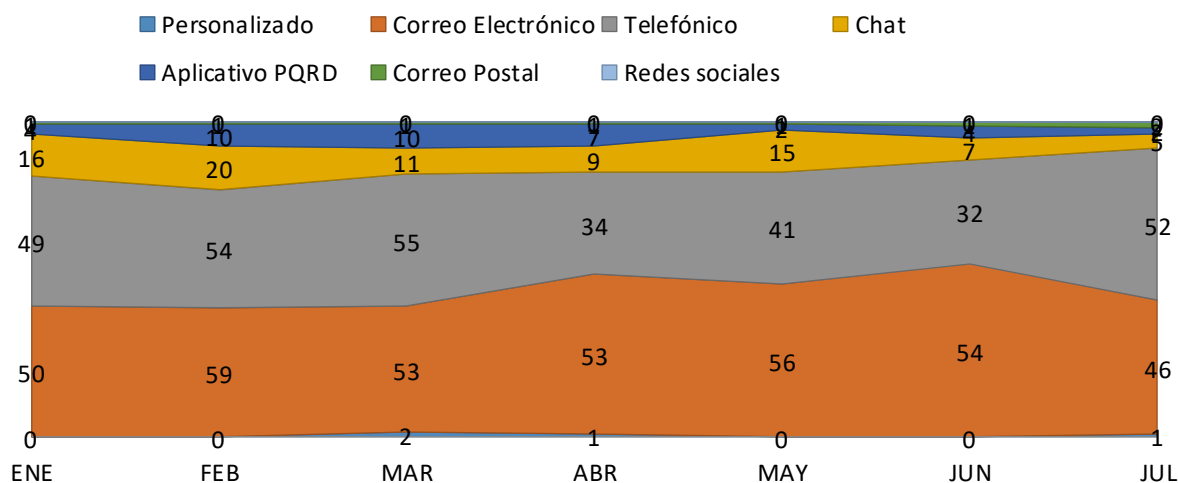
Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercarnos 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	46
Telefónico	52
Chat	5
Aplicativo PQRD	2
Correo Postal	2
Redes sociales	0
Personalizado	1

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

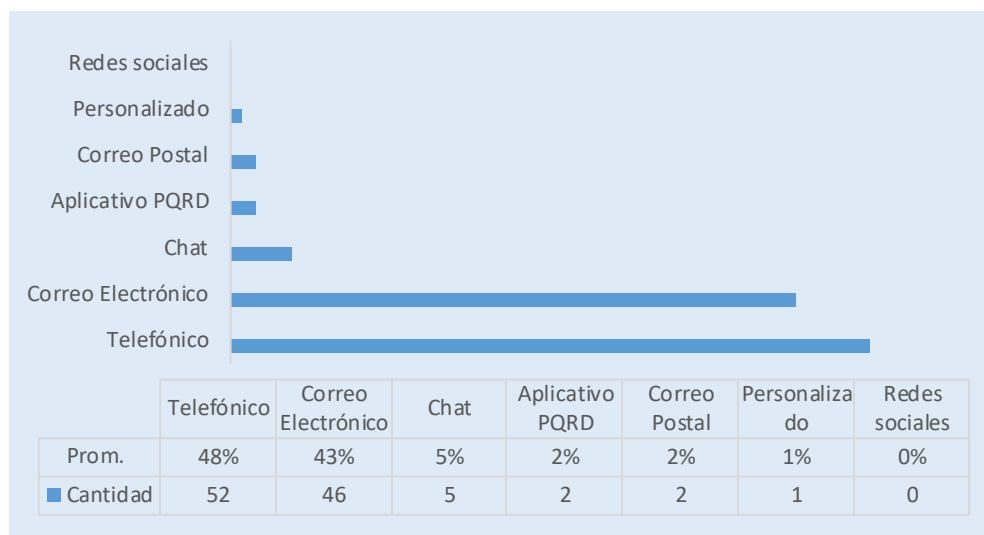
Teniendo en cuenta que para el mes de julio continuó el confinamiento por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento de las cifras del mes, que los canales de atención Telefónico y Correo Electrónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar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

Se observa en las cifras mensualizadas del 2021, en el mes de julio, que el canal de atención Telefónico se ubica en la primera posición de consulta, relegando al segundo lugar, el canal Correo Electrónico, con 6 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 de manera alterna en julio de 2021. En las cifras acumuladas del 2021 se incluyen enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio 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 108 peticiones recibidas en el mes de julio de 2021, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

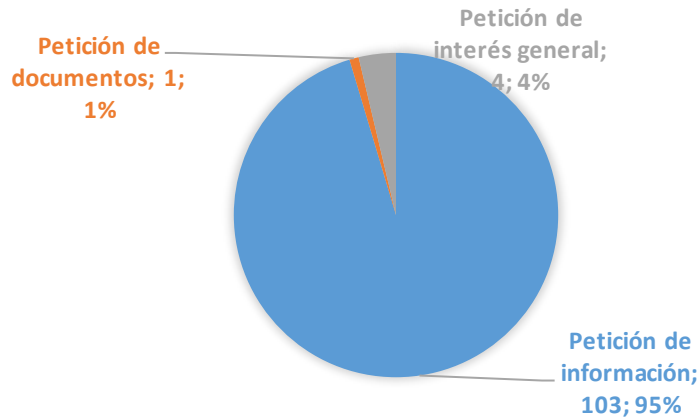
Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	103
Petición de interés general	4
Petición de documentos	1

Tabla 4. Cantidad de peticiones por tipo

Teniendo en cuenta que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS. Destaca para el presente mes que, las peticiones de interés general, aumento en 4%, 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 julio se observa que en el primer lugar se ubica el tema de “Acreditación” con un 27% del total de la participación. En segundo lugar, de participación general se evidencio que en el tipo de peticiones “Creación”, con un 17%, tema que se consolido en el mes de julio.



Gráfica 6. Discriminación por tema de consulta

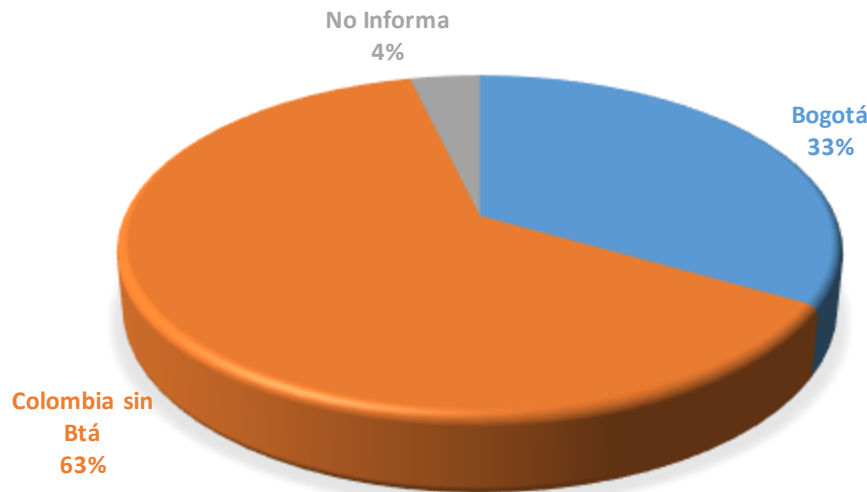
Como hechos relevantes observados en julio se puede decir que el tema acreditación, sigue siendo el principal tema de consulta en la Unidad con una muy amplia diferencia sobre el tercer lugar, que es el tema de creación, el cual se ha fortalecido en el último mes para mantenerse en el tercer lugar de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

El tema “Fortalecimiento”, 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 10% de la participación, En el tercer lugar aparece el tema “otros”, 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 julio 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.

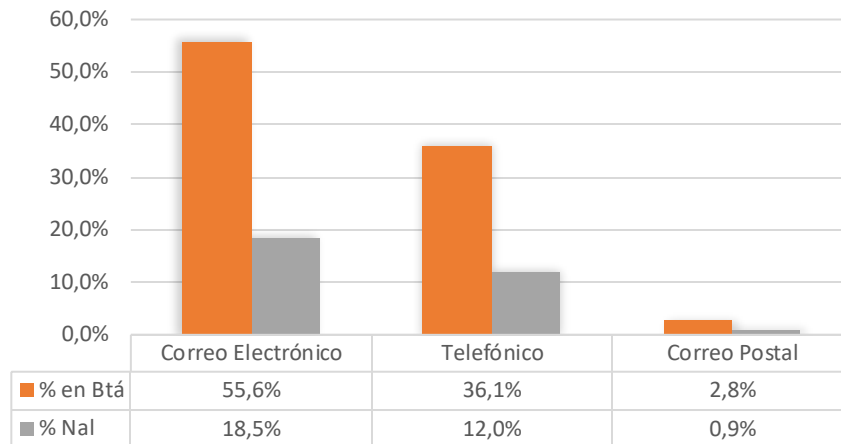


Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 108 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá un total de 68 peticiones, mientras que 36 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 (36 peticiones), en el mes de julio 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 “Correo postal”, como se ven en los porcentajes de la gráfica 8.

