

INFORME CUARTO TRIMESTRE **SERVICIO AL CIUDADANO 2025**



Unidad Solidaria



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias
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 CUARTO INFORME TRIMESTRAL (OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE) DEL AÑO 2025.....	3
SERVICIO AL CIUDADANO	3
a. Mecanismo para la atención al ciudadano.....	4
☐ Canal telefónico:.....	4
☐ Canal virtual:	4
☐ Canal de atención presencial:.....	4
☐ Correo postal:	5
b. Conceptos de relacionamiento.....	5
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA CUARTO TRIMESTRE (octubre, noviembre y diciembre)	7
1. GESTIÓN DE PETICIONES.....	7
1.1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el cuarto trimestre de 2025?	7
1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos durante el cuarto trimestre de 2025? 9	
1.3. ¿Cómo fue la distribución de peticiones por áreas de la Unidad Solidaria?	12
1.4. ¿Qué tan oportunos fuimos con las peticiones que respondimos?.....	14
2. CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	17
2.1. ¿Quiénes nos consultaron durante el cuarto trimestre de 2025?.....	17
2.2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el cuarto trimestre de 2025?	21
2.3. ¿Por rangos etarios quiénes nos consultaron en el cuarto trimestre de 2025?	23
2.4. ¿Desde dónde nos consultaron durante el cuarto trimestre de 2025? ...	25
3. PREFERENCIA EN USO DE CANAL DE ATENCIÓN	27
3.1. ¿Cuáles son los canales más utilizados por la ciudadanía?.....	27
3.2. ¿Qué temas fueron los más consultados en el cuarto trimestre de 2025?	30
4. SATISFACCIÓN CIUDADANA.....	34





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

PRESENTACIÓN DEL CUARTO INFORME TRIMESTRAL (OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE) DEL AÑO 2025

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias - Unidad Solidaria, es la entidad del Gobierno Nacional, adscrita al Ministerio de Trabajo, que tiene como competencias y función principal “*diseñar, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar los programas y proyectos para la promoción, planeación, protección, fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones solidarias en Colombia*”. Nuestra entidad, de conformidad con sus funciones, implementa la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz, documento avalado e incluido en las bases del Plan Nacional de Desarrollo para coordinar e implementar acciones de fomento de la asociatividad solidaria que aporten al mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana y a la paz total a través de la consolidación de territorios solidarios. Asimismo, nuestra entidad contribuye al fomento de la cultura asociativa en la economía solidaria, popular, comunitaria y social 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 de este cuarto trimestre del 2025 (octubre, noviembre y diciembre) 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 satisfacer sus necesidades cuando consultan a la Unidad Solidaria, brindando un servicio con calidad, celeridad y oportunidad, logrando un alto nivel de satisfacción de la ciudadanía e impulsando que más ciudadanos se acerquen a nuestra entidad,



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

promocionando así la asociatividad solidaria. En otras palabras, lideramos la gestión y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRDSF) que allegan a la entidad.

El objetivo de este informe es presentar las estadísticas del proceso de servicio al ciudadano en el cuarto trimestre del año (octubre, noviembre y diciembre), mostrando la gestión de peticiones adelantada durante este periodo y el nivel de satisfacción con respecto al servicio. Se busca así aportar en la medición, seguimiento y acciones de mejora, retroalimentando el proceso de atención al ciudadano de conformidad con la política de atención al ciudadano.

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

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
- Chat vía WhatsApp: a través de la línea celular 3228444559
- Chat Web: a través de nuestra página web <https://www.unidadesolidaria.gov.co/>
- Formulario Web PQRDSF: en nuestra página web <https://www.unidadesolidaria.gov.co/>
- A través de nuestras redes sociales: X (@USolidariaCo), Facebook e Instagram (@USolidariaCo), y Youtube (Colombia Sí Es Solidaria).

Canal de atención presencial:

Lunes a viernes en jornada continua de 8 a.m. a 5 p.m. en las oficinas de la Unidad Solidaria ubicadas en la carrera 10 No. 15 -22, Bogotá D.C. El último ingreso se realiza a las 4:50 p.m. No se requiere cita previa.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Correo postal:

Recepción de comunicaciones en nuestra Sede Nacional (Carrera 10 No.15-22, Bogotá D.C.), en la ventanilla de correspondencia. Esta dependencia opera en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

b. Conceptos de relacionamiento

Tabla 1

Conceptos de relacionamiento

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
APLICATIVO WEB PQRDSF	Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes.
GRUPO DE VALOR	Conjunto de ciudadanos a los que se dirige la oferta de bienes y servicios de las entidades públicas con el fin de satisfacer un derecho constitucional o resolver sus problemas o necesidades. (DAFP)
PQRDSF	Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.
PETICIÓN	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.
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Es el requerimiento que hace un ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. Tiene un tiempo de respuesta de 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.
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	Es el requerimiento que hace un ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Tiene un tiempo de respuesta de 10 días hábiles.
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Es el requerimiento que hace un ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación que no necesariamente está relacionada con los servicios propios de la Entidad. Tiene un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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. Tiene un tiempo respuesta de 30 días hábiles.
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. Tiene un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.
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. Tiene un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.
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. Tiene un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCIÓN	“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). Tiene un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.
SUGERENCIA	Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. Tiene un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.
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. Tiene tiempos de respuesta acordes con la resolución vigente.
RECURSOS	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, v. 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 CUARTO TRIMESTRE (octubre, noviembre y diciembre)

1. GESTIÓN DE PETICIONES

1.1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el cuarto trimestre de 2025?

Durante el cuarto trimestre de 2025 se gestionaron 525 peticiones. Como se observa en la tabla 2 y la gráfica 1, se dio respuesta al 88.6% de estas, mientras el 11.4% quedó en trámite.

Tabla 2

Estado de peticiones - IV trimestre de 2025

Estado de las peticiones	III Trimestre	
	Cantidad	(%)
Resueltas	465	89%
En trámite	60	11%
Total	525	100

Gráfica 1

Estado de peticiones – IV trimestre de 2025





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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



La siguiente tabla detalla el comportamiento de las peticiones en los tres meses del cuarto trimestre de 2025.

Tabla 3

Estado de peticiones, diferenciación por mes - IV trimestre de 2025

	Octubre		Noviembre		Diciembre	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Resueltas	208	93%	151	85%	106	85%
En trámite	15	7%	27	15%	18	15%
Total	223	100	178	100	124	100

Teniendo en cuenta este reporte puede concluirse que, de las 525 peticiones registradas en el trimestre, octubre fue el mes con más peticiones (223), mientras que noviembre y diciembre tuvieron una cantidad similar de peticiones (178 y 124, respectivamente). Para el corte de este informe (31 de diciembre de 2025) estaban en trámite 15 peticiones de octubre, 27 de noviembre y 18 de diciembre.

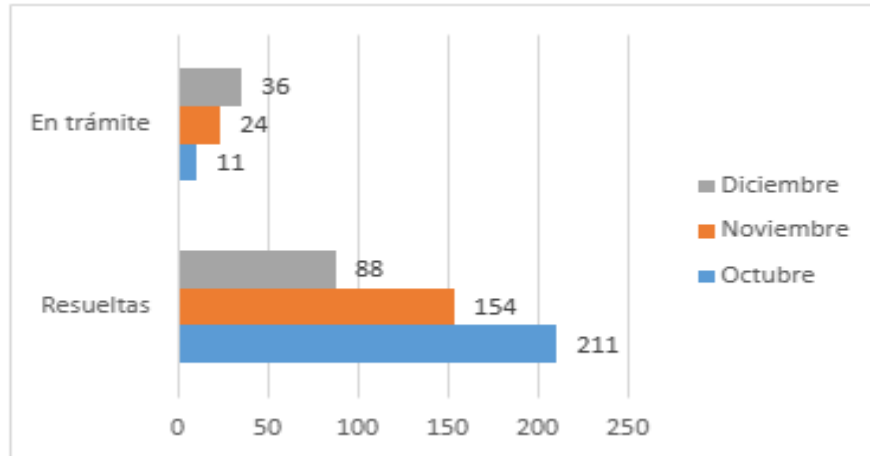


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 2

Estado de peticiones, diferenciación por mes - IV trimestre de 2025



Adicionalmente, el Grupo de Atención al Ciudadano da respuesta directa, 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. 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 cuarto trimestre fue noviembre, mientras que en diciembre el número de ventanillas fue menor.

Tabla 4

Ventanilla por meses y acumulado - IV trimestre de 2025

Ventanilla	Octubre	Noviembre	Diciembre	III Trimestre
	20	21	19	60

1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos durante el cuarto trimestre de 2025?

Durante el cuarto trimestre de 2025 las peticiones más recibidas fueron las clasificadas como “petición de información”, de las cuales se atendieron 428, es decir, el 82% del total registrado en el cuarto trimestre. Esto es una muestra



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

significativa del interés que tiene la ciudadanía por conocer y utilizar los servicios ofrecidos por la Unidad Solidaria.

En segundo lugar, se ubican las “peticiones de interés general” con 41 requerimientos, que representan el 8% del total. 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 Creó, Mi casa 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.

Tabla 5

Peticiones discriminadas por tipo – IV trimestre de 2025

TIPO DE PQRSDF	IV Trimestre	
	Cantidad	(%)
Denuncia	1	0%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%
Derecho de petición	22	4%
Petición de Consulta	1	0%
Petición de documentos	15	3%
Petición de información	428	81%
Petición de interés general	41	8%
Queja	4	1%
Reclamo	0	0%
Sugerencia	0	0%
Trámite	12	2%
Tutela	2	0%
Total	525	100

Finalmente, las peticiones que registraron una menor frecuencia durante el trimestre fueron las “quejas”, las “peticiones de consulta” y las “tutelas”, que representan, cada una, un valor cercano 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).

Adicionalmente, en la tabla 6, se detalla el comportamiento de las peticiones por tipo de petición durante cada mes del cuarto trimestre de 2025. Así, se observa que las “peticiones de información” se mantuvieron como las de mayor frecuencia durante todos los meses, con valores que oscilan entre el 8%. Las “peticiones de interés general” y los “derechos de petición” fueron más abundantes en el mes de agosto, en el que se recibieron 41 peticiones de interés



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

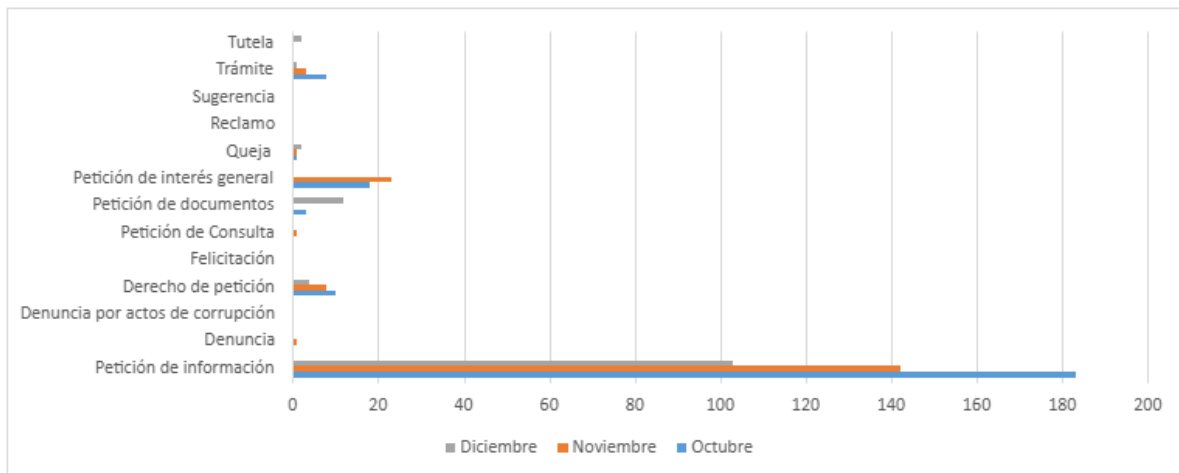
genera (un 8% del total del mes) y 22 derechos de petición (un 4% del total del mes).

Tabla 6

Peticiones discriminadas por tipo para cada mes del IV trimestre de 2025.

TIPO DE PQRSDF	Octubre		Noviembre		Diciembre	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Denuncia	0	0%	1	1%	1	0%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%	0	0%	0	0%
Derecho de petición	10	4%	8	4%	22	4%
Petición de Consulta	0	0%	1	1%	1	0%
Petición de documentos	3	1%	0	0%	15	3%
Petición de información	183	82%	142	79%	428	81%
Petición de interés general	18	8%	23	13%	41	8%
Queja	1	0%	1	1%	4	1%
Reclamo	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencia	0	0%	0	0%	0	0%
Trámite	8	4%	3	2%	12	2%
Tutela	0	0%	0	0%	2	0%
Total	223	100	178	100	124	100

Grafica 4





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Peticiones discriminadas por tipo para cada mes del IV trimestre de 2025.

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

El Grupo de Atención al Ciudadano atiende y resuelve directamente las peticiones de información, asesoría, consulta y asistencia técnica misional relacionadas con la asociatividad solidaria. Adicionalmente, realiza traslados tanto a otras entidades, cuando así corresponde, y a otras áreas de la Unidad Solidaria (traslada las peticiones misionales que corresponden al fomento de la asociatividad solidaria en territorios, las peticiones de información sobre procesos contractuales y eventos, los derechos de petición, las peticiones de expedición de documentos, entre otras). Todas las peticiones que se trasladan tratan asuntos que no pueden ser respondidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, por lo que deben ser respondidas por otras dependencias de la entidad.

La tabla 7 muestra la distribución de peticiones gestionadas (respondidas y por responder) por cada una de las áreas durante el cuarto 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 representaron el 42% del total.

La segunda y tercera áreas con alto flujo de peticiones por demanda, respectivamente, fueron la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias con un 34% del total (182 peticiones durante el trimestre) y la Dirección Nacional con un 0,09% del total (52 peticiones durante el trimestre), mientras que el área que tuvo menor demanda durante el trimestre fue la oficina de Control Interno, con un 0,29% del total de peticiones del trimestre.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Tabla 7

Peticiones por área - IV trimestre de 2025.

Peticiones por Área	Oct	Nov	Dic	IV Trimestre	
				Cantidad	(%)
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	76	68	38	182	0,34
Dirección de Investigación y Planeación	9	15	6	30	0,6
Dirección Nacional	18	18	6	42	0,8
Grupo de atención al ciudadano	98	62	51	221	0,42
Grupo de Atención Especial a Poblaciones	0	0	0	0	0
Grupo de Comunicaciones y Prensa	0	0	0	0	0
Grupo de Desarrollo Asociativo	0	0	0	0	0
Grupo de Educación e Investigación	0	0	0	0	0
Grupo de Emprendimiento y Productividad	0	0	0	0	0
Grupo de Gestión Administrativa	0	0	0	0	0
Grupo de Gestión Financiera	0	0	0	0	0
Grupo de Gestión Humana	0	0	0	0	0
Grupo de Planeación y Estadística	0	0	0	0	0
Grupo de Tecnologías de la Información	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	8	1	7	16	0,3
Oficina de Control Interno	1	0	0	1	0,001
Subdirección Nacional	13	15	16	44	0,83
Total	223	178	124	525	100

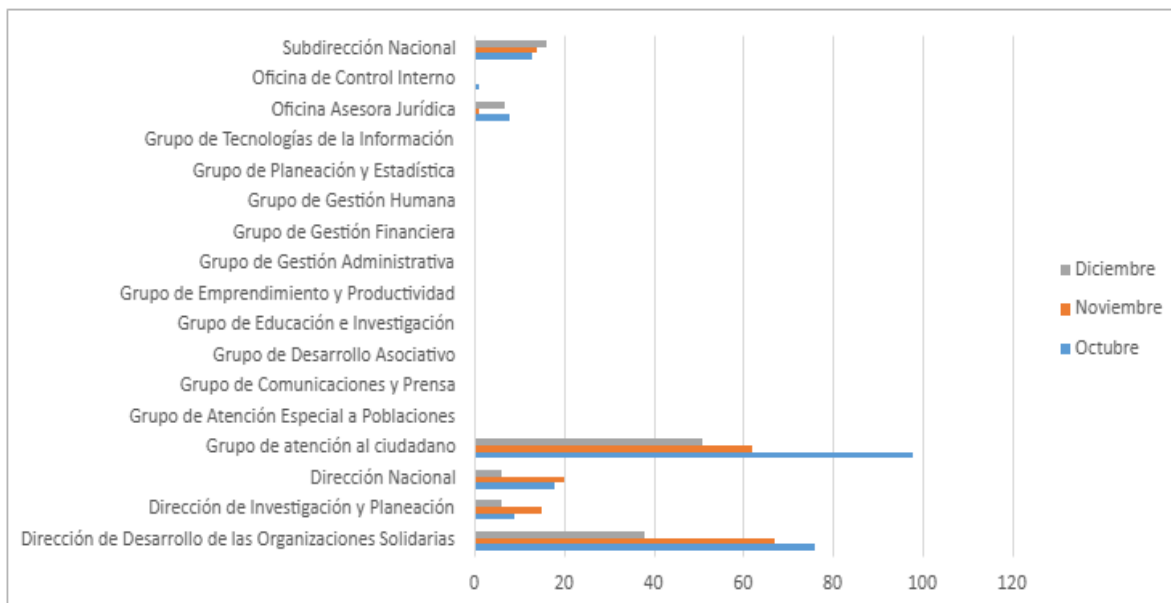


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 5

Peticiones por área - IV trimestre de 2025.



La Gráfica 5 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 221 peticiones resueltas.

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 8 se observa, para cada mes y área, la cantidad de peticiones que se respondieron (es decir, aquellas que se cerraron durante el mes) y la sumatoria de los días en los que se dio respuesta a las peticiones del mes. Cabe aclarar que para medir los tiempos de respuesta se describen únicamente las peticiones cerradas (o respondidas) a corte de cada mes.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Tabla 8

Cantidad de PQRDSF y sumatoria del tiempo de respuesta (en días) por área -
IV trimestre de 2025

Área	IV Trimestre	
	Cantidad	Sumatoria Tiempo de RTA
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	190	2584
Dirección de Investigación y Planeación	35	175
Dirección Nacional	37	409
Grupo de atención al ciudadano	206	10
Oficina Asesora Jurídica	16	88
Subdirección Nacional	41	458
Total	525	3724

El promedio de días de respuesta que cada una de las áreas toma para responder se calcula siguiendo la fórmula *tiempo/cantidad*, donde “tiempo” hace referencia a la sumatoria de los días de respuesta de todas las peticiones de cada área (durante el mes) y “cantidad” hace referencia al número total de PQRDSF respondidas por el área en el mes. Así, tomando la cantidad acumulada y la sumatoria de días acumulada por cada área, podemos saber qué tan oportuna es, durante cada mes del trimestre, la respuesta a las peticiones que le son asignadas a cada dependencia.

La tabla 9 muestra el resultado de la anterior operación, permitiendo conocer el promedio de días que cada área tarda en dar respuesta a sus peticiones. Como puede observarse, ninguna de ellas sobrepasa el tiempo máximo de respuesta de 15 días hábiles.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Tabla 9

Promedio de días de respuesta por áreas

Área	OCT	NOV	DIC	Días Promedio de respuesta
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	11,60	12,30	12,68	5,40
Dirección de Investigación y Planeación	5,57	10,25	5,31	3,23
Dirección Nacional	9,35	9,17	8,81	5,69
Grupo de atención al ciudadano	0,01	0,04	0,24	0,16
Grupo de Comunicaciones y Prensa	0,00	0,00	0,00	0,00
Oficina Asesora Jurídica	7,67	4,57	2,43	7,00
Subdirección Nacional	6,46	10,22	4,86	3,95
Total	5,25	5,48	4,20	5,05

La gráfica 6 permite conocer el desempeño mensual de las áreas en la gestión de sus respuestas. Debe observarse que, como es lógico, aquellas áreas que gestionan un mayor número de solicitudes pueden llegar a acumular más días de respuesta en promedio, como es el caso de la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, que tiene un promedio trimestral de 5,40 días, pero es la segunda área con mayor demanda al acumular 526 peticiones respondidas durante el trimestre. Por otro lado, 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 sus PQRDSF a pesar de tener un acumulado de 328 peticiones durante el semestre.

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 respuesta a la petición y que es competencia de la misma, como mencionábamos anteriormente. 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.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

2. CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR

2.1. ¿Quiénes nos consultaron durante el cuarto trimestre de 2025?

Durante el cuarto trimestre las peticiones de usuarios y grupos de interés que se identificaron como “persona natural” fueron equivalentes al 0,36% del total, con 192 peticiones. Por otro lado, las “personas jurídicas” registraron 320 peticiones, lo que equivale al 1,60% del total.

Tabla 10

Peticiones según tipo de persona - IV trimestre de 2025.

Peticiones por Tipo de Persona	III Trimestre	
	Cantidad	(%)
Anónimo	0	0,00
Jurídica	320	1,60
Natural	192	0,36
No refiere	13	0,2
Total	525	100

La categoría “no refiere”, con 13 peticiones (0,2% 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” no tuvo registros en este periodo, esta 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.

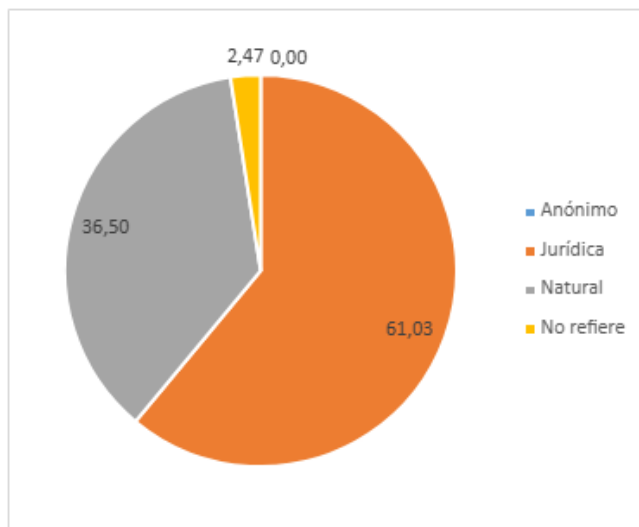


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 7

Peticiones según tipo de persona - IV trimestre de 2025



La tabla 11 y la gráfica 8 permiten conocer la distribución de los tipos de persona por mes. Así, es posible corroborar que las peticiones realizadas por usuarios identificados como “persona natural” superaron la centena cada mes. Los usuarios identificados como “personas jurídicas” se ubicaron entre 320 y 192 peticiones.

Tabla 11

Peticiones según tipo de persona discriminadas por mes – IV trimestre de 2025

Peticiones por Tipo de Persona	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Natural	90	41%	50	28%	52	42%
Jurídica	121	55%	127	71%	72	58%
Anónimo	0	0%	0	0%	0	0%
No refiere	11	5%	2	1%	0	0%
Total	223	95%	178	99%	124	42%

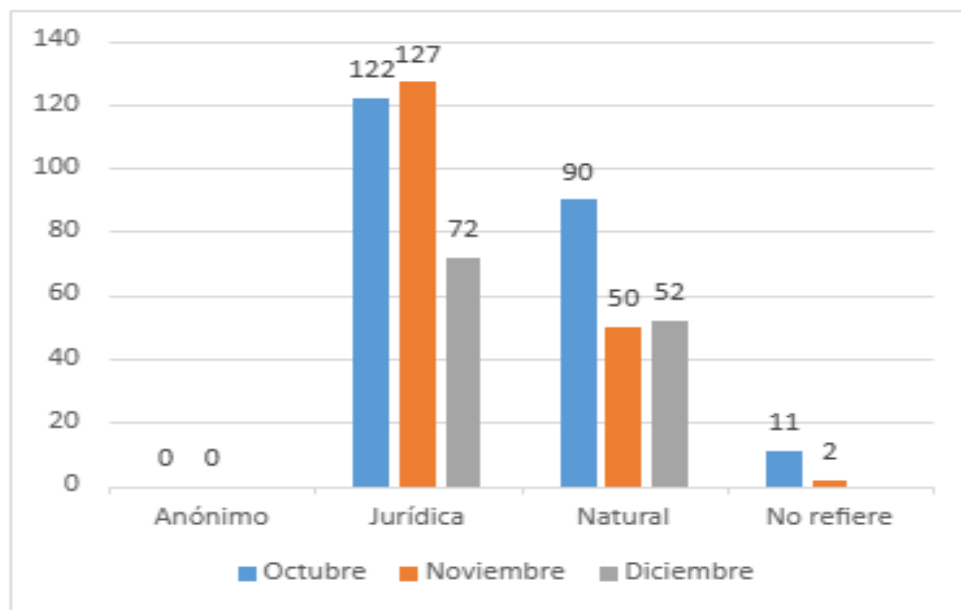


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 8

Peticiones según tipo de persona discriminadas por mes - IV trimestre de 2025



Es importante resaltar que a las personas naturales que nos consultan se les promueve la asociatividad solidaria y la agenda asociatividad solidaria para la paz para que utilicen el modelo solidario como una estrategia social, económica y comunitaria para generar ingresos y construir tejido social.

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 11% de peticionarios de este trimestre se presentaron como personas naturales que no hacían parte de una organización, fuera esta del sector solidario o no. El 8% de las peticiones fueron hechas por otras, destacando que el 3% de ellos pertenecen a una organización del sector solidario, mayoritariamente asociaciones (7%), cooperativas (9%) y fundaciones (4%). Destacan también las peticiones realizadas por otras entidades públicas (33%) y las hechas por entidades con ánimo de lucro (2%).





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Tabla 12

Tipo de organizaciones durante el IV trimestre de 2025.

Tipo Usuario	IV Trimestre	
	Cantidad	(%)
Asociación	36	7%
Asociación de productores campesinos	1	0%
Asociación Mutua	1	0%
Cooperativa	48	9%
Corporación	11	2%
Entidades con ánimo de lucro	12	2%
Extranjera	7	1%
Fondo de empleados	4	1%
Fundación	21	4%
Institución auxiliar de la economía solidaria	15	3%
No aplica	111	21%
No refiere	14	3%
Organismo comunal	2	0%
Organización de 2 grado	9	2%
Organización de 3 grado	1	0%
Otra	44	8%
Precooperativa	4	1%
Precooperativa de trabajo asociado	0	0%
Pública	174	33%
Unidad Solidaria	2	0%
Universidad - Instituciones de Educación	9	2%
Voluntariado	0	0%
Total	525	100

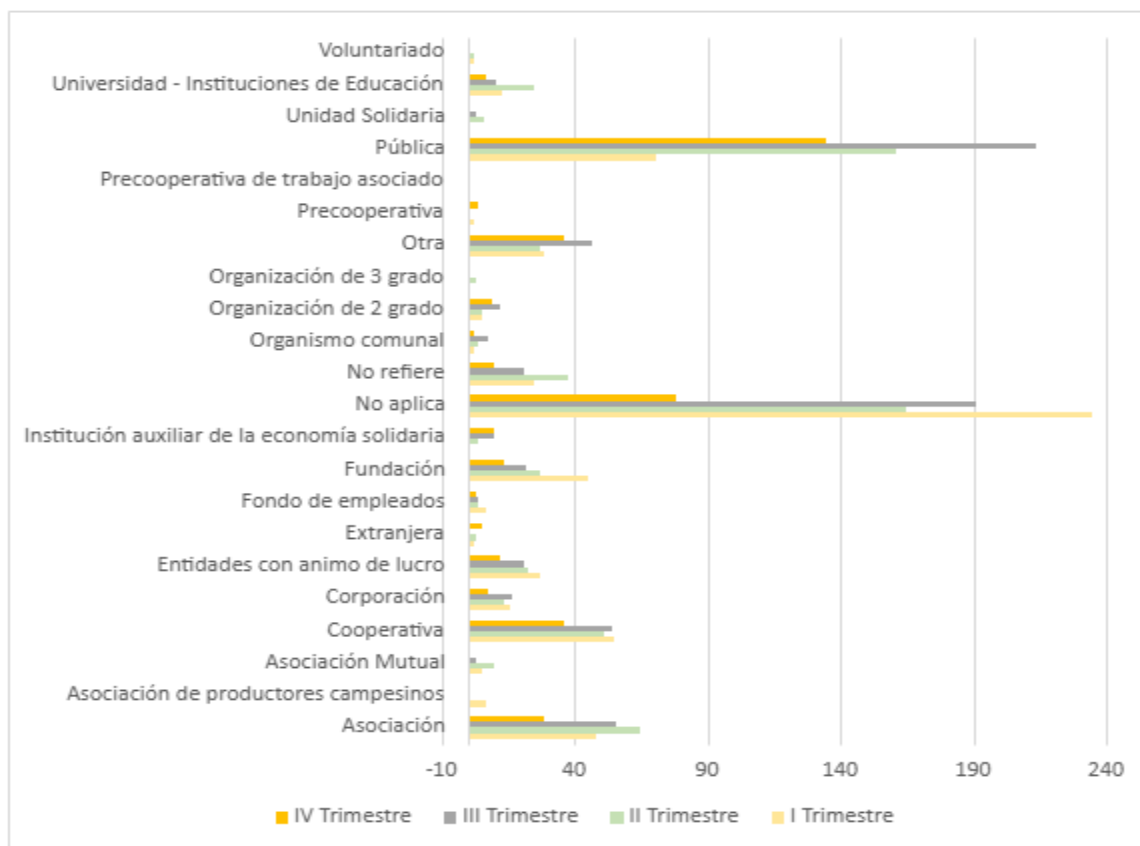


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 9

Tipo de organizaciones durante el III trimestre de 2025.



2.2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el cuarto trimestre de 2025?

Respecto al sexo de los peticionarios, la tabla 13 permite observar que durante el cuarto trimestre del año predominantemente se atendieron peticiones realizadas por hombres, con un 1.443,75% (275) del total de peticiones. La diferencia respecto a las peticiones realizadas por mujeres es de 5 puntos porcentuales, con un 1.149,75% y 219 peticiones realizadas por mujeres durante el trimestre. Adicionalmente, se realiza la discriminación de la categoría “no aplica” (157,5%), utilizada principalmente para peticiones realizadas directamente por organizaciones. En la categoría “trans”, utilizada para personas que manifiestan identidades de género diversas, se recibió una petición durante el trimestre.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

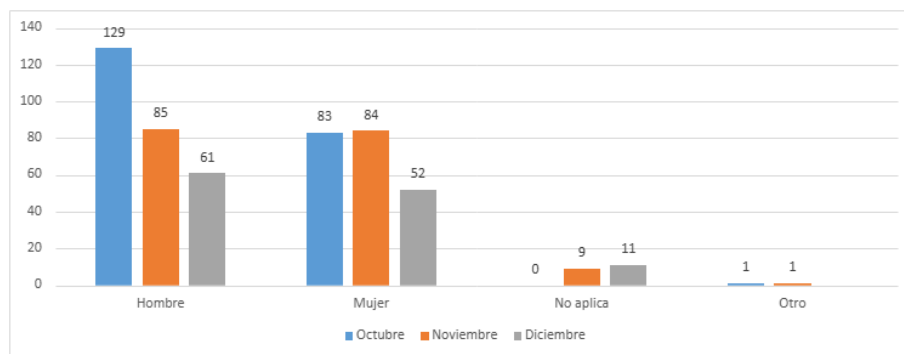
Tabla 13

Peticiones del IV trimestre de 2025 según sexo

Petición por Sexo	IV Trimestre	
	Cantidad	(%)
Hombres	275	52%
Mujeres	219	42%
Otro	1	0%
Trans	1	0%
No binario	0	0%
No binario	0	0,00
Total	525	100

Gráfica 10

Porcentaje de peticiones por sexo



La tabla 14 y la gráfica 11 permiten conocer la distribución por sexo en cada mes del cuarto trimestre de 2025.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

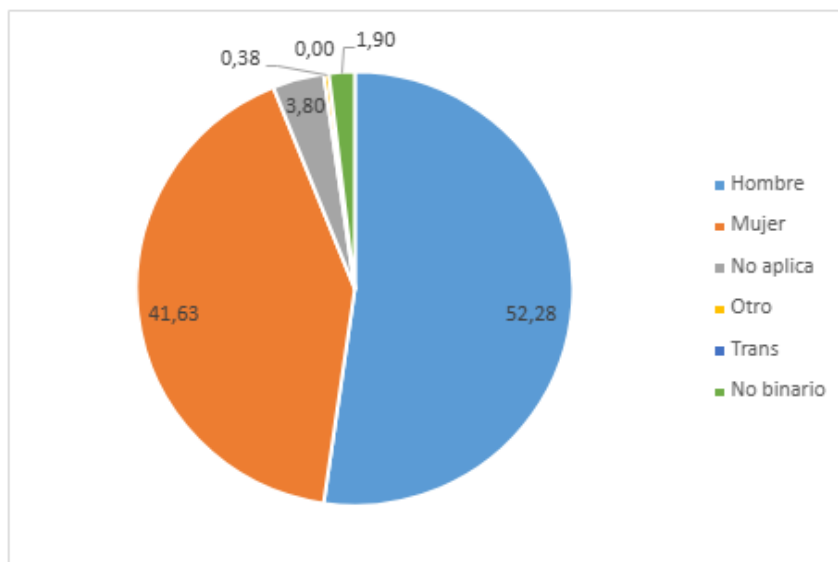
Tabla 14

Peticiones según sexo (discriminadas por mes) - IV trimestre de 2025.

Petición por Sexo	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hombres	129	58%	85	47%	61	49%
Mujeres	84	37%	83	47%	52	42%
Otro	0	0%	1	1%	0	0%
Trans	1		0		0	
No binario	0		0		0	
No aplica	10	4%	9	5%	11	9%
Total	223	100	178	100	124	100

Grafica 11

Peticiones según sexo (discriminadas por mes) - IV trimestre de 2025.



2.3. ¿Por rangos etarios quiénes nos consultaron en el cuarto trimestre de 2025?

Buscando mejorar continuamente la caracterización de nuestros usuarios, a partir del mes de abril de 2025 el Grupo de Atención al Ciudadano ha empezado



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

a consultar la edad de los peticionarios. Para lograr hacer una caracterización adecuada del ciclo de vida, se ha dividido a la ciudadanía en 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).

La tabla 15 muestra la distribución etaria por cada mes del cuarto trimestre de 2025. En esta se puede comprobar que la población que más consultó a la entidad durante el cuarto trimestre del año fue la conformada por adultos, con un 14,89% del total, mientras la que menos consulto fue la conformada por jóvenes con apenas un 2,04%.

Tabla 15

Distribución poblacional por rangos de edad, discriminación mensual y trimestral - IV trimestre de 2025

Peticiones Edad		Octubre		Noviembre		Diciembre		III Trimestre		IV Trimestre	
Grupo	Rango de Años	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Primera Infancia	0-5	0	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0
Infancia	6-11	0	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0
Adolescencia	12-17	0	0	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Juventud	18-28	10	4,35	1	0,42	2	1,18	13	2,04	13	2,04
Adultez	29-59	40	17,39	36	15,06	19	11,24	95	14,89	95	14,89
Persona mayor	>60	10	4,35	11	4,60	6	3,55	27	4,23	27	4,23
No informa		163	106,52	130	75,31	97	118,34	503	78,84	390	78,84
Total, que Informó		60	26,09	48	20,08	27	15,98	135	21,16	135	21,16
Total		223	100	178	100	124	100	638	100	525	100

Adicionalmente, la gráfica 12 permite observar la distribución de los diferentes rangos en cada mes, así es posible notar que el rango “juventud” consultó mayoritariamente durante el mes de julio (13 peticiones), mes en el que también fueron mayoritarias las consultas en el rango adultez (95 peticiones). El rango “persona mayor” consulto mayoritariamente durante el mes de noviembre (11 peticiones). Cabe aclarar que en la elaboración de esta gráfica solo se contemplan los datos de los peticionarios que suministraron información sobre su edad.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Gráfica 12

Distribución poblacional por rangos de edad, discriminación mensual - IV trimestre de 2025

2.4. ¿Desde dónde nos consultaron durante el cuarto trimestre 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 16

Peticiones por ubicación en 2 grupos – IV trimestre de 2025

Peticiones por departamento	III Trimestre	
	Cantidad	(%)
Bogotá	149	37%
Colombia sin Btá	212	53%
No Informa	44	11%
Total, general	525	100
Total, Sin "No informa"	462	120%

Realizando esta discriminación se evidencia que un 37% de las peticiones fueron realizadas por peticionarios que se encuentran en la ciudad de Bogotá, mientras 53% de estas fueron realizadas por peticionarios que se encontraban en otras ciudades y municipios a lo largo del país.

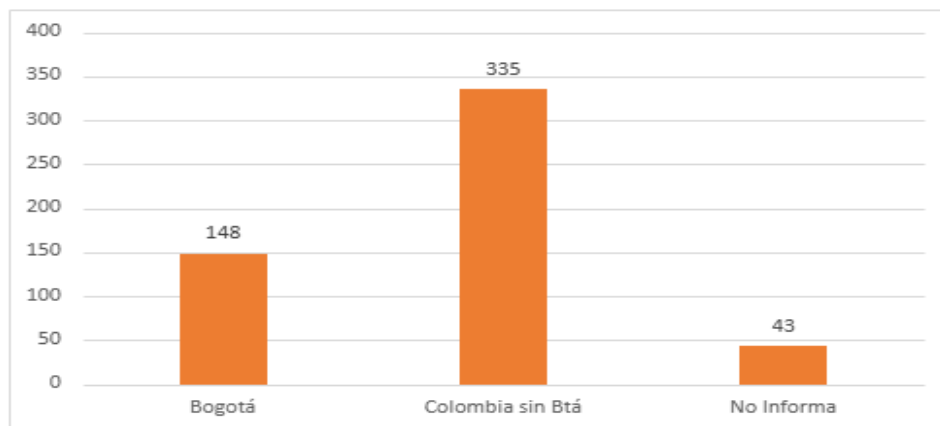


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 13

Peticiones por ubicación en 2 grupos – IV trimestre de 2025.



La tabla 17 y la gráfica 14 presentan información de la ubicación de los peticionarios discriminada por mes. En estas se evidencia que Bogotá mantuvo porcentajes superiores al 34% durante todos los meses del trimestre, siendo mayoritario en noviembre, mes en el que un 41% de las peticiones recibidas fueron de Bogotá.

Tabla 17

Peticiones por ubicación en 2 grupos, discriminación por mes – IV trimestre de 2025.

Peticiones por departamento	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Bogotá	75	34%	72	41%	25	20%
Colombia sin Bogotá	124	56%	87	49%	78	63%
No Informa	24	11%	19	11%	21	17%
Total, general	223	100	178	100	124	100
Total, Sin "No informa"	99	89%	160	89%	103	83%

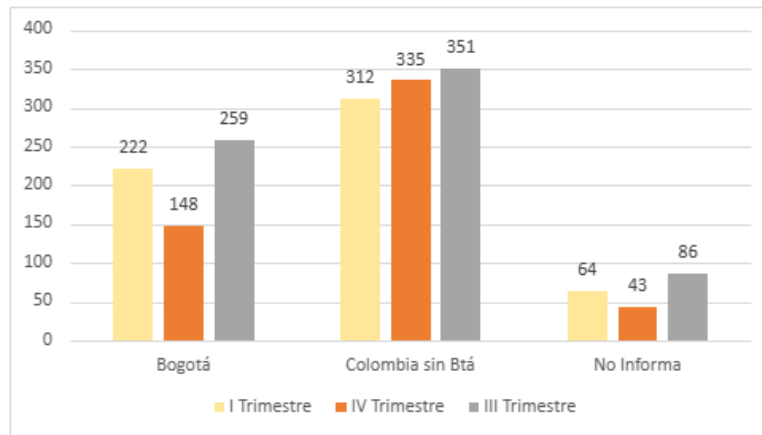


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 14

Peticiones por ubicación en 2 grupos, discriminación por mes – IV trimestre de 2025.



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

- **Octubre:** Antioquia (13 peticiones), Tolima (13 peticiones) y Valle del Cauca (11 peticiones).
- **Noviembre:** Valle del Cauca (10 peticiones), Tolima (9 peticiones), Córdoba (8 peticiones) y Cundinamarca (8 peticiones).
- **Diciembre:** Antioquia (8 peticiones) y Valle del Cauca (6 peticiones).

3. PREFERENCIA EN USO DE CANAL DE ATENCIÓN

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

Como se comentó en el apartado “Mecanismos para la atención al ciudadano”, la ciudadanía puede contactarse con la entidad y realizar sus peticiones a través de diferentes medios. La tabla 18 presenta una discriminación por canal de contacto para el cuarto trimestre del 2025.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Tabla 18

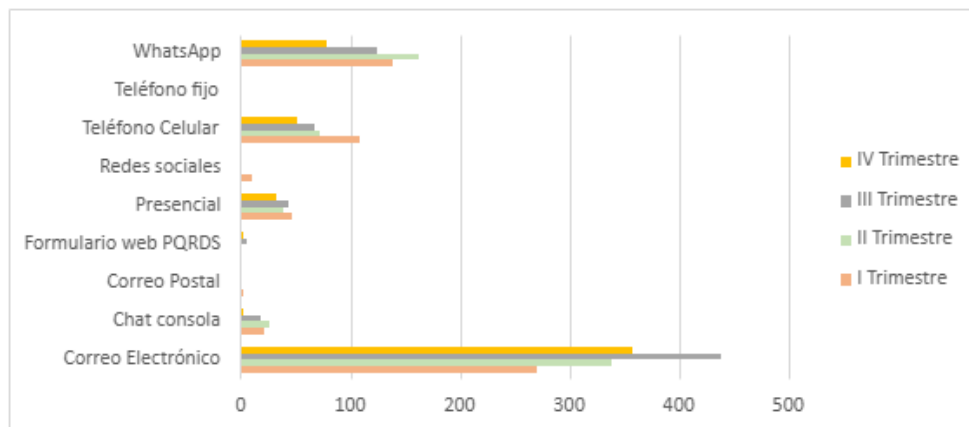
Canales de atención utilizados por los usuarios – IV trimestre de 2025.

Canales de Atención	IV Trimestre	
	Cantidad	(%)
Correo Electrónico	357	68%
Correo Postal	0	0%
Formulario web PQRDS	3	1%
Presencial	33	6%
Redes sociales	0	0%
Teléfono Celular	51	10%
Chat consola	3	1%
Teléfono fijo	0	0%
WhatsApp	79	15%
Total	525	100%

Se observa que los canales de mayor preferencia durante este trimestre fueron el correo electrónico, con 357 peticiones (es decir un 68% de las mismas), seguido del chat vía WhatsApp (79 peticiones o 15%) y el teléfono celular (51 peticiones o 10%).

Grafica 15

Cantidad de peticiones atendidas por cada canal durante el trimestre IV de 2025.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

En la tabla 19 se observa el comportamiento de los canales mes a mes. Así, puede observarse que en los tres meses del trimestre el canal más utilizado fue el Correo Electrónico, siendo octubre el mes en el que más se usó este canal. Por otro lado, en octubre, noviembre y diciembre el segundo canal más utilizado fue el Chat de WhatsApp (18%, 10% y 17% del total de cada mes, respectivamente), mientras que en septiembre el segundo canal más utilizado fue el Teléfono Celular (28% del total del mes).

Tabla 19

Canales de consulta discriminados por mes - IV trimestre de 2025.

Canales de Atención	Octubre		Noviembre		Diciembre	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Correo Electrónico	141	63%	131	73%	85	69%
Correo Postal	0	0%	0	0%	0	0%
Formulario web PQRDS	1	0%	2	1%	0	0%
Presencial	13	6%	11	6%	9	7%
Redes sociales	0	0%	0	0%	0	0%
Teléfono Celular	28	13%	14	8%	9	7%
Chat consola	0	0%	3	2%	0	0%
Teléfono fijo	0	0%	0	0%	0	0%
WhatsApp	40	18%	18	10%	21	17%
Total	223	100	178	100	124	100

Grafica 16

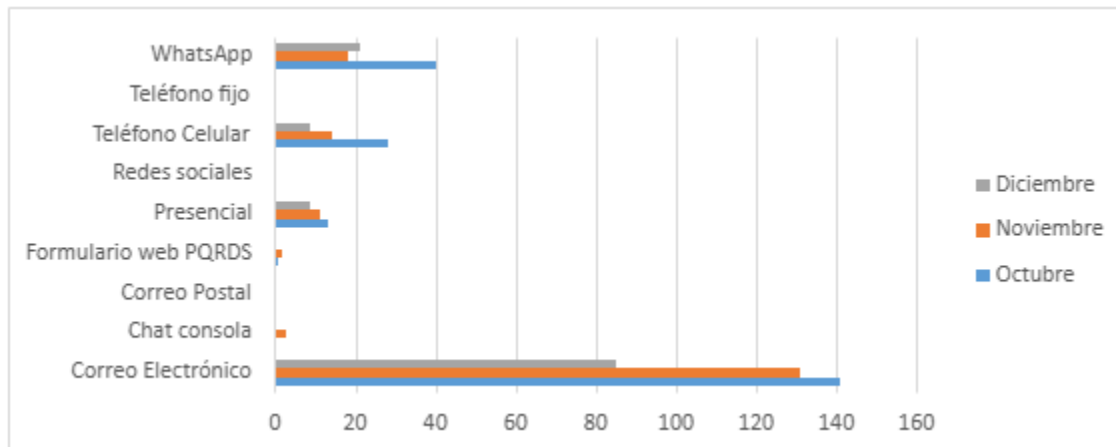
Número de solicitudes por canal de consulta en cada mes - IV trimestre de 2025.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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



3.2. ¿Qué temas fueron los más consultados en el cuarto trimestre de 2025?

La ciudadanía consulta a 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 20 presenta la distribución porcentual de los temas de consulta durante todo el trimestre. Aquí se destacan los temas relacionados con Planes, programas o proyectos institucionales (28%) e información institucional (17%), lo que demuestra el interés de la ciudadanía por conocer información relacionada con nuestra entidad. La categoría de “información institucional” agrupa consultas sobre la labor y misionalidad de la Unidad Solidaria. La categoría “Planes, Programas y Proyectos” tiene que ver con invitaciones, eventos y agendas de trabajos tanto interinstitucionales (con otras entidades del Estado) como con organizaciones de los sectores social solidario y popular.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Tabla 20

Peticiones por tema de consulta - IV trimestre de 2025.

Tema de Consulta	III Trimestre	
	Cantidad	(%)
Acreditación	27	5%
Archivo histórico	13	2%
Asamblea	0	0%
Certificaciones procesos de formación	8	2%
Certificados de información laboral - exfuncionarios * no pensional	7	1%
Certificados de información laboral - Pensional	2	0%
Creación	44	8%
Desarrollo	1	0%
Estadísticas sector solidario	0	0%
Estado de procesos contractuales	31	6%
Formación para el sector solidario	10	2%
Fortalecimiento	28	5%
Generalidades del sector solidario	20	4%
Herramientas o Investigaciones	0	0%
Información Institucional	91	17%
Integración	1	0%
Normatividad del sector solidario	2	0%
Otro	35	7%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	0	0%
Planes, programas o proyectos institucionales	145	28%
Presuntas irregularidades	5	1%
Promoción	4	1%
Protección	0	0%
Tramites otras entidades	52	10%
Total	525	100

También desatacan, en un tercer lugar, las consultas relacionadas con los trámites a otras entidades (10%), en las que se da información o se direcciona a la ciudadanía a otras entidades del Gobierno Nacional.

Grafica 17

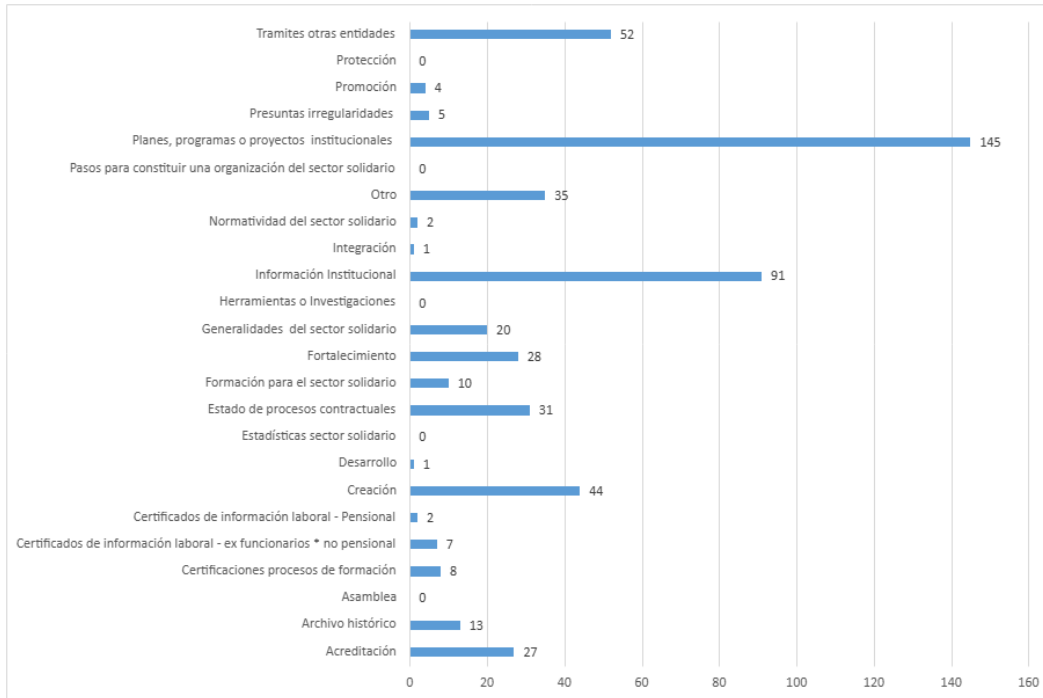
Peticiones por tema de consulta - IV trimestre de 2025.





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 cuarto trimestre del 2025 puede ser consultada en la tabla 21 y la gráfica 18, en donde se verifica que los temas anteriormente mencionados fueron los más consultados en todos los meses del trimestre.

Tabla 21

Peticiones por tema de consulta, discriminación mensual - IV trimestre de 2025.

Tema de Consulta	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Acreditación	12	5%	9	5%	27	5%
Archivo histórico	5	2%	3	2%	13	2%
Asamblea	0	0%	0	0%	0	0%
Certificaciones procesos de formación	4	2%	4	2%	8	2%
Certificados de información laboral - exfuncionarios * no pensional	0	0%	1	1%	7	1%
Certificados de información laboral - Pensional	1	0%	0	0%	2	0%
Creación	16	7%	15	8%	44	8%
Desarrollo	1	0%	0	0%	1	0%
Estadísticas sector solidario	0	0%	0	0%	0	0%
Estado de procesos contractuales	11	5%	14	8%	31	6%



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Formación para el sector solidario	7	3%	2	1%	10	2%
Fortalecimiento	13	6%	9	5%	28	5%
Generalidades del sector solidario	9	4%	8	4%	20	4%
Herramientas o Investigaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Información Institucional	45	20 %	21	12%	91	17%
Integración	0	0%	0	0%	1	0%
Normatividad del sector solidario	0	0%	0	0%	2	0%
Otro	12	5%	11	6%	35	7%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	0	0%	0	0%	0	0%
Planes, programas o proyectos institucionales	56	25 %	64	36%	145	28%
Presuntas irregularidades	2	1%	3	2%	5	1%
Promoción	3	1%	1	1%	4	1%
Protección	0	0%	0	0%	0	0%
Tramites otras entidades	26	12 %	14	8%	52	10%
Total	223	100	178	10	124	100

Grafica 18

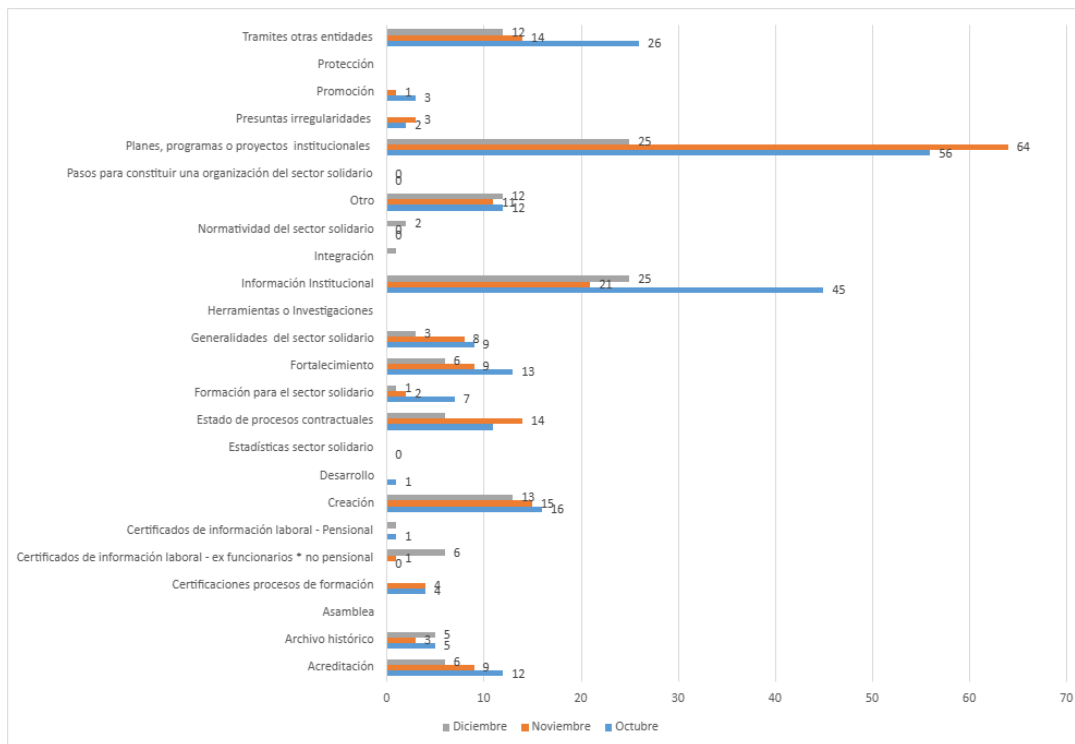
Peticiones por tema de consulta, discriminación mensual - IV trimestre de 2025.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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



4. SATISFACCIÓN CIUDADANA

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía que realiza peticiones ante la Unidad Solidaria, el Grupo de Atención al Ciudadano ha venido implementado una Encuesta de Percepción Ciudadana en la que, voluntariamente, los peticionarios evalúan los siguientes aspectos del servicio brindado: Calificación de Servidor Público - Amable y respetuoso (tabla 22 y gráfica 19), Calificación de Servidor Público - Conocimiento del tema y diligencia (tabla 23 y gráfica 20), Satisfacción - Recomendación de la Asesoría (tabla 24 y gráfica 21), Satisfacción - Volvería si tiene otra inquietud (tabla 25 y gráfica 22), Atención y Respuesta - Oportunidad y Claridad (tabla 26 y gráfica 23) y Atención y Respuesta - Calidad de la Respuesta (tabla 27 y gráfica 24).

La amabilidad y respeto del servidor público se mide en cinco niveles, desde “Muy insatisfecho” hasta “Muy satisfecho”. Para el cuarto trimestre de 2025, se evidencian altos niveles de satisfacción ciudadana con respecto a este aspecto, pues la opción “Muy satisfecho” es la más elegida, con 63% de las respuestas, mientras la opción “Satisfecho” tiene un 29% de las respuestas de la ciudadanía.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Tabla 22

Calificación “Servidor Público - Amable y respetuoso”

Calificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Regular	1			1	3%
Muy insatisfecho	1	1		2	6%
Muy satisfecho	9	4	9	22	63%
Satisfecho	4	4	2	10	29%
(en blanco)					0%
Total, general	15	9	11	35	100%

Grafica 19

Porcentajes en la calificación “Servidor Público - Amable y respetuoso”

El conocimiento del tema y la diligencia del servidor público es medido en un mosaico que va desde “Muy satisfecho” hasta “Muy insatisfecho”. Para el cuarto trimestre de 2025, este aspecto destaca los niveles “Muy satisfecho” (62.86%) y “Satisfecho” (31.43%). No obstante, un 2.86% de la ciudadanía consideró un desempeño regular en este ítem.

Tabla 23

Calificación “Servidor Público - Conocimiento del tema y diligencia”

Calificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Regular	1			1	2,86%
Muy insatisfecho	1			1	2,86%
Muy satisfecho	9	4	9	22	62,86%
Satisfecho	4	5	2	11	31,43%
(en blanco)					0,00%
Total, general	15	9	11	35	100%





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 20

Porcentajes en la calificación “Servidor Público - Conocimiento del tema y diligencia”

La recomendación de la asesoría, muy ligada a los indicadores anteriores (conocimiento del tema y la diligencia del servidor público), responde a la pregunta “¿qué tan probable es que recomiende la asesoría que le fue brindada?” y es medida con niveles que van desde lo “Completamente Probable” hasta lo “Nada probable”. Así, se evidencia que es alta la satisfacción ciudadana respecto a la solución de sus requerimientos, pues fueron elegidas mayoritariamente las opciones “Completamente probable” (16%) y “Muy probable” (14%), mientras se seleccionó en menor medida la opción “Probable” (14%).

Tabla 24

Calificación “Satisfacción - Recomendación de la Asesoría”

Calificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Completamente probable	8	7	9	24	69%
Muy probable	3	1	1	5	14%
Poco probable	1			1	3%
Probable	3	1	1	5	14%
(en blanco)					0%
Total, general	15	9	11	35	

Grafica 21

Porcentajes en la calificación “Satisfacción - Recomendación de la Asesoría”

La pregunta “¿volvería a consultarnos si tiene otra inquietud?” también permite medir el nivel de satisfacción con el servicio brindado. Esta pregunta es medida teniendo en cuenta la probabilidad de que el petionario vuelva a consultar en un mosaico que va desde lo “Completamente Probable” hasta lo “Nada probable”. Así, se destaca que la mayoría de la ciudadanía puntúa este aspecto como “Completamente probable” (%), “Muy probable” (1%) y “Probable” (1%).





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Tabla 25

Calificación “Satisfacción - Volvería si tiene otra inquietud”

Calificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Completamente probable	9	6	9	24	69%
Muy probable	2	2	1	5	14%
Poco probable	1			1	3%
Probable	3	1	1	5	14%
(en blanco)					0%
Total general	15	9	11	35	

Grafica 22

Porcentajes en la calificación “Satisfacción - Volvería si tiene otra inquietud”

Por otro lado, para conocer la atención y respuesta dada, se consulta a la ciudadanía la oportunidad y claridad de la atención. Estas son medidas con niveles que van desde “Completamente probable” hasta “Poco probable”. Así, se evidencia que es alta la satisfacción ciudadana respecto a la oportunidad y claridad de la respuesta a sus requerimientos, pues las opciones “Completamente probable” (69%) y “Muy probable” (14%) son las más seleccionadas, mientras la opción “Poco probable” (3%) es menos elegida por la ciudadanía.

Tabla 26

Calificación “Atención y Respuesta - Oportunidad y Claridad

Calificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Excelente	3	3		6	17%
Muy satisfecho	9	3	8	20	57%
Regular	2	1	1	4	11%
Satisfecho	1	2	2	5	14%
Total general	15	9	11	35	35

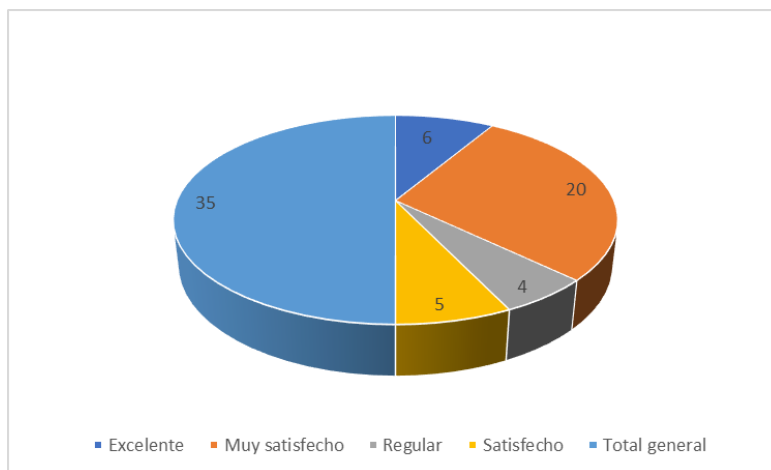


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 23

Porcentajes en la calificación “Atención y Respuesta - Oportunidad y Claridad”



Por último, la satisfacción con la atención y respuesta dada también es medida desde la “Calidad de la Respuesta”, con niveles que van desde “Muy satisfecho” hasta “Muy insatisfecho”. Así, se evidencia que la mayoría de la ciudadanía se encuentra en los niveles “Muy satisfecho” (57%), “Excelente” (14%) y “Satisfecho” (17%) respecto a la calidad de la respuesta dada, mientras una minoría se encuentra en la calificación media de “Regular” (11%).

Tabla 27

Calificación “Atención y Respuesta - Calidad de la Respuesta”

Calificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Excelente	2	3		5	14%
Muy satisfecho	10	4	6	20	57%
Regular	2	1	1	4	11%
Satisfecho	1	1	4	6	17%
Total general	15	9	11	35	

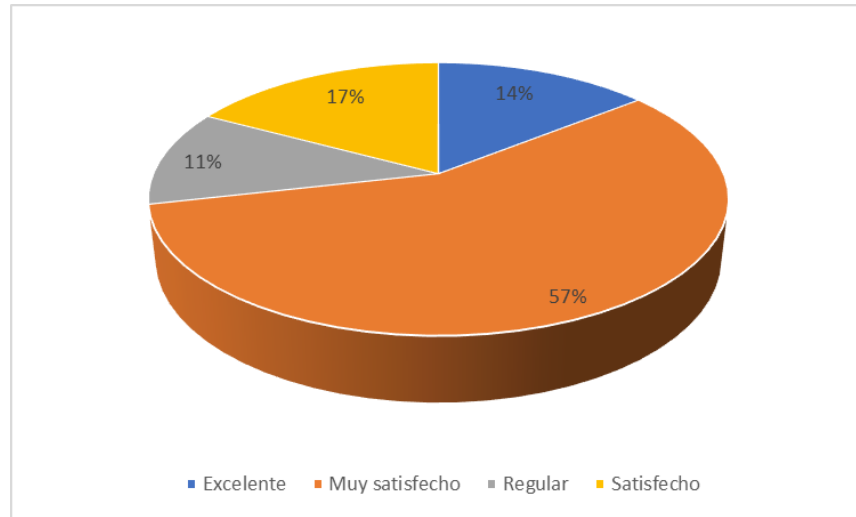


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 24

Porcentajes en la calificación “Atención y Respuesta - Calidad de la Respuesta”





Unidad Solidaria



WWW.UNIDADSolidaria.GOV.CO