



## **DOCUMENTO DE CARACTERIZACION DE USUARIOS UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias es la entidad del Estado, adscrita al Ministerio del Trabajo, que tiene la tarea de promoción, fomento y fortalecimiento de las organizaciones solidarias en Colombia (cooperativas, fondos de empleados, asociaciones mutuales, fundaciones, asociaciones, corporaciones, organismos comunales y grupos de voluntariado).

Dentro de la política de calidad los productos y servicios de la Unidad se han definido para cumplir con las funciones de:

- Formulación de planes, programas y proyectos para la implementación de políticas públicas para el desarrollo del sector solidario
- Divulgación de estadísticas sobre el comportamiento del sector solidario
- Creación y fortalecimiento de organizaciones solidarias
- Promoción de la cultura de la solidaridad y la asociatividad en la ciudadanía, la educación formal y la educación para el trabajo
- Elaboración y publicación de investigaciones y herramientas de fortalecimiento socio empresarial

La Unidad cuenta con un trámite dos servicios

- Trámite de acreditación en línea, de entidades sin ánimo lucro para capacitar en Curso Básico de Economía Solidaria.
- Servicio: Centro documental físico y virtual.
- Servicio: Atención al Ciudadano.

Desde la perspectiva del Sistema Integrado de Gestión de Calidad “SIGOS” los clientes de la Unidad, se han definido así:

- Organizaciones solidarias: (Cooperativas, Precooperativas, Fondos de empleados, Empresas de servicios en las formas de administraciones públicas cooperativas, Asociaciones mutuales, fundaciones, asociaciones, corporaciones, Organismos Comunales y Organizaciones de Voluntariado.
- Instituciones Educativas Públicas y Privadas.
- Instituciones Públicas.
- Ciudadanía en General.

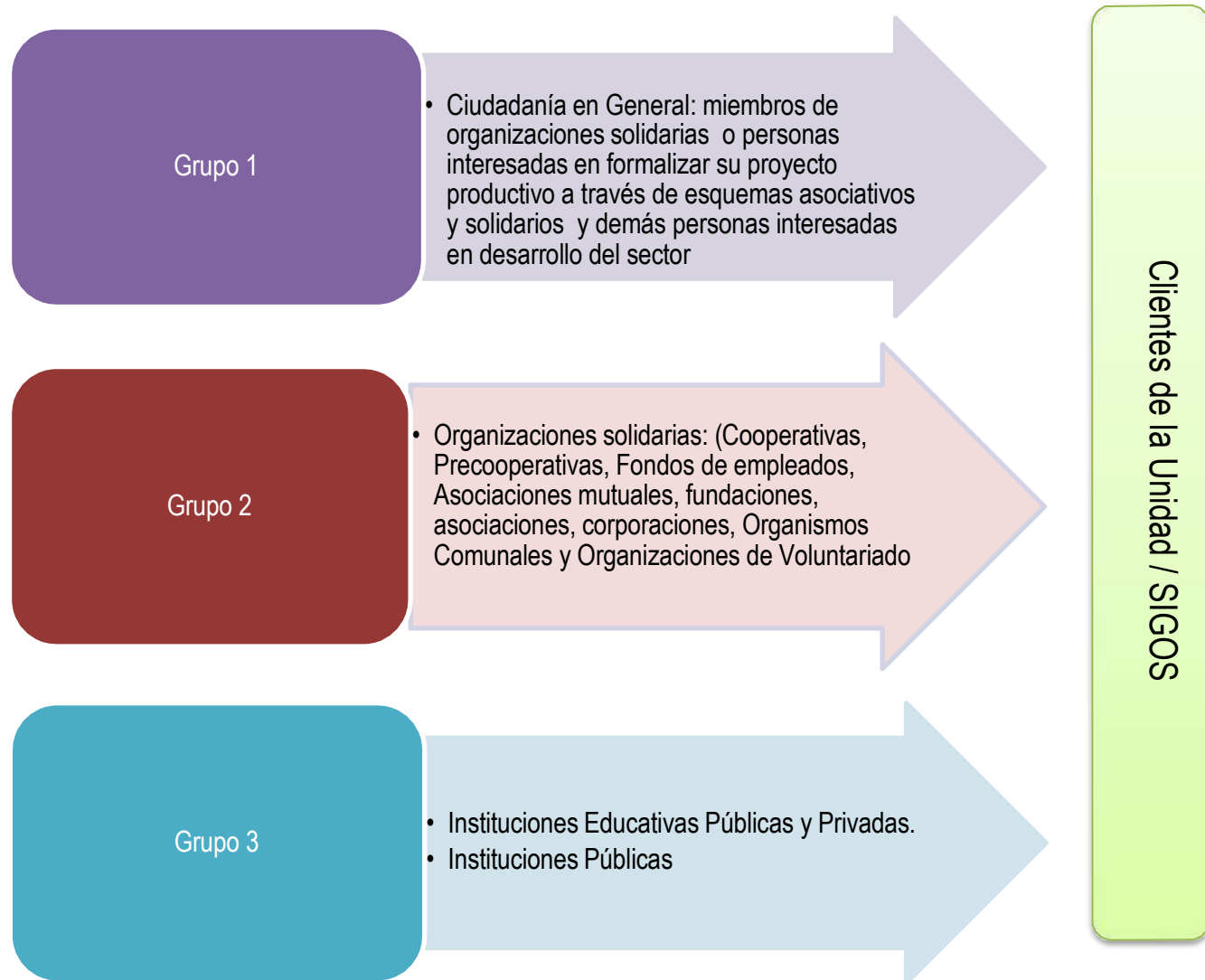
Dentro de la oferta institucional se hace necesario para la Unidad reconocer la diversidad de usuarios que son beneficiados en los procesos, productos y servicios que desarrollamos; esto fundamentado en que para resolver satisfactoriamente la necesidad de información, formación, asistencia técnica o capacitación y por ello se realiza un ejercicio de 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 en Línea GEL, la entidad propende por implementar mecanismos de uso y apropiación de tecnologías de la información, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