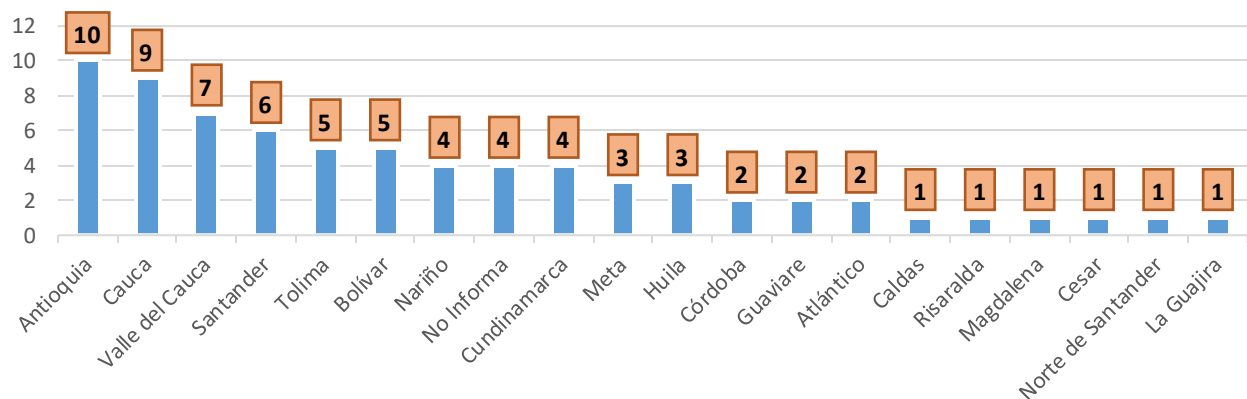


Gráfica 8. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

En atención a la emergencia sanitaria, solo se recibió 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 68 peticiones, que representan el 63% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 9.



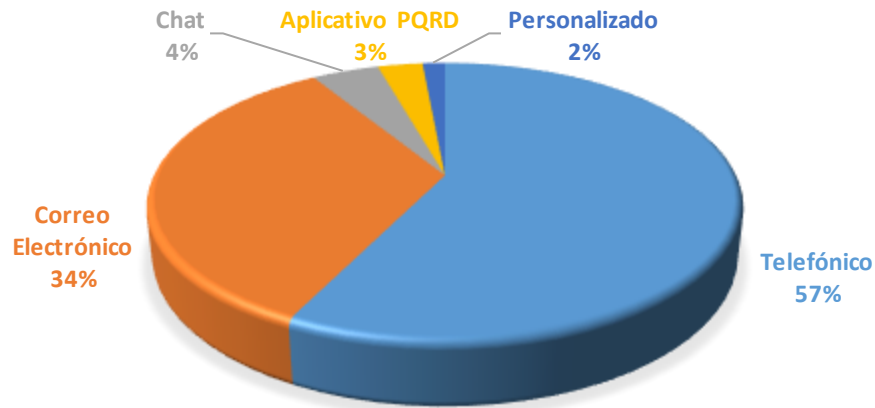
Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual de Antioquia, que regresa a ocupar los primeros puestos en esta clasificación, seguido del departamento del Cauca, con un 8% de la participación general. En tercer lugar, encontramos al departamento de Valle del Cauca, con un 6% de participación general. Lo que nos indica que el 24% 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 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 63% del total de las peticiones de este origen, fueron el Telefónico (39 peticiones) y el Correo electrónico (23 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por el Correo postal (2 peticiones) y Chat (1 petición).



Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia

Para el presente mes de julio de 2021, Se recibió por parte de la Dirección de desarrollo información reportada de actividades de los Gestores Territoriales de la Unidad, con un total de 202 peticiones atendidas.

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 4 registros a las peticiones de origen “No informa”.

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.

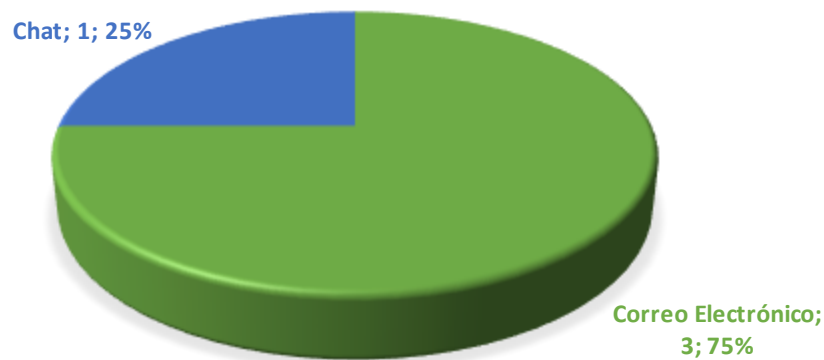


Ilustración 11: Peticiones No informa

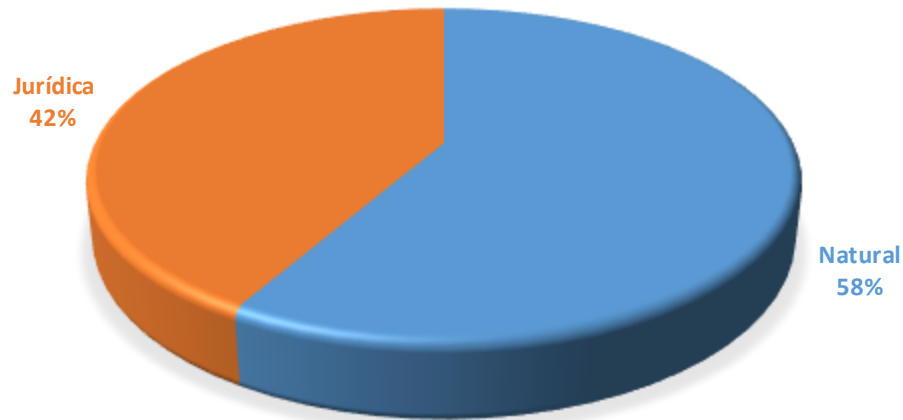
Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Chat), para el mes de julio se evidenciaron registros por estos dos canales.

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 julio nos consultaron más personas Naturales. De las 108 peticiones allegadas, 45 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 63, 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 se registraron peticionarios anónimos.

Discriminación por sexo

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

Hombres	44
Mujeres	62
No aplica	2
TOTAL	108

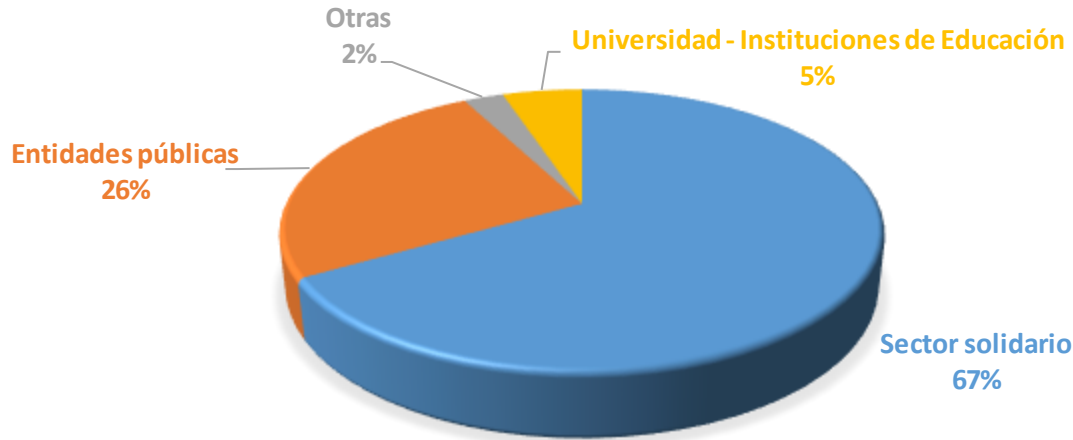
Tabla 5. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación muestran que en la consulta la cantidad de mujeres que nos consulta fue mayor que la de hombres, cambiando la tendencia vista a finales del año anterior. Los porcentajes de participación son de 57% para las mujeres y de 41% 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 julio, se registraron 2 peticiones.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 45 para el mes de julio, 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 67% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 26%, 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 se registraron 2 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 67 %, donde se identificaron 52 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

#	Tipo organización	Cant.
1	Fundación	17
2	Cooperativa	17
3	Corporación	7
4	Asociación	7
5	Organización de 2 grado	1
6	Fondo de empleados	1
7	Institución auxiliar de la economía solidaria	1
8	Voluntariado	1
TOTAL		52

Tabla 6. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de trece (13) peticiones a la UAEOS en el mes de julio, fueron:

- Ministerio de Justicia
- Agencia Nacional De Seguridad Vial
- Alcaldía Mayor De Bogotá.
- Tribunal Superior Del Distrito Judicial De Cundinamarca
- Congreso De La República
- Ministerio Del Trabajo
- Colpensiones
- Agencia Logística De Las Fuerzas Militares.
- Alcaldía De Arboletes
- Contraloría General De La Republica
- Agencia Nacional De Minería
- Instancia Especial De Alto Nivel Con Pueblos Étnicos
- Sistema Nacional De Atención Y Reparación Integral A Víctimas

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

Las instituciones educativas, que elevaron un total de cuatro (4) peticiones a la UAEOS en el mes de julio, fueron:

- Universidad Francisco de Paula Santander – Ocaña
- Universidad del Valle
- Universidad Católica Luis Amigó
- Centro de Estudios Técnicos

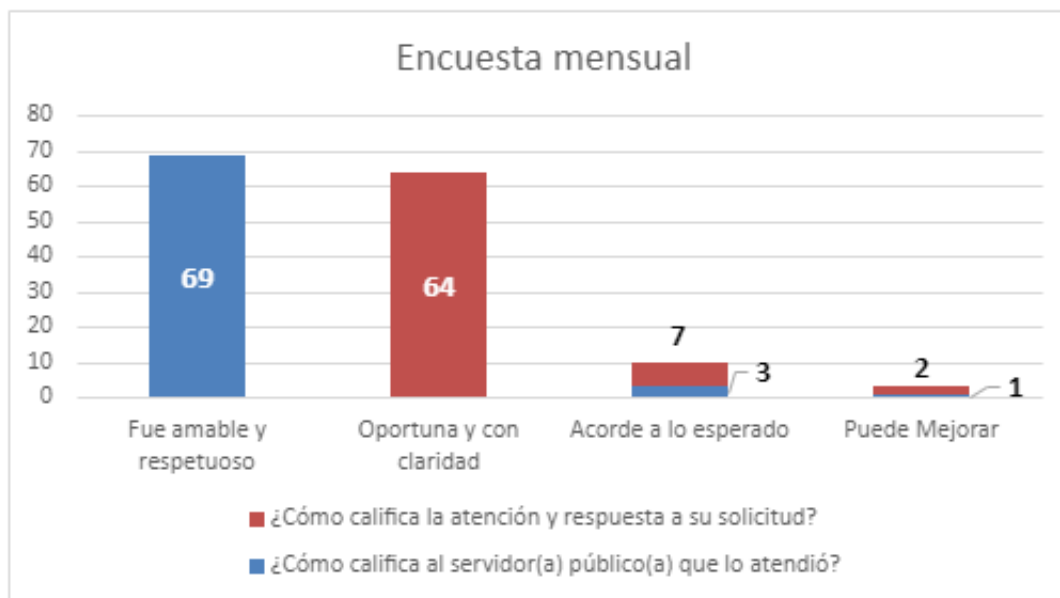
SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 108, de las cuales se obtuvieron 73 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 julio 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.

PETICIONES DE AGOSTO DE 2021

Situaciones relevantes ocurridas en el mes

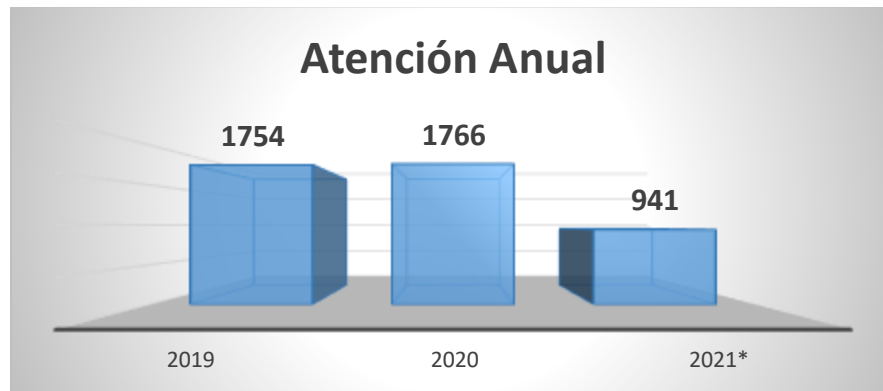
- Por comunicación de la Dirección Nacional, Se continua con atención presencial solo los miércoles En horario de 9:00 am a 4:00 Pm. En la última semana del mes de julio se remite comunicado en el cual se restringe la atención de manera presencial por adecuaciones en la infraestructura de las oficinas.

Durante el mes de agosto de 2021 se recibieron un total de **119 peticiones**.

Acumulado de peticiones del año 2021

En lo corrido del 2021, el acumulado es de 941

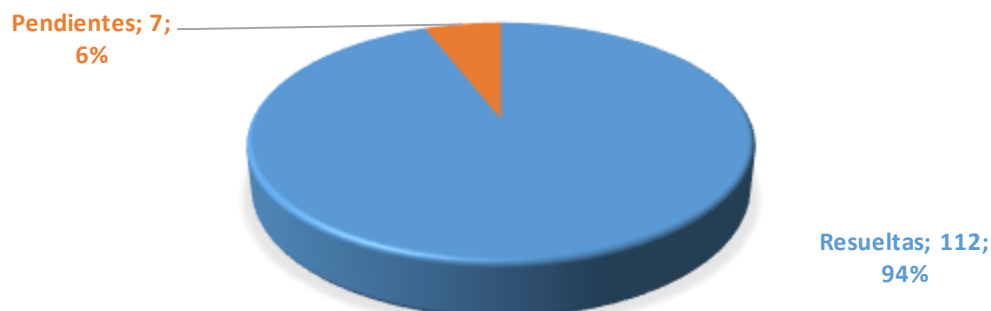
Peticiones, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.



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

Estado de las peticiones

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



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes meses anteriores:

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

Peticiones en buzones:

En el mes de agosto 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 adecuación en la infraestructura de las oficinas.

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

https://solidarias-my.sharepoint.com/:f/g/personal/carolina_bonilla_uaeos_gov_co/EguEBEOHFyBDoBpThPfO1QoBntTJiJPdYdn2ZGSrM_CDPw?e=ilFU5g

Oportunidad en las respuestas

En el mes de agosto 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 1,44 días para el mes de agosto del 2021. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 66 peticiones), se respondieron en 1,0 días en promedio. Mientras que las peticiones gestionadas por las demás áreas de la Unidad (un total de 48 peticiones), se observó un promedio de 2,20 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 13% 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	84	69%
Rango de 2 a 5 días después	20	18%
Rango de 6 a 10 días después	6	5%
Rango de 11 a 20 días después	2	2%
Rango de 20 a 30 días después	0	0%
Están en trámite	7	6%

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

Canales de atención

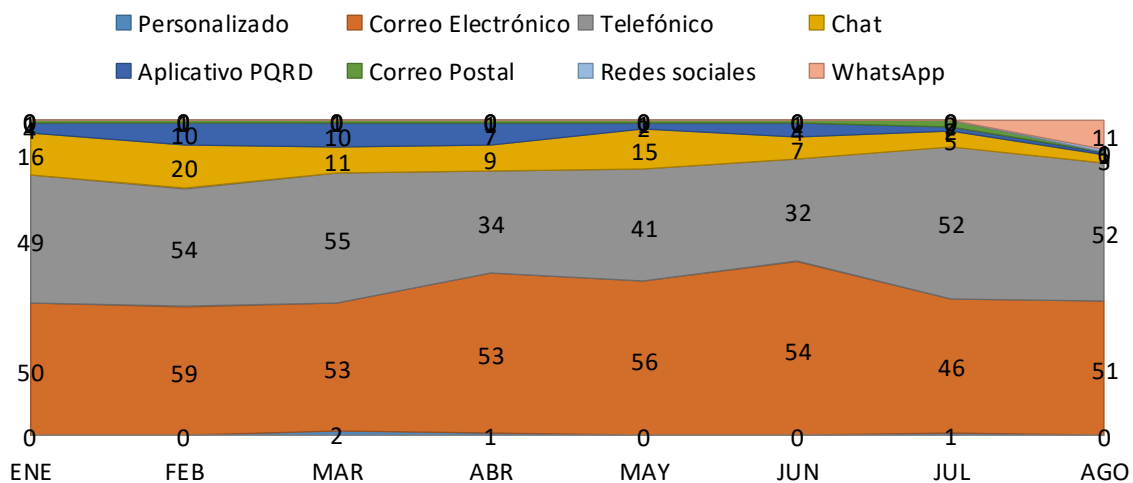
Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercarnos 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	51
Teléfono Celular	52
WhatsApp	11
Chat	3
Aplicativo PQRD	1
Redes sociales	1
Correo Postal	0
Presencial	0
Teléfono fijo	0

