

# INFORME TERCER 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 TERCER INFORME TRIMESTRAL (ABRIL- MAYO – JUNIO) 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: .....	5
b. Conceptos de relacionamiento.....	5
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA TERCER TRIMESTRE (abril, mayo y junio) .....	7
1. GESTIÓN DE PETICIONES.....	7
1.1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el tercer trimestre de 2025?.....	7
1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos en el tercer trimestre de 2025?.....	10
1.3. ¿Cómo fue la distribución de peticiones por áreas de la Unidad Solidaria? .....	14
1.4. ¿Qué tan oportunos fuimos con las peticiones que respondimos?.....	16
2. CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR .....	19
2.1. ¿Quiénes nos consultaron en el tercer trimestre de 2025? .....	19
2.2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el tercer trimestre de 2025?.....	23
2.3. ¿Por rangos etarios quiénes nos consultaron en el tercer trimestre de 2025? .....	26
2.4. ¿Desde dónde nos consultaron en el tercer trimestre de 2025? .....	27
3. PREFERENCIA EN USO DE CANAL DE ATENCIÓN .....	30
3.1. ¿Cuáles son los canales más utilizados por la ciudadanía?.....	30
3.2. ¿Qué temas fueron los más consultados en el tercer trimestre de 2025? .....	33
4. SATISFACCIÓN CIUDADANA.....	37





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

### **PRESENTACIÓN DEL TERCER INFORME TRIMESTRAL (JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE) DEL AÑO 2025**

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias - Unidad Solidaria, es la entidad del Gobierno Nacional, adscrita al Ministerio de Trabajo, que en el marco de sus 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 a 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 para aportar al mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana y a la paz total con la consolidación de territorios solidarios. Asimismo, contribuir 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 tercer trimestre (abril, mayo y junio del 2025). 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



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

consultan a la Unidad Solidaria brindando un servicio con calidad, celeridad y oportunidad logrando un alto nivel de satisfacción de la ciudadanía y impulsando que más ciudadanos se acerquen y consoliden nuestra entidad promocionando la asociatividad solidaria. En otras palabras, liderar la gestión, 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 tercer trimestre del año (abril, mayo y junio), mostrando la gestión de peticiones adelantada durante este trimestre del 2025 y el nivel de satisfacción con respecto al servicio, aportando así 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](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.



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

- **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.unidadsolidaria.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/agende-su-cita>

### **b. Conceptos de relacionamiento**

**Tabla 1**

Conceptos de relacionamiento

<b>CONCEPTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<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



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

	<p>hábiles, cuando proviene de miembros del Congreso o el Defensor del Pueblo en máximo 5 días hábiles.</p>
<b>PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN</b>	<p>Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copiaso fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Tiempo de respuesta: 10 días hábiles</p>
<b>PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL</b>	<p>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</p>
<b>PETICIÓN DE CONSULTA</b>	<p>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</p>
<b>RECLAMO</b>	<p>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</p>
<b>QUEJA</b>	<p>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</p>
<b>DENUNCIA</b>	<p>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</p>
<b>DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCIÓN</b>	<p>“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).</p>





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

	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.

## INFORMACIÓN ESTADÍSTICA TERCER TRIMESTRE (julio, agosto y septiembre)

### 1. GESTIÓN DE PETICIONES

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

Durante el tercer trimestre de 2025 se gestionaron 696 peticiones en total. Como se observa en la tabla 2 y la gráfica 1, se dio respuesta al 89% de estas, mientras el 11% quedó en trámite.



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 2**

Estado de peticiones - III trimestre de 2025

<b>Estado de las peticiones</b>	<b>III Trimestre</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>(%)</b>
Resueltas	622	89%
En trámite	74	11%
Total	696	100

**Grafica 1**

Estado de peticiones – III trimestre de 2025



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





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 3**

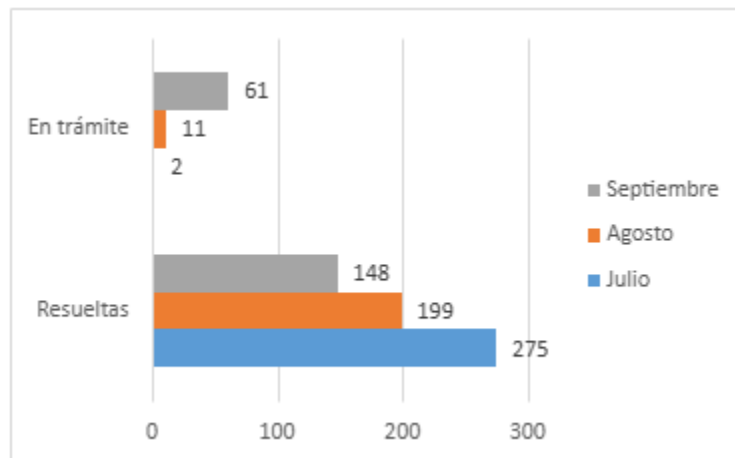
Estado de peticiones, diferenciación por mes - III trimestre de 2025

<b>Estado de las peticiones</b>	<b>Julio</b>		<b>Agosto</b>		<b>Septiembre</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Resueltas	275	99%	199	95%	148	71%
En trámite	2	1%	11	5%	61	29%
Total	277	100	210	100	209	100

Teniendo en cuenta este reporte puede concluirse que, de las 696 peticiones registradas en el trimestre, julio fue el mes con más peticiones (277), mientras que agosto y septiembre tuvieron una cantidad similar de peticiones (210 y 209, respectivamente). Para el corte de este informe (30 de septiembre de 2025) estaban en trámite 2 peticiones de julio, 11 de agosto y 61 de septiembre.

**Grafica 2**

Estado de peticiones, diferenciación por mes - III 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



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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 tercer trimestre fue julio, mientras en septiembre el número de ventanillas fue menor.

**Tabla 4**

Ventanilla por meses y acumulado - III trimestre de 2025

<b>Ventanilla</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>III Trimestre</b>
	29	18	15	62

### **1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos durante el tercer trimestre de 2025?**

Durante el tercer trimestre de 2025 las peticiones más recibidas fueron las clasificadas como “petición de información”, de las cuales se atendieron 562, es decir, el 80,75% de las 696 registradas en el tercer trimestre. Esto es una muestra significativa del interés que tienen la ciudadanía por conocer y utilizar los servicios y productos ofrecidos por la Unidad Solidaria.

En segundo lugar, se ubican las “peticiones de interés general” con 63 requerimientos, que representan el 9,05% 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 Creo, 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.

Las peticiones catalogadas como “derecho de petición” se ubican en tercer lugar, de las cuales se atendieron 32 peticiones, es decir, el 4,60% del total. Siguiendo el artículo 23 de nuestra constitución política, un derecho de petición es el derecho que tiene cualquier ciudadano a presentar solicitudes respetuosas ante entidades con el fin de obtener una pronta respuesta, completa y de fondo, sobre el asunto de la solicitud. En el caso de nuestra entidad, los derechos de petición se caracterizan por ser solicitudes de información sobre el estado de nuestros planes, programas y proyectos.



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 5**

Peticiones discriminadas por tipo – III trimestre de 2025

TIPO DE PQRSDF	III Trimestre	
	Cantidad	(%)
Petición de información	562	80,75
Denuncia	0	0,00
Denuncia por actos de corrupción	0	0,00
Derecho de petición	32	4,60
Felicitación	0	0,00
Petición de Consulta	1	0,14
Petición de documentos	11	1,58
Petición de interés general	63	9,05
Queja	2	0,29
Reclamo	0	0,00
Sugerencia	0	0,00
Trámite	24	3,45
Tutela	1	0,14
<b>Total</b>	<b>696</b>	<b>100</b>

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 0% 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).

La gráfica 3 ilustra el comportamiento del tipo de peticiones que se recibieron durante el tercer trimestre.

**Grafica 3**

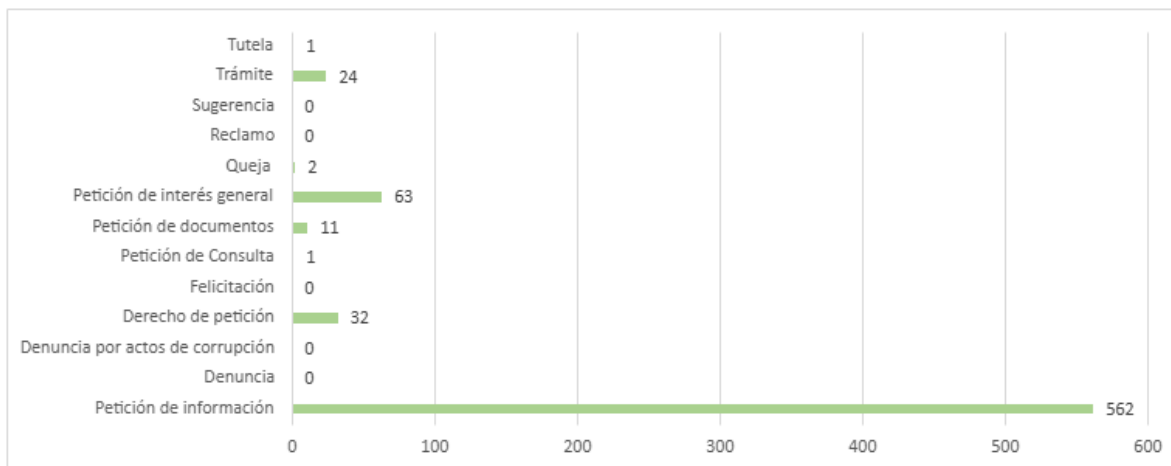
Peticiones discriminadas por tipo – III trimestre de 2025





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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



Adicionalmente, en la tabla 6, se detalla el comportamiento de las peticiones por tipo de petición durante cada mes del tercer 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 77% y el 83%. Las “peticiones de interés general” y los “derechos de petición” fueron más abundantes en el mes de agosto, en el que se recibieron 25 peticiones de interés general (un 11,9% del total del mes) y 14 derechos de petición (un 6,67% del total del mes).

**Tabla 6**

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

TIPO DE PQRSDF	Julio		Agosto		Septiembre	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Petición de información	224	80,87	163	77,62	175	83,73
Denuncia	0	0,00		0,00		0
Denuncia por actos de corrupción	0	0		0		0
Derecho de petición	11	3,97	14	6,67	7	3,35
Felicitación	0	0,00		0		0



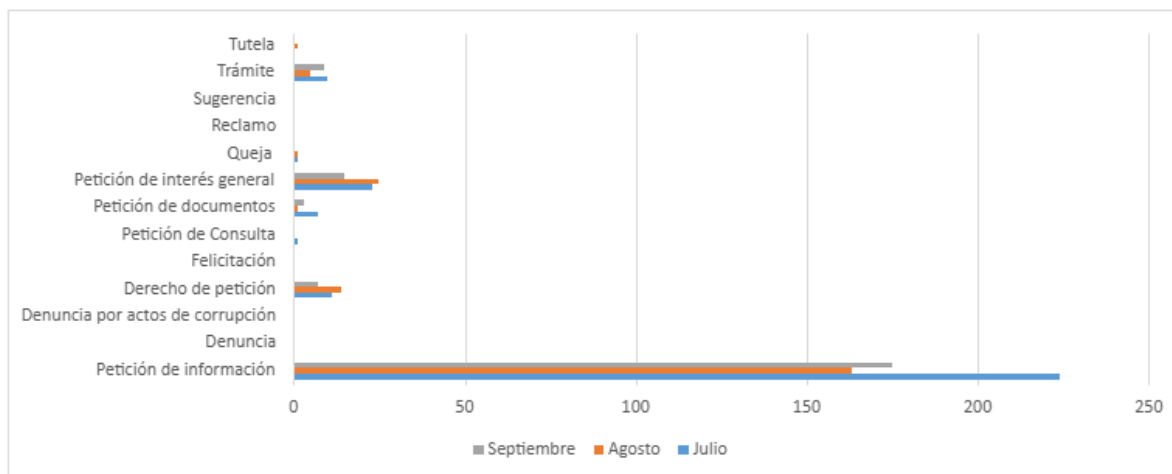
## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Petición de Consulta	1	0		0		0
Petición de documentos	7	2,53	1	0,48	3	1,44
Petición de interés general	23	8,30	25	11,90	15	7,18
Queja	1	0	1	0		0,00
Reclamo	0	0		0,00		0
Sugerencia	0	0		0		0,00
Trámite	10	3,61	5	2,38	9	4,31
Tutela	0	0,00	1	0		0
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100</b>	<b>210</b>	<b>100</b>	<b>209</b>	<b>100</b>

### Grafica 4

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





## 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 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, como 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 tercer 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 47,13% 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 30,89% del total (215 peticiones durante el trimestre) y la Dirección Nacional con un 8,19% del total (57 peticiones durante el trimestre), mientras que el área que tuvo menor demanda durante el trimestre fue el Grupo de Comunicaciones y Prensa, con un 0,29% del total de peticiones del trimestre.

**Tabla 7**

Peticiones por área - III trimestre de 2025.

Peticiones por Área	Julio	Agosto	Septiembre	III Trimestre	
				Cantidad	(%)
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	89	70	56	215	30,89
Dirección de Investigación y Planeación	14	4	13	31	4,45
Dirección Nacional	23	12	22	57	8,19
Grupo de atención al ciudadano	133	101	94	328	47,13



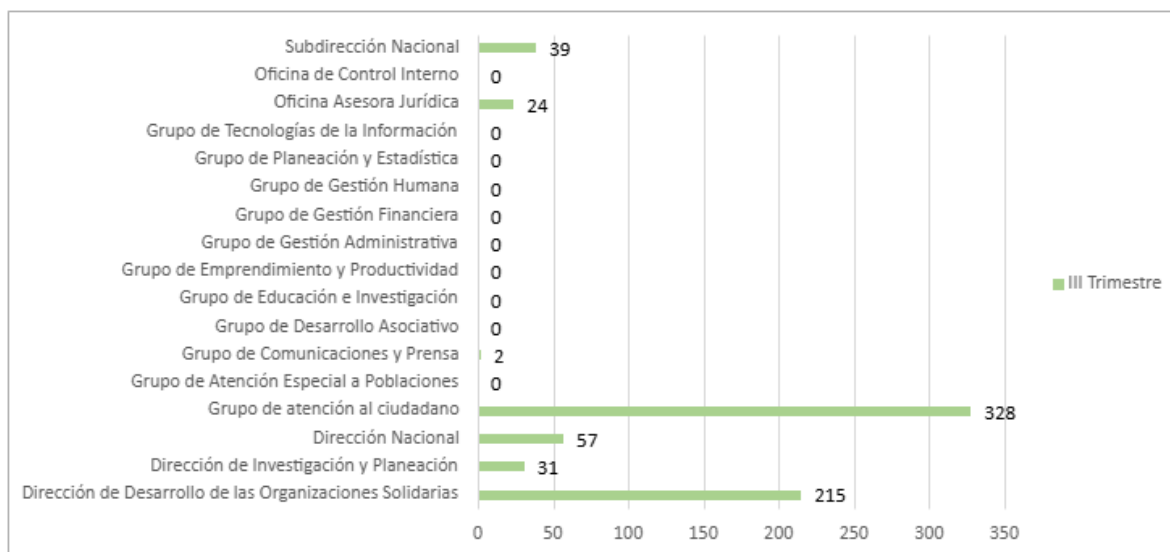
## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grupo de Atención Especial a Poblaciones	0	0	0	0	0
Grupo de Comunicaciones y Prensa	0	0	2	2	0,29
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	3	10	11	24	3,45
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0
Subdirección Nacional	15	13	11	39	5,6
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>210</b>	<b>209</b>	<b>696</b>	<b>100</b>

### Grafica 5

Peticiones por área - III trimestre de 2025.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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 328 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.

**Tabla 8**

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

Área	III Trimestre	
	Cantidad	Sumatoria Tiempo de RTA
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	190	2287
Dirección de Investigación y Planeación	31	188
Dirección Nacional	51	466
Grupo de atención al ciudadano	326	27
Grupo de Comunicaciones y Prensa	0	0
Oficina Asesora Jurídica	17	72
Subdirección Nacional	29	210
Total	644	3250



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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.

**Tabla 9**

Promedio de días de respuesta por áreas

<b>Área</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Días Promedio de respuesta</b>
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
<b>Total</b>	<b>5,25</b>	<b>5,48</b>	<b>4,20</b>	<b>5,05</b>

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 215 peticiones respondidas



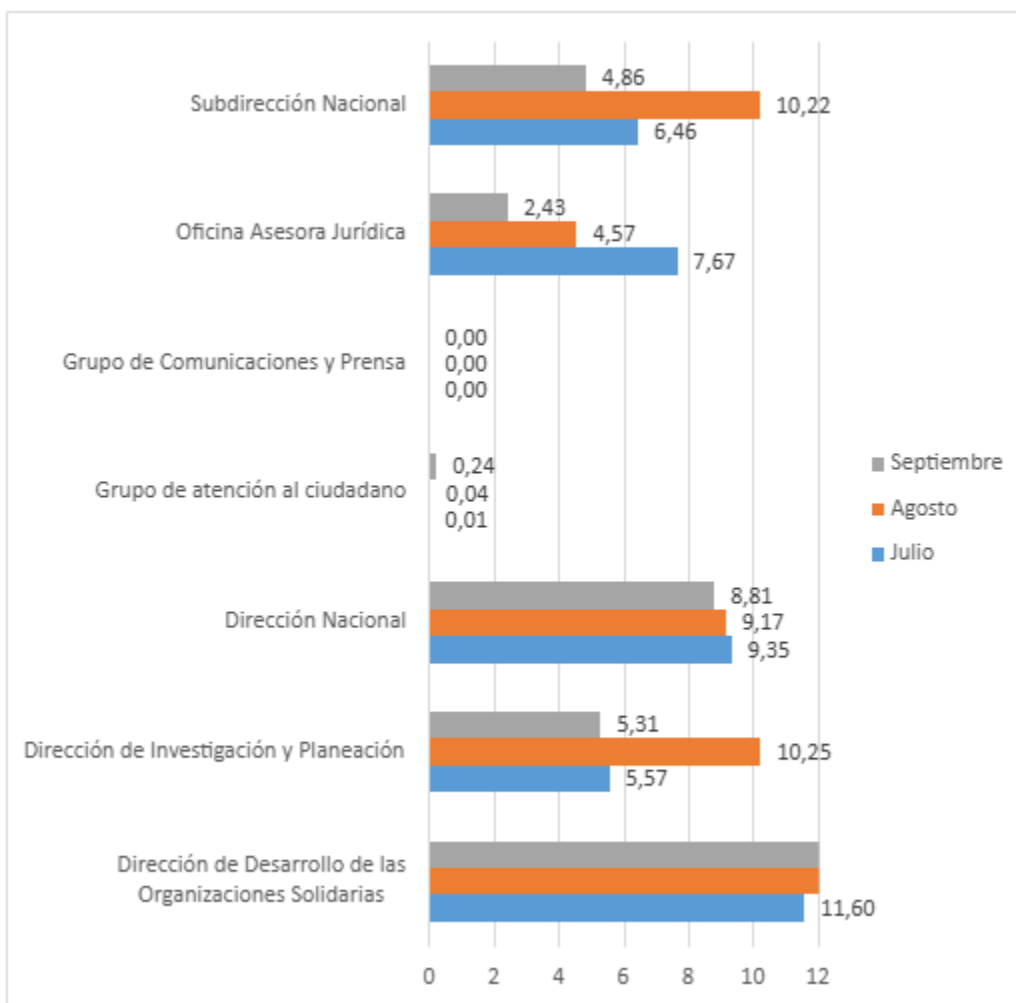
## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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 tercer trimestre de 2025?

Durante el tercer trimestre las peticiones de usuarios y grupos de interés que se identificaron como “persona natural” fueron equivalentes al 43,25% del total, con 301 peticiones. Por otro lado, las “personas jurídicas” registraron 379 peticiones, lo que equivale al 54,45% del total.

**Tabla 10**

Peticiones según tipo de persona - III trimestre de 2025.

<b>Peticiones por Tipo de Persona</b>	<b>III Trimestre</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>(%)</b>
Anónimo	0	0,00
Jurídica	379	54,45
Natural	301	43,25
No refiere	16	2,30
Total	696	100

La categoría “no refiere”, con 16 peticiones (2,30% 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.

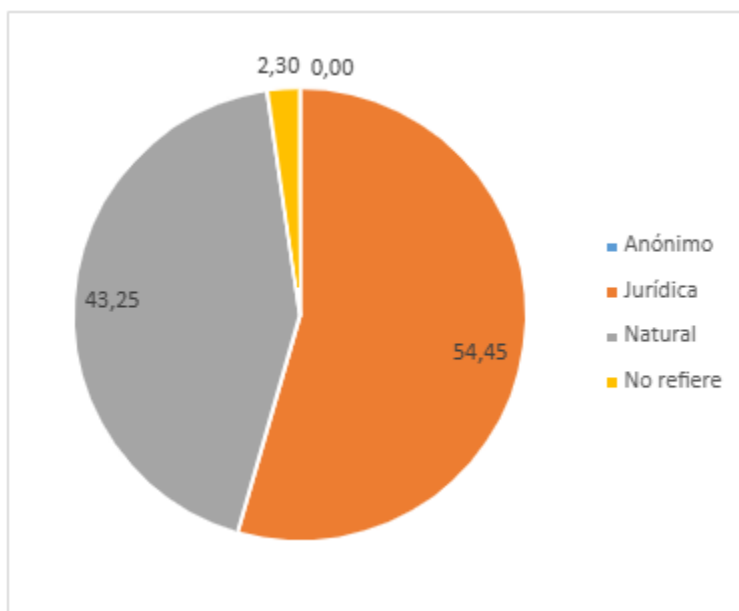


## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

### Grafica 7

Peticiones según tipo de persona - III 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 91 y 115 peticiones.

### Tabla 11

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

Peticiones por Tipo de Persona	Julio		Agosto		Septiembre	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Anónimo	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Jurídica	157	56,68	116	55,24	106	50,72
Natural	115	41,52	91	43,33	95	45,45
No refiere	5	1,81	3	1,43	8	3,83
Total	277	100	210	100	209	100

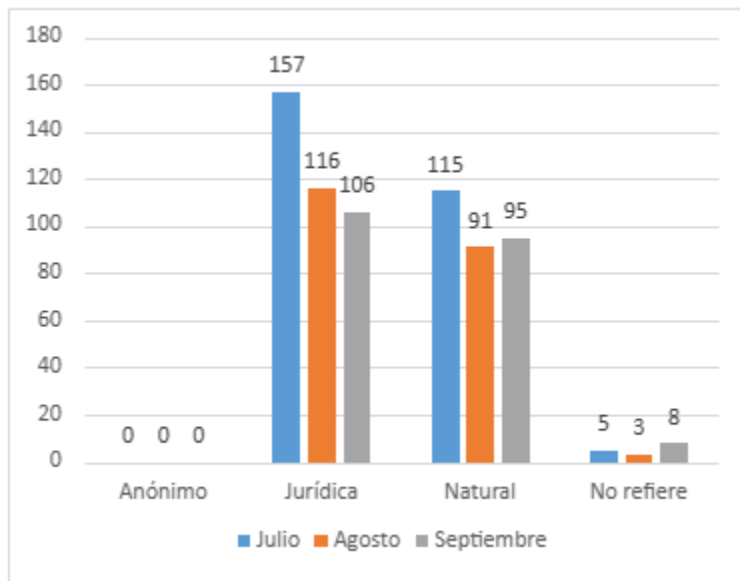


## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

### Grafica 8

Peticiones según tipo de persona discriminadas por mes - III 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 30,46% 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 69,53% de las peticiones fueron hechas por ciudadanos pertenecientes a organizaciones, destacando que el 30,03% de ellos pertenecen a una organización del sector solidario, mayoritariamente asociaciones (8,62%), cooperativas (7,76%) y fundaciones (3,16%). Destacan también las peticiones realizadas por otras entidades públicas (30,75%) y las hechas por entidades con ánimo de lucro (3,02%).



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 12**

Tipo de organizaciones durante el III trimestre de 2025.

Tipo Usuario	III Trimestre	
	Cantidad	(%)
Asociación	56	8,05
Asociación de productores campesinos	1	0,14
Asociación Mutual	3	0,43
Cooperativa	54	7,76
Corporación	17	2,44
Entidades con ánimo de lucro	21	3,02
Extranjera	0	0,00
Fondo de empleados	4	0,57
Fundación	22	3,16
Institución auxiliar de la economía solidaria	10	1,44
No aplica	191	27,44
No refiere	21	3,02
Organismo comunal	8	1,15
Organización de 2 grado	12	1,72
Organización de 3 grado	1	0,14
Otra	47	6,75
Precooperativa	0	0,00
Precooperativa de trabajo asociado	0	0,00
Pública	214	30,75
Unidad Solidaria	3	0,43
Universidad - Instituciones de Educación	11	1,58
Voluntariado	0	0,00
<b>Total</b>	<b>696</b>	<b>100</b>

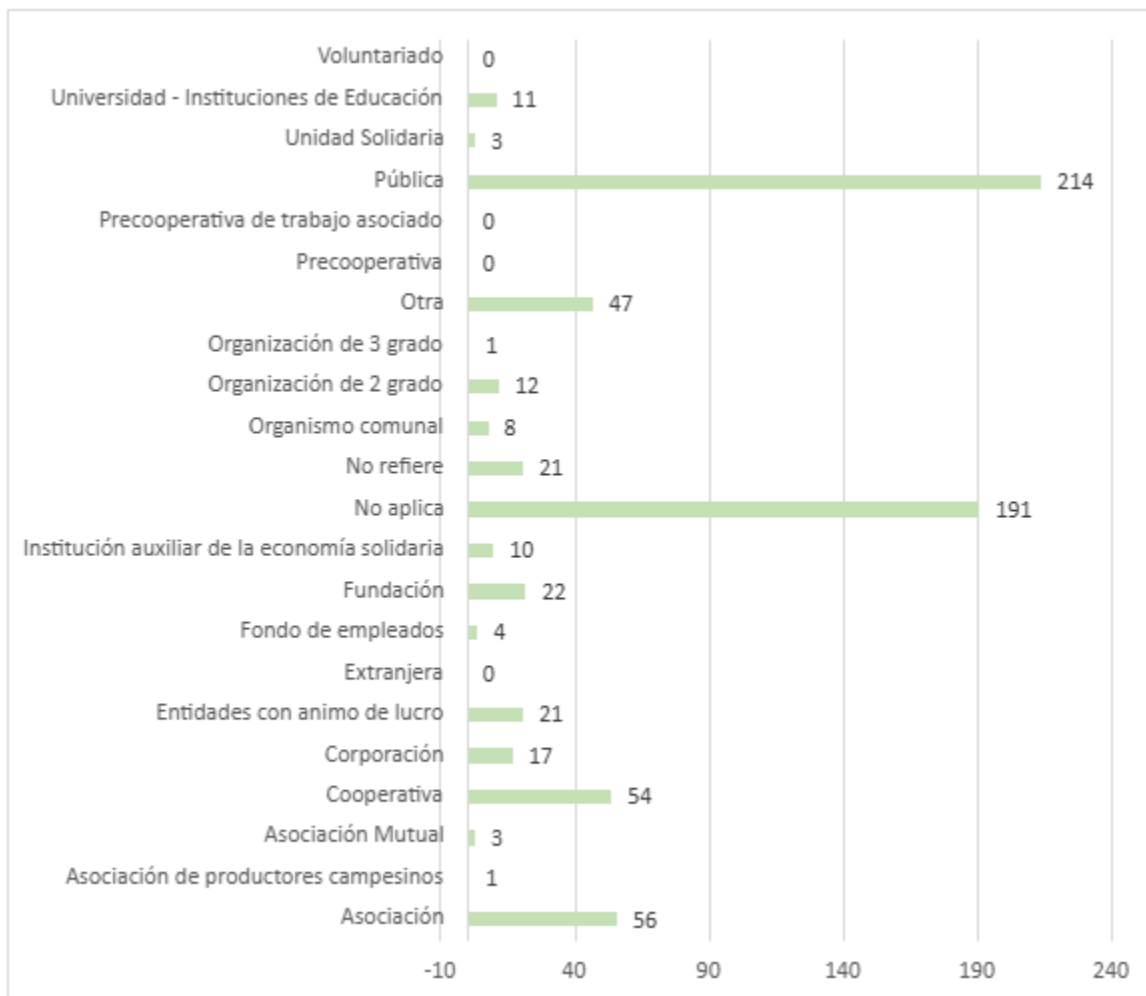


## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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 tercer trimestre de 2025?

Respecto al sexo de los peticionarios, la tabla 13 permite observar que durante el tercer trimestre del año predominantemente se atendieron peticiones realizadas por hombres, con un 49,86% (347) del total de peticiones. La diferencia respecto a las peticiones realizadas por mujeres es de 5 puntos porcentuales, con un 44,25% y 308 peticiones realizadas por mujeres durante el trimestre. Adicionalmente, se realiza la discriminación de la categoría "no aplica" (5,75%), utilizada principalmente para peticiones realizadas directamente por



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

organizaciones. En la categoría “trans”, utilizada para personas que manifiestan identidades de género diversas, se recibió una petición durante el trimestre.

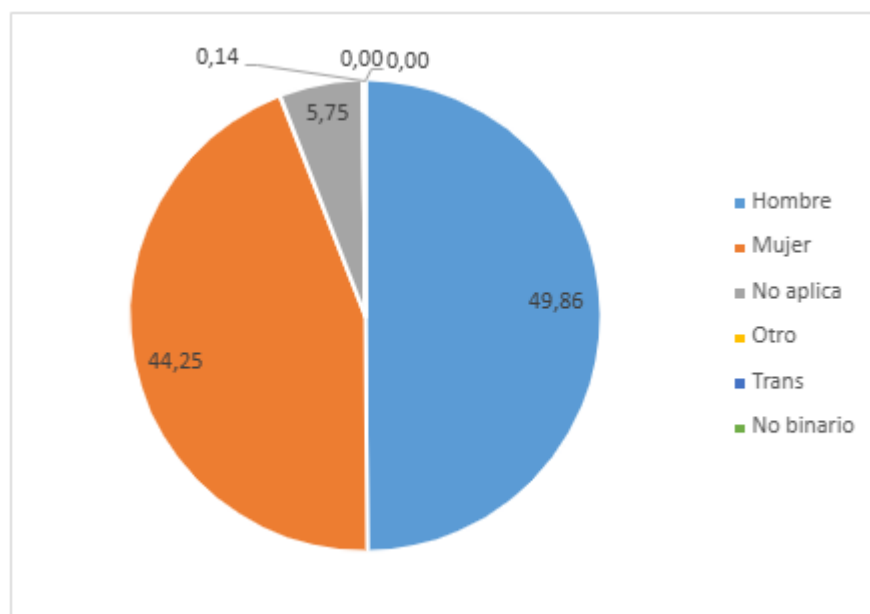
**Tabla 13**

Peticiones del III trimestre de 2025 según sexo

<b>Petición por Sexo</b>	<b>III Trimestre</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>(%)</b>
Hombre	347	49,86
Mujer	308	44,25
No aplica	40	5,75
Otro	0	0,00
Trans	1	0,14
No binario	0	0,00
Total	696	100

**Grafica 10**

Porcentaje de peticiones por sexo





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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

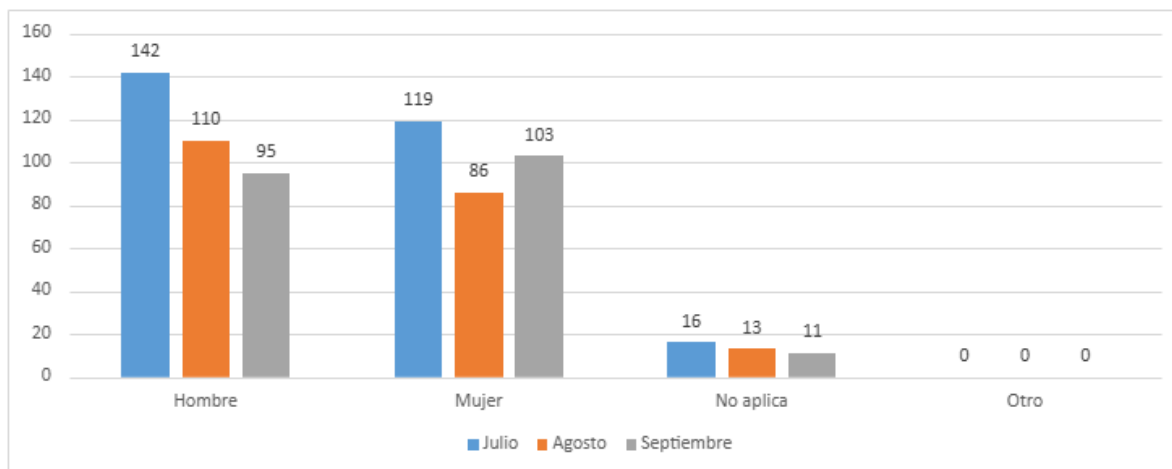
**Tabla 14**

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

Petición por Sexo	Julio		Agosto		Septiembre	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hombre	142	51,26	110	52,38	95	45,45
Mujer	119	42,96	86	40,95	103	49,28
No aplica	16	5,78	13	6,19	11	5,26
Otro	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Trans	0	0,00	1	0,48	0	0,00
No binario	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	277	100	210	100	209	100

**Gráfica 11**

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





## 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 tercer 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 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 tercer trimestre de 2025. En esta se puede comprobar que la población que más consultó a la entidad durante el tercer 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 - III trimestre de 2025.

Peticiones Edad		Julio		Agosto		Septiembre		II Trimestre		III 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	2,17	13	2,04
Adultez	29-59	40	17,39	36	15,06	19	11,24	95	15,89	95	14,89
Persona mayor	>60	10	4,35	11	4,60	6	3,55	27	4,52	27	4,23
No informa		245	106,52	180	75,31	200	118,34	463	77,42	503	78,84
Total que informó		60	26,09	48	20,08	27	15,98	135	22,58	135	21,16
Total		230	100	239	100	169	100	598	100	638	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 (10 peticiones), mes en el que también fueron mayoritarias las consultas en el rango adultez (40 peticiones). El rango “persona mayor” consulto mayoritariamente durante el mes de agosto (11 peticiones). Cabe aclarar que en la elaboración de esta gráfica solo se



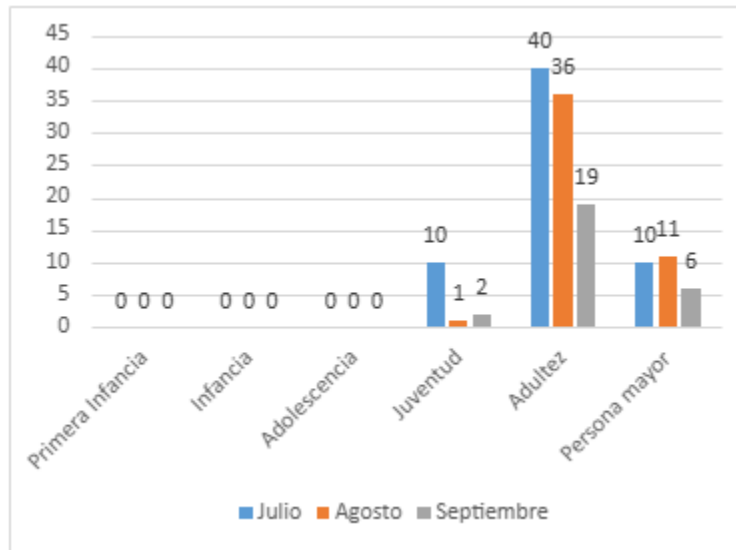
## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

contemplan los datos de los peticionarios que suministraron información sobre su edad.

### Gráfica 12

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



### 2.4. ¿Desde dónde nos consultaron en el tercer 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.



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 16**

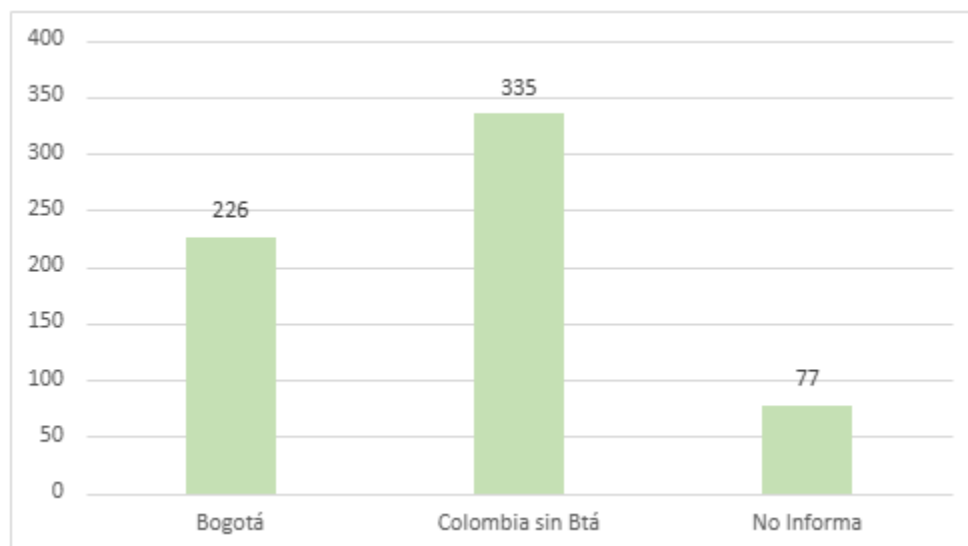
Peticiones por ubicación en 2 grupos – III trimestre de 2025.

<b>Peticiones por departamento</b>	<b>III Trimestre</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>(%)</b>
Bogotá	259	40,60
Colombia sin Bogotá	351	55,02
No Informa	86	13,48
Total, general	638	100
Total, Sin "No informa"	561	87,93

Realizando esta discriminación se evidencia que un 40,60% de las peticiones fueron realizadas por peticionarios que se encuentran en la ciudad de Bogotá, mientras 55,02% de estas fueron realizadas por peticionarios que se encontraban en otras ciudades y municipios a lo largo del país.

**Grafica 13**

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





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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 30% durante todos los meses del trimestre, siendo mayoritario en julio, mes en el que un 45,27% de las peticiones recibidas fueron de Bogotá.

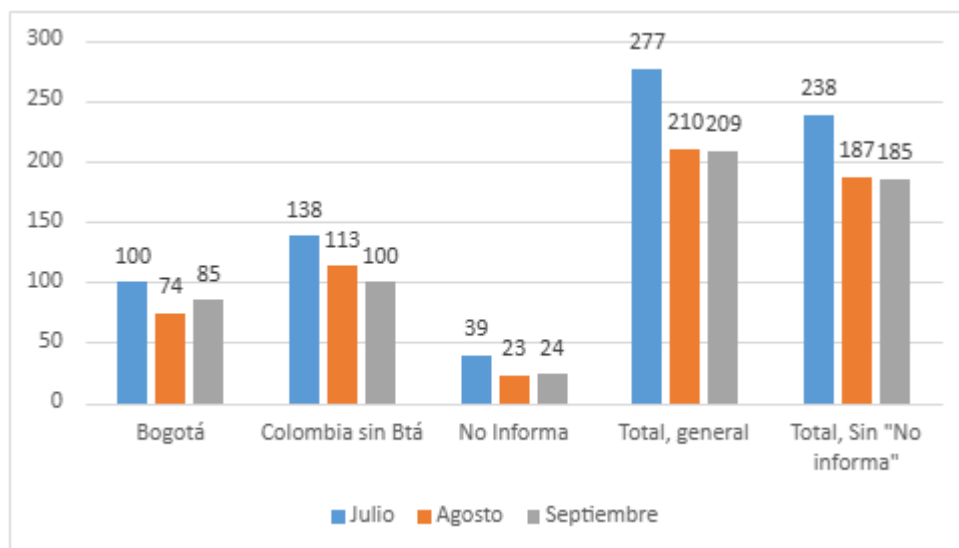
**Tabla 17**

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

Peticiones por departamento	Julio		Agosto		Septiembre	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Bogotá	100	45,27	74	31,02	85	35,36
Colombia sin Bogotá	138	47,76	113	56,94	100	51,38
No Informa	39	6,97	23	12,04	24	13,26
Total, general	277	100	210	100	209	100
Total, Sin "No informa"	238	93,03	187	87,96	185	86,74

**Gráfica 14**

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





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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

- **Julio:** Antioquia (15 peticiones), Valle del Cauca (14 peticiones) y Chocó (10 peticiones).
- **Agosto:** Antioquia (15 peticiones), Tolima (12 peticiones), Chocó (9 peticiones) y Santander (9 peticiones).
- **Septiembre:** Tolima (12 peticiones), Antioquia (10 peticiones) y Valle del Cauca (8 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 “Mecanismo 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 tercer trimestre del 2025.

**Tabla 18**

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

Canales de Atención	III Trimestre	
	Cantidad	(%)
Correo Electrónico	438	62,93
Chat consola	18	2,59
Correo Postal	0	0,00
Formulario web PQRDS	5	0,72
Presencial	43	6,18
Redes sociales	0	0,00
Teléfono Celular	67	9,63
Teléfono fijo	1	0,14
WhatsApp	124	17,82
Total	696	100



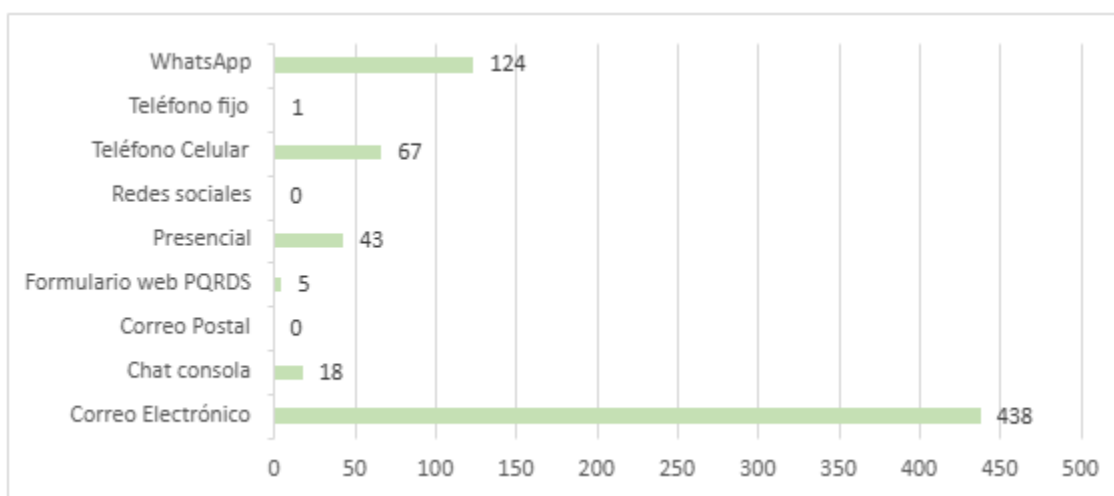
## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Se observa que los canales de mayor preferencia durante este trimestre fueron el correo electrónico, con 438 peticiones (es decir un 62,93% de las mismas), seguido del chat vía WhatsApp (124 peticiones o 17,82%) y el teléfono celular (67 peticiones o 9,63%).

### Grafica 15

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



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 julio el mes en el que más se usó este canal. Por otro lado, en julio y agosto el segundo canal más utilizado fue el Chat de WhatsApp (24,19% y 15,71% del total de cada mes, respectivamente), mientras que en septiembre el segundo canal más utilizado fue el Teléfono Celular (14,35% del total del mes).





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 19**

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

<b>Canales de Atención</b>	<b>Julio</b>		<b>Agosto</b>		<b>Septiembre</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>(%)</b>	<b>Cantidad</b>	<b>(%)</b>	<b>Cantidad</b>	<b>(%)</b>
Correo Electrónico	166	59,93	139	66,19	133	63,64
Chat consola	8	2,89	4	1,90	6	2,87
Correo Postal	0	0,00	0	0,00		0,00
Formulario web PQRDS	0	0,00	3	1,43	2	0,96
Presencial	14	5,05	15	7,14	14	6,70
Redes sociales	0	0,00	0	0,00		0,00
Teléfono Celular	21	7,58	16	7,62	30	14,35
Teléfono fijo	1	0,36	0	0,00		0,00
WhatsApp	67	24,19	33	15,71	24	11,48
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100</b>	<b>210</b>	<b>100</b>	<b>209</b>	<b>100</b>

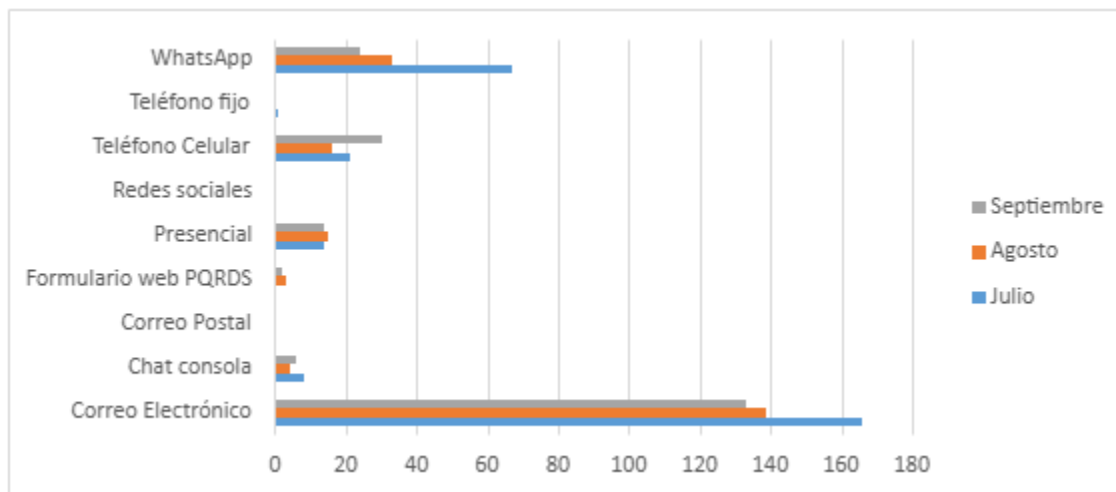


## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

### Grafica 16

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



### 3.2. ¿Qué temas fueron los más consultados en el tercer 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 la información institucional de la Unidad Solidaria (22,13%) y con los planes, programas y proyectos institucionales (20,69%), 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 - III trimestre de 2025.

<b>Tema de Consulta</b>	<b>III Trimestre</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>(%)</b>
Acreditación	35	5,03
Archivo histórico	5	0,72
Asamblea	5	0,72
Certificaciones procesos de formación	0	0,00
Certificados de información laboral - exfuncionarios * no pensional	2	0,29
Certificados de información laboral - Pensional	1	0,14
Creación	30	4,31
Desarrollo	0	0,00
Estadísticas sector solidario	0	0,00
Estado de procesos contractuales	26	3,74
Formación para el sector solidario	7	1,01
Fortalecimiento	42	6,03
Generalidades del sector solidario	23	3,30
Herramientas o Investigaciones	1	0,14
Información Institucional	154	22,13
Integración	1	0,14
Normatividad del sector solidario	2	0,29
Otro	41	5,89
Pasos para constituir una organización del sector solidario	6	0,86
Planes, programas o proyectos institucionales	144	20,69
Presuntas irregularidades	0	0,00
Promoción	15	2,16
Protección	0	0,00
Tramites otras entidades	103	14,80
<b>Total</b>	<b>696</b>	<b>100</b>



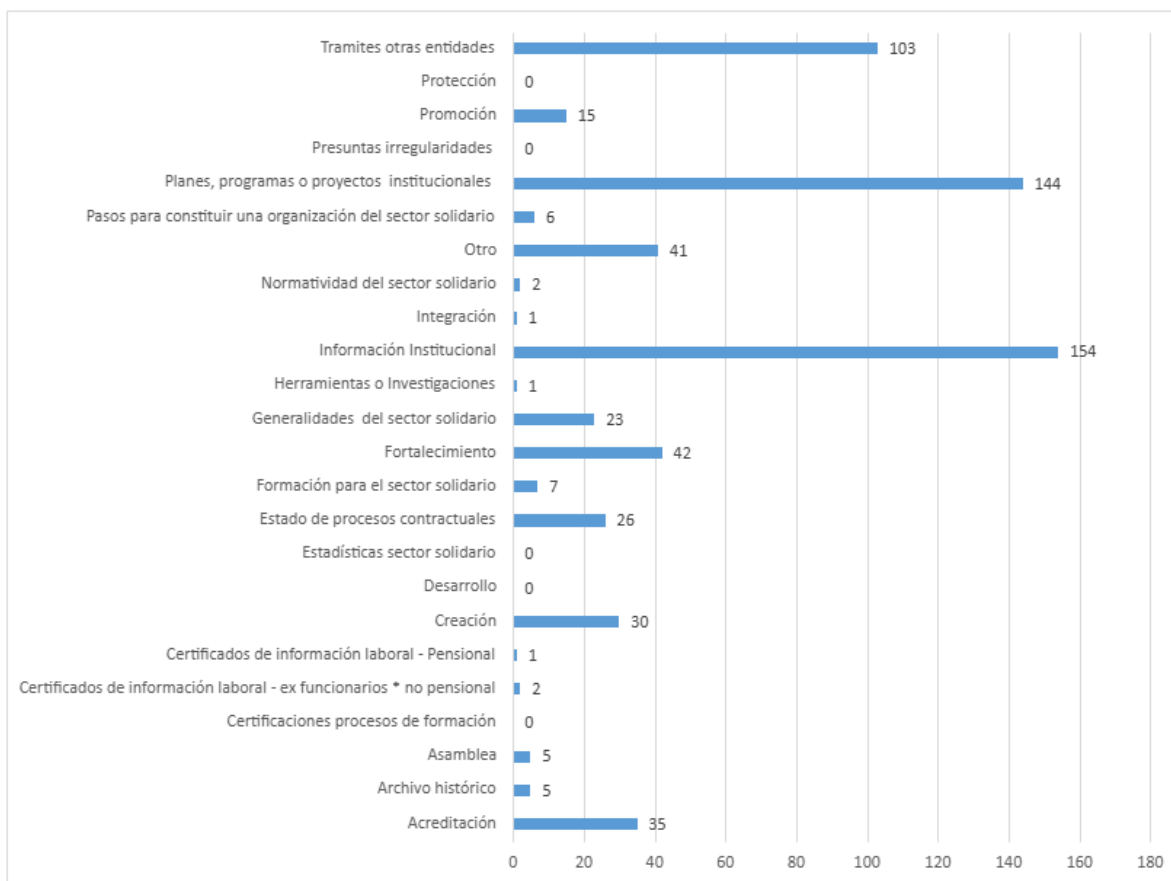
## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

También desatacan, en un tercer lugar, las consultas relacionadas con los trámites a otras entidades (14,80%), 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 - III trimestre de 2025.



La distribución de los temas consultados por los peticionarios cada mes del tercer 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.



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 21**

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

<b>Tema de Consulta</b>	<b>Julio</b>		<b>Agosto</b>		<b>Septiembre</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Acreditación	22	7,94	15	5,42	20	7,22
Archivo histórico	6	2,17	2	0,72	3	1,08
Asamblea	1	0,36	2	0,72	3	1,08
Certificaciones procesos de formación	3	1,08	0	0,00	0	0,00
Certificados de información laboral - exfuncionarios * no pensional	3	1,08	0	0,00	2	0,72
Certificados de información laboral - Pensional	2	0,72	0	0,00	1	0,36
Creación	16	5,78	17	6,14	13	4,69
Desarrollo	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Estadísticas sector solidario	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Estado de procesos contractuales	1	0,36	15	5,42	10	3,61
Formación para el sector solidario	1	0,36	1	0,36	5	1,81
Fortalecimiento	18	6,50	13	4,69	11	3,97
Generalidades del sector solidario	6	2,17	7	2,53	10	3,61
Herramientas o Investigaciones	1	0,36	0	0,00	0	0,00
Información Institucional	69	24,91	46	16,61	39	14,08
Integración	1	0,36	0	0,00	0	0,00
Normatividad del sector solidario	1	0,36	1	0,36	0	0,00
Otro	20	7,22	7	2,53	14	5,05
Pasos para constituir una organización del sector solidario	3	1,08	0	0,00	3	1,08
Planes, programas o proyectos institucionales	57	20,58	45	16,25	42	15,16
Presuntas irregularidades	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Promoción	2	0,72	4	1,44	9	3,25
Protección	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Tramites otras entidades	44	15,88	35	12,64	24	8,66
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100</b>	<b>210</b>	<b>100</b>	<b>209</b>	<b>100</b>

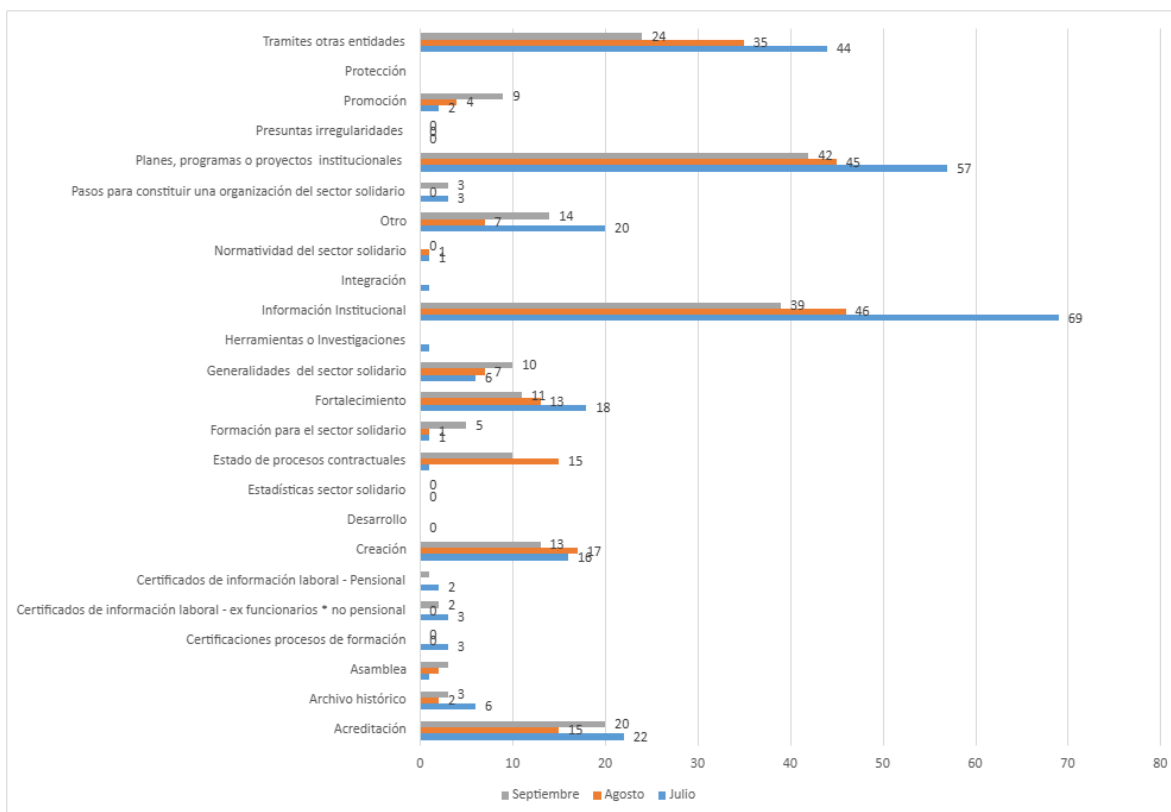


# Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

## Grafica 18

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



## 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 que, voluntariamente, los peticionarios contestan para evaluar 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).



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

La amabilidad y respeto del servidor público se mide en cinco niveles, desde “Muy insatisfecho” hasta “Muy satisfecho”. Para el tercer 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 62,3% de las respuestas, mientras la opción “Satisfecho” tiene un 19,67% de las respuestas de la ciudadanía.

**Tabla 22**

Calificación “Servidor Público - Amable y respetuoso”

<b>Mes</b>	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
<b>Muy Insatisfecho</b>	1		1	2	3,28
<b>Insatisfecho</b>	2			2	3,28
<b>Regular</b>	4	2	1	7	11,5
<b>Satisfecho</b>	2	4	6	12	19,67
<b>Muy Satisfecho</b>	11	13	14	38	62,3
<b>Total</b>	20	19	22	61	100

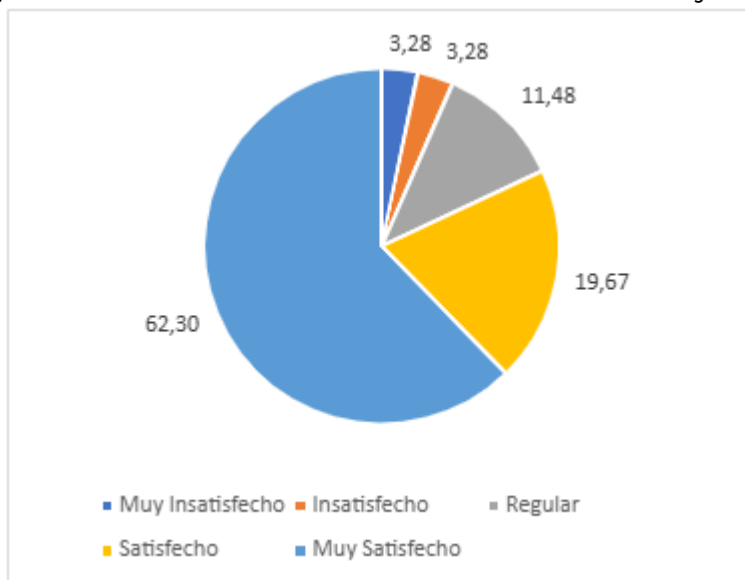


## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**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 tercer trimestre de 2025, este aspecto destaca los niveles “Muy satisfecho” (59,02%) y “Satisfecho” (21,31%). No obstante, un 11,5% de la ciudadanía consideró un desempeño regular en este ítem.

**Tabla 23**

Calificación “Servidor Público - Conocimiento del tema y diligencia”

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
<b>Muy Insatisfecho</b>	1		2	3	5
<b>Insatisfecho</b>	2			2	3,28
<b>Regular</b>	4	2	1	7	11,5
<b>Satisfecho</b>	3	5	5	13	21,31
<b>Muy Satisfecho</b>	10	12	14	36	59,02
<b>Total</b>	20	19	22	61	100



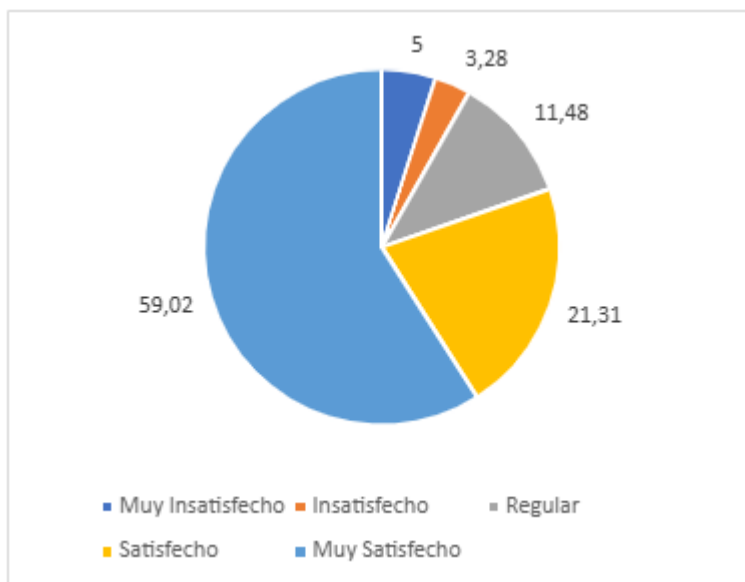


## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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” (60,66%) y “Muy probable” (13,11%), mientras se seleccionó en menor medida la opción “Probable” (14,75%).





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 24**

Calificación "Satisfacción - Recomendación de la Asesoría"

<b>Mes</b>	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
<b>Nada probable</b>			1	1	1,64
<b>Poco probable</b>	3	1	2	6	9,836065574
<b>Probable</b>	4	3	2	9	14,75
<b>Muy probable</b>	2	2	4	8	13,11
<b>Completamente probable</b>	11	13	13	37	60,66
<b>Total</b>	20	19	22	61	100

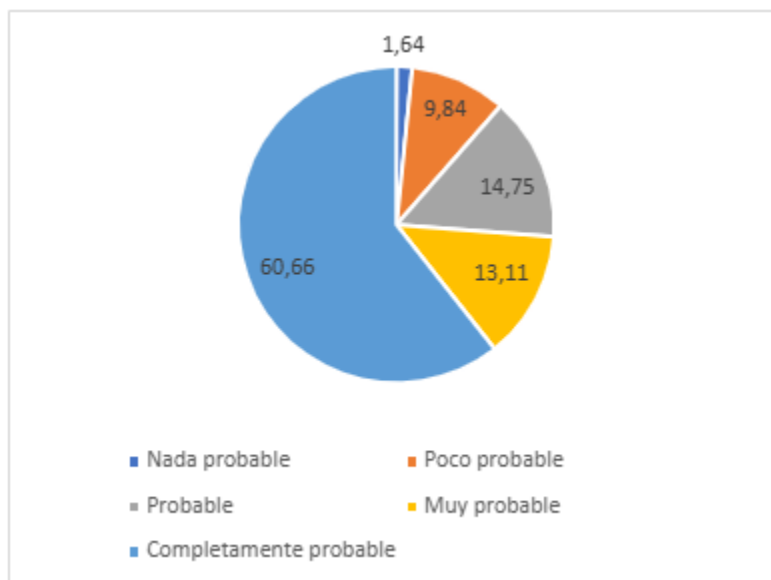


## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

### 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 peticionario 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” (55,74%), “Muy probable” (19,63%) y “Probable” (18,03%).

### Tabla 25





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

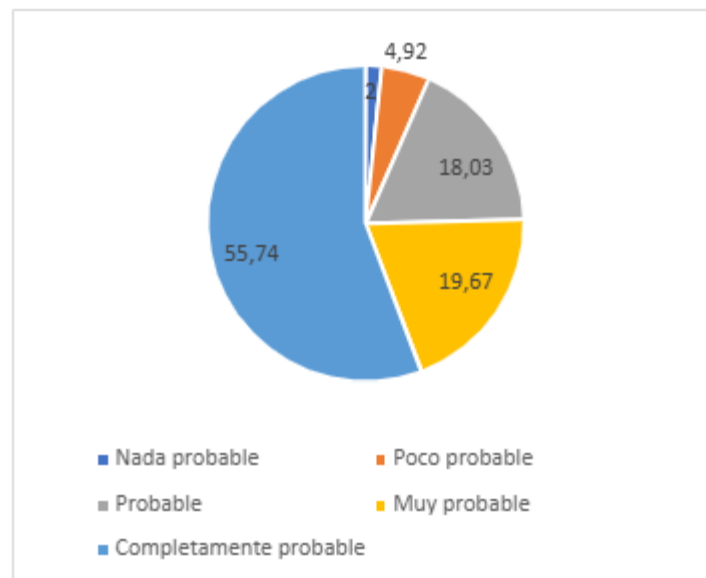
VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Calificación "Satisfacción - Volvería si tiene otra inquietud"

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
<b>Nada probable</b>			1	1	2
<b>Poco probable</b>	2	1		3	4,918032787
<b>Probable</b>	3	4	4	11	18,03
<b>Muy probable</b>	4	4	4	12	19,67
<b>Completamente probable</b>	11	10	13	34	55,74
<b>Total</b>	20	19	22	61	100

### Grafica 22

Porcentajes en la calificación "Satisfacción - Volvería si tiene otra inquietud"





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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 “Muy satisfecho” hasta “Muy insatisfecho”. Así, se evidencia que es alta la satisfacción ciudadana respecto a la oportunidad y claridad de la respuesta a sus requerimientos, pues las opciones “Muy satisfecho” (31,15%) y “Satisfecho” (13,11%) son las más seleccionadas, mientras la opción “Regular” (9,84%) es menos elegida por la ciudadanía.

**Tabla 26**

Calificación “Atención y Respuesta - Oportunidad y Claridad

<b>Mes</b>	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
<b>Muy Insatisfecho</b>			1	1	2
<b>Insatisfecho</b>	1		1	2	3,28
<b>Regular</b>	4		2	6	9,84
<b>Excelente</b>	2		4	6	9,84
<b>Satisfecho</b>	4		4	8	13,11
<b>Muy Satisfecho</b>	9		10	19	31,15
<b>Total</b>	20	0	22	42	68,85

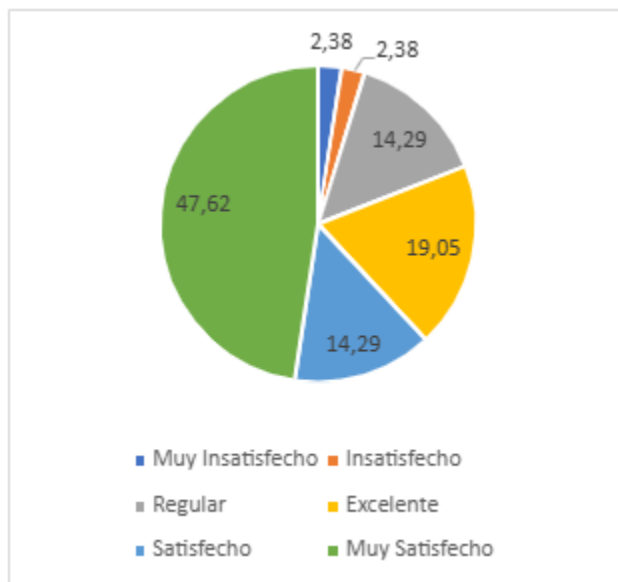


## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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” (32,79%), “Excelente” (13,11%) y “Satisfecho” (9,84%) respecto a la calidad de la respuesta dada, mientras una minoría se encuentra en la calificación media de “Regular” (9,84%).





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

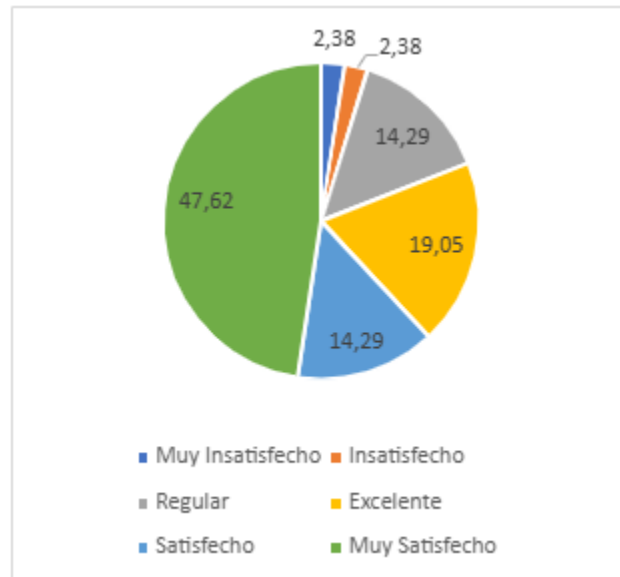
**Tabla 27**

Calificación “Atención y Respuesta - Calidad de la Respuesta”

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
<b>Muy Insatisfecho</b>			1	1	2
<b>Insatisfecho</b>	1			1	1,64
<b>Regular</b>	3		3	6	9,84
<b>Excelente</b>	4		4	8	13,11
<b>Satisfecho</b>	3		3	6	9,84
<b>Muy Satisfecho</b>	9		11	20	32,79
<b>Total</b>	20	0	22	42	68,85

**Grafica 24**

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





# Unidad Solidaria



WWW.UNIDADSolidaria.GOV.CO