



Unidad Solidaria

# INFORME PRIMER SEMESTRE SERVICIO AL CIUDADANO



# 2025

**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y PLANEACIÓN**  
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
BOGOTÁ D.C.



# Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

PRESENTACIÓN DEL PRIMER INFORME SEMESTRAL DEL AÑO 2025 .....	3
SERVICIO AL CIUDADANO.....	3
a. Mecanismo para la atención al ciudadano.....	4
□ Canal telefónico:.....	4
□ Canal virtual:.....	4
□ Canal personalizado:.....	4
□ Correo postal:.....	4
b. Conceptos de relacionamiento .....	5
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PRIMER SEMESTRE DE 2025 .....	7
1. GESTIÓN DE PETICIONES.....	7
1.1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el primer semestre de 2025?.....	7
1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos en el primer semestre de 2025?.....	9
1.3. ¿Cómo fue la distribución de peticiones por áreas de la Unidad Solidaria? .....	13
1.4. ¿Qué tan oportunos fuimos con las peticiones que respondimos?.....	16
2. CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR ....	20
2.1. ¿Quiénes nos consultaron durante el semestre? .....	20
2.2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el primer semestre de 2025? .....	26
2.3. ¿Por rangos etarios quiénes nos consultaron en el primer semestre de 2025? .....	28
2.4. ¿Desde dónde nos consultaron en el segundo trimestre de 2025?.....	28
3. PREFERENCIA EN USO DE CANAL DE ATENCIÓN .....	30
3.1. ¿Cuáles son los canales más utilizados por la ciudadanía? .....	31
3.2. ¿Qué temas fueron los más consultados durante este semestre? .....	33
4. SATISFACCIÓN CIUDADANA.....	37





# Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

## PRESENTACIÓN DEL PRIMER INFORME SEMESTRAL DEL AÑO 2025

Somos la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias (en adelante Unidad Solidaria), entidad del Gobierno Nacional, adscrita al Ministerio de Trabajo, que en el marco de sus competencias y de la ley debe “*diseñar, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar los programas y proyectos para la promoción, planeación, protección, fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones solidarias en Colombia*”. Buscamos, mediante la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz, coordinar e implementar acciones que aporten al mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana y a la paz total con la consolidación de territorios solidarios. Asimismo, contribuimos al fomento de la cultura asociativa en las diferentes formas en las que se presenta la economía popular, comunitaria, social y solidaria en el país.

En este informe, realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano, se consolida la información estadística registrada en la atención a la ciudadanía con el fin de mostrar la gestión en el procedimiento de gestión de peticiones del primer semestre de 2025 (enero a junio). Adicionalmente, será presentada una caracterización básica de los usuarios y grupos de valor a partir de los datos obtenidos a través de la utilización de nuestros canales de atención.

Esperamos que los datos aquí consignados proporcionen insumos para la medición, análisis, seguimiento e identificación de oportunidades de mejora y para la toma de decisiones en el servicio de gestión de peticiones que realiza la Unidad Solidaria. De esta manera, podrá seguir evidenciándose el interés por promover un mejor relacionamiento entre Estado y Ciudadanía.

## SERVICIO AL CIUDADANO

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad Solidaria se encarga de brindar a diferentes usuarios y grupos de valor la información, documentos, orientación o asistencia técnica que requieren para generar un alto nivel de satisfacción. En otras palabras, lidera la gestión de peticiones que se realiza en la entidad.

El objetivo de este informe es presentar las estadísticas del proceso de servicio al ciudadano en el primer semestre del año, mostrando la gestión de peticiones adelantada durante el 2025 y el nivel de satisfacción con respecto al servicio, aportando así en la medición, seguimiento y mejora.

Para facilitar la comprensión del informe, a continuación, se describen los mecanismos y los conceptos que sustentan el relacionamiento con la ciudadanía.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

### a. Mecanismo para la atención al ciudadano

La Unidad Solidaria cuenta con los siguientes canales de atención para resolver las inquietudes de la ciudadanía sobre los servicios, productos y trámites que se ofrecen:

- *Canal telefónico:*
  - PBX 601 327 52 52 extensión 301
  - Línea celular: 3228444559
  - Línea Gratuita: 018000122020
- *Canal virtual:*
  - Correo electrónico: [atencionalciudadano@unidadesolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@unidadesolidaria.gov.co)
  - Chat vía WhatsApp: a través de la línea celular: 3228444559
  - Chat Web, portal web <https://www.unidadesolidaria.gov.co/>
  - Formulario web PQRD en <http://sitios.unidadesolidaria.gov.co/PQRS/>
  - A través de nuestras redes sociales en Twitter: @USolidariaCo, en Facebook: USolidariaCo y en Youtube: Colombia Sí Es Solidaria
- *Canal personalizado:*

Lunes a viernes en jornada continua de 8 a.m. a 5 p.m. en las oficinas de la Unidad (Carrera 10 No. 15 -22 Bogotá D.C.). El último ingreso se realiza a las 4:50 p.m. No se requiere cita previa.
- *Correo postal:*

Comunicaciones en nuestra sede nacional, en la Carrera 10 No.15-22 Bogotá D.C. En la Ventanilla de Correspondencia, dependencia que opera de lunes a viernes de 8 a 5 p.m.
- Cita presencial o virtual  
Para atenciones especializadas contamos con el servicio de agendamiento de citas  
  
presencial y/o virtual a través de formulario web.

<https://www.unidadesolidaria.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/agende-su-cita>



# Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

## b. Conceptos de relacionamiento

**Tabla 1**

Conceptos de relacionamiento

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>APLICATIVO WEB PQRDSF</b>	Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes.
<b>GRUPO DE VALOR</b>	Conjunto de ciudadanos a los que se dirige la oferta de bienes servicio de las entidades públicas, para satisfacer un derecho constitucional o resolver sus problemas o necesidades. (DAFP)
<b>PQRDSF</b>	Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.
<b>PETICIÓN</b>	Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante 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. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles  Cuando la petición de información proviene de otra Entidad pública debe responderse en máximo 10 días hábiles, cuando proviene de miembros del Congreso o el Defensor del Pueblo en máximo 5 días hábiles.
<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. Tiempo de respuesta: 10 días hábiles
<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. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles
<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. Tiempo respuesta: 30 días hábiles



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

<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. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles
<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. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles
<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. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles
<b>DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCIÓN</b>	“Permite al ciudadano informar sobre eventos, riesgos, delitos o situaciones que afectan derechos fundamentales, con el fin de que la entidad competente actúe de manera preventiva o correctiva” (Transparencia por Colombia, 2016). Tiempo de respuesta: 15 días hábiles
<b>SUGERENCIA</b>	Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles
<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. Tiempos acordes con la resolución vigente
<b>RECURSOS</b>	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.

Fuente: Definiciones tomadas del Manual Protocolo y Reglamento de Servicio al ciudadano versión 13-Unidad Solidaria.

Tiempos de norma vigente publicados en Carta de trato digno a la ciudadanía 2024.



# Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

## INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PRIMER SEMESTRE DE 2025

### 1. GESTIÓN DE PETICIONES

#### 1.1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el primer semestre de 2025?

Durante el primer semestre de 2025 se gestionaron 1240 peticiones en total. Como se observa en la tabla 2 y la gráfica 1, se dio respuesta al 87,3% de estas, mientras el 12,7% quedaron en trámite.

**Tabla 2**

Estado de peticiones 2025 por trimestre

Estado de las peticiones	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Resueltas	561	94%	521	81%	1082	87,26
En trámite	37	6%	121	19%	158	12,74
Total	598	100	642	100	1240	100



# Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

## Grafica 1

Estado de las peticiones



La siguiente tabla detalla el comportamiento de las peticiones durante cada mes del semestre.

## Tabla 3

Estado de peticiones del semestre (diferenciando cada mes)

Estado de las peticiones	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Resueltas	198	100	216	100	179	100	226	98	239	100	115	68
En trámite	0	0	0	0	0	0	4	2	0	0	54	32
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>100</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>179</b>	<b>100</b>	<b>230</b>	<b>100</b>	<b>239</b>	<b>100</b>	<b>169</b>	<b>100</b>

Teniendo en cuenta este reporte puede concluirse que, de las 1240 peticiones registradas en el trimestre, mayo fue el mes con más peticiones (239), mientras que junio fue el mes con menos demanda (115 peticiones). Para el corte de este informe (30 de junio), estaban en trámite 4 peticiones en abril y 54 en junio.