En la caracterización de usuarios de la Unidad se emplearon las metodologías y recomendaciones contempladas en la “Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas”, documento elaborado por MinTIC y la Estrategia de Gobierno en Línea.



Como resultado de este ejercicio, se han asociado a los clientes de la Unidad en tres grupos de usuarios:





Grupo 1.

<b>Entidad</b>	Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		
<b>Servicio</b>	Diseño de una estrategia de posicionamiento y aprovechamiento de los canales de atención a la ciudadanía.		
<b>Grupo</b>	Personas naturales, miembros de organizaciones solidarias o interesadas en formalizar su proyecto productivo a través de esquemas asociativos y solidarios		
<b>Nivel</b>	<b>Variable</b>	<b>Característica Evidenciada</b>	<b>Consideraciones</b>
<b>Geográfico</b>	<b>Acceso a TICs</b>	Es importante para determinar la facilidad de acceso a Internet, telefonía móvil y telefonía fija. No hay fuente de información para esta variable	Dependiendo de la facilidad de acceso a TICs se puede focalizar oferta de capacitación y generar otros servicios a través de canales electrónicos, por ejemplo herramientas como el uso de mensajes msm - celular para promover actividades institucionales o diseños APP móviles integrados acercarnos más al ciudadano o el uso de herramientas virtuales de fortalecimiento
		Los procesos misionales de la Entidad están enfocados en atender a población que supera el rango de 26 años	Fuente: registro de población beneficiada en procesos de fomento, fortalecimiento y capacitación código UAEOS-FO-CFO-07 A – aplicado y consolidado para los procesos en la vigencia 2014. No contempla los usuarios atendidos en la oficina de atención al ciudadano nivel central
<b>Demográfica</b>	<b>Grupos Etarios</b>	Rango de edad de 12 a 25 años 12%	Población beneficiaria directa adolescentes y jóvenes (rango de edad de 12 a 25 años): 38.542
		Rango de edad mayores de 26 años 88%	Población beneficiaria directa adultos (rango de edad mayores de 26 años): 277.956
		Definidas conforme a la política, manual y protocolo de atención al ciudadano del SGC de la Unidad	Fuente: informes semestrales corte junio años 2013, 2014 y 2015
<b>Intrinseco</b>	<b>Medio de consulta</b>	Canal presencial 22%	Personas atendidas directamente en la oficina de atención al ciudadano, sin contar aquellos que se acercan en stand institucional en eventos o ferias
		Canal telefónico 19%	Personas atendidas a través de la oficina de atención al ciudadano. No tenemos cómo diferenciar la atención proveniente de la línea gratuita de la línea del pbx
		Canal virtual 60%	Incluye las mediciones de medios de consulta correo electrónico y portal web: siendo predominante el de correo electrónico 58%



