Unidad Solidaria



INFORME ANUAL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

Contenido

Inicio 2

I. Servicio al ciudadano 4

a. Mecanismo para la atención al ciudadano 5

- *Canal telefónico*: 5
- *Canal virtual*: 5
- *Canal personalizado*: 5
- *Correo postal*: 5

b. Conceptos de relacionamiento 6

c. Situaciones relevantes ocurridas en 2024 8

1.1 Gestión de peticiones 9

1.1.1 ¿Cuántas peticiones gestionamos durante el año 2024? 9

1.1.2 ¿Qué tipo de peticiones recibimos durante el año 2024? 11

1.1.3 ¿Qué tan oportunos fuimos con las peticiones que respondimos? 14

1.2 Características de nuestros ciudadanos y grupos de valor 18

1.2.1 ¿Quiénes nos consultaron durante 2024? 18

1.2.1.1 ¿Por sexo quiénes nos consultaron durante 2024? 20

1.2.1.2 ¿De dónde nos consultaron durante 2024? 21

1.3 Preferencia en uso de canal de atención 31

1.3.1 ¿Qué canales de atención fueron los más preferidos por nuestros usuarios en 2024? 31

1.3.2 ¿Qué temas fueron los más consultados en 2024? 32

1.4 Satisfacción Ciudadana durante 2024 36

1.4.1 ¿Cómo fue la percepción de la Claridad de la información brindada? 37

1.4.2 ¿Cómo fue la percepción del tiempo de respuesta dada a la petición? 38

1.4.3 ¿Cómo fue la percepción de la solución a su requerimiento? 39

Inicio

La producción de bienes y servicios públicos necesita una participación activa de la ciudadanía en la gestión pública, porque constituye una garantía que se consideren las diversas realidades y dinámicas cambiantes de la población. Ya que ciudadanas y ciudadanos que se involucran más en la gestión de las entidades permiten que éstas puedan responder mejor a sus necesidades y a la forma de acceder al goce efectivo de sus derechos. En otras palabras, se logra equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas, convirtiendo a la ciudadanía en un actor que aporta a la construcción de un Estado más eficiente, más trasparente y participativo.

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

En este informe anual consolidamos la información registrada en el Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad Solidaria, con el fin de presentar la gestión realizada durante el año 2024 y la comparamos con el año anterior, a partir de la estadística producida. Advertimos que la información presentada en este informe puede contener algunos ajustes con los informes trimestrales ya publicados, dado las precisiones efectuadas en el manejo de comunicaciones y peticiones tras la incorporación de datos de ventanilla.

Esperamos que los datos aquí consignados provean insumos para la medición, análisis, seguimiento, en la identificación de oportunidades de mejora y de toma de decisiones en el servicio prestado en la gestión de peticiones que realiza la Unidad Solidaria. Y, de esta manera, siga evidenciando el interés en enfocar los esfuerzos para fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas.

I. Servicio al ciudadano

Desde el Grupo de Atención de la Unidad Solidaria nos encargamos de brindar a los diferentes usuarios o grupos de valor la información, documentos, orientación o asistencia técnica para generar un alto nivel de satisfacción. En otras palabras, lideramos la gestión de peticiones que se realiza en la entidad.

Es conveniente señalar que el proceso de servicio al ciudadano consta de dos procedimientos (1) gestión de peticiones y (2) Trámite de acreditación. En este informe nos concentraremos en el primer procedimiento, el cual tiene como objetivo: "dar trámite oportuno a las peticiones recibidas de acuerdo a las disposiciones legales vigentes", y su alcance está definido a partir del momento de recepción de la petición a través de los diferentes canales de atención, hasta la tramitación y cierre de la misma; la gestión de peticiones también incorpora el seguimiento de los traslados internos, la evaluación de la satisfacción del ciudadano frente a ella y la consolidación de cifras para la elaboración de informes y reportes.

El objetivo principal de generar este informe es presentar las estadísticas del servicio al ciudadano mostrando la gestión de peticiones adelantada durante el año 2024 comparándola con el año inmediatamente anterior, así como el nivel de satisfacción con respecto al servicio, aportando en las acciones de medición, seguimiento y acciones de mejora.

Con el fin comprender el funcionamiento y los lineamientos del Grupo, resaltamos los mecanismos y los conceptos que sustentan el relacionamiento con la ciudadanía, en donde se busca que el ciudadano o ciudadana se involucre más activamente en la gestión pública de la entidad.

a. Mecanismo para la atención al ciudadano

En la Unidad Solidaria contamos con los siguientes canales de atención para resolver las inquietudes de la ciudadanía sobre los servicios, productos y trámite que ofrece.

- ***Canal telefónico:***
  - PBX 601 327 52 52 extensión 301
  - Línea celular: 3228444559
  - Línea Gratuita: 018000122020

- ***Canal virtual***:
  - Correo electrónico: atencionalciudadano@unidadsolidaria.gov.co
  - Chat vía WhatsApp: a través de la línea celular: 3228444559
  - Chat Web, portal web https://www.unidadsolidaria.gov.co/
  - Formulario web PQRD en http://sitios.unidadsolidaria.gov.co/PQRS/
  - A través de nuestras redes sociales en Twitter: @USolidariaCo, en Facebook: USolidariaCo y en Youtube: Colombia Sí Es Solidaria

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

- ***Correo postal:***
  Comunicaciones radicadas en nuestra sede nacional, ubicada en la Carrera 10 No.15-22 Bogotá D.C. En la Ventanilla de Correspondencia, dependencia que está operando de lunes a viernes en jornada continua de 8 am 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

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
APLICATIVO WEB PQRD	Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar las solicitudes.
GRUPO DE VALOR	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)
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 particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	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 dentro de los 10 días hábiles, de miembros del Congreso o el Defensor del pueblo dentro de los 5 días.
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Tiempo de respuesta: 10 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	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
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. Tiempo respuesta: 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. Tiempo de respuesta: 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. Tiempo de respuesta: 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. Tiempo de respuesta: 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) Tiempo de respuesta: 15 días hábiles
SUGERENCIA	Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles
	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.
RECURSOS	Son las 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.
FELICITACIONES	Manifestación positiva hacia un funcionario o la entidad por la satisfacción del servicio prestado

Fuente: Información tomada de la Carta de Trato digno a la Ciudadanía

c. Situaciones relevantes ocurridas en 2024

- Iniciamos el año con un cambio administrativo sustancial producto de la expedición de la Resolución 015 del 30 de enero de 2024, por medio de la cual se reorganizan los Grupos internos de Trabajo y se les asignan funciones. Es así como dejamos de ser una función dentro de un grupo específico a convertirnos en un grupo de trabajo en el área de la Dirección de Investigación y Planeación. El grupo estuvo integrado por una profesional especializada grado 17, coordinadora del de grupo; una profesional especializado grado 15; una auxiliar administrativa y una secretaria.

- A partir de enero comenzamos la aplicación de la nueva encuesta de satisfacción al ciudadano que evalúa su percepción de servicio con relación a la claridad de la información, al tiempo de respuesta y solución al requerimiento.

- Actualizamos la Carta de trato digno a la ciudadanía, no solamente contextualizando el compromiso de la entidad en la interacción con la ciudadanía, sino visibilizando el tipo de peticiones que por norma atendemos y el tiempo de respuesta. De esta manera, apostamos a la transparencia y oportunidad en la gestión de peticiones.

- A partir de julio diferenciamos las comunicaciones que llegan por canales digitales dentro de la matriz de registro, buscando avanzar en acciones de ventanilla electrónica, que permitan una gestión transversal y sistémica del servicio al ciudadano, como se plantea en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG.
- Diseñamos una estrategia de relacionamiento encaminada a consolidar y poner en marcha un modelo de experiencia de usuario de calidad, que incluye tanto a los ciudadanos como a los servidores públicos reconociendo sus diferencias y diversidad. Así posicionamos el servicio al ciudadano como un proceso transversal.

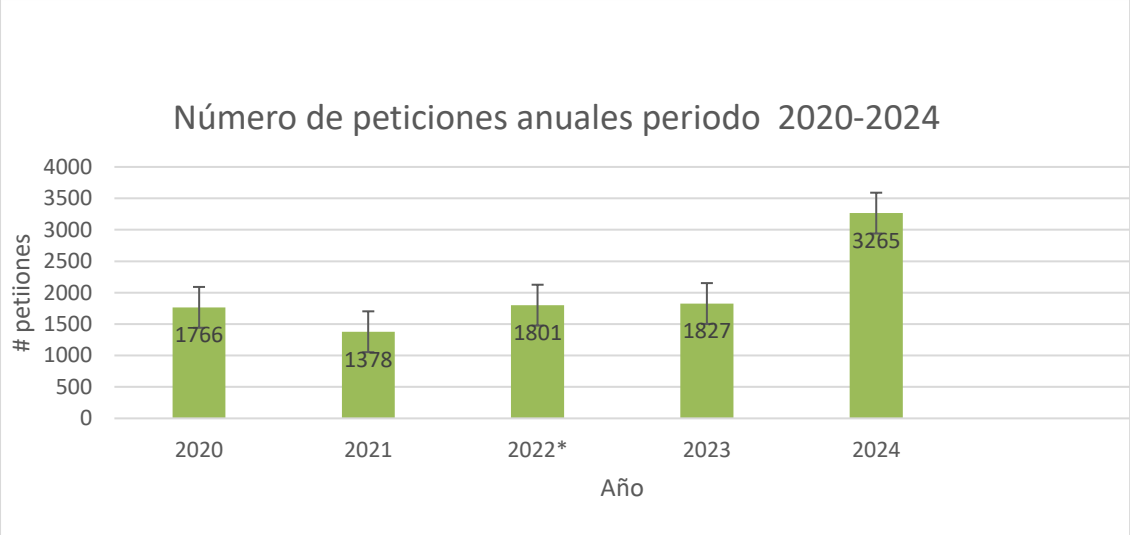
1.1 Gestión de peticiones

1.1.1 ¿Cuántas peticiones gestionamos durante el año 2024?

En el año 2024 gestionamos 3265 peticiones, dimos respuesta al 99% de ellas y quedaron en trámite el 1%, es decir, 13 peticiones. Mostramos así el compromiso de la Unidad Solidaria por responder a fondo a los diferentes peticionarios y grupos de valor que consultaron nuestros canales de atención.

Con relación a los años anteriores, observamos un aumento significativo del número de peticiones tramitadas durante el 2024 con respecto al año inmediatamente anterior, con un incremento del 78%.

Gráfica 1.