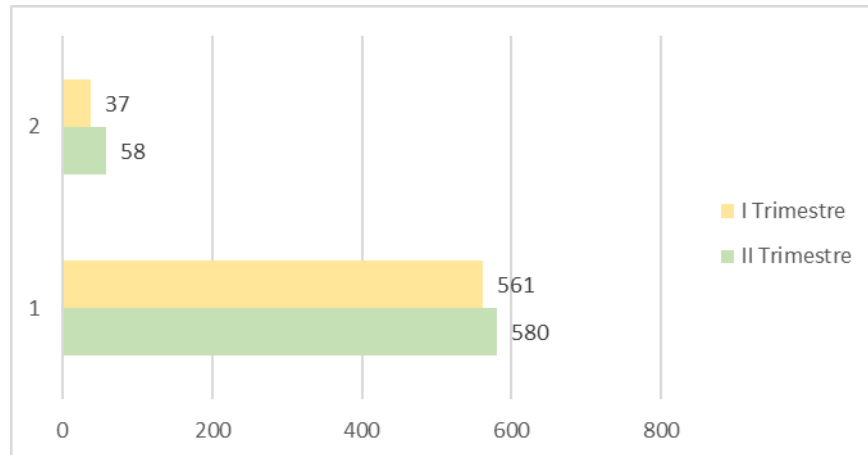


## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

### Grafica 2

Estado de las peticiones



Adicionalmente, el Grupo de Atención al Ciudadano da respuesta, gestiona y traslada las comunicaciones que son remitidas a la entidad por el canal de correo electrónico. Estas comunicaciones son etiquetadas en la categoría de “ventanilla”, que se refiere a aquellos comunicados que no son peticiones ni solicitudes a la entidad. En el primer semestre de 2025 se recibieron 107 comunicaciones clasificadas como “ventanilla”. La ventanilla es variable mes a mes, como demuestra la tabla 4, en la que se observa que el mes con mayor cantidad de ventanillas en el semestre fue mayo, mientras en marzo el número de ventanillas fue menor. No obstante, el número de ventanillas por trimestre se mantiene, en cada caso, sobre las 50 comunicaciones.

**Tabla 4**

Ventanilla por meses, por trimestre y acumulado del primer semestre de 2025

Ventanilla	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	I Trimestre	II Trimestre	Acumulado
	23	17	11	21	23	12	51	56	107

### 1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos en el primer semestre de 2025?

Durante el primer semestre de 2025 las peticiones más recibidas fueron las clasificadas como “petición de información”, de las cuales se atendieron 980, que



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

representaron el 79% de las 1240 registradas en el semestre. Durante el segundo trimestre del año se vio un aumento significativo en la consulta de este tipo de peticiones, pasando de un 68% del total de peticiones en el primer trimestre a un 95,8% del total de peticiones durante el segundo trimestre. Esto es una muestra significativa del aumento del interés que tienen la ciudadanía por conocer y utilizar los servicios y productos ofrecidos por la Unidad Solidaria.

En segundo lugar, se ubican los “peticiones de interés general”, con 84 requerimientos, si bien las peticiones de este tipo disminuyeron significativamente durante el segundo trimestre (pasando del 12% del total del primer trimestre al 2% del total del segundo trimestre). Estas son peticiones que no necesariamente se relacionan con los servicios de la entidad, sino que se enfocan en programas y servicios de otras entidades públicas, como Crédito Creo, Mi casa ya, Empleo ya, entre otros. Al responder este tipo de petición se brinda a la ciudadanía información general sobre su petición y se traslada a las entidades competentes.

Las peticiones relacionadas con el trámite de acreditación se ubican en tercer lugar. Estas peticiones son aquellas en las que se brinda orientación sobre los requisitos para impartir programas de educación solidaria. Sobre este trámite se atendieron 73 peticiones en el semestre (5,8% del total de peticiones semestrales), la mayoría de ellas en el primer trimestre del año, como se observa en la tabla 5.

**Tabla 5**

Tipo de Peticiones 2025 por trimestre

TIPO DE PQRSDF	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Denuncia	4	0,67	2	0,33	6	0,48
Denuncia por actos de corrupción	0	0,00	0	0,00	0	0
Derecho de petición	13	2,17	25	4,18	38	3,06
Felicitación	2	0,33	2	0,33	4	0,32
Petición de Consulta	0	0,00	0	0,00	0	0
Petición de documentos	39	6,52	6	1,00	45	3,63
Petición de información	407	68,06	573	95,82	980	79,03
Petición de interés general	72	12	12	2	84	6,77
Queja	3	0,50	1	0,17	4	0,32
Reclamo	1	0,17	1	0,17	2	0,16



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

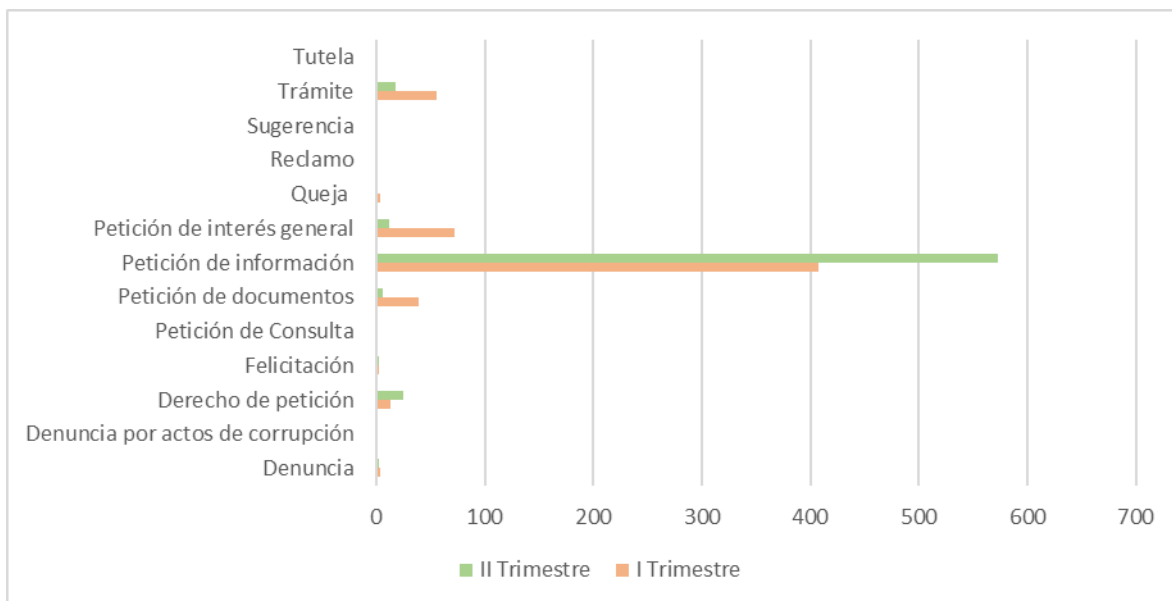
VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Sugerencia	1	0,17	1	0,17	2	0,16
Trámite	55	9,20	18	3,01	73	5,89
Tutela	1	0,17	1	0,17	2	0,16
<b>Total</b>	<b>598</b>	<b>100</b>	<b>642</b>	<b>107,35786</b>	<b>1240</b>	<b>100</b>

Finalmente, las peticiones que registran una menor frecuencia son aquellas relacionadas con quejas, reclamos y sugerencias, que representan, cada una, un valor inferior al 1% del total de peticiones. Estas peticiones tienen que ver con el control que pueden realizar los ciudadanos sobre la gestión pública, como un nivel de participación DAPF (2001).

### Grafica 3

Comportamiento del tipo de peticiones por trimestre.



En la tabla 6, se detalla el comportamiento de las peticiones por tipo de petición durante cada mes del segundo trimestre de 2025. Así, se observa que las “peticiones de información” se mantuvieron como las de mayor frecuencia durante todos los meses, superando siempre la centena de peticiones por mes. Las “peticiones de interés general” y las solicitudes relacionadas con el trámite de acreditación fueron mayormente realizadas en el mes de febrero (47 y 24 peticiones, respectivamente).

Otras solicitudes como la “petición de documentos” y los “derechos de petición” también son atendidas con frecuencia en nuestra entidad. Los meses en los que



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

más se consultaron este tipo de peticiones fueron, en el caso de “petición de documentos”, enero (22 peticiones en el mes), y en el caso de “derechos de petición”, mayo (13 peticiones). Por último, debe destacarse que nuestra entidad recibió 4 felicitaciones en el primer semestre del año, en los meses de enero (1), marzo (1) y abril (2).

**Tabla 6**

Tipo de Peticiones I semestre de 2025 discriminada por mes

TIPO DE PQRSDF	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Denuncia	0	0	1	0,46	3	1,68	1	0,43	1	0,42	0	0
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Derecho de petición	1	0,51	7	3,24	5	2,79	6	2,56	13	5,44	6	3,55
Felicitación	1	0,51	0	0	1	0,56	2	0,85	0	0	0	0
Petición de Consulta	0	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Petición de documentos	22	11,11	10	4,63	7	3,91	2	0,85	2	0,84	2	1,18
Petición de información	134	67,68	127	58,80	140	78,21	213	91,03	209	87,45	151	89,35
Petición de interés general	23	11,62	47	21,76	2	1,12	1	0,43	6	2,51	5	2,96
Queja	2	1,01	0	0	1	0,56	0	0	0	0	1	0,59
Reclamo	0	0	0	0	1	0,56	0	0	1	0,42	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	1	0,56	0	0	0	0	1	0,59
Trámite	14	7,07	24	11,11	18	10,06	8	3,42	7	2,93	3	1,78
Tutela	1	0,51	0	0	0	0	1	0,43	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>179</b>	<b>100</b>	<b>234</b>	<b>100</b>	<b>239</b>	<b>100</b>	<b>169</b>	<b>100</b>



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

### 1.3. ¿Cómo fue la distribución de peticiones por áreas de la Unidad Solidaria?

El Grupo de Atención al Ciudadano atiende y resuelve aquellas peticiones que no involucran en su respuesta la toma de decisiones. Todas las demás peticiones son trasladadas a las diferentes dependencias de la Unidad Solidaria para su respuesta.