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

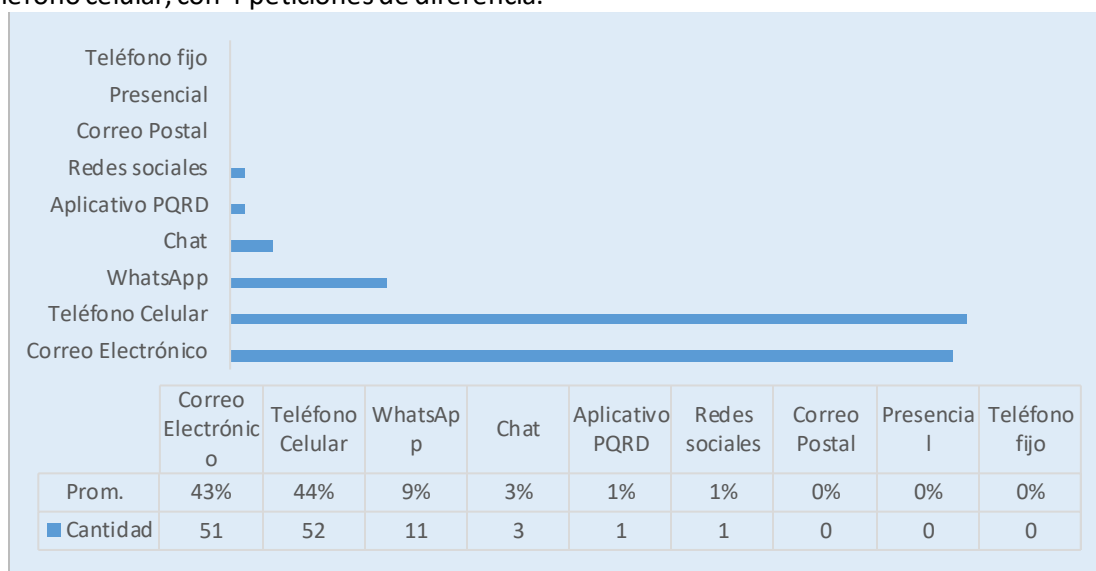
Teniendo en cuenta que para el mes de agosto continuó el confinamiento por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento de las cifras del mes, que los canales de atención Telefónico y Correo Electrónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente, con un aumento de diferencia en este mes, de un 4%. Respecto al otro canal que ha tenido relevancia esta época el Chat WhatsApp, el cual inició en este mes con una gran acogida, ocupando el tercer lugar de participación con un 10%, 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 agosto, por ser el primero del año.

Se observa en las cifras mensualizadas del 2021, en el mes de agosto, que el canal de atención Correo electrónico se ubica en la primera posición de consulta, relegando al segundo lugar, el canal Teléfono celular, con 4 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 de manera alterna en agosto de 2021. En las cifras acumuladas del 2021 se incluyen enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto 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 114 peticiones recibidas en el mes de agosto de 2021, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

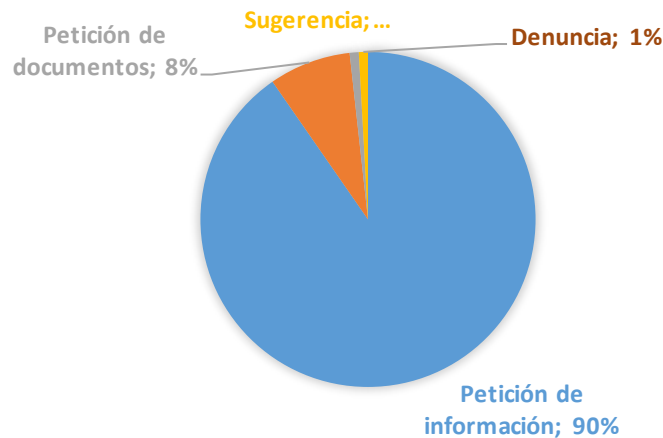
Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	108
Petición de documentos	9
Sugerencia	1
Denuncia	1

Tabla 4. Cantidad de peticiones por tipo

Teniendo en cuenta que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS. Destaca para el presente mes que, las peticiones de documentos, aumento en 8%, 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 en el primer lugar se ubica el tema de “Acreditación” con un 16% del total de la participación. En segundo lugar, de participación general se evidencio que en el tipo de peticiones “Certificados de información laboral-pensional”, con un 11%, tema que se consolido en el mes de agosto.



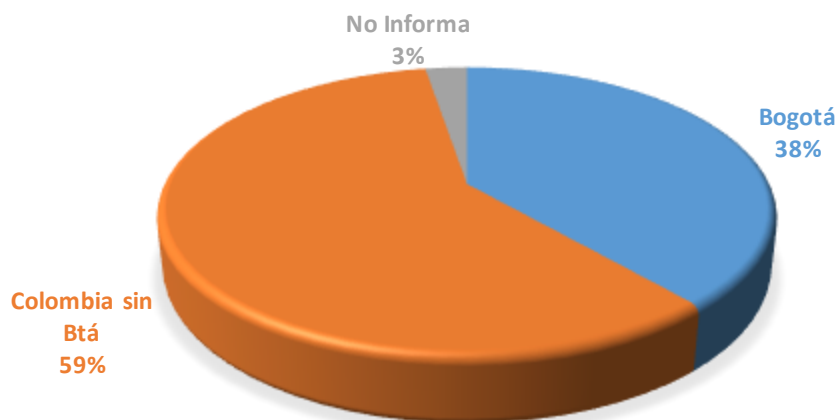
Gráfica 6. Discriminación por tema de consulta

Como hechos relevantes observados en agosto 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 Trámites con otras entidades, el cual se ha fortalecido en el último mes para mantenerse en el tercer lugar de consulta.

El tema “Información institucional”, 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 10% de la participación, En el tercer lugar aparece el tema “Trámites con otras entidades”, 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 agosto 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.

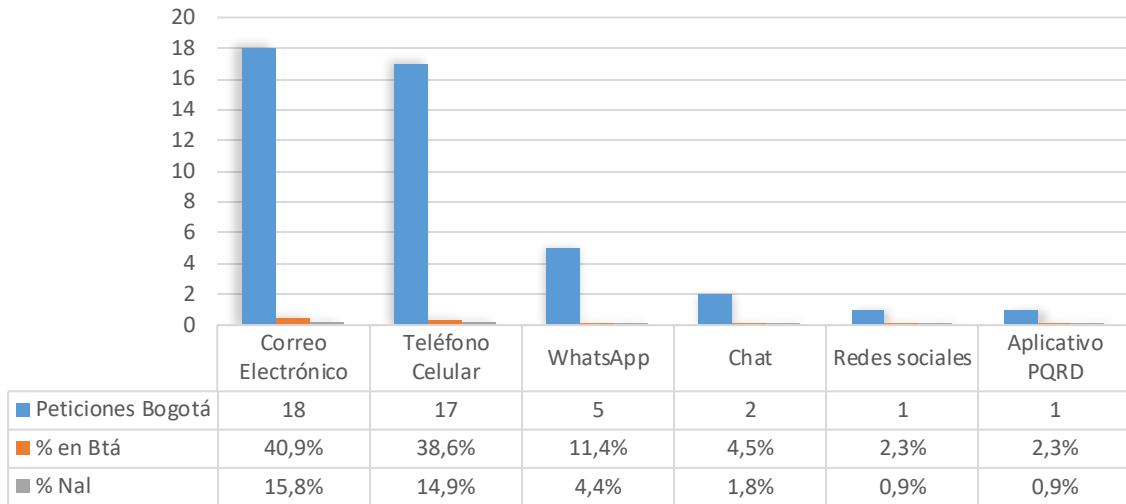


Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 114 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá un total de 67 peticiones, mientras que 44 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 (44 peticiones), en el mes de agosto se recibieron de seis canales de atención. Se observa que no 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 WhatsApp”, como se ven en los porcentajes de la gráfica 8.

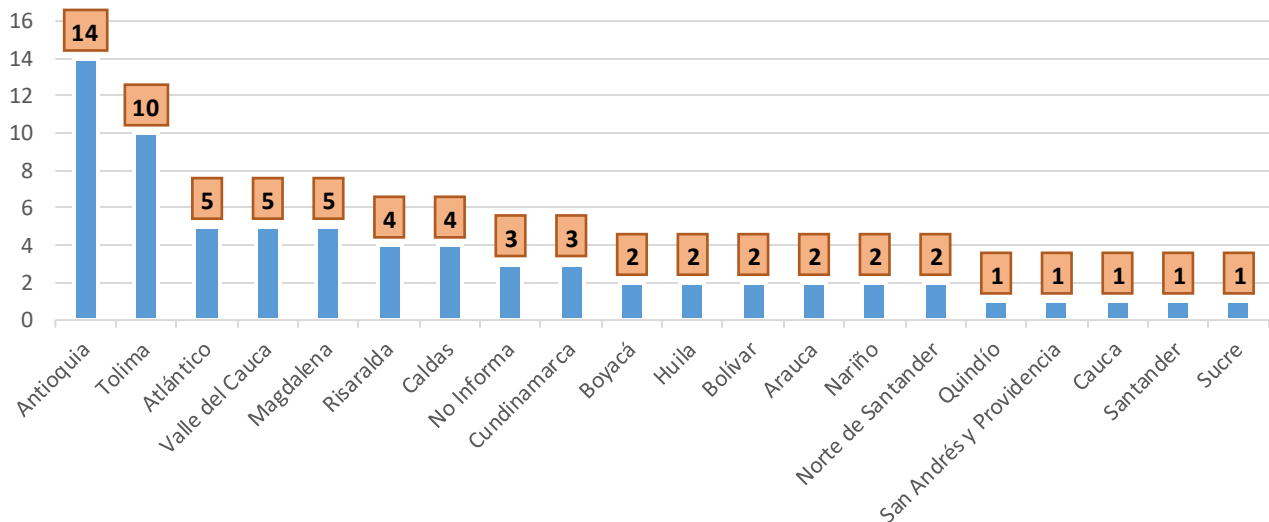


Gráfica 8. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

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 67 peticiones, que representan el 59% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 9.



Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

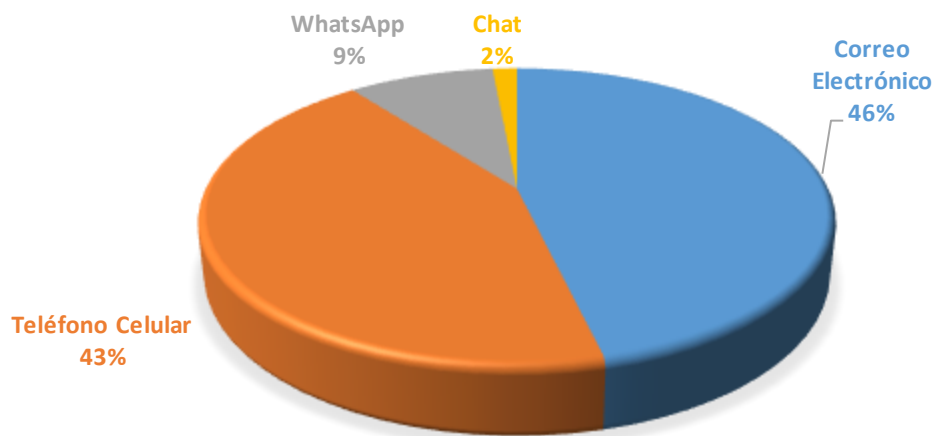
Destaca la participación porcentual de Antioquia, que regresa a ocupar los primeros puestos en esta clasificación, seguido del departamento del Tolima, con un 9% de la participación general. En tercer lugar, encontramos a los departamentos de Atlántico, Valle del cauca y Magdalena, con un 13% de participación general. Lo que nos indica que el 22% 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 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 45% del total de las peticiones de este origen, fueron el Correo electrónico (51 peticiones) y el Telefónico (52 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por Chat WhatsApp (11 peticiones), Chat (3 peticiones), Aplicativo PQRD (1 petición) y Redes sociales (1 petición).



Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia

Para el presente mes de agosto de 2021, Se recibió por parte de la Dirección de desarrollo información reportada de actividades de los Gestores Territoriales de la Unidad, con un total de 41 peticiones atendidas.

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 3 registros a las peticiones de origen “No informa”.

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 21: Peticiones No informa

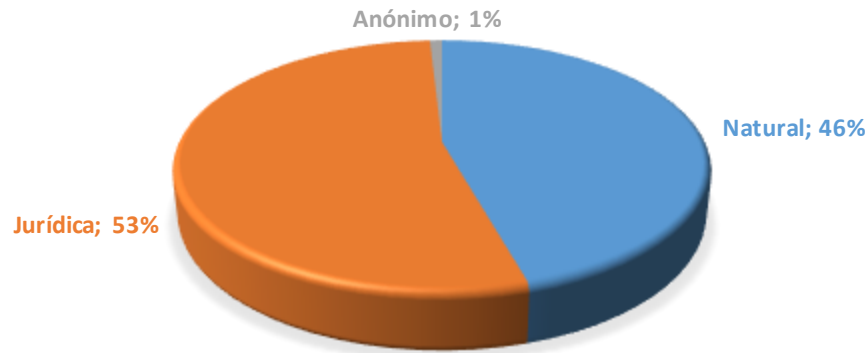
Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Teléfono celular), para el mes de agosto se evidenciaron registros por estos dos canales.

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 agosto nos consultaron más personas Jurídicas. De las 119 peticiones allegadas, 66 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 52, 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, se registró una petición anónima.

Discriminación por sexo

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

Hombres	63
Mujeres	50
No aplica	6
TOTAL	119

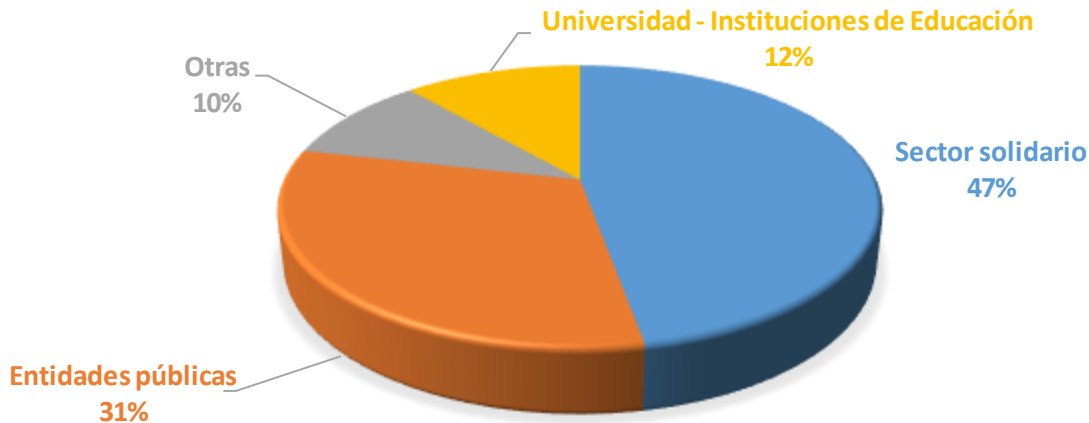
Tabla 5. Discriminación por sexo

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 53% para los hombres.

La categoría “No aplica”, surge cuando no es posible identificar al peticionario o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de agosto, se registraron 6 peticiones.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 66 para el mes de agosto, 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 69% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 31%, como se observa en la gráfica 13.

El indicador de “Otras” corresponde a las personas jurídicas como las entidades con ánimo de lucro; o las organizaciones de las cuales no se identificó su naturaleza o que solo se identificaron con un nombre de empresa, que para el presente mes se registraron 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 69 %, donde se identificaron 33 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

#	Tipo organización	Cant.
1	Cooperativa	12
2	Corporación	4
3	Asociación	4
4	Fondo de empleados	4
5	Fundación	3
6	Organización de 2 grado	2
7	Organización de 3 grado	2
8	Asociación Mutua	2
TOTAL		33

Tabla 6. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

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

- Congreso De La Republica
- Cámara de Representantes
- Alcaldía de Aracataca
- Ministerio de Educación
- Alcaldía de El Bagre – Antioquía
- Ministerio del Trabajo
- Alcaldía de Jamundí
- Alcaldía Municipal de Natagaima
- Alcaldía Municipal de Coello
- Alcaldía Municipal de Saldaña
- Alcaldía Municipal de Flandes
- Colpensiones
- Sena
- Gobernación de San Andrés Islas
- Congreso de la República de Colombia
- Supersolidaria
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

Las instituciones educativas, que elevaron un total de cuatro (4) peticiones a la UAEOS en el mes de julio, fueron:

- Colegio Colombiano del Administrador Público Sede Nacional Escuela Superior de Administración Pública ESAP"
- Universidad Cooperativa de Colombia Sede Neiva
- Uniagustiniana
- Universidad del Magdalena
- Universidad de la RIOJA
- Centro Educativo Integral Latinoamericano – CEIL
- Universidad de Antioquia
- Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

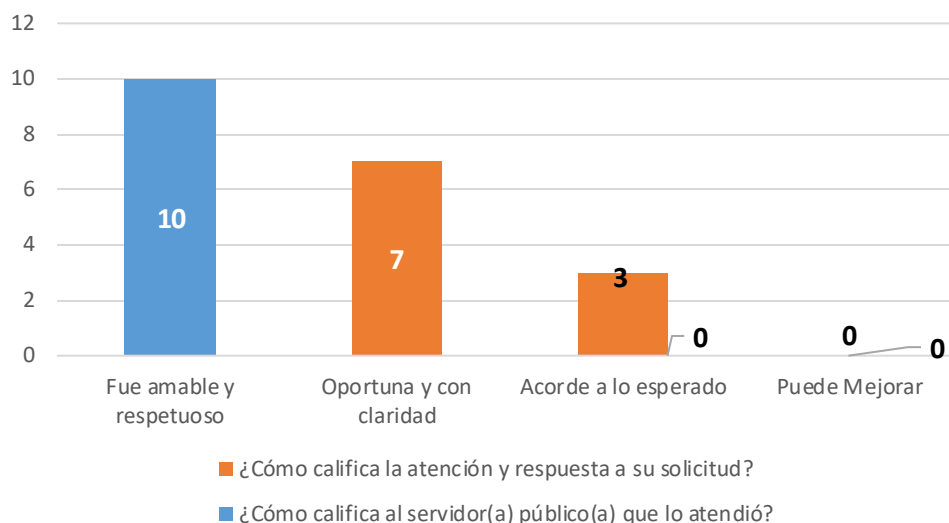
SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 agosto fue de 119, de las cuales se obtuvieron 10 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 agosto 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, la compañera se retiró a vacaciones.