<b>Comportamiento</b>	<b>Niveles de uso de canales</b>	Estadísticas propias solo para la atención en la oficina de atención al ciudadano. No es posible establecer una única preferencia	Fuente: informes semestrales de satisfacción ciudadana corte junio años 2013, 2014 y 2015. Formato de encuesta, pregunta de cómo prefiere contactarnos excluye: ciudadanos que se acercan en stand institucional en eventos o ferias o en procesos misionales
		Medio presencial 36%	
		Medio telefónico 28%	
		Medio virtual 37%	Hay que considerar que hay 2 opciones de respuesta relacionadas: correo electrónico y portal web

Para diseñar e implementar la estrategia de posicionamiento y aprovechamiento de los canales de atención a la ciudadanía, del grupo 1, se infiere que debemos:

Sugerir acciones de mejora a los mecanismos de captura de información "estadísticas propias".

- ✓ Formato registro de población beneficiada en procesos de fomento, fortalecimiento y capacitación código UAEOS-FO-CFO-07A:
  - Incluir la variable de acceso a TICs: contar con esta variable en el instrumento nos permite identificar cuál es el medio de contacto que maneja la población objetivo, y de esta forma determinar qué acciones de mejora, según canal de contacto, debemos tomar
  - Promover el adecuado diligenciamiento de los campos de este formato (código UAEOS-FO-CFO-07 A)
- ✓ Formato de registro diario de atención al ciudadano código UAEOS-FO-GEO-05:
  - ✓ Incluir la variable Grupo etario
- ✓ Crear formato para registro de atención por canal presencial a ciudadanos que se acerquen a la entidad con ocasión de eventos, ferias y similares, esto es ciudadanos atendidos en stands institucionales
- ✓ Aplicativo web PQR:
  - Incluir campo para grupo etario

Incluir en el procedimiento de atención al ciudadano variables que permitan documentar la atención telefónica que se realiza, esto con el objetivo de:

- Diferenciar el canal telefónico por el cual ingresa la consulta (Línea gratuita nacional o telefonía convencional – celular o fija)
- Nivel de consulta a través de la línea 018000122020 – identificar de qué línea proviene la llamada: destinar único aparato telefónico para esta acción
- Tomar acciones para promocionar el uso de la línea gratuita
- Contar con una línea gratuita de celular para atención al ciudadano

Promover el uso del aplicativo web para la consulta, con acciones como:

- Generar un enlace para que cuando un ciudadano elija (como opción de contacto para PQRS) el correo electrónico de atención al ciudadano, se enrute al aplicativo web, de este modo la consulta sigue siendo a través de medios virtuales, pero genera una estadística que favorece el seguimiento por parte del ciudadano.
- Realizar una exploración de la herramienta – aplicativo web PQR – para que sea susceptible de acciones de mejora en su arquitectura: campos obligatorios, inclusión de nuevas variables en el formulario, eliminación de variables que no tienen uso



- Requerir a los contratistas y cooperantes que al realizar las jornadas de posicionamiento y promoción de la misión de la Unidad se realice entrenamiento para que los ciudadanos accedan a los medios virtuales y/o telefónicos de atención