La tabla 7 muestra la distribución de peticiones gestionadas (respondidas y por responder) por cada una de las áreas durante el segundo trimestre del año. Allí puede observarse que la mayor parte de las solicitudes hechas por la ciudadanía fueron resueltas directamente por el Grupo de Atención al Ciudadano, pues representan el 58,8% del total, con más de 360 peticiones en cada trimestre.

La segunda con alto flujo de peticiones fue la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias con un 22,3 % del total (276 peticiones durante el semestre). Esta área tuvo un aumento en la demanda durante el segundo trimestre del año, pasando de 99 a 177 peticiones durante el trimestre. Finalmente, la tercera área con mayor flujo de peticiones fue la Dirección de Investigación y Planeación con un 5,8% del total (72 peticiones durante el semestre).

**Tabla 7**

Peticiones por área en el I semestre de 2025: discriminación por trimestres y acumulado semestral.

Área	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Grupo de atención al ciudadano	363	60,70	366	57,01	729	58,79
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	99	16,56	177	27,57	276	22,26
Dirección de Investigación y Planeación	42	7,02	30	4,67	72	5,81
Oficina Asesora Jurídica	31	5,18	22	3,43	53	4,27
Dirección Nacional	30	5,02	27	4,21	57	4,60
Subdirección Nacional	27	4,52	18	2,80	45	3,63
Grupo de Comunicaciones y Prensa	6	1,00	0	0,00	6	0,48



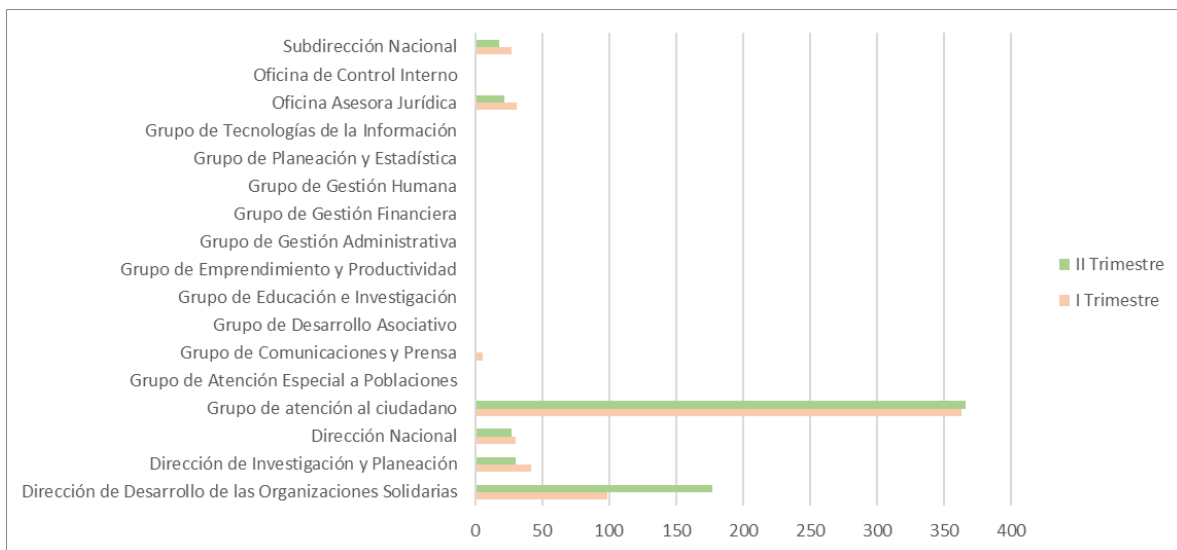
## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Grupo de Atención Especial a Poblaciones	0	0,00	0	0,00	0	0
Grupo de Desarrollo Asociativo	0	0,00	0	0,00	0	0
Grupo de Educación e Investigación	0	0,00	0	0,00	0	0
Grupo de Emprendimiento y Productividad	0	0,00	0	0,00	0	0
Grupo de Gestión Administrativa	0	0,00	0	0,00	0	0
Grupo de Gestión Financiera	0	0,00	1	0,16	1	0,08
Grupo de Gestión Humana	0	0,00	1	0,16	1	0,08
Grupo de Planeación y Estadística	0	0,00	0	0,00	0	0
Grupo de Tecnologías de la Información	0	0,00	0	0,00	0	0
Oficina de Control Interno	0	0,00	0	0,00	0	0
<b>Total</b>	<b>598</b>	<b>100</b>	<b>642</b>	<b>100</b>	<b>1240</b>	<b>100</b>

### Grafica 4

Cantidad de peticiones por área durante el primer semestre de 2025.



La Gráfica 4 refleja la distribución antes comentada, demostrando que el área con mayor flujo de respuesta de PQRDSF es el Grupo de Atención al Ciudadano, con un acumulado de 729 peticiones resueltas.

Por otro lado, la tabla 8 permite observar el comportamiento de las peticiones en cada mes del primer semestre del año. Los datos permiten corroborar que el Grupo de Atención al Ciudadano es el área que mayor número de peticiones



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

atiende cada mes, superando la centena mensual, excepto en el mes de junio, en el que se observa una disminución en la atención (79 peticiones en el mes). En el caso de la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias mayo fue el mes con mayor número de peticiones (66), mientras que enero fue el mes con menos peticiones (24). En contraste, enero fue el mes en el que la Dirección de Investigación y Planeación tuvo más peticiones (19).

**Tabla 8**

Peticiones por área en el I semestre de 2025 discriminadas por mes.

Área	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	24	41	34	50	66	61
Dirección de Investigación y Planeación	19	8	14	8	11	11
Dirección Nacional	9	12	8	15	7	5
Grupo de atención al ciudadano	114	137	109	140	147	79
Grupo de Atención Especial a Poblaciones	0	0	0	0	0	0
Grupo de Comunicaciones y Prensa	5	1	0	0	0	0
Grupo de Desarrollo Asociativo	0	0	0	0	0	0
Grupo de Educación e Investigación	0	0	0	0	0	0
Grupo de Emprendimiento y Productividad	0	0	0	0	0	0
Grupo de Gestión Administrativa	0	0	0	0	0	0
Grupo de Gestión Financiera	0	0	0	1	0	0
Grupo de Gestión Humana	0	0	0	1	0	0
Grupo de Planeación y Estadística	0	0	0	0	0	0
Grupo de Tecnologías de la Información	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	17	9	5	14	3	5
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Subdirección Nacional	10	8	9	5	5	8
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>216</b>	<b>179</b>	<b>234</b>	<b>239</b>	<b>169</b>



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

### 1.4. ¿Qué tan oportunos fuimos con las peticiones que respondimos?

Las peticiones tienen tiempos establecidos para ser respondidas: en general, deben resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad. Sin embargo, como ya se ha anotado en los conceptos de relacionamiento, algunas de ellas exigen un menor tiempo de respuesta. En la tabla 9 se observa, para cada trimestres y área, la cantidad de peticiones y la sumatoria de los días en los que se dio respuesta a todas las peticiones. Por otro lado, la gráfica 5 da una descripción gráfica de los tiempos de respuesta que tuvo cada área por trimestre. Cabe aclarar que para medir los tiempos de respuesta se describen únicamente las peticiones cerradas (o respondidas) a corte de cada mes.