PETICIONES DE SEPTIEMBRE DE 2021

Situaciones relevantes ocurridas en el mes

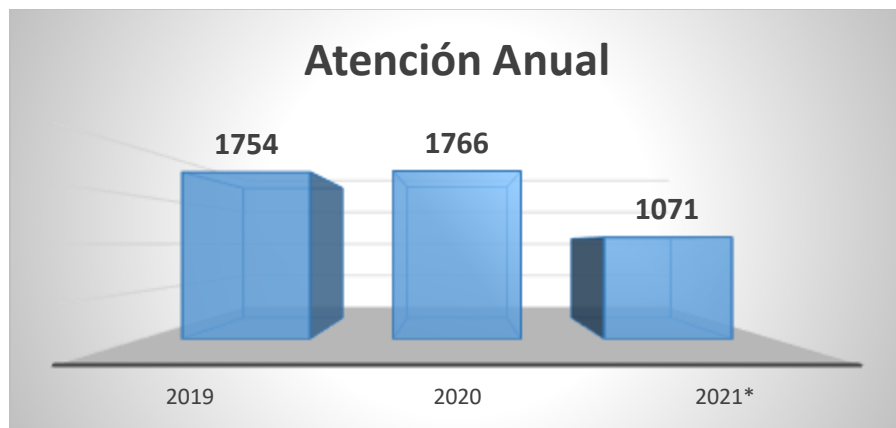
- Por comunicación de la Dirección Nacional, Se inicia con el servicio de atención al ciudadano de lunes a viernes en horario de 9:00 am a 4:00 pm, desde la última semana de septiembre.

Durante el mes de septiembre de 2021 se recibieron un total de **130 peticiones**.

Acumulado de peticiones del año 2021

En lo corrido del 2021, el acumulado es de 1071

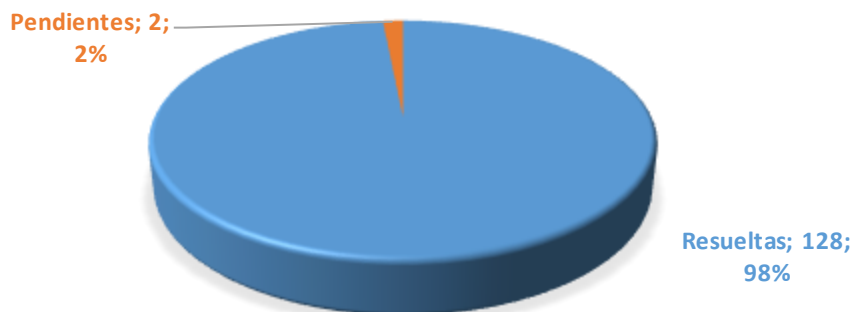
Peticiones, allegadas por los diferentes canales de atención que la UAEOS ha dispuesto para la atención de los ciudadanos.



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

Estado de las peticiones

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



Gráfica 2. Estado de las peticiones del mes

Peticiones pendientes meses anteriores:

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

Peticiones en buzones:

En el mes de septiembre 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 adecuación en la infraestructura de las oficinas.

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

<https://solidarias->

[my.sharepoint.com/personal/carolina_bonilla_uaeos_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly9zb2xpZGFyaWFzLW15LnNoYXJlcG9pbmQuY29tLzpmOi9nL3BlcnNvbmlsL2Nhcm9saW5hX2JvbmlsbGFfdWFlb3NfZ292X2NvL0VxYTBLQkY4YlBoSWlfbERuTVlE0ZEMwQnZRMzA2ZFYSMTJkbGJQUFZIZ04tS3c%5FcnRpbWU9NmJpdTZULUgyVWc&id=%2Fpersonal%2Fcarolina%5Fbonilla%5Fuaios%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FTrabajo%20en%20Casa%202021%2F2%20Servicio%20al%20Ciudadano%2FA%20Gesti%C3%B3n%20Peticiones%2FReportes%5Fmensuales%2FI%2E%20Septiembre%2FSEGUIMIENTOS%20SEPTIEMBRE](https://solidarias-my.sharepoint.com/personal/carolina_bonilla_uaeos_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly9zb2xpZGFyaWFzLW15LnNoYXJlcG9pbmQuY29tLzpmOi9nL3BlcnNvbmlsL2Nhcm9saW5hX2JvbmlsbGFfdWFlb3NfZ292X2NvL0VxYTBLQkY4YlBoSWlfbERuTVlE0ZEMwQnZRMzA2ZFYSMTJkbGJQUFZIZ04tS3c%5FcnRpbWU9NmJpdTZULUgyVWc&id=%2Fpersonal%2Fcarolina%5Fbonilla%5Fuaios%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FTrabajo%20en%20Casa%202021%2F2%20Servicio%20al%20Ciudadano%2FA%20Gesti%C3%B3n%20Peticiones%2FReportes%5Fmensuales%2FI%2E%20Septiembre%2FSEGUIMIENTOS%20SEPTIEMBRE)

Oportunidad en las respuestas

En el mes de septiembre 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 1,66 días para el mes de septiembre del 2021. Las peticiones gestionadas de forma directa por Servicio al Ciudadano (un total de 86 peticiones), se respondieron en 1,03 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 3,68 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 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	92	71%
Rango de 2 a 5 días después	20	15%
Rango de 6 a 10 días después	11	8%
Rango de 11 a 20 días después	4	3%
Rango de 20 a 30 días después	0	0%
Están en trámite	3	2%

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

Canales de atención

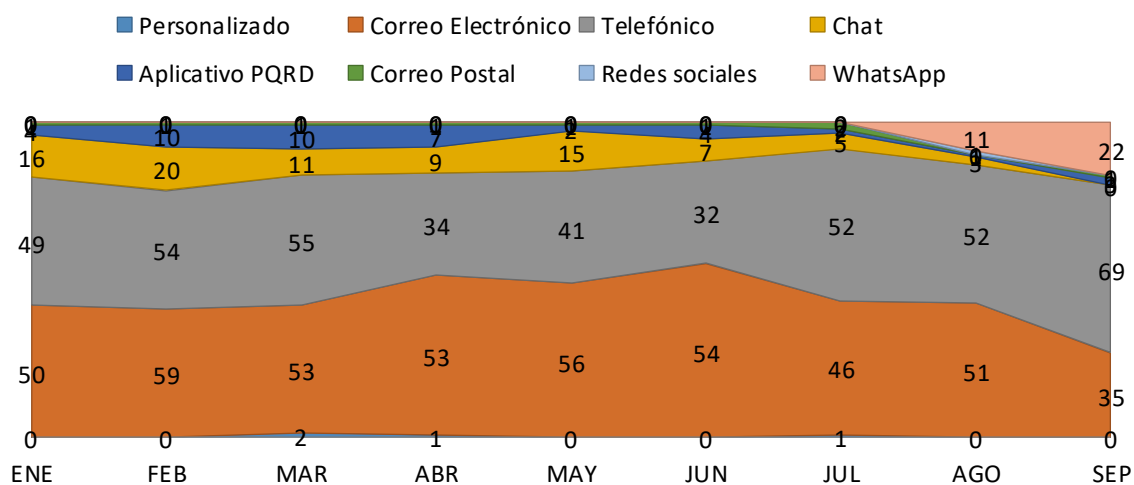
Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

La UAEOS ha definido diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan consultarnos por cualquiera de ellos, permitiendo así acercarnos 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
Teléfono Celular	69
Correo Electrónico	35
WhatsApp	22
Aplicativo PQRD	3
Correo Postal	1
Chat	0
Redes sociales	0
Presencial	0
Teléfono fijo	0

Tabla 3. Cantidad de peticiones por canal de atención

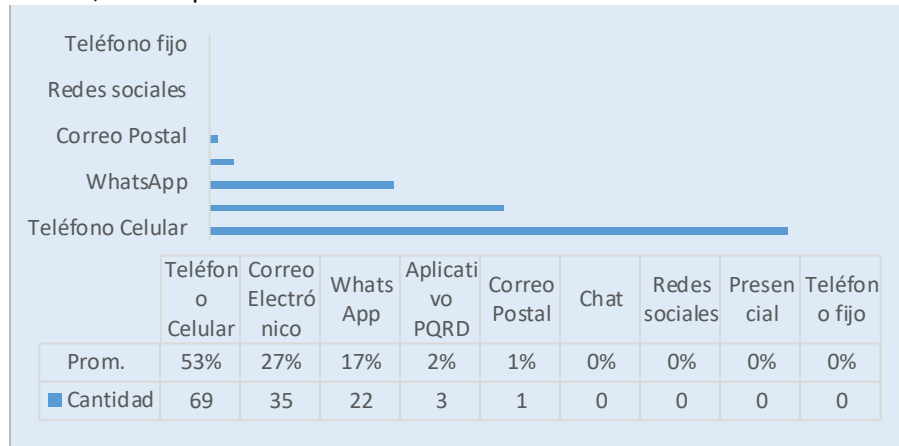
Teniendo en cuenta que para el mes de agosto continuó el confinamiento por cuenta de la pandemia del Covid-19, se observa en el comportamiento de las cifras del mes, que los canales de atención Telefónico y Correo Electrónico siguen siendo los de principal consulta, ocupando el primer y segundo lugar respectivamente, con un aumento de diferencia en este mes, de un 26%. Respecto al otro canal que ha tenido relevancia esta época el Chat WhatsApp, el cual inició en el mes de agosto con una gran acogida, ocupando el tercer lugar de participación con un 17%, 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 septiembre, por ser el primero del año.

Se observa en las cifras mensualizadas del 2021, en el mes de septiembre, que el canal de atención Teléfono celular se ubica en la primera posición de consulta, relegando al segundo lugar, el canal Correo electrónico, con 34 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 de manera alterna en septiembre de 2021. En las cifras acumuladas del 2021 se incluyen enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre 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 130 peticiones recibidas en el mes de septiembre de 2021, se encuentran discriminadas de la siguiente forma:

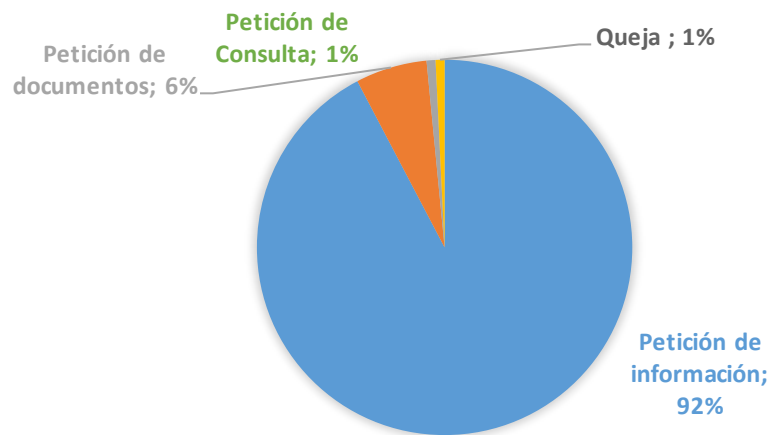
Tipo de PQRDS	Cantidad
Petición de información	120
Petición de documentos	8
Petición de consulta	1
Queja	1

Tabla 4. Cantidad de peticiones por tipo

Teniendo en cuenta que siguen siendo las peticiones de información la de mayor consulta en la UAEOS. Destaca para el presente mes que, las peticiones de documentos, aumento en 6%, 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 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 “Otro”, con un 19%, tema que se consolido en el mes de septiembre.



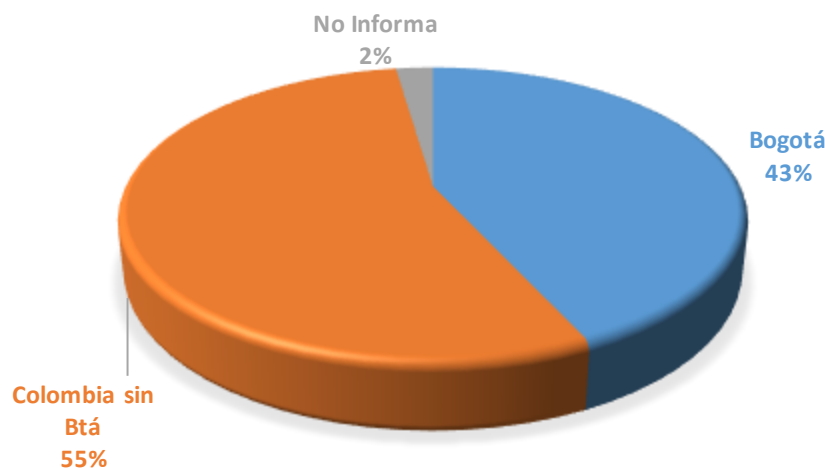
Gráfica 6. Discriminación por tema de consulta

Como hechos relevantes observados en septiembre 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 Fortalecimiento, el cual se ha fortalecido en el último mes para mantenerse en el tercer lugar de consulta.

El tema “Creación”, 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 11% de la participación, En el tercer lugar aparece el tema “Fortalecimiento”, 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 septiembre 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.

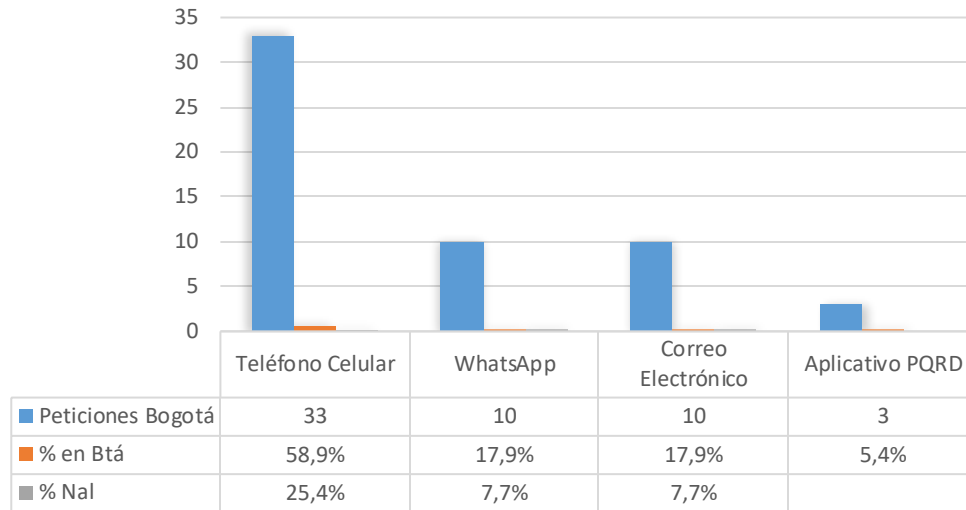


Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

Las cifras obtenidas muestran que, del total de las 130 solicitudes, el mayor porcentaje de peticiones provienen de los diferentes departamentos de Colombia sin contar con la ciudad de Bogotá un total de 71 peticiones, mientras que 56 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 (56 peticiones), en el mes de septiembre se recibieron de cuatro canales de atención. Se observa que cambia la tendencia observada el año anterior y se ubica el canal “Telefónico” como el principal canal de consulta, relegando en el segundo lugar al canal “Correo electrónico”. En tercer lugar, se encuentra el canal de atención “Chat WhatsApp”, como se ven en los porcentajes de la gráfica 8.

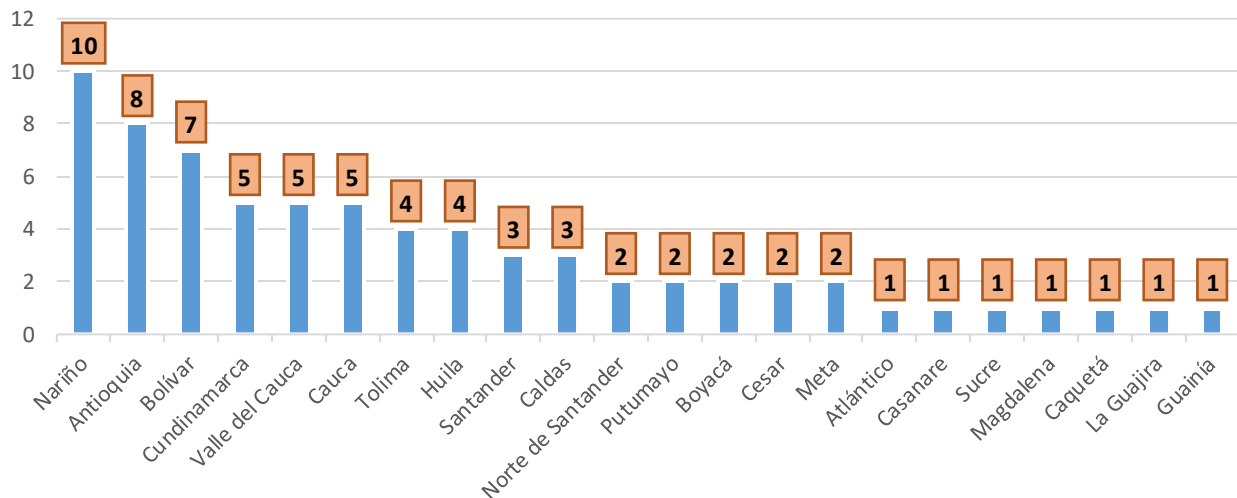


Gráfica 8. Discriminación de peticiones de origen Bogotá D.C., por canal de atención

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 71 peticiones, que representan el 55% de la participación general, se distribuyen según la gráfica 9.



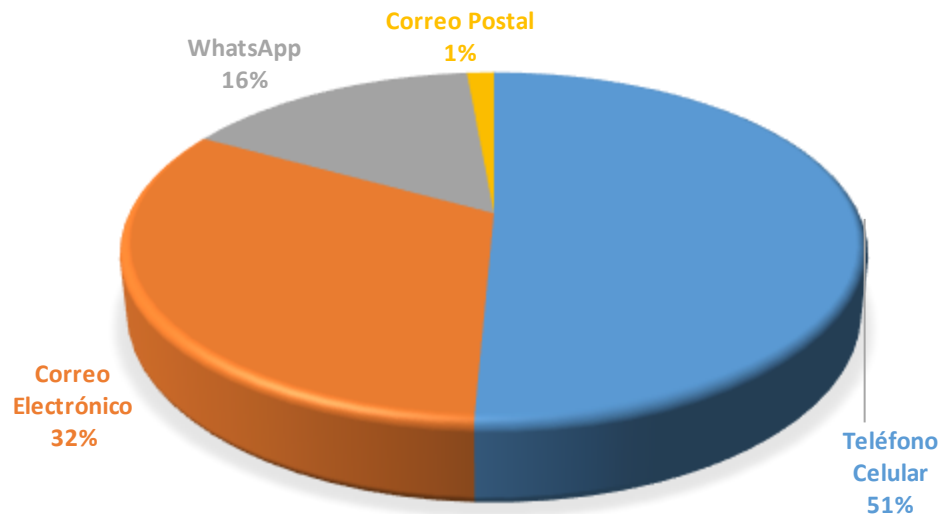
Gráfica 9. Peticiones por departamento origen Colombia sin Bogotá

Destaca la participación porcentual de Nariño, que regresa a ocupar los primeros puestos en esta clasificación, seguido del departamento de Antioquia, con un 6% de la participación general. En tercer lugar, encontramos al departamento de Bolívar, con un 5% de participación general. Lo que nos indica que el 19% 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 22 departamentos del país, fuera del Distrito Capital.

Discriminación por canal de atención de origen Colombia sin Bogotá

Cabe resaltar que los cuatro canales más utilizados para realizar peticiones, representando el 55% del total de las peticiones de este origen, fueron el Correo electrónico (23 peticiones), Telefónico (36 peticiones), el restante porcentaje corresponde a las peticiones que se allegaron por Chat WhatsApp (11 peticiones), y Correo postal (1 petición).



Gráfica 10. Discriminación de peticiones de origen Colombia sin Bogotá

Atenciones realizadas por los gestores territoriales de origen territorial Colombia

Para el presente mes de septiembre de 2021, Se recibió por parte de la Dirección de desarrollo información reportada de actividades de los Gestores Territoriales de la Unidad, con un total de 41 peticiones atendidas.

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 3 registros a las peticiones de origen “No informa”.

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 31: Peticiones No informa

Estas peticiones son regularmente allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Chat WhatsApp), para el mes de septiembre 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 septiembre nos consultaron más personas Jurídicas. De las 130 peticiones allegadas, 66 corresponden a personas jurídicas, mientras que las que elevaron las personas naturales fueron 64, 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 se registraron peticiones anónimas.

Discriminación por sexo

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

Hombres	61
Mujeres	68
No aplica	1
TOTAL	130

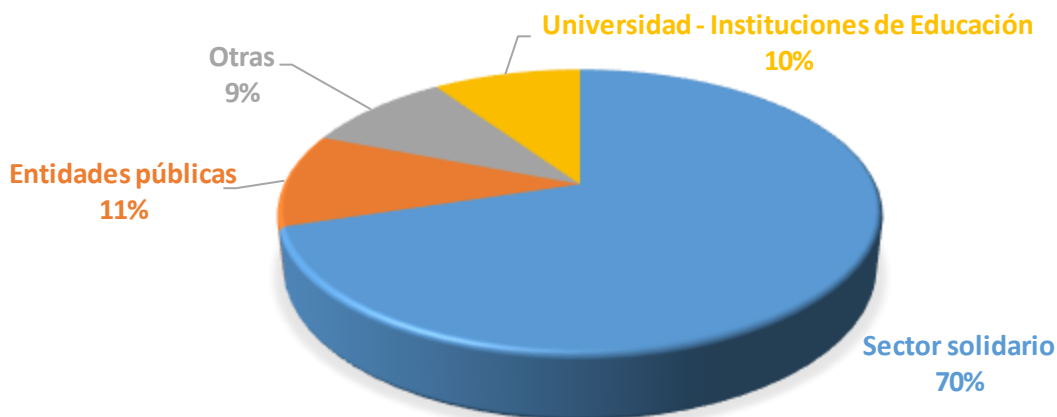
Tabla 5. Discriminación por sexo

Para el actual mes los porcentajes de participación muestran que en la consulta la cantidad de mujeres que nos consulta fue mayor que la de hombres, cambiando la tendencia vista a finales del año anterior. Los porcentajes de participación son de 52% para las mujeres y de 47% para los hombres.

La categoría “No aplica”, surge cuando no es posible identificar al peticionario o cuando se trata de una petición elevada únicamente con la Razón Social de personas jurídicas. En este caso para el mes de agosto, se registraron 6 peticiones.

Personas jurídicas

Respecto de las peticiones elevadas por personas jurídicas, que corresponden a 66 para el mes de agosto, 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 70% de la participación total de las personas jurídicas. Mientras que el porcentaje de participación en la consulta por parte de entidades públicas fue del 11%, 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 se registraron 8 peticiones.

Organizaciones solidarias que realizaron peticiones:

Respecto al comportamiento de la consulta ligado al tipo de organización del sector solidario, que para el presente mes tuvo una participación del 62 %, donde se identificaron 59 peticiones elevadas por este tipo de organizaciones:

#	Tipo organización	Cant.
1	Cooperativa	31
2	Fundación	12
3	Asociación	8
4	Corporación	5
5	Asociación Mutua	1
6	Organismo comunal	1
7	Fondo de empleados	1
TOTAL		59

Tabla 6. Tipos de organizaciones solidarias que nos consultan

Entidades Públicas que realizaron peticiones:

Las entidades públicas, que elevaron un total de ocho (8) peticiones a la UAEOS en el mes de septiembre, fueron:

- Cámara de Representantes
- Alcaldía de Girón
- Alcaldía de Rionegro
- Alcaldía Municipal de Morales
- Alcaldía Municipal de Mocoa
- Gobernación del Huila
- Procuraduría General de la Nación
- Casa del Adulto Mayor

Universidades (Instituciones Educativas) que realizaron peticiones:

Las instituciones educativas, que elevaron un total de seis (6) peticiones a la UAEOS en el mes de septiembre, fueron:

- Universidad Cooperativa de Colombia
- Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural- Rimisp
- Universidad Agustiniana
- Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA

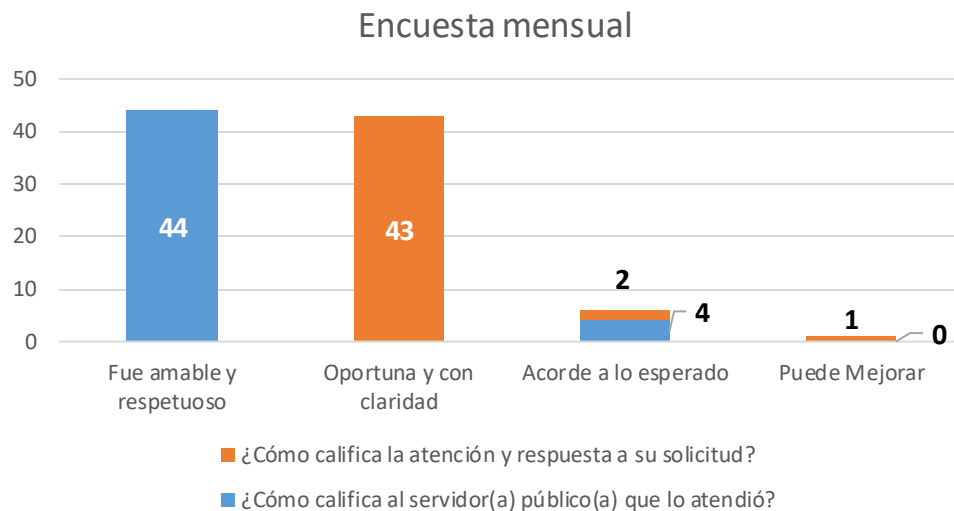
SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 130, de las cuales se obtuvieron 48 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 septiembre 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 del profesional Jerson David Forero, y finalizando el mes, la compañera Zairis regresó de sus vacaciones.