Grupo 2

<b>Entidad</b>	Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		
<b>Servicio</b>	Diseño de una estrategia de posicionamiento y aprovechamiento de los canales de atención a la ciudadanía.		
<b>Grupo</b>	Personas jurídicas del sector solidario		
<b>Nivel</b>	<b>Variable</b>	<b>Característica Evidenciada</b>	<b>Consideraciones</b>
Tipología Organizacional	Integración	Como estrategia de cobertura y de impacto determinar si las organizaciones a fortalecer se encuentran agremiadas y a qué tipo de gremio (integración horizontal o vertical)	Sirve para trabajar con los representantes de los gremios las campañas de promoción y capacitación.

Las consideraciones presentadas en la caracterización de usuarios para este segundo grupo, suponen presentar acciones de mejora al proceso de creación y fortalecimiento en la modificación de:

- Formato de recolección de datos estadísticos, para trazar línea base y poder definir si es o no necesario una estrategia de focalización de oferta institucional orientada a favorecer mecanismos virtuales de acercamiento con la ciudadanía como parte de los servicios.

A la fecha la fuente primaria de consulta la constituyen las bases de datos "estadísticas propias" formato del sistema de gestión de calidad denominado REGISTRO DE POBLACIÓN BENEFICIADA EN PROCESOS DE FOMENTO, FORTALECIMIENTO Y CAPACITACIÓN código UAEOS-FO-CFO-07 A y no incluyen las variables de acceso a TICs e Integración, que se proponen en esta caracterización de usuarios; acción para ser ejecutada en conjunto con el grupo de planeación y estadística.



Grupo 3

<b>Entidad</b>	Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias		
<b>Servicio</b>	Diseño de una estrategia de posicionamiento y aprovechamiento de los canales de atención a la ciudadanía.		
<b>Grupo</b>	Personas jurídicas: instituciones públicas e instituciones educativas		
<b>Nivel</b>	<b>Variable</b>	<b>Característica Evidenciada</b>	<b>Consideraciones</b>
<b>Geográfico</b>	<b>Ubicación</b>	Esta variable es importante para identificar las regiones donde se pueden estar generando necesidades de intervención en proyectos con componente asociativo	En el momento no contamos con instrumento que permita realizar la caracterización completa de este grupo de usuarios
		<b>Sector Económico</b>	Esta variable es importante para identificar las necesidades de intervención en proyectos con componente asociativo según la actividad económica de una determinada población.
<b>Tipología Organizacional</b>	<b>Tipo de población</b>	Esta variable es importante en los casos en los que la prestación de nuestros servicios está relacionada con las políticas de atención especial a grupos poblacionales. Total población directa atendida en 2014: 64.301	Fuente: registro de población beneficiada en procesos de fomento, fortalecimiento y capacitación código UAEOS-FO-CFO-07 A – aplicado y consolidado para los procesos en la vigencia 2014
		Indígenas 1%	
		Afrocolombianos 2%	
		Red unidos 2%	
		Víctimas 1%	Se aclara que la base estadística corresponde a vigencia 2014; a partir de 2015 se tiene proyecto de inversión propio para trabajo con población víctima, por lo que este porcentaje debe llegar a ser más representativo (no se incluyó 2015 por que aún no se tiene información de base)
Mujeres 7%	En esta categoría el 5% están identificadas como mujeres son cabeza de familia		
		Ninguno de los grupos anteriores 92%	Es necesario generar estrategias para mejorar la calidad de la información y su reporte

De acuerdo a lo identificado para el grupo 3 de usuarios, es requerido adelantar acciones para:

Generar instrumento que permita identificar las variables de ubicación y sector económico para los clientes/usuarios identificados como instituciones públicas e instituciones educativas públicas y privadas; este deberá permitir definir si es necesario hacer algún desarrollo en TICs.; acción para ser ejecutada en conjunto con el grupo de planeación y estadística

Fin del informe