**Tabla 9**

Cantidad de PQRSDF y sumatoria de tiempo de respuesta en días por áreas

Área	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado		
	Cantidad de peticiones	Sumatoria Tiempo de RTA (en días)	Cantidad de peticiones	Sumatoria Tiempo de RTA (en días)	Cantidad de peticiones	Sumatoria Tiempo de RTA (en días)	(%)
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	76	820	177	620	253	1440	21,05
Dirección de Investigación y Planeación	36	197	30	96	66	293	5,49
Dirección Nacional	26	114	27	68	53	182	4,41
Grupo de atención al ciudadano	363	28	366	27	729	55	60,65
Grupo de Comunicaciones y Prensa	6	0	0	0	6	0	0,50
Oficina Asesora Jurídica	28	90	22	47	50	137	4,16
Subdirección Nacional	25	151	20	85	45	236	3,74
<b>Total</b>	<b>560</b>	<b>1400</b>	<b>642</b>	<b>943</b>	<b>1202</b>	<b>3286</b>	<b>100</b>

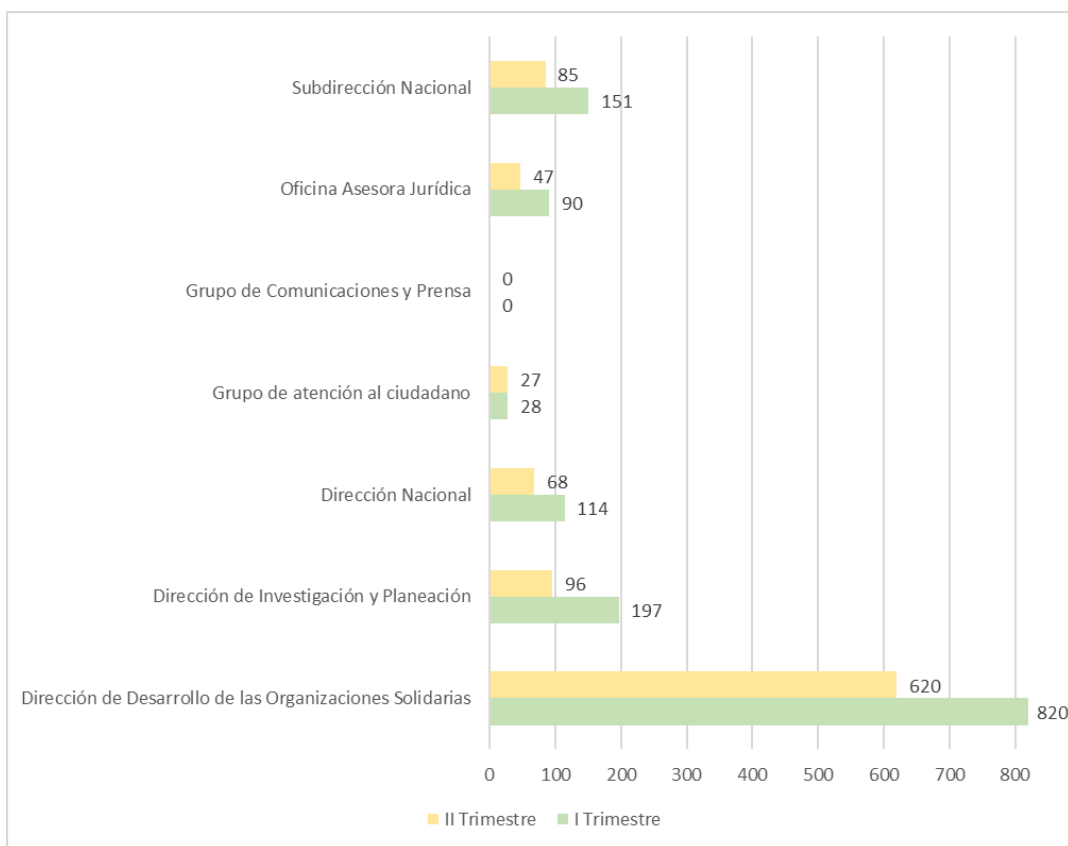


# Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

## Gráfica 5

Sumatoria de días de respuesta por área



El promedio de días de respuesta que cada una de las áreas toma para responder se calcula siguiendo la fórmula  $\text{tiempo}/\text{cantidad}$ , donde “tiempo” hace referencia a la sumatoria de los días de respuesta de todas las peticiones de cada área (durante el mes o trimestre) y “cantidad” hace referencia al número total de PQRDSF recibidas por el área. Así, tomando la cantidad acumulada y la sumatoria de días de cada área, podemos saber qué tan rápido se respondieron las peticiones que le son asignadas a cada dependencia.

La tabla 10 muestra el resultado de la operación anteriormente descrita, permitiendo conocer el promedio de días que cada área tardó en dar respuesta



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

a las peticiones durante cada mes del semestre, durante cada trimestre y en promedio semestral. Como puede observarse, ninguna de ellas sobrepasa el tiempo máximo de respuesta de 15 días hábiles.

**Tabla 10**

Promedio de días de respuesta por áreas.

Área	Ene	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	I Trimestre	II Trimestre	Días promedio de respuesta
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	3,00	5,25	9,40	4,06	4,18	2,31	10,79	3,50	5,69
Dirección de Investigación y Planeación	4,77	3,71	4,38	6,25	2,45	1,73	5,47	3,20	4,44
Dirección Nacional	4,29	1,11	2,60	2,27	4,14	1,00	4,38	2,52	3,43
Grupo de atención al ciudadano	0,03	0,26	0,04	0,14	0,04	0,03	0,08	0,07	0,08
Grupo de Comunicaciones y Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	3,1	2,29	2	1,50	5,33	2,00	3,21	2,14	2,74
Subdirección Nacional	2,6	2,33	5,5	3,43	7,60	2,88	6,04	4,25	5,24

La gráfica 6 permite conocer el desempeño mensual de las áreas en la gestión de sus respuestas. Así, observamos que el área con mayor desempeño, según los días que tarda en promedio en dar respuesta a las peticiones, es el Grupo de Atención al Ciudadano, pues tarda menos de 1 día en responder a las PQRDSF. Por otro lado, las áreas que suelen tardar más tiempo en responder son la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias (acumulado de 5,69 días promedio) y la Subdirección Nacional (acumulado de 5,24 días promedio).

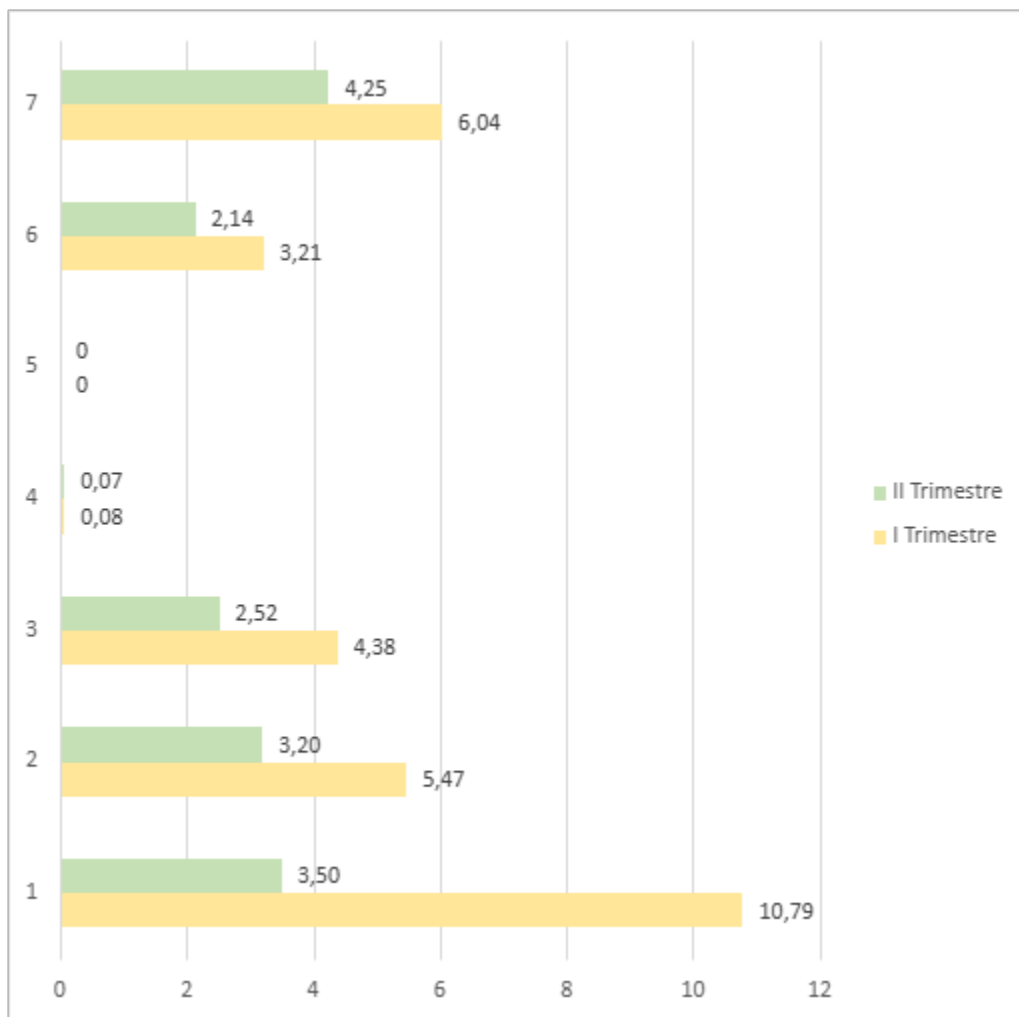


# Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

## Grafica 6

Promedio de días de respuesta por área



Las peticiones que se suelen enviar a otras áreas corresponden a casos donde se requiere información puntual y específica para consolidar la información que da



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

respuesta a la petición. Esto puede explicar el por qué existen diferencias entre las áreas, con variaciones que van de menos de 1 día a 8 días de respuesta, sin superar ninguna los 15 días hábiles, que es el límite de tiempo que se puede tomar cualquier área de la entidad para responder una petición.

## 2. CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR

### 2.1. ¿Quiénes nos consultaron durante el semestre?

Durante el primer semestre del año las peticiones de usuarios y grupos de interés que se identificaron como “persona natural” fueron equivalentes al 59,03% del total, con 732 peticiones. Por otro lado, las “personas jurídicas” registraron 489 peticiones, lo que equivale al 39,44% del total.

**Tabla 11**

Peticiones I semestre de 2025 según tipo de persona.

Tipo de persona	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Anónimo	1	0,17	0	0,00	1	0,08
Jurídica	251	41,97	238	37,07	489	39,44
Natural	334	55,85	398	61,99	732	59,03
No refiere	12	2,01	6	0,93	18	1,45
<b>Total</b>	<b>598</b>	<b>100</b>	<b>642</b>	<b>100</b>	<b>1240</b>	<b>100</b>

La categoría “no refiere”, con 18 peticiones (1,45% del total), hace referencia a redes, colectivos y otras formas de presentación que no entran dentro de las figuras naturales o jurídicas estatales. La categoría “anónimo” solo tuvo 1 registro en este periodo, correspondiente al primer trimestre del año; esta categoría suele ser utilizada para identificar a los usuarios y grupos que prefieren mantener su identidad oculta al realizar denuncias, denuncias por actos de corrupción o quejas.

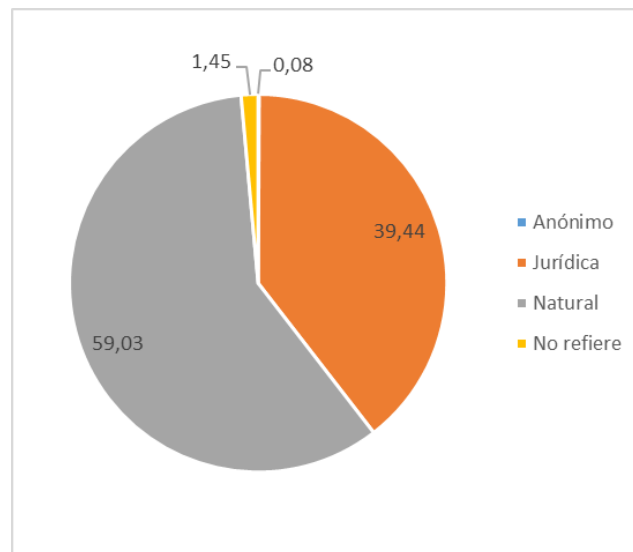


# Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

## Grafica 7

Peticiones por tipo de persona



La tabla 12 permite conocer la distribución de los tipos de persona por mes. Así, es posible corroborar que entre enero y mayo los usuarios identificados como “persona natural” superan la centena, mientras se presenta una leve disminución en junio (87 peticionarios). En contraste, las peticiones de usuarios identificados como “personas jurídicas” se mantuvieron por debajo de las 100 peticiones cada mes.

## Tabla 12

Peticiones según tipo de persona II trimestre discriminada por mes

Tipo de persona	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Anónimo	0	0,00	0	0,00	1	0,56	0	0,00	0	0,00	0	0,00



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Jurídica	97	48,99	94	43,52	57	31,84	85	36,32	72	30,13	81	47,93
Natural	101	51,01	117	54,17	114	63,69	146	62,39	165	69,04	87	51,48
No refiere	0	0,00	5	2,31	7	3,91	3	1,28	2	0,84	1	0,59
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>179</b>	<b>100</b>	<b>234</b>	<b>100</b>	<b>239</b>	<b>100</b>	<b>169</b>	<b>100</b>

Por otro lado, la mayor parte de los usuarios y grupos que consultan con la entidad manifiestan hacer parte de algún tipo de organización: apenas el 32,3% de peticionarios se presentaron como personas naturales, sin mencionar si hacían parte de una organización (sea esta del sector solidario o no), durante el semestre. El 61,9% de las peticiones son hechas por ciudadanos pertenecientes a organizaciones, destacando que el 31,02% de ellos pertenecen a una organización del sector solidario, mayoritariamente asociaciones (9,1%), cooperativas (8,5%) y fundaciones (5,8%). Destacan también las peticiones realizadas por otras entidades públicas (18,8%), las hechas por entidades con ánimo de lucro (4%) y las hechas por Instituciones de Educación Superior (3%).

**Tabla 13**

Tipo de usuarios durante el I semestre de 2025 (discriminación por trimestre).

Tipo Usuario	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantid ad	(%)	Cantid ad	(%)	Cantid ad	(%)
Asociación	48	8,03	65	10,12	113	9,11
Asociación de productores campesinos	7	1,17	1	0,16	8	0,65
Asociación Mutual	5	0,84	10	1,56	15	1,21
Cooperativa	55	9,20	51	7,94	106	8,55
Corporación	16	2,68	14	2,18	30	2,42
Entidades con ánimo de lucro	27	4,52	23	3,58	50	4,03
Extranjera	2	0,33	3	0,47	5	0,40
Fondo de empleados	7	1,17	4	0,62	11	0,89
Fundación	45	7,53	27	4,21	72	5,81
Institución auxiliar de la economía solidaria	1	0,17	3,16	0,49	4	0,34



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

No aplica	235	39,3 0	165	25,7 0	400	32,26
No refiere	25	4,18	40	6,23	65	5,24
Organismo comunal	2	0,3 3	4	0,62	6	0,48
Organización de 2 grado	5	0,8 4	5	0,78	10	0,81
Organización de 3 grado	1	0,17	1,16	0,18	2	0,17
Otra	29	4,8 5	27	4,21	56	4,52
Precooperativa	2	0,3 3	0	0,0 0	2	0,16
Precooperativa de trabajo asociado	0	0,0 0	0	0,0 0	0	0
Pública	71	11,8 7	162	25,2 3	233	18,79
Unidad Solidaria	0	0,0 0	2	0,31	2	0
Universidad - Instituciones de Educación	13	2,17	25	3,89	38	3,06
Voluntariado	2	0,3 3	3,33	0,52	5	0,43
Total	598	100	642	107, 357 86	1240	100

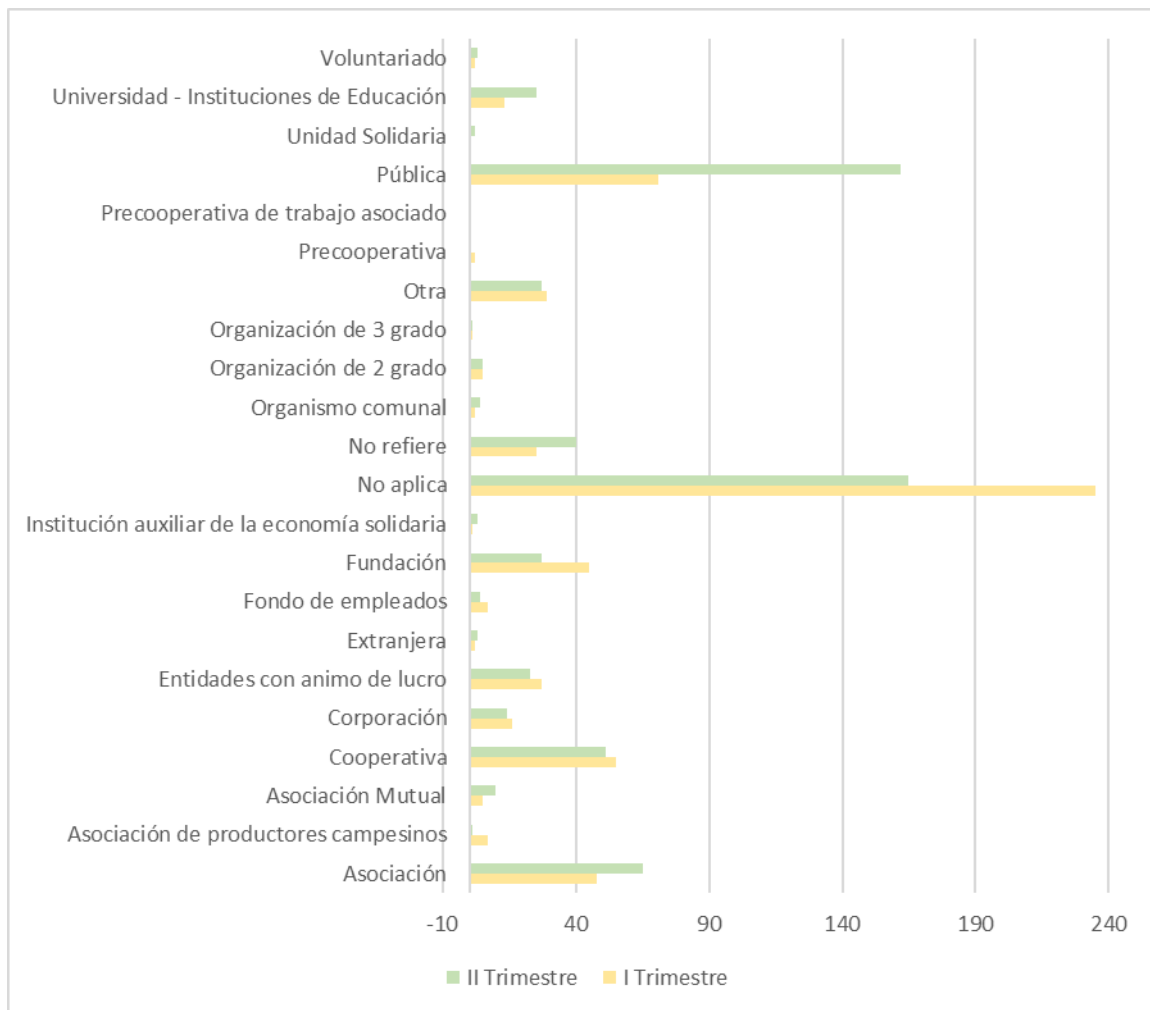


# Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

## Grafica 8

### Tipo de organizaciones



Finalmente, la tabla 14 muestra la distribución del tipo de usuarios que consultó a la entidad durante cada mes del primer semestre de 2025.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

**Tabla 14**

Tipo de usuarios durante el II trimestre de 2025 discriminadas por mes.

Tipo Usuario	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Asociación	15	16	15	30	20	15
Asociación de productores campesinos	2	4	1	1	0	0
Asociación Mutual	2	0	3	4	5	1
Cooperativa	19	18	17	16	19	16
Corporación	9	3	4	7	3	4
Entidades con ánimo de lucro	12	7	8	10	9	4
Extranjera	1	1	0	0	3	0
Fondo de empleados	1	4	2	3	0	1
Fundación	16	17	12	13	7	7
Institución auxiliar de la economía solidaria	0	1	0	1	2	2
No aplica	78	98	58	57	67	41
No refiere	3	7	15	12	19	9
Organismo comunal	0	0	2	2	0	2
Organización de 2 grado	5	0	0	1	0	4
Organización de 3 grado	1	0	0	0	3	0
Otra	9	10	10	10	10	7
Precooperativa	1	0	1	0	0	0
Precooperativa de trabajo asociado	0	0	0	0	0	0
Pública	20	26	24	53	61	48
Unidad Solidaria	0	0	0	3	1	2
Universidad - Instituciones de Educación	3	4	6	11	9	5
Voluntariado	1	0	1	0	1	1
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>216</b>	<b>179</b>	<b>234</b>	<b>239</b>	<b>169</b>



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

### 2.2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el primer semestre de 2025?

Respecto al sexo de los peticionarios, la tabla 15 permite observar que durante el primer semestre de 2025 fuimos consultados predominantemente por hombres, con un 51,1% del total de peticiones. La diferencia respecto a las peticiones realizadas por mujeres es de 8 puntos porcentuales, con un 42,7% y 530 peticiones realizadas durante el semestre. Esta tendencia se mantuvo durante los dos trimestres del año, si bien en el segundo la diferencia en puntos porcentuales respecto al sexo fue menor (6 puntos).

Adicionalmente, se realiza la discriminación de las categorías “no aplica” (4,35%), utilizada principalmente para peticiones realizadas directamente por organizaciones, y “otro” (1,77%), utilizada para personas que manifiestan identidades de género diversas.

**Tabla 15**

Peticiones del I semestre de 2025 según sexo.

Petición por Sexo	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Hombre	319	53,34	315	49,07	634	51,13
Mujer	248	41,47	282	43,93	530	42,74
No aplica	19	3,18	35	5,45	54	4,35
Otro	12	2,01	10	1,56	22	1,77
<b>Total</b>	<b>598</b>	<b>100</b>	<b>642</b>	<b>100</b>	<b>1240</b>	<b>100</b>

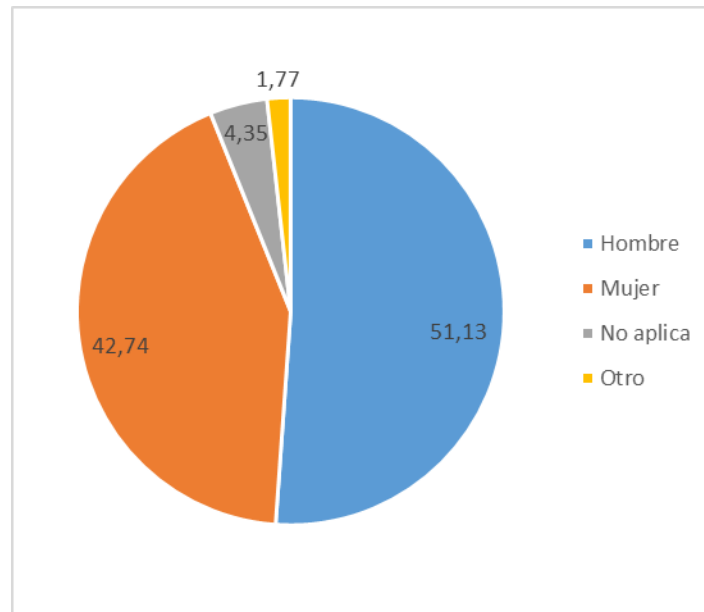


# Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

## Grafica 9

Porcentaje de peticiones por sexo



La tabla 16 permite conocer la distribución por sexo en cada mes del segundo trimestre de 2025, corroborando la tendencia semestral.

**Tabla 16**

Peticiones según sexo en el semestre I de 2025 (discriminadas por mes).

Petición por Sexo	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hombre	113	57,07	107	49,54	95	53,07	126	53,85	109	45,61	80	47,34
Mujer	77	38,89	105	48,61	66	36,87	85	36,32	118	49,37	79	46,75
No aplica	3	1,52	2	0,93	13	7,26	23	9,83	12	5,02	0	0,00
Otro	5	2,53	2	0,93	5	2,79	0	0,00	0	0,00	10	5,92
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>179</b>	<b>100</b>	<b>234</b>	<b>100</b>	<b>239</b>	<b>100</b>	<b>169</b>	<b>100</b>





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

### 2.3. ¿Por rangos etarios quiénes nos consultaron en el primer semestre de 2025?

Buscando mejorar continuamente la caracterización de nuestros usuarios, a partir del mes de abril de 2025 el Grupo de Atención al Ciudadano empezó a consultar la edad de los ciudadanos que consultan a la entidad discriminando los siguientes rangos etarios: primera infancia (0-5 años), infancia (6-11 años), adolescencia (12-17 años), juventud (18-28 años), adultez (28-59 años) y adultos mayores (60 o más años).

El hecho de que esta caracterización se hiciera a partir del mes de abril (es decir, durante el segundo trimestre del año) impide la comparación del comportamiento de la distribución etaria de la población entre los dos trimestres. Si se desea conocer la información de la distribución de los rangos de edad de nuestros usuarios puede consultarse el segundo informe trimestral 2025 del Grupo de Atención al Ciudadano.

### 2.4. ¿Desde dónde nos consultaron en el primer semestre de 2025?

Históricamente, las peticiones gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano son realizadas mayoritariamente por personas, organizaciones solidarias y otras figuras jurídicas ubicadas en Bogotá. Por esta razón, para facilitar la comparación de estas cifras, se abordará esta pregunta diferenciando dos grupos: uno correspondiente a las peticiones realizadas desde Bogotá y otro que abarque el resto de los departamentos del país.

**Tabla 17**

Peticiones I semestre de 2025 por ubicación (en 2 grupos): discriminación trimestral y acumulado semestral.

Peticiones por departamento	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Bogotá	222	37,12	227	35,36	449	36,21
Colombia sin Bogotá	312	52,17	336	52,34	648	52,26
No Informa	64	10,70	79	12,31	143	11,53
<b>Total, general</b>	<b>598</b>	<b>100</b>	<b>642</b>	<b>100</b>	<b>1240</b>	<b>100</b>
<b>Total, Sin "No informa"</b>	<b>534</b>	<b>89,2976589</b>	<b>563</b>	<b>87,694704</b>	<b>1097</b>	<b>88,4677419</b>



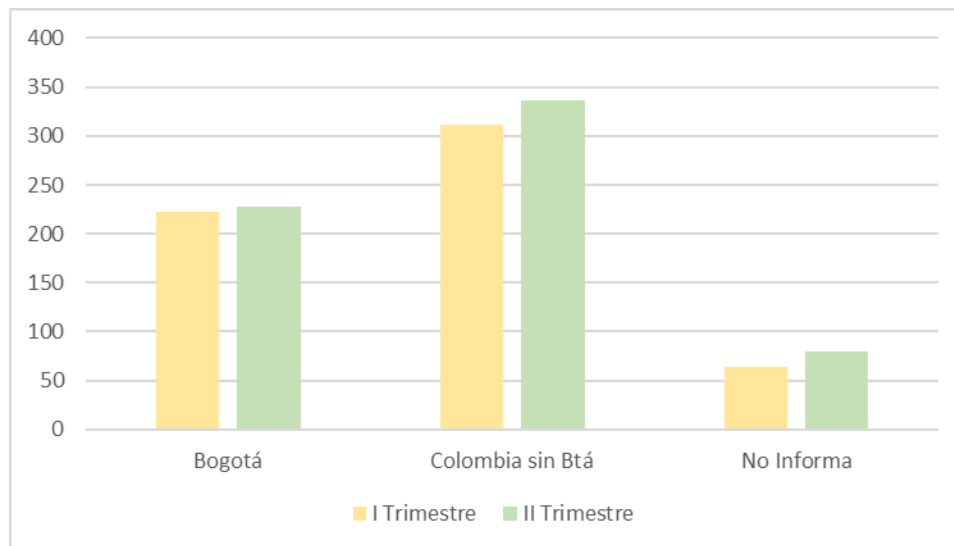
## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Realizando esta discriminación se evidencia que un 36,2% de las peticiones recibidas en el semestre fueron realizadas por peticionarios de la ciudad de Bogotá, mientras 52,2% fueron realizadas por peticionarios de otras ciudades y municipios del país. Esto corrobora la tendencia de los trimestres del año, en los que los números según porcentaje fueron similares al acumulado semestral. Adicionalmente, se considera la categoría “no informa” para aquellos usuarios que no suministran datos sobre su ubicación. En esta categoría se ubican el 11,53% de los usuarios.

### Grafica 10

Peticiones por ubicación durante el semestre I de 2025 (discriminación por trimestres)



La tabla 18 presenta información sobre la ubicación de los peticionarios discriminada por mes. En estas se evidencia que Bogotá mantiene porcentajes superiores al 30% durante todos los meses del semestre, siendo enero el mes en que más solicitudes fueron hechas por ciudadanos de la ciudad Bogotá (90 peticiones o 45,3% del total mensual).



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

**Tabla 18**

Peticiones según inclusión de Bogotá Trimestre I discriminada por mes

Peticiones por departamento	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Bogotá	90	45,27	67	31,02	63	35,36	81	45,27	82	31,02	64	35,36
Colombia sin Bogotá	95	47,76	123	56,94	92	51,38	132	47,76	113	56,94	91	51,38
No Informa	13	6,97	26	12,04	24	13,26	21	6,97	44	12,04	14	13,26
<b>Total, general</b>	<b>198</b>	<b>100,00</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>179</b>	<b>100,00</b>	<b>234</b>	<b>100</b>	<b>239</b>	<b>100</b>	<b>169</b>	<b>100</b>
<b>Total, Sin "No informa"</b>	<b>185</b>	<b>93,03</b>	<b>190</b>	<b>87,96</b>	<b>155</b>	<b>86,74</b>	<b>213</b>	<b>93,03</b>	<b>195</b>	<b>87,96</b>	<b>155</b>	<b>86,74</b>

Sin tomar a Bogotá, para cada uno de los meses los departamentos que más peticiones realizaron fueron:

- **Enero:** Valle del Cauca (20 peticiones), Cauca (8 peticiones), Bolívar (7 peticiones), Risaralda (6 peticiones) y la Guajira (6 peticiones).
- **Febrero:** Valle del Cauca (22 peticiones), Antioquia (10 peticiones), Nariño (9 peticiones), Cundinamarca (9 peticiones) y Santander (8 peticiones).
- **Marzo:** Valle del Cauca (13 peticiones), Bolívar (8 peticiones), Nariño (7 peticiones) y Santander (7 peticiones).
- **Abril:** Valle del Cauca (17 peticiones), Santander (10 peticiones), Cauca (9 peticiones) y Antioquia (8 peticiones).
- **Mayo:** Cauca (11 peticiones), Antioquia (11 peticiones), Tolima (8 peticiones) y Valle del Cauca (8 peticiones).
- **Junio:** Valle del Cauca (10 peticiones), Córdoba (7 peticiones), La Guajira (7 peticiones), Atlántico (6 peticiones) y Cauca (6 peticiones).

### 3. PREFERENCIA EN USO DE CANAL DE ATENCIÓN





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

### 3.1. ¿Cuáles son los canales más utilizados por la ciudadanía?

Como se comentó en el apartado “Mecanismo para la atención al ciudadano”, la ciudadanía puede contactarse con la entidad y realizar sus peticiones a través de diferentes medios. La tabla 19 presenta una discriminación por canal de contacto para el primer semestre del 2025.

**Tabla 19**

Canales de atención utilizados por los usuarios durante el semestre I de 2025

Canales de Atención	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Correo Electrónico	270	45,15	339	56,69	609	49,71
WhatsApp	139	23	163	27	302	24,65
Correo Postal	2	0,33	0	0,00	2	0,16
Teléfono Celular	108	18,06	72	12,04	180	14,69
Presencial	47	7,86	24	4,01	71	5,80
Teléfono fijo	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Redes sociales	10	1,67	0	0,00	10	0,82
Chat Consola	22	3,68	29	4,85	51	4,16
Formulario PQRDS	0	0,00	0	0,00	0	0
<b>Total</b>	<b>598</b>	<b>100</b>	<b>627</b>	<b>104,849498</b>	<b>1225</b>	<b>100</b>

Se observa que los canales de mayor preferencia durante este semestre fueron el correo electrónico, con 609 peticiones (es decir un 49,71 % de las mismas), seguido del chat vía WhatsApp (302 peticiones o 24,65%) y el teléfono celular (180 peticiones o 14,69%).

**Grafica 11**

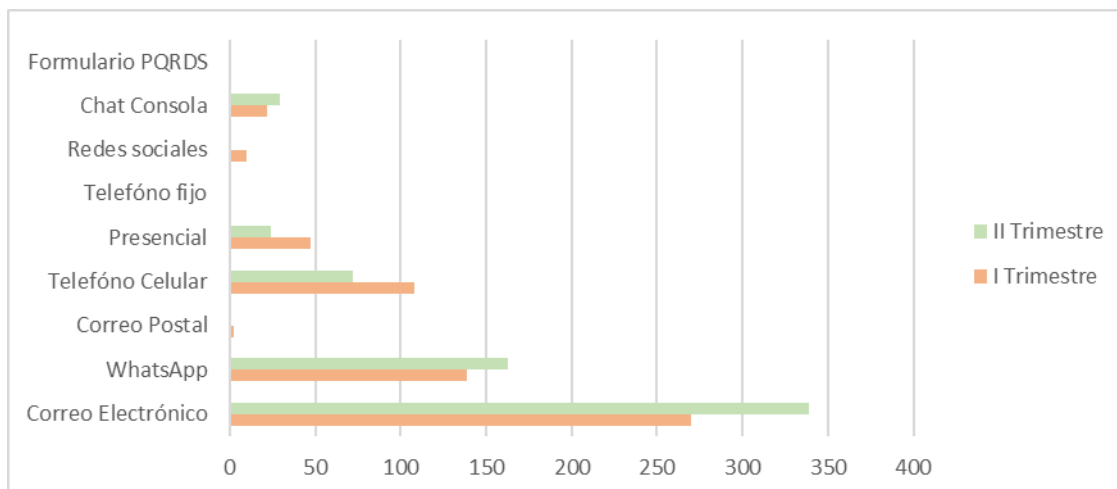




## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Cantidad de peticiones atendidas por cada canal durante el semestre I de 2025  
(discriminación por trimestres).



En la tabla 20 se observa el comportamiento de los canales mes a mes. Así, puede observarse que en los tres meses del trimestre los canales más utilizados fueron el correo electrónico y el chat vía WhatsApp. Los meses en los que más se usaron estos canales fueron enero y mayo, respectivamente.

**Tabla 20**

Canales de consulta, discriminación por mes.

Canales de Atención	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Correo Electrónico	89	45,27	101	46,76	78	43,09	106	45,27	133	46,76	100	43,09
WhatsApp	39	19,40	53	24,54	45	25,97	77	19,40	53	24,54	33	25,97
Correo Postal	1	0,50	1	0,46	0	0	0	0,50	0	0,46	0	0
Teléfono Celular	43	21,89	35	16,20	29	16,20	29	21,89	22	16,20	21	12,43
Presencial	15	7,46	15	6,94	17	9,39	0	7,46	14	6,94	10	9,39
Teléfono fijo	0	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0	0	0,00



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Redes sociales	5	2,49	5	2,31	0	0	0	2,49	0	2,31	0	0
Chat Consola	6	2,99	6	2,78	10	5,52	7	2,99	17	2,78	5	5,52
Formulario PQRDS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>179</b>	<b>100</b>	<b>219</b>	<b>100</b>	<b>239</b>	<b>100</b>	<b>169</b>	<b>100</b>

### 3.2. ¿Qué temas fueron los más consultados durante este semestre?

La ciudadanía contacta con la Unidad Solidaria sobre diferentes temas: desde información sobre la entidad, sus trámites, planes, programas y proyectos, hasta información documental o preguntas sobre programas pertenecientes a otras entidades del Gobierno Nacional (destacando algunos temas como becas para la educación superior, apoyos económicos, convocatorias y programas de apoyo estatal a la población principalmente del Departamento de Prosperidad Social).

La tabla 21 presenta la distribución porcentual de los temas de consulta durante todo el trimestre. Aquí se destacan los temas relacionados con tramites a otras entidades, llegando a un 15,08 % de las consultas del semestre.

**Tabla 21**

Temas más consultados durante el semestre I de 2025

Tema de Consulta	I Trimestre		II Trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Acreditación	81	13,55	27	4,21	108	8,71
Archivo histórico	5	0,84	5	0,78	10	0,81
Asamblea	0	0	0	0,00	0	0,00
Certificaciones procesos de formación	12	2,01	6	0,93	18	1,45
Certificados de información laboral - exfuncionarios * no pensional	19	3,18	7	1,09	26	2,10
Certificados de información laboral - Pensional	2	0,33	1	0,16	3	0,24
Creación	45	7,53	22	3,43	67	5,40



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Desarrollo	1	0,17	0	0,00	1	0,08
Estadísticas sector solidario	3	0,50	3	0,47	6	0,48
Estado de procesos contractuales	1	0,17	19	2,96	20	1,61
Formación para el sector solidario	32	5,35	21	3,27	53	4,27
Fortalecimiento	19	3,18	51	7,94	70	5,65
Generalidades del sector solidario	4	0,67	21	3,27	25	2,02
Herramientas o Investigaciones	0	0	1	0,16	1	0,08
Información Institucional	116	19,40	67	10,44	183	14,76
Integración	0	0	1	0,16	1	0,08
Normatividad del sector solidario	9	1,51	6	0,93	15	1,21
Otro	52	8,70	26	4,05	78	6,29
Pasos para constituir una organización del sector solidario	17	2,84	3	0,47	20	1,61
Planes, programas o proyectos institucionales	70	11,71	67	10,44	137	11,05
Presuntas irregularidades	4	0,67	2	0,31	6	0,48
Promoción	4	0,67	29	4,52	33	2,66
Protección	0	0	0	0,00	0	0,00
Tramites otras entidades	102	17,06	85	13,24	187	15,08
<b>Total</b>	<b>598</b>	<b>100</b>	<b>642</b>	<b>107,357 86</b>	<b>1240</b>	<b>100</b>

Otros temas con alta cantidad de peticiones son el clasificado como “Información Institucional”, donde se les explica a los ciudadanos la labor y misionalidad de la Unidad Solidaria, y el clasificado como “Planes, Programas y Proyectos”, que tiene que ver con invitaciones, eventos y agendas de trabajo tanto interinstitucionales (con otras entidades del Estado) como con organizaciones del sector social solidario y popular. Estos temas de consulta cuentan con 183 peticiones (14,76 % del total) y 137 peticiones (11,05 % del total), respectivamente.

### Grafica 12

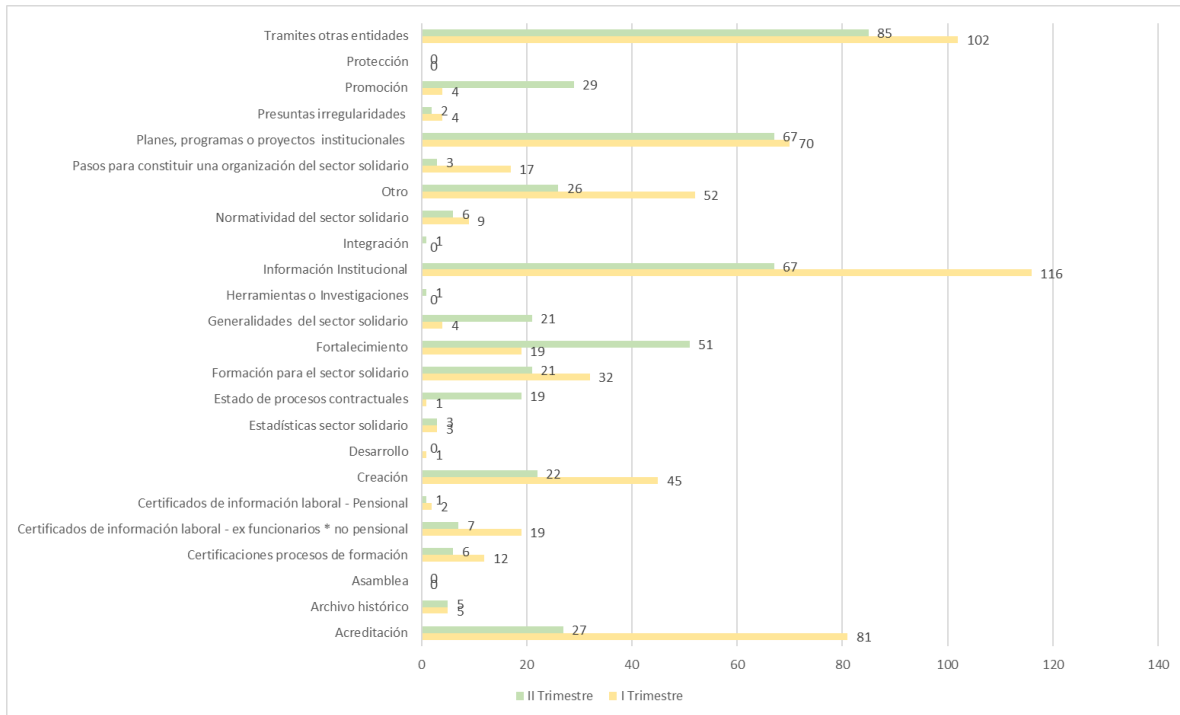
Cantidad de peticiones por tema de consulta durante el semestre I de 2025





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024



La distribución de los temas consultados por los peticionarios cada mes del segundo trimestre del 2025 puede ser consultada en la tabla 22. Aquí puede Evidenciarse cómo en cada mes, además de los “tramites a otras entidades”, los temas más consultados fueron “información institucional” y “Planes Programas y Proyectos”. No obstante, en abril se presentó una cantidad destacada de PQRDSF sobre “Estado de procesos contractuales” y “Promoción”.

**Tabla 22**

Temas solicitados en las Peticiones en el semestre I discriminada por meses

Tema de Consulta	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
Acreditación	34	17,91	24	11,11	21	11,60	19	17,91	20	11,11	7	11,60
Archivo histórico	1	0,50	1	0,46	3	1,66	1	0,50	1	0,46	3	1,66
Asamblea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Certificaciones procesos de formación	4	1,99	3	1,39	5	2,76	3	1,99	2	1,39	1	2,76
Certificados de información laboral - exfuncionarios* no pensional	10	4,98	6	2,78	3	1,66	1	4,98	1	2,78	6	1,66
Certificados de información laboral - Pensional	2	1,00	0	0	0	0	0	1,00	1	0	0	0
Creación	8	3,98	9	4,17	28	15,47	16	3,98	9	4,17	13	15,47
Desarrollo	1	0,50	0	0	0	0	0	0,50	0	0	0	0
Estadísticas sector solidario	0	0	0	0	3	1,66	3	0	0	0	0	1,66
Estado de procesos contractuales	0	0	1	0,46	0	0	14	0	2	0,46	3	0
Formación para el sector solidario	7	3,48	19	8,80	6	3,31	9	3,48	11	8,80	10	3,31
Fortalecimiento	5	2,49	7	3,24	7	3,87	19	2,49	20	3,24	12	3,87
Generalidades del sector solidario	1	0,50	0	0	3	1,66	2	0,50	9	0	10	1,66
Herramientas o Investigaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Información Institucional	45	22,89	42	19,44	26	15,47	35	22,89	39	19,44	28	15,47
Integración	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Normatividad del sector solidario	3	1,49	2	0,93	4	2,21	3	1,49	3	0,93	0	2,21
Otro	16	7,96	9	4,17	27	14,92	20	7,96	12	4,17	14	14,92
Pasos para constituir una organización del sector solidario	9	4,48	6	2,78	2	1,10	1	4,48	0	2,78	2	1,10
Planes, programas o	23	11,44	30	13,89	17	9,39	41	11,44	38	13,89	29	9,39



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

proyectos institucionales												
Presuntas irregularidades	0	0	1	0,46	3	1,66	0	0	2	0,46	0	1,66
Promoción	1	0,50	0	0	3	1,66	16	0,50	8	0	5	1,66
Protección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tramites otras entidades	28	13,93	56	25,93	18	9,94	31	13,93	60	25,93	25	9,94
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>179</b>	<b>100</b>	<b>234</b>	<b>100</b>	<b>239</b>	<b>100</b>	<b>169</b>	<b>100</b>

### 4. SATISFACCIÓN CIUDADANA

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción ciudadana respecto al servicio brindado (donde se incluye de forma conjunta el desempeño en la respuesta de cada una de las áreas a las PQRDSF incluido el Grupo de Atención al Ciudadano), se ajustan las encuestas para el segundo trimestre del año 2025, lo que no permite la comparación de las cifras a nivel semestral, pero a nivel general destaca la satisfacción general de la ciudadanía con algunos casos de oportunidades de mejora.

Incluyendo además una sección en los informes mensuales donde se añade una sección para llevar a las altas directivas de la entidad los comentarios que dejan los ciudadanos en la encuesta de satisfacción ciudadana.

En caso de requerirse más información los resultados de las encuestas pueden ser evidenciados en los informes trimestrales del presente año.



**Unidad Solidaria**



WWW.UNIDADSolidaria.GOV.CO