



Unidad Solidaria



INFORME ANUAL SERVICIO AL CIUDADANO

Dirección de Investigación y Planeación
Grupo Atención al Ciudadano
Bogotá D.C

2025





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL 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:.....	4
b. Conceptos de relacionamiento.....	5
BALANCE ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL: VIGENCIA 2025.....	7
1. GESTIÓN DE PETICIONES.....	7
1.1. ¿Cuántas peticiones gestionamos durante la vigencia 2025?	7
1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos durante la vigencia 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 la vigencia 2025?	17
2.2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron durante la vigencia 2025?	21
2.3. ¿Por rangos etarios quiénes nos consultaron durante la vigencia 2025?	¡Error! Marcador no definido.
2.4. ¿Desde dónde nos consultaron durante la vigencia 2025?	23
3. PREFERENCIA EN USO DE CANAL DE ATENCIÓN	26
3.1. ¿Cuáles son los canales más utilizados por la ciudadanía?.....	26
3.2. ¿Qué temas fueron los más consultados durante la vigencia 2025?	29
4. SATISFACCIÓN CIUDADANA	31





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL AÑO 2025

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias (Unidad Solidaria) es la entidad del Gobierno Nacional, adscrita al Ministerio de Trabajo, cuya función principal es *“diseñar, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar los programas y proyectos para la promoción, planeación, protección, fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones solidarias en Colombia”*.

En cumplimiento de sus competencias, la Entidad implementa la **Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz**, hoja de ruta incluida en las bases del Plan Nacional de Desarrollo. Esta agenda busca coordinar e implementar acciones de fomento de la asociatividad solidaria que mejoren la calidad de vida de la población y aporten a la Paz Total mediante la consolidación de territorios solidarios. Asimismo, la Unidad contribuye activamente al fortalecimiento de la cultura asociativa en la economía solidaria, popular, comunitaria y social en el país.

Bajo este marco, el presente informe, elaborado por el Grupo de Atención al Ciudadano, consolida la información estadística de los servicios prestados durante el año 2025. El documento detalla la gestión de las peticiones recibidas y ofrece una caracterización básica de los usuarios y grupos de valor, basada en los datos recolectados a través de nuestros canales de atención.

Esperamos que los datos aquí consignados sirvan como insumo para la medición, análisis, seguimiento institucional. El fin último es identificar oportunidades de mejora y facilitar la toma de decisiones estratégicas que optimicen el servicio, evidenciando así nuestro compromiso con el fortalecimiento del relacionamiento entre el Estado y la Ciudadanía.

SERVICIO AL CIUDADANO

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad Solidaria tiene la misión de orientar y asistir técnicamente a los usuarios y grupos de valor, garantizando el acceso a la información y documentos requeridos de manera ágil y oportuna. Nuestra gestión busca no solo satisfacer las necesidades de la ciudadanía con altos estándares de calidad, sino también incentivar el acercamiento de más ciudadanas y ciudadanos a la Entidad para promover la asociatividad solidaria en el país.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

En términos operativos, lideramos el trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRDSF) que ingresan a la Entidad.

El presente informe tiene como propósito consolidar y exponer los resultados estadísticos de la gestión del servicio al ciudadano durante la vigencia 2025. A través de este análisis, se documenta el desempeño operativo y la percepción de satisfacción de los usuarios, constituyéndose en un insumo estratégico para el seguimiento y la ejecución de acciones de mejora continua, en estricta observancia de los lineamientos de la Política de Atención al Ciudadano.

Con el fin de facilitar la lectura y comprensión de este documento, a continuación, se describen los mecanismos de atención y los conceptos fundamentales que sustentan nuestro 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.

- **Correo postal:**

Recepción de comunicaciones en nuestra Sede Nacional (Carrera 10





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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	Sistema de información oficial a través del cual la ciudadanía puede radicar sus solicitudes de manera virtual.
GRUPO DE VALOR	Conjunto de ciudadanos o entidades a quienes 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

Previo al análisis detallado de la vigencia, es preciso informar que, tras la verificación y cruce de información de los cuatro trimestres del año 2025, se procedió a la rectificación del acumulado del primer trimestre. El total definitivo de peticiones para este lapso es de 593, dato que servirá de base para el comparativo del presente informe.

BALANCE ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL: VIGENCIA 2025

1. GESTIÓN DE PETICIONES

1.1. ¿Cuántas peticiones gestionamos durante la vigencia 2025?

Durante la vigencia 2025 se gestionaron 2452 peticiones. Como se observa en la tabla 2 y la gráfica 1, se dio respuesta al 89% de estas, mientras el 11% quedó en trámite.

Tabla 2

Estado de peticiones - Vigencia 2025

Estado de las peticiones	Vigencia 2025	
	Cantidad	%
Resueltas	2188	89%
En trámite	264	11%
Total	2452	100%

Grafica 1

Estado de peticiones – Vigencia 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 cuatro trimestres del 2025.

Tabla 3

Estado de peticiones, diferenciación por Trimestre – Vigencia 2025

Estado de las peticiones	I Trimestre	%	II Trimestre	%	III Trimestre	%	IV Trimestre	%	Total
Resueltas	484	82%	617	97%	622	89%	465	67 %	2188
En trámite	109	18%	21	3%	74	11%	60	9%	264
Total	593	100 %	638	100 %	696	100 %	525	75 %	2452

De conformidad con el consolidado estadístico de la vigencia 2025, se registraron un total de 2452 peticiones. Al analizar el comportamiento por periodos, se observa que el III Trimestre registró el mayor volumen de actividad con 696 requerimientos, seguido del II Trimestre con 638, el I Trimestre con 593 y finalizando con el IV Trimestre con 525 solicitudes.

En cuanto al estado de gestión con corte al 31 de diciembre de 2025, se observa que el 89% del total (2188 peticiones) han sido resueltas satisfactoriamente, logrando su cierre administrativo. Por su parte, permanecen en estado “En trámite” 264 solicitudes (11%), las cuales corresponden a la suma de los pendientes registrados en cada periodo.



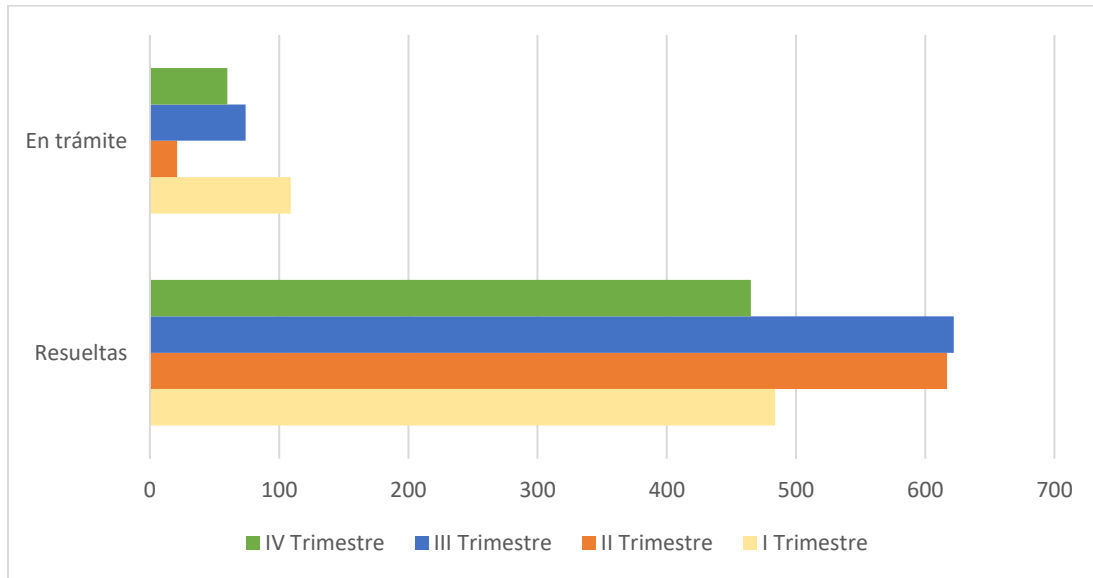


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 2

Estado de peticiones según el Trimestre - Vigencia 2025



Adicionalmente, el Grupo de Atención al Ciudadano gestiona, responde y traslada las comunicaciones recibidas mediante correo electrónico. Estas se clasifican en la categoría de <<Ventanilla>>, término que agrupa los comunicados que no constituyen peticiones ni solicitudes formales. Según se observa en la Tabla 4, este volumen es variable: el III Trimestre registró la mayor cantidad de ingresos de la vigencia 2025, mientras que en el I Trimestre se presentó una disminución significativa.

Tabla 4

Ventanilla por trimestres y acumulado – Vigencia 2025

Ventanilla	I Trimestre	II Trimestr	III Trimestre	IV Trimestre	Total Trimestre
	53	56	62	60	231

1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos durante la vigencia 2025?

Respecto a la clasificación por Tipo de PQRDSF, el informe revela que la mayor concentración de solicitudes corresponde a las “Peticiones de Información”, las cuales representan el 80% del total (1960 requerimientos). A estas le siguen las “Peticiones de Interés General” con 188 registros (8%) y los “Trámites” junto con





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

los “Derechos de Petición”, que sumaron 110 y 92 casos respectivamente (4% cada uno).

Por el contrario, se observa una baja incidencia en categorías como “Quejas” (10 requerimientos), “Denuncias” (7 requerimientos), “Felicitaciones” (4 requerimientos) y “Tutelas” (4 requerimientos). Es importante destacar que tipologías como “Reclamos”, “Sugerencias” y “Petición de Consulta” registraron únicamente 2 ingresos cada una, mientras que las “Denuncias por actos de Corrupción” no representaron registros durante el periodo evaluado. Este panorama consolida la interacción ciudadana de la vigencia, donde el acceso a la información pública se mantiene como el principal eje de gestión institucional.

Tabla 5

Peticiones discriminadas por tipo vigencia 2025

Tipo de PQRDSF	Vigencia 2025	
	Cantidad	%
Denuncia	7	0%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%
Derecho de petición	92	4%
Petición de Consulta	2	0%
Petición de documentos	71	3%
Petición de información	1960	80%
Petición de interés general	188	8%
Queja	10	0%
Reclamo	2	0%
Sugerencia	2	0%
Trámite	110	4%
Felicitación	4	0%
Tutela	4	0%
Total	2452	100%

Finalmente, las categorías que registraron una menor frecuencia durante la vigencia fueron las Denuncias, los Reclamos, las Sugerencias y las Consultas (con 7, 2, 2 y 2 registros respectivamente), junto con las Denuncias por actos de corrupción, las cuales representaron un valor porcentual del 0% frente al volumen total. Estas solicitudes se vinculan directamente con los mecanismos de control que la ciudadanía ejerce sobre la gestión pública y la mejora de los servicios institucionales, conforme al nivel de participación DAPF (2001).



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Adicionalmente, el comportamiento de las solicitudes por tipología durante los cuatro trimestres de 2025 muestra que las Peticiones de Información fueron las de mayor prevalencia con un 80% (1960 solicitudes), seguidas por las Peticiones de Interés General que alcanzaron el 8% (188 solicitudes). Por su parte, los Derechos de petición representaron el 4% del volumen total del periodo, con 92 registros.

Tabla 6

Tipos de Peticiones por trimestre- Vigencia 2025.

Tipo de PQRDSF	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Denuncia	4	1%	2	0%	0	0%	1	0%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Derecho de petición	13	2%	25	4%	32	5%	22	3%
Petición de Consulta	0	0%	0	0%	1	0%	1	0%
Petición de documentos	39	7%	6	1%	11	2%	15	2%
Petición de información	401	68%	569	89%	562	81%	428	61%
Petición de interés general	72	12%	12	2%	63	9%	41	6%
Queja	3	1%	1	0%	2	0%	4	1%
Reclamo	1	0%	1	0%	0	0%	0	0%
Sugerencia	1	0%	1	0%	0	0%	0	0%
Trámite	56	9%	18	3%	24	3%	12	2%
Felicitación	2	0%	2	0%	0	0%	0	0%
Tutela	1	0%	1	0%	1	0%	1	0%
Total	593	100%	638	100%	696	100%	525	75%



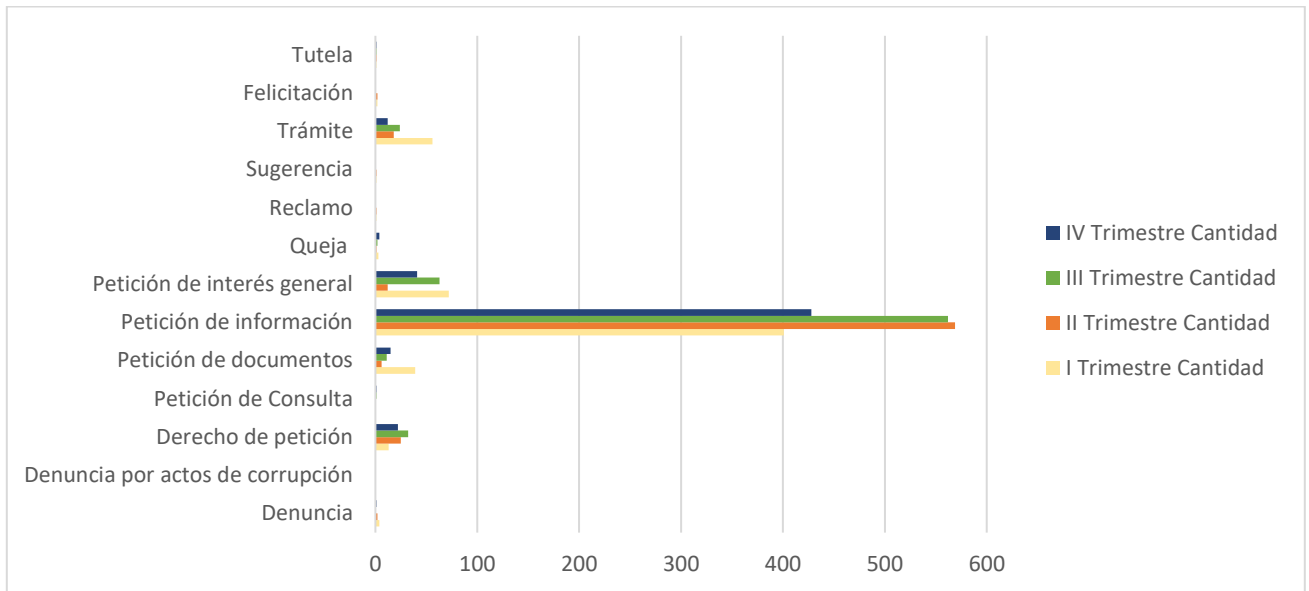


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 3

Tipo de Peticiones por trimestre - Vigencia 2025



Peticiones discriminadas por tipo para cada trimestre de la vigencia 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 a otras entidades -cuando así corresponde- y a distintas áreas de la Unidad Solidaria. En este último caso, remite las peticiones misionales enfocadas en el fomento de la asociatividad solidaria en territorios, información sobre procesos contractuales y eventos, los derechos de petición y expedición de documentos, entre otras. Todas las solicitudes trasladadas abordan asuntos que, por su naturaleza, deben ser resueltos por las dependencias competentes de la entidad y no directamente por este Grupo.

La tabla 7 muestra la distribución de peticiones gestionadas (resueltas y en trámite) por cada una de las áreas durante la vigencia 2025. Allí puede observarse que la mayor parte de las solicitudes hechas por la ciudadanía fueron gestionadas directamente por el Grupo de Atención al Ciudadano, pues representaron el 52% del total (1272 requerimientos).





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

La segunda y tercera áreas con mayor flujo de peticiones por demanda, respectivamente, fueron la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias con un 28% del total (681 peticiones) y la Dirección Nacional con un 6% (159 peticiones). Por el contrario, el área que registró la menor demanda durante el trimestre fue la Oficina Asesora Jurídica, con un 3% del total (79 peticiones).

Tabla 7

Peticiones por área - Vigencia 2025.

Peticiones por área	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Vigencia 2025	
					Cantidad	%
Dirección Nacional	29	40	57	33	159	6%
Subdirección Nacional	27	19	39	43	128	5%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	105	177	217	182	681	28%
Dirección de Investigación y Planeación	41	31	31	30	133	5%
Oficina Asesora Jurídica	31	8	24	16	79	3%
Grupo de Atención al Ciudadano	360	363	328	221	1272	52%
Total	593	638	696	525	2452	100%



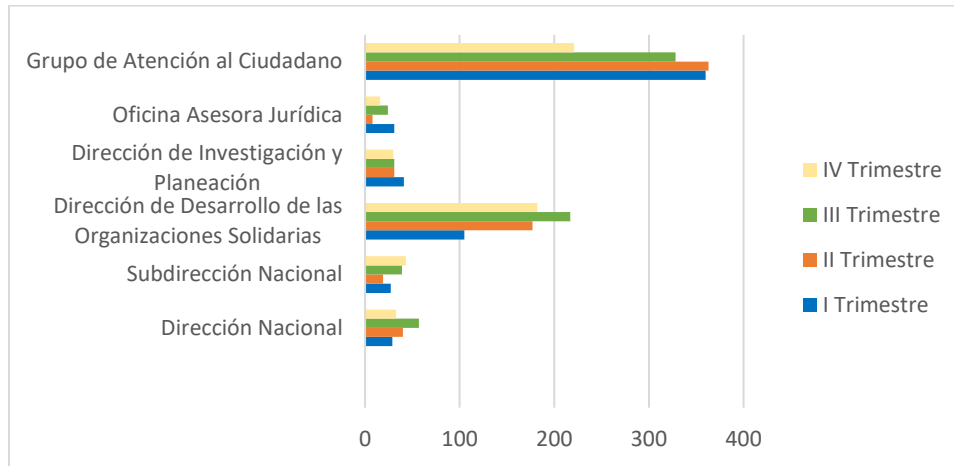


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 4

Peticiones por área – Vigencia 2025



La Gráfica 4 refleja la distribución antes comentada, demostrando que el área con mayor flujo de respuesta de PQRDSF es el Grupo de Atención al Ciudadano, con un acumulado de 1272 peticiones gestionadas durante la vigencia. Como se observa en la gráfica, esta dependencia mantuvo un volumen operativo alto y constante en todos los periodos, alcanzando su punto máximo en el II Trimestre con 363 solicitudes, seguido muy de cerca por el I Trimestre con 360.

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, según la naturaleza del trámite, algunas de ellas exigen un tiempo de respuesta menor.

En la tabla 8 se detalla la distribución de las 2452 peticiones recibidas durante la vigencia 2025 por área, destacando que el Grupo de Atención al Ciudadano y la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias concentran la mayor carga operativa con 1272 y 681 solicitudes, respectivamente. Para efectos de medir la oportunidad en el servicio, se consideran únicamente las peticiones cerradas (resueltas) al corte de cada periodo, relacionando la sumatoria de los días empleados para su resolución frente al volumen total gestionado por cada dependencia.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Tabla 8

Cantidad de PQRSDf y sumatoria del tiempo de respuesta (en días) por área –
vigencia 2025

Peticiones por área	Vigencia 2025	
	Cantidad	%
Dirección Nacional	159	6%
Subdirección Nacional	128	5%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	681	28%
Dirección de Investigación y Planeación	133	5%
Oficina Asesora Jurídica	79	3%
Grupo de Atención al Ciudadano	1272	52%
Total	2452	100%

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 trimestre) y “cantidad” hace referencia al número total de PQRSDf respondidas por el área en el Trimestre. Así, tomando la cantidad acumulada y la sumatoria de días acumulada por cada área, podemos saber qué tan oportuna es, durante cada Trimestre del año, 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 – Vigencia 2025.

Peticiones por área	Días promedio de respuesta Vigencia 2025
Dirección Nacional	5,69
Subdirección Nacional	4,65
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	7,26
Dirección de Investigación y Planeación	4,47
Oficina Asesora Jurídica	5,38
Grupo de Atención al Ciudadano	0,13
Total	4,60

La gráfica 6 permite conocer el desempeño mensual de las áreas en la gestión de sus respuestas durante la vigencia. Debe observarse que aquellas dependencias que gestionan un mayor volumen de solicitudes pueden presentar variaciones en sus tiempos de atención; tal es el caso de la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, que registra un promedio trimestral de 7,26 días, siendo la segunda área con mayor demanda al gestionar 681 peticiones durante el año.

Por otro lado, el área con mayor celeridad en la atención es el Grupo de Atención al Ciudadano, el cual mantiene un promedio de respuesta de 0.13 días, logrando atender de manera casi inmediata sus requerimientos a pesar de contar con el mayor acumulado del trimestre, correspondiente a 1272 peticiones. De igual forma, se destaca que áreas como la Dirección Nacional (5,69) y la Oficina Asesora Jurídica (5,38) presentan tiempos de respuesta intermedios dentro del flujo institucional.



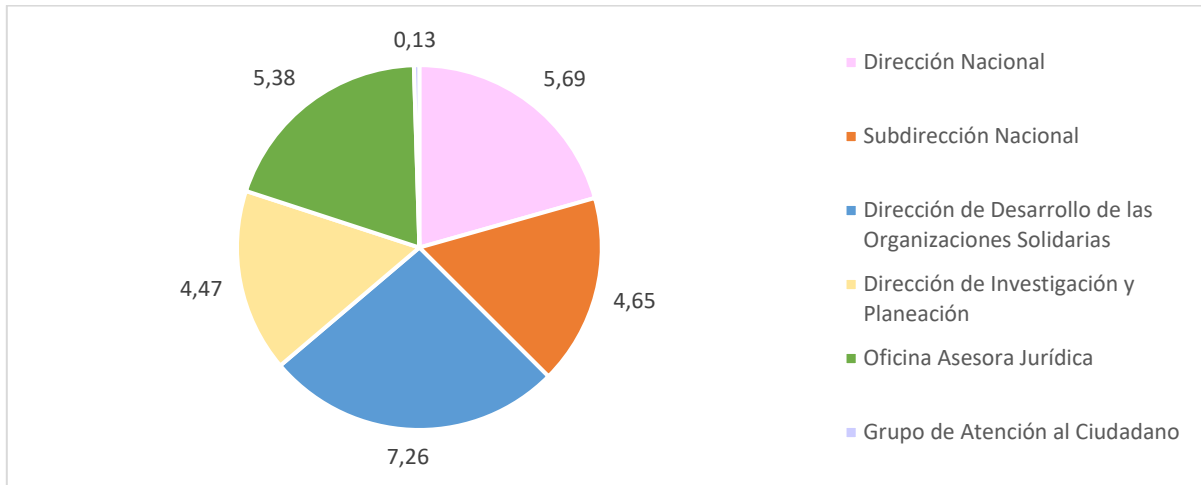


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 4

Promedio de días de respuesta por área – Vigencia 2025



Los traslados a otras áreas obedecen a la necesidad de obtener información puntual y técnica que, por competencia, es requerida para consolidar una respuesta integral al ciudadano. Lo anterior explica las asimetrías en los tiempos de atención, los cuales oscilan entre 0,13 y 7,26 días promedio. Es importante destacar que todas las dependencias cumplen con la oportunidad en el servicio, manteniéndose por debajo del límite legal de los 15 días hábiles establecidos para este trámite.

2. CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR

2.1. ¿Quiénes nos consultaron durante la vigencia 2025?

Durante la vigencia 2025, las peticiones de usuarios y grupos de interés que se identificaron como “persona natural” fueron equivalentes al 50% del total, con 1220 peticiones. Por otro lado, las “personas jurídicas” registraron 1184 peticiones, lo que equivale al 48% del total.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Tabla 10

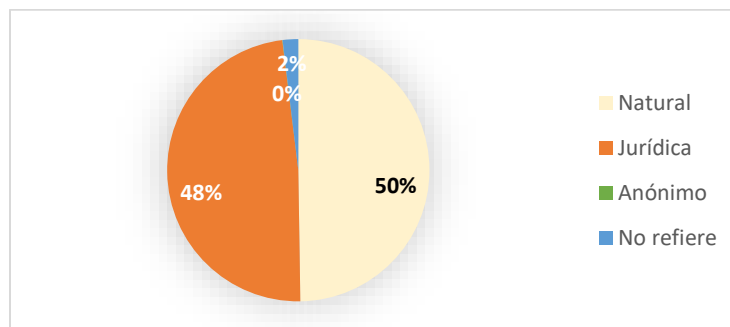
Peticiones según tipo de persona – Vigencia 2025.

Peticiones por tipo de persona	Vigencia 2025	
	Cantidad	%
Natural	1220	50%
Jurídica	1184	48%
Anónimo	1	0%
No refiere	47	2%
Total	2452	100%

La categoría “no refiere”, con 47 peticiones (2% del total), hace referencia a redes, colectivos y otras formas de presentación que no entran dentro de las figuras naturales o jurídicas estatales. Finalmente, la categoría “anónimo” registró una única petición (0%) durante 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.

Grafica 5

Peticiones según tipo de persona – Vigencia 2025



La tabla 10 y la gráfica 6 permiten conocer la distribución de los tipos de persona por trimestre. Al respecto, se observa que las solicitudes realizadas por personas naturales mantuvieron un flujo constante y predominante, con un promedio aproximado de 102 peticiones mensuales, consolidando un total de 1220 registros equivalentes al 50%.

Por su parte, los usuarios identificados como personas jurídicas mostraron una participación muy cercana a la de las personas naturales, con un promedio de 98 registros mensuales y un total de 1184 peticiones (48%). Esta distribución refleja



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

un equilibrio en la interacción ciudadana, donde tanto personas naturales como organizaciones y empresas utilizan activamente los canales de atención institucional.

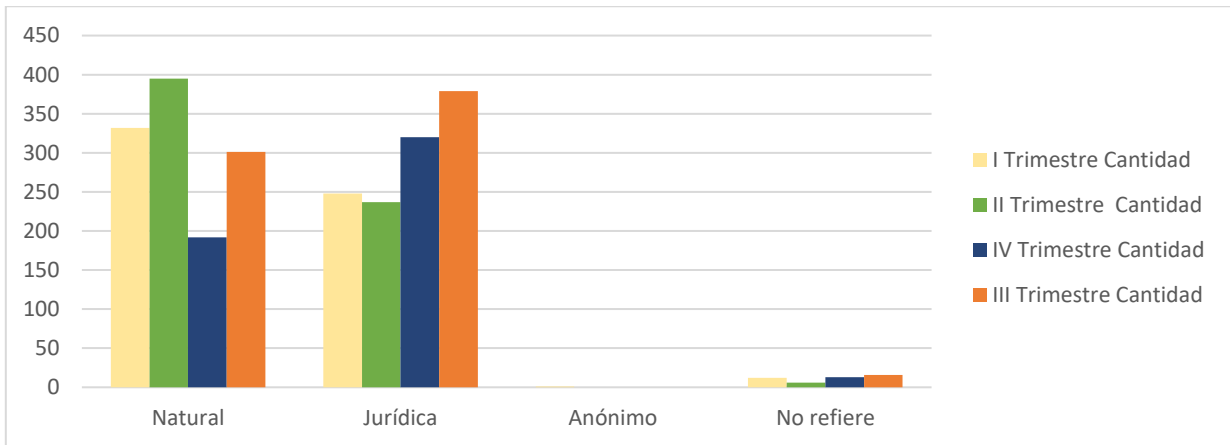
Tabla 11

Peticiones según tipo de persona discriminadas por trimestre – vigencia 2025

Peticiones por tipo de persona	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Natural	332	56%	395	62%	301	43%	192	28%
Jurídica	248	42%	237	37%	379	54%	320	46%
Anónimo	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No refiere	12	2%	6	1%	16	2%	13	2%
Total	593	100%	638	100%	696	100%	525	75%

Grafica 6

Peticiones según tipo de persona discriminadas por trimestre – Vigencia 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 distribución por tipo de usuario refleja una alta participación de diversos sectores. Las peticiones realizadas por entidades públicas y aquellas categorizadas como “No aplica” (que suele agrupar a personas naturales sin vinculación organizacional específica) representan cada una el 29% del total (701 solicitudes, respectivamente), seguidas por las entidades públicas con una participación del 25% (619 solicitudes).





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

En cuanto al sector de la economía solidaria y organizaciones sociales, destacan las “Cooperativas” y las “Asociaciones” con un 8% del total (207 y 203 peticiones, respectivamente), seguidas por las “Fundaciones” con un 5% (115 peticiones). Por su parte, las entidades con ánimo de lucro tuvieron una participación del 3% (83 registros), mientras que el 4% de los usuarios (98 peticiones) se situó en la categoría de “No refiere”. Otras formas organizativas, como las “Corporaciones” y “Universidades”, sumaron en conjunto el resto de la interacción ciudadana del periodo.

Tabla 12

Tipo de organizaciones durante la vigencia 2025

Tipo de Usuario	Vigencia 2025	
	Cantidad	%
Asociación	203	8%
Asociación de productores campesinos	10	0%
Asociación mutual	19	1%
Cooperativa	207	8%
Corporación	58	2%
Entidades con ánimo de lucro	83	3%
Extranjera	12	0%
Fondo de empleados	19	1%
Fundación	115	5%
Institución auxiliar de la economía solidaria	30	1%
No aplica	701	29%
No refiere	98	4%
Organismo comunal	16	1%
Organización de 2 grado	31	1%
Organización de 3 grado	6	0%
Otra	147	6%
Precooperativa	6	0%
Precooperativa de trabajo asociado	0	0%
Pública	619	25%
Unidad Solidaria	11	0%
Universidad - IES	57	2%
Voluntariado	4	0%
Total	2452	100%

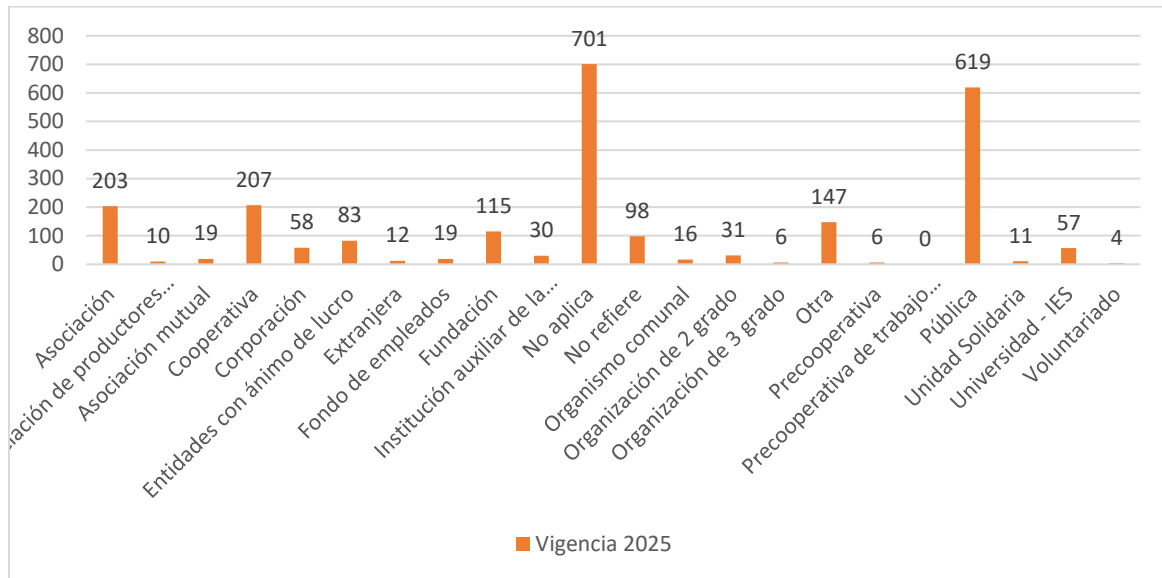


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 7

Tipo de organizaciones peticionarias durante la vigencia 2025.



2.2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron durante la vigencia 2025?

Respecto al sexo de los peticionarios, la Tabla 13 permite observar una distribución de la interacción ciudadana durante la vigencia. Las peticiones realizadas por hombres representaron la mayor participación con un 51% (1250 registros), seguidas por las realizadas por mujeres con un 43% del total (1056 registros).

Adicionalmente, se identifica la categoría “No aplica” con un 5% (121 peticiones), la cual se utiliza principalmente para solicitudes realizadas directamente por organizaciones o personas jurídicas donde no se especifica un sexo individual. Finalmente, se destaca la inclusión de identidades diversas, donde la categoría “Otros” registró 23 solicitudes (1%) y la identidad “Trans” contó con 2 registros, consolidando así un panorama de participación más inclusivo durante este periodo específico.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

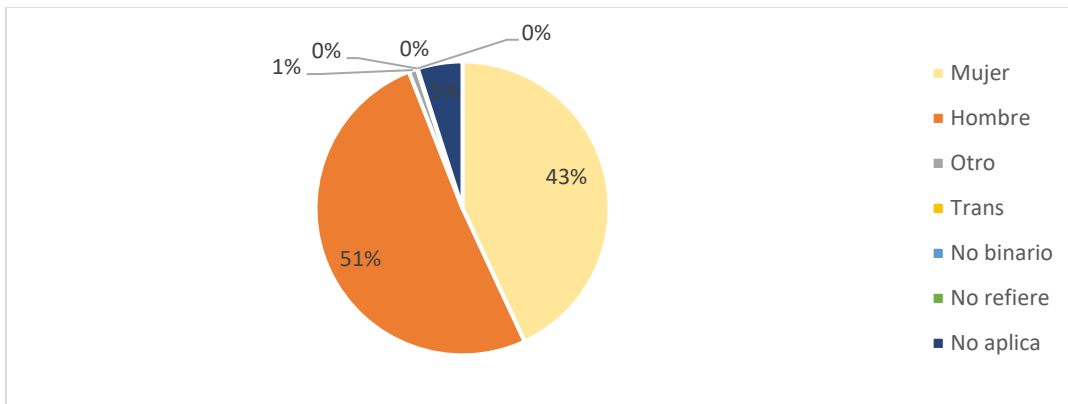
Tabla 13

Peticiones según el sexo durante la vigencia 2025

Petición por sexo	Vigencia 2025	
	Cantidad	%
Mujer	1056	43%
Hombre	1250	51%
Otro	23	1%
Trans	2	0%
No binario	0	0%
No refiere	0	0%
No aplica	121	5%
Total	2452	100%

Grafica 8

Porcentaje de peticiones clasificadas por sexo de la vigencia 2025



La tabla 14 y la gráfica 9 permiten conocer la distribución por sexo en cada periodo de la vigencia 2025.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

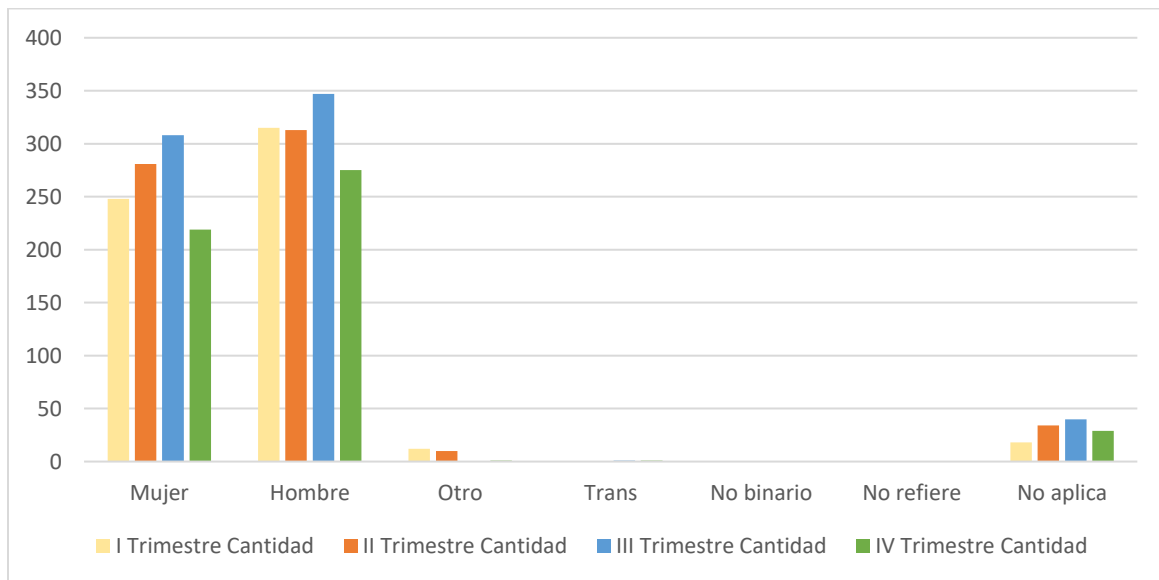
Tabla 14

Peticiones según sexo (discriminadas por trimestre) – Vigencia 2025.

Petición por sexo	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Mujer	248	42%	281	44%	308	44%	219	42%
Hombre	315	53%	313	49%	347	50%	275	52%
Otro	12	2%	10	2%	0	0%	1	0%
Trans	0	0%	0	0%	1	0%	1	0%
No binario	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No refiere	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No aplica	18	3%	34	5%	40	6%	29	6%
Total	593	100%	638	100%	696	100%	525	100%

Grafica 9

Peticiones según el sexo del solicitante (discriminadas por Trimestre) – Vigencia 2025.



2.3. ¿Desde dónde nos consultaron durante la vigencia 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



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

dos grupos: uno correspondiente a las peticiones realizadas desde Bogotá y otro que abarque el resto de los departamentos del país.

Tabla 15

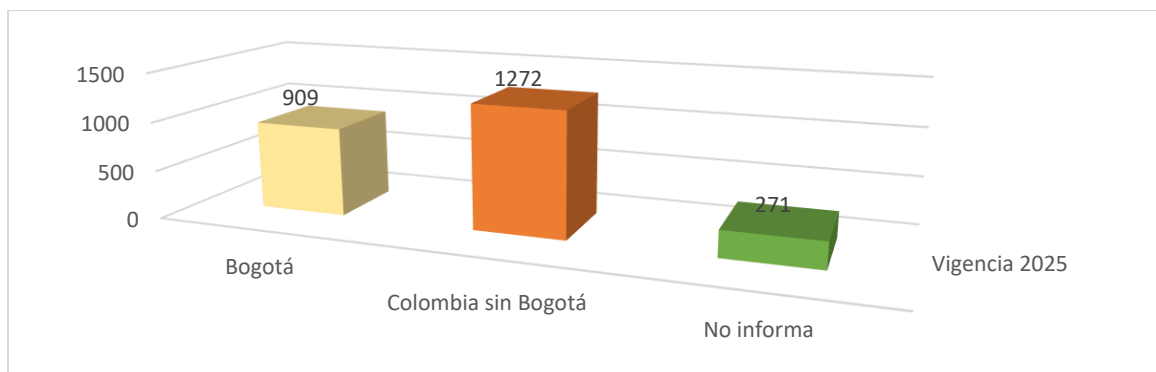
Peticiones por ubicación en 2 grupos – vigencia 2025

Peticiones por departamento	Vigencia 2025	
	Cantidad	%
Bogotá	909	37%
Colombia sin Bogotá	1272	52%
No informa	271	11%
Total, sin "No informa"	2181	89%
Total	2452	100%

Realizando esta discriminación se evidencia que un 37% de las peticiones fueron realizadas por peticionarios que se encuentran en la ciudad de Bogotá, mientras que el 52% de estas fueron realizadas por peticionarios que se encontraban en otras ciudades y municipios a lo largo del país.

Grafica 10

Peticiones por ubicación en 2 grupos – vigencia 2025.



La tabla 16 y la gráfica 11 presentan la ubicación de los peticionarios durante la vigencia 2025. En estas se evidencia que la ciudad de Bogotá mantuvo una participación protagónica y constante, representando el 37% del total de las solicitudes (909 registros). Por su parte, las peticiones provenientes del resto del país (Colombia sin Bogotá) consolidaron el 52% de la demanda (1272 registros), lo que demuestra una distribución equilibrada en el alcance nacional de la entidad.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Cabe resaltar que solo un 11% de los usuarios no suministró información sobre su ubicación geográfica.

Tabla 16

Peticiones por ubicación en 2 grupos, discriminación por Trimestre – Vigencia 2025.

Peticiones por departamento	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bogotá	220	37%	226	35%	259	37%	204	39%
Colombia sin Bogotá	309	52%	335	53%	351	50%	277	53%
No informa	64	11%	77	12%	86	12%	44	8%
Total sin "No informa"	529	89%	561	88%	610	88%	481	92%
Total	593	100 %	638	100 %	696	100 %	525	100 %



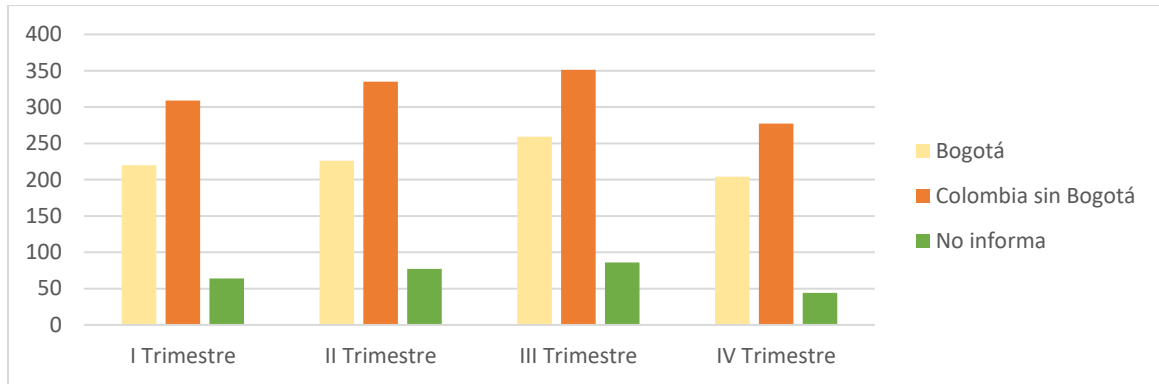


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 11

Peticiones por ubicación en 2 grupos, discriminación por Trimestre – Vigencia 2025.



3. PREFERENCIA EN USO DE CANAL DE ATENCIÓN

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

Tal como se describió en la sección de Mecanismos de atención al ciudadano, la entidad dispone de diversos canales para que la ciudadanía radique sus solicitudes. En la Tabla 17 se detalla la distribución de estas comunicaciones según el canal de contacto utilizado durante el primer trimestre de 2025.

Tabla 17

Canales de atención utilizados por los usuarios – Vigencia 2025.

Canales de atención	Vigencia 2025	
	Cantidad	%
Correo electrónico	1401	57%
Correo postal	2	0%
Formulario web PQRDSF	8	0%
Presencial	162	7%
Redes sociales	10	0%
Teléfono celular	297	12%
Chat consola	70	3%
Teléfono fijo	1	0%
WhatsApp	501	20%
Total	2452	100%





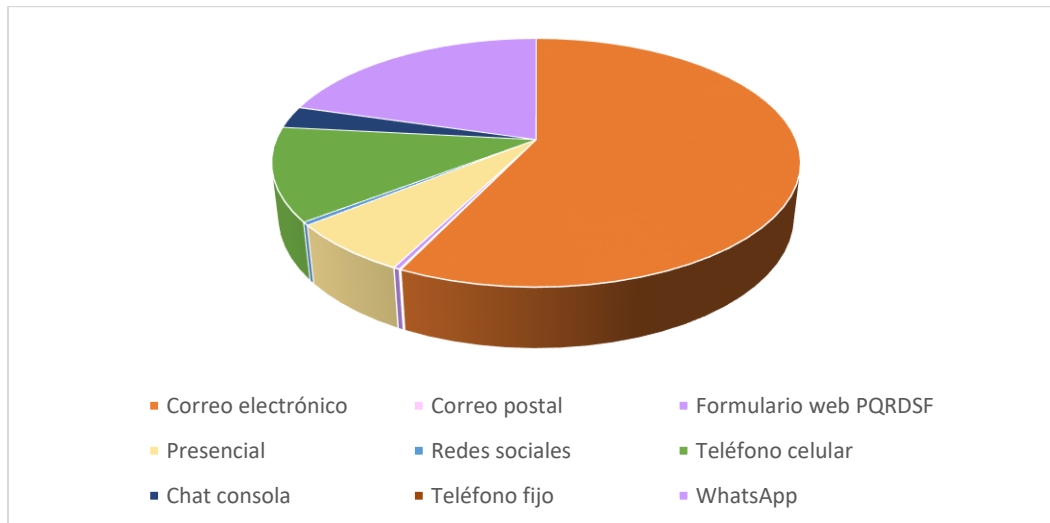
Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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 1401 peticiones (equivalente al 57% del total), seguido del chat vía WhatsApp con 501 peticiones (20%) y el teléfono celular con 297 peticiones (12%). Estos tres medios concentran la gran mayoría de la interacción de la ciudadanía con la entidad, dejando en porcentajes minoritarios la atención presencial y otros canales digitales.

Grafica 12

Cantidad de peticiones atendidas por cada canal durante la vigencia 2025.



En la tabla 18 se observa el comportamiento de los canales en cada trimestre de la vigencia. Al respecto, se identifica que durante todo el año el medio más utilizado fue el correo electrónico, mostrando una tendencia creciente que alcanzó su mayor volumen en el III Trimestre con 438 peticiones (63%).

Por otro lado, el segundo canal con mayor demanda de forma sostenida fue WhatsApp, destacando especialmente en el II Trimestre donde representó el 25% del total con 162 requerimientos. En contraste, el teléfono celular se consolidó como el tercer medio de preferencia, registrando su mayor participación durante el I Trimestre con un 18% (107 peticiones), seguido de la atención presencial que mantuvo una participación constante cercana al 6% en los últimos tres trimestres del año.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

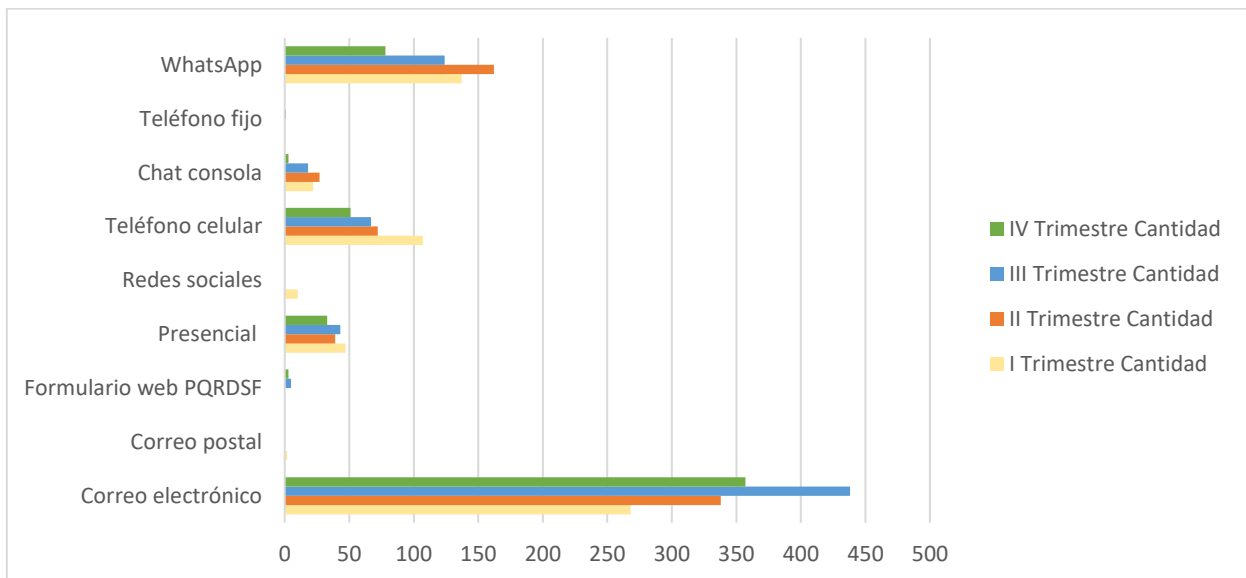
Tabla 18

Canales de consulta discriminados por trimestre – Vigencia 2025.

Canales de atención	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Correo electrónico	268	45%	338	53%	438	63%	357	68%
Correo postal	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Formulario web PQRDSF	0	0%	0	0%	5	1%	3	1%
Presencial	47	8%	39	6%	43	6%	33	6%
Redes sociales	10	2%	0	0%	0	0%	0	0%
Teléfono celular	107	18%	72	11%	67	10%	51	10%
Chat consola	22	4%	27	4%	18	3%	3	1%
Teléfono fijo	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
WhatsApp	137	23%	162	25%	124	18%	78	15%
Total	593	100%	638	100%	696	100%	525	100%

Grafica 13

Número de solicitudes por canal de consulta en cada trimestre – Vigencia 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 durante la vigencia 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 19 presenta la distribución porcentual de los temas de consulta durante el trimestre. En este periodo, se destacan los temas relacionados con “Información Institucional” (19%) y “Planes, programas y proyectos” (17%), lo que demuestra el interés de la ciudadanía por conocer tanto la misionalidad de la entidad como el funcionamiento global del sector.

La categoría de “Información Institucional” (470 registros) agrupa consultas sobre la labor y objetivos de la Unidad Solidaria. Por su parte, los temas de “Trámites otras entidades” (16%) y “Creación (9%) reflejan una alta demanda de orientación sobre procesos externos y la intención ciudadana de formalizar nuevas organizaciones. Asimismo, el “Fortalecimiento institucional” y los procesos de “Acreditación” (7%) se mantienen como puntos de interés relevante para el sector.

Tabla 19

Peticiones por tema de consulta – Vigencia 2025

Tema de consulta	Vigencia 2025	
	Cantidad	%
Acreditación	170	7%
Archivo histórico	28	1%
Asamblea	5	0%
Certificaciones procesos de formación	26	1%
Certificados de información laboral - ex funcionarios* No pensional	35	1%
Certificados de información laboral - pensional	6	0%
Creación	231	9%
Desarrollo	2	0%
Estadísticas sector solidario	6	0%
Estado de procesos contractuales	77	3%
Formación para el sector solidario	70	3%



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Fortalecimiento	140	6%
Generalidades del sector solidario	110	4%
Herramientas o investigaciones	2	0%
Información institucional	470	19%
Integración	3	0%
Normatividad del sector solidario	19	1%
Otro	154	6%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	26	1%
Planes, programas o proyectos institucionales	426	17%
Presuntas irregularidades	11	0%
Promoción	52	2%
Protección	0	0%
Trámites otras entidades	383	16%
Total	2452	100%

En un tercer nivel de relevancia, se encuentran los temas relacionados con “Trámites a otras entidades”, que representan el 16% de las consultas (383 peticiones); en estas, la Unidad brinda orientación técnica o direcciona a la ciudadanía hacia las entidades competentes del Gobierno Nacional o Local para la resolución de sus inquietudes.

Por otro lado, las solicitudes sobre “Creación” se ubicaron en el siguiente renglón con el 9% (231 peticiones), seguidas por el tema de “Acreditación”, que representó el 7% del total (170 peticiones). Es importante destacar que estas categorías reflejan la dinámica de formalización y fortalecimiento de las organizaciones del sector, donde la entidad actúa como facilitadora de los procesos de ingreso y permanencia en el ecosistema de la economía solidaria.



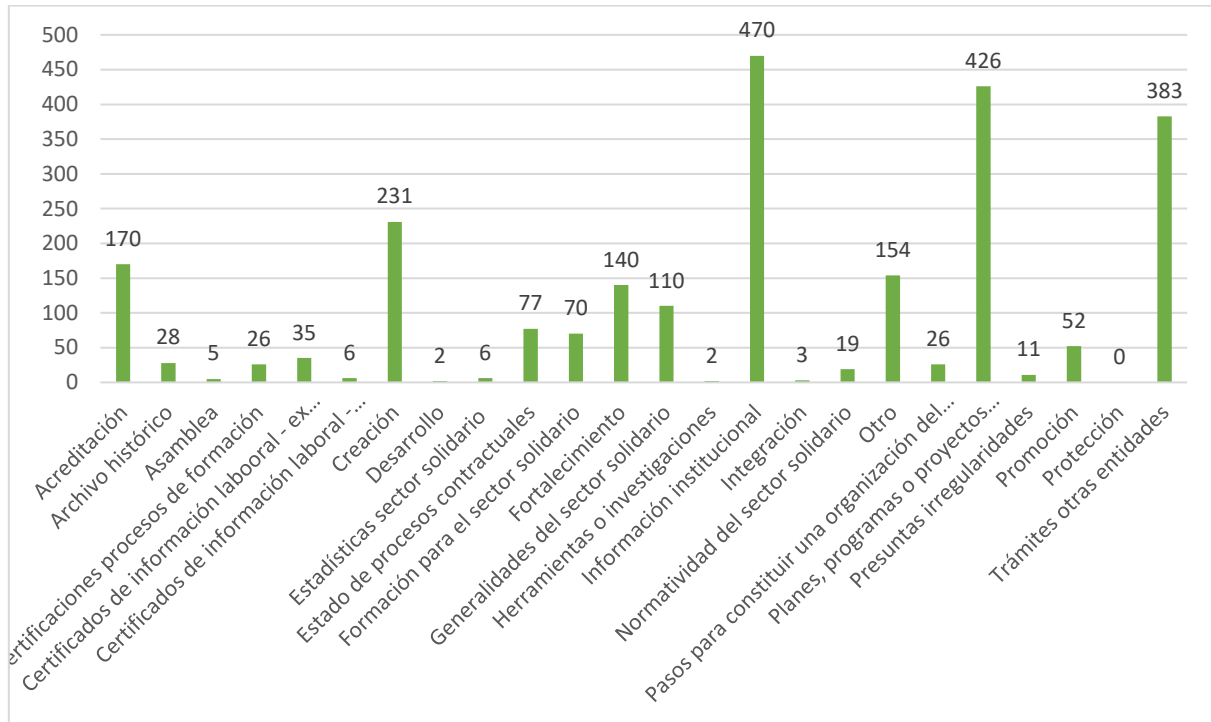


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 14

Peticiones por tema de consulta – Vigencia 2025.



La Tabla 20 y la Gráfica 16 permiten consultar la distribución de los temas durante la vigencia 2025. En estas se verifica que los asuntos relacionados con las “Información Institucional” y los “Planes, programas y proyectos institucionales” mantuvieron su predominancia como los más consultados a lo largo de todo el periodo evaluado, consolidando un total de 470 y 426 requerimientos, respectivamente.

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 implementado una Encuesta de Percepción Ciudadana. En este ejercicio voluntario, los peticionarios evalúan aspectos clave del servicio como: Calificación de Servidor Público - Amable y respetuoso (tabla 20 y gráfica 15), Satisfacción - Recomendación de la Asesoría (tabla 21 y gráfica 16), Calificación de Servidor Público - Conocimiento del tema y diligencia (tabla 22 y gráfica 17), Atención y Respuesta - Calidad de la Respuesta (tabla 23 y gráfica 18), Satisfacción - Volvería si tiene otra inquietud (tabla 24 y gráfica 19) y Atención y Respuesta - Oportunidad y Claridad (tabla 25 y gráfica 20).



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Es importante señalar que, para la vigencia 2025, el instrumento de medición experimentó una fase de fortalecimiento técnico. Por ello, durante el primer trimestre no se incluyeron las variables de “Amabilidad y respeto”, “Recomendación de la Asesoría” y “Disposición a volver ante nuevas inquietudes”. Asimismo, se aclara que, en el segundo y tercer trimestre, las categorías de “Conocimiento del tema y diligencia”, “Recomendación de la Asesoría”, “Volvería si tiene otra inquietud” y “Oportunidad y Claridad” presentan variaciones en su volumen total, debido a que algunos usuarios optaron por no responder la totalidad de las preguntas del formulario.

A continuación, se detalla el análisis por cada dimensión evaluada:

La amabilidad y respeto del servidor público se mide en cinco niveles, desde “Muy insatisfecho” hasta “Muy satisfecho”. Para la vigencia de 2025, se evidencian niveles óptimos de aceptación general. Al analizar los periodos con información disponible (II, III y IV Trimestre), se destaca que el 89% de los usuarios que calificaron este aspecto lo hicieron de forma positiva.

Específicamente, la opción “Muy satisfecho” fue la predominante con 89 menciones (64 % de las respuestas válidas), seguida por “Satisfecho” con 36 menciones (26%). Por el contrario, las calificaciones de insatisfacción se mantuvieron en niveles mínimos, representando en conjunto apenas el 5% del total evaluado. Es importante reiterar que durante el I Trimestre no se registraron datos para esta variable debido a que no se encontraba incluida en el instrumento de medición inicial.

Tabla 20

Calificación “Servidor Público - Amable y respetuoso”

Amable y respetuoso						
Calificación	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total	%
Muy insatisfecho		1	2	2	5	1%
Insatisfecho		0	2	0	2	0%
Regular		0	7	1	8	1%
Satisfecho		14	12	10	36	7%
Muy satisfecho		29	38	22	89	16%
Blanco		0	0	0	0	0%
Total general	0	44	61	35	140	25%

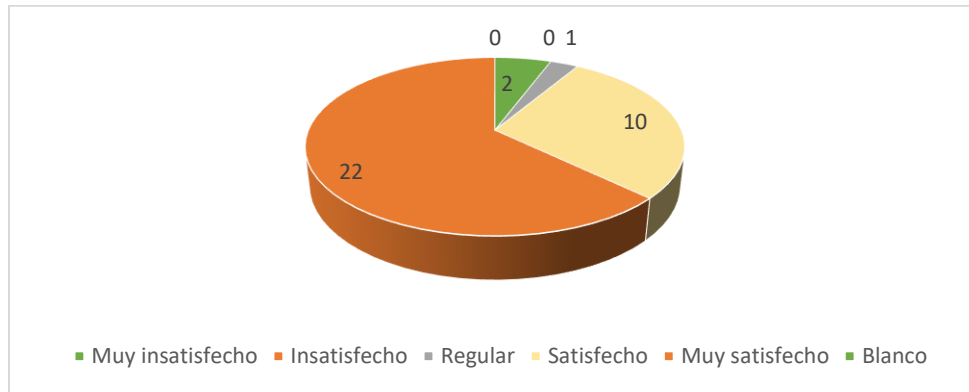


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Gráfica 15

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



La recomendación de la asesoría, un indicador que mide la lealtad y confianza del usuario hacia el servicio recibido, se evalúa en una escala que va desde “Nada probable” hasta “Completamente probable”. Durante la vigencia 2025, los resultados reflejan una alta valoración del servicio, ya que el 80% de los ciudadanos se ubicó en los niveles superiores de recomendación (Muy probable y Completamente probable).

La opción “Completamente probable” fue la más representativa con un 63% (86 menciones), seguida por “Muy probable” con un 17% (23 menciones). Por su parte, las valoraciones negativas o de baja probabilidad se mantuvieron en niveles mínimos, sumando apenas un 6% entre las categorías de “Nada probable” y “Poco probable”. Es pertinente precisar que, al igual que en otras variables, el I Trimestre no presenta registros debido a la actualización del instrumento de medición.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

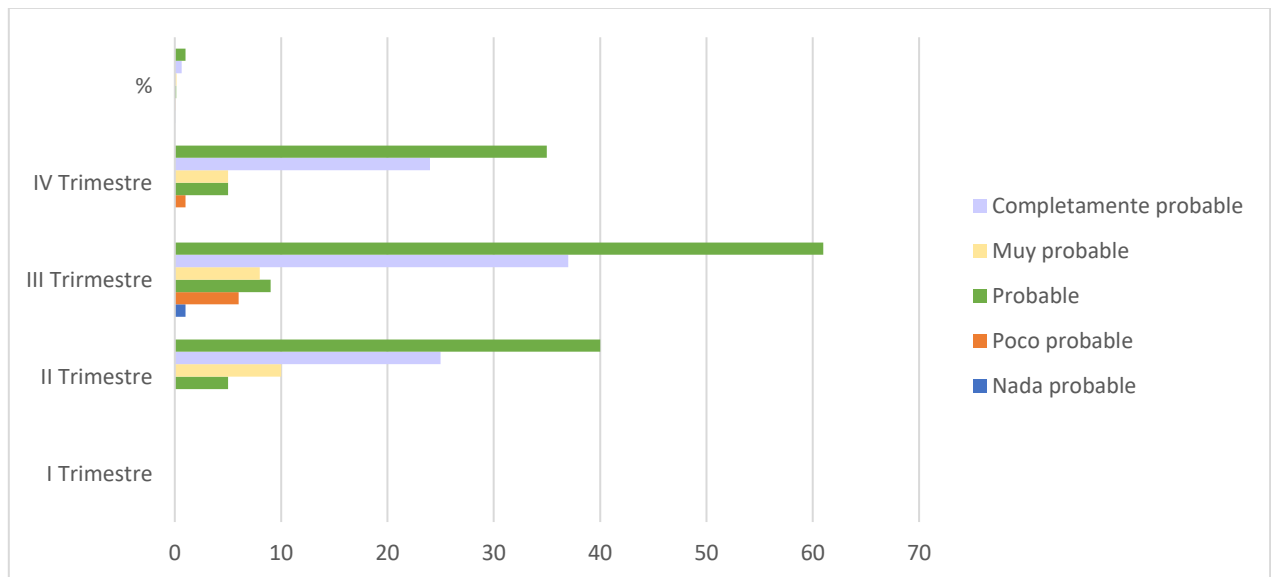
Tabla 21

Calificación “Servidor Público – Recomendación de la asesoría”

Recomendación de la asesoría						
Calificación	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total	%
Nada probable		0	1	0	1	1%
Poco probable		0	6	1	7	5%
Probable		5	9	5	19	14%
Muy probable		10	8	5	23	17%
Completamente probable		25	37	24	86	63%
Total general	0	40	61	35	136	100%

Gráfica 16

Porcentajes en la calificación “Servidor Público - Recomendación de la asesoría”



El conocimiento del tema y la diligencia del servidor público se evalúan en una escala que oscila entre “Muy satisfecho” y “Muy insatisfecho”. Durante la vigencia 2025, este atributo destacó por una percepción mayoritariamente positiva, consolidando un 89% de favorabilidad entre las categorías “Muy satisfecho” (57% con 94 respuestas) y “Satisfecho” (32% con 53 respuestas).

Por otro lado, un 7% de los usuarios (11 respuestas) calificó el desempeño como regular, mientras que las valoraciones de insatisfacción representaron un





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

margen minoritario del 5% total (8 respuestas). Estos resultados se derivan de un universo de 166 encuestas respondidas a lo largo de los cuatro trimestres del periodo evaluado.

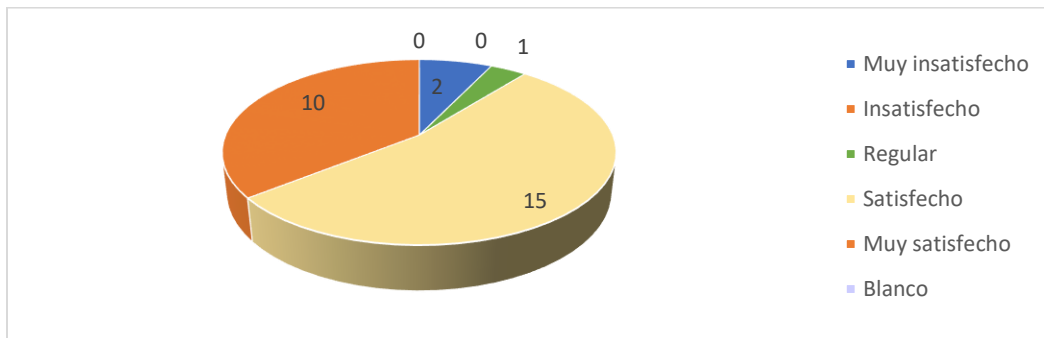
Tabla 22

Calificación “Satisfacción – “Conocimiento del tema y diligencia”

Conocimiento del tema y diligencia						
Calificación	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total	%
Muy insatisfecho	2	0	3	1	6	4%
Insatisfecho	0	0	2	0	2	1%
Regular	1	2	7	1	11	7%
Satisfecho	15	14	13	11	53	32%
Muy satisfecho	10	26	36	22	94	57%
Blanco	0	0	0	0	0	0%
Total general	28	42	61	35	166	100%

Gráfica 17

Porcentajes en la calificación “Satisfacción – Conocimiento del tema y diligencia”





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

La calidad de la respuesta, un indicador fundamental en la eficacia en la atención ciudadana evalúa la pertinencia y claridad de la información brindada en una escala que oscila entre “Muy insatisfecho” y “Excelente”.

Al analizar el comportamiento de la vigencia, se observa una percepción favorable por parte de los usuarios. En términos globales, las calificaciones de “Excelente” y “Muy satisfecho” lideran la medición, sumando un total de 113 menciones (47 para “Excelente” y 66 para “Muy satisfecho”) de las 149 encuestas recibidas. Esto indica que el 76% de los ciudadanos evaluó este aspecto en los niveles más altos de satisfacción.

Por otro lado, la categoría “Satisfecho” registró 32 menciones (21%), mientras que las calificaciones de “Regular” (11 respuestas) e “Insatisfecho” (4 respuestas) representaron márgenes minoritarios. Estas cifras demuestran que la gran mayoría de los ciudadanos percibe las respuestas de la entidad como resolutivas y de alta calidad técnica, manteniendo una tendencia positiva y constante a lo largo de los cuatro trimestres del año.

Tabla 23

Calificación “Calidad de la respuesta”

Atención y respuesta - Calidad de la repuesta						
Calificación	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total	%
Muy insatisfecho	0	0	1	0	149	100%
Insatisfecho	3	0	1	0	0	0%
Regular	1	1	6	4	0	0%
Satisfecho	10	8	8	6	0	0%
Muy satisfecho	28	12	6	20	0	0%
Excelente	0	22	20	5	0	0%
Blanco	0	0	0	0	0	0%
Total general	42	43	42	35	149	100%



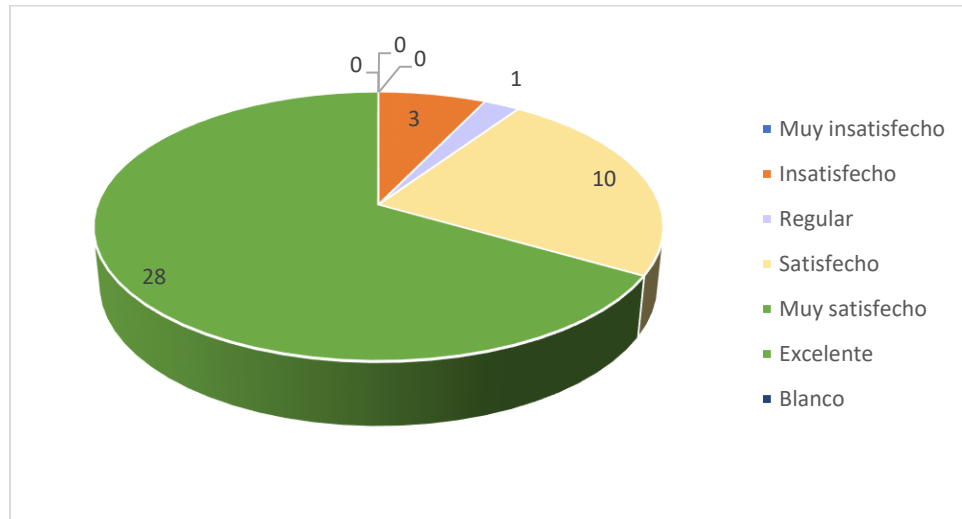


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Gráfica 18

Porcentajes en la calificación “Satisfacción – Calidad de la respuesta”



La pregunta “¿Volvería a consultarnos si tiene otra inquietud?” es un indicador fundamental para medir la fidelidad y la satisfacción con el servicio brindado. Esta percepción se evalúa en una escala de probabilidad que va desde “Nada probable” hasta “Completamente probable”.

Los resultados del trimestre son altamente positivos, destacando que la gran mayoría de la ciudadanía considera “Completamente probable” (65% con 90 respuestas) o “Muy probable” (19% con 27 respuestas) volver a utilizar los servicios de la entidad ante una nueva necesidad. Por su parte, la opción “Probable” registró una participación del 12% (17 respuestas), consolidando una intención de retorno favorable del 84% entre los niveles más altos de probabilidad. Al igual que en otras variables de satisfacción, se aclara que durante el I Trimestre no se registraron datos para esta pregunta debido a los ajustes en el instrumento de recolección.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

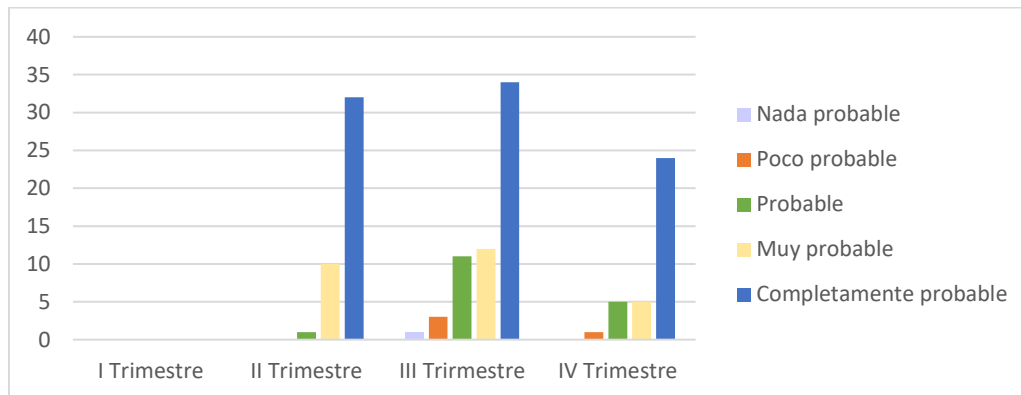
Tabla 24

Satisfacción – ¿Volvería si tiene otra inquietud?

Volvería si tiene otra inquietud						
Calificación	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total	%
Nada probable		0	1	0	1	1%
Poco probable		0	3	1	4	3%
Probable		1	11	5	17	12%
Muy probable		10	12	5	27	19%
Completamente probable		32	34	24	90	65%
Total general	0	43	61	35	139	100%

Gráfica 19

Porcentajes en la calificación Satisfacción – ¿Volvería si tiene otra inquietud?



La oportunidad y claridad en la respuesta es un indicador clave para evaluar la eficiencia y la transparencia en la comunicación con el ciudadano. Este aspecto se mide en una escala de percepción que abarca desde “Muy insatisfecho” hasta “Excelente”.

Durante la vigencia 2025, se observa un balance positivo en la gestión, destacando que el 72% de los usuarios calificó este ítem en los niveles más altos de satisfacción (Excelente y Muy satisfecho). De manera detallada, la opción “Excelente” lideró la medición con un 42% (63 respuestas), seguida por “Muy satisfecho” con un 30% (45 respuestas).



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Por otro lado, la calificación “Satisfecho” obtuvo un 15% (23 respuestas), mientras que las valoraciones de “Regular” (9%) y los niveles de insatisfacción (4% entre “Insatisfecho” y “Muy insatisfecho”) se mantuvieron en márgenes mínimos y controlados. Estos resultados se basan en un universo total de 149 encuestas procesadas durante el año, demostrando una consistencia sólida en la calidad de la atención brindada por la entidad.

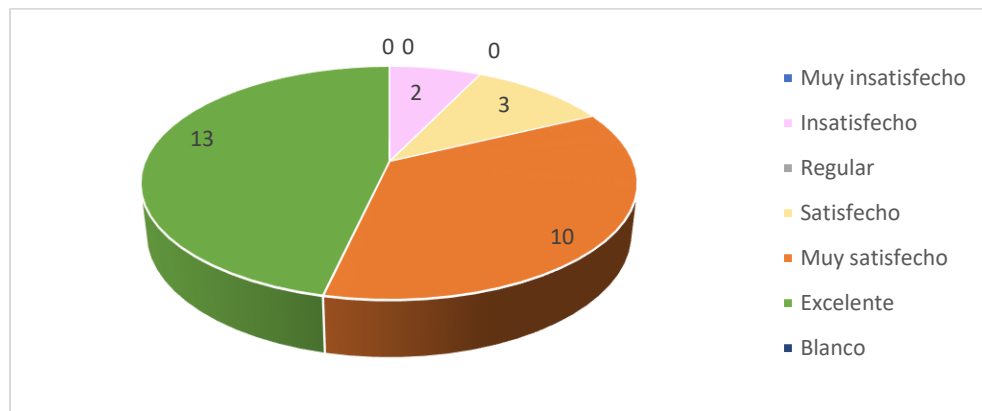
Tabla 25

Atención y respuesta – Oportunidad y claridad

Atención y respuesta - Oportunidad y claridad						
Calificación	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total	%
Muy insatisfecho	0	0	1	0	1	1%
Insatisfecho	2	0	2	0	4	3%
Regular	0	3	6	4	13	9%
Satisfecho	3	9	6	5	23	15%
Muy satisfecho	10	7	8	20	45	30%
Excelente	13	25	19	6	63	42%
Blanco	0	0	0	0	0	0%
Total general	28	44	42	35	149	100%

Gráfica 20

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

En conclusión, los resultados obtenidos durante la vigencia 2025 ratifican el compromiso de la entidad con la excelencia en el servicio al ciudadano. La gestión técnica y administrativa no solo ha logrado una cobertura nacional efectiva, con una participación destacada de diversos perfiles de usuarios y organizaciones del sector, sino que ha consolidado un índice de favorabilidad que supera el 80% en atributos críticos como la amabilidad, la calidad de la respuesta y el conocimiento del tema por parte de los servidores.

La alta disposición de los usuarios para volver a consultar (84%) y para recomendar la asesoría recibida (80%) refleja una sólida confianza institucional. Estos indicadores, sumados a la evolución constante de los instrumentos de medición y al fortalecimiento de canales digitales como el correo electrónico y WhatsApp, establecen una base positiva para continuar asegurando que la diligencia, la claridad y el respeto sigan siendo los pilares de la interacción con la ciudadanía en los próximos periodos.

Nota aclaratoria: El Grupo de Atención al Ciudadano hace constar que, durante el mes de enero de 2026, se llevó a cabo el cierre administrativo de requerimientos radicados en la vigencia 2025. Por lo anterior, se pueden presentar variaciones en las cifras de consolidación entre periodos, derivadas del proceso de transición y finalización de trámites entre trimestres.





Unidad Solidaria



WWW.UNIDADSolidaria.GOV.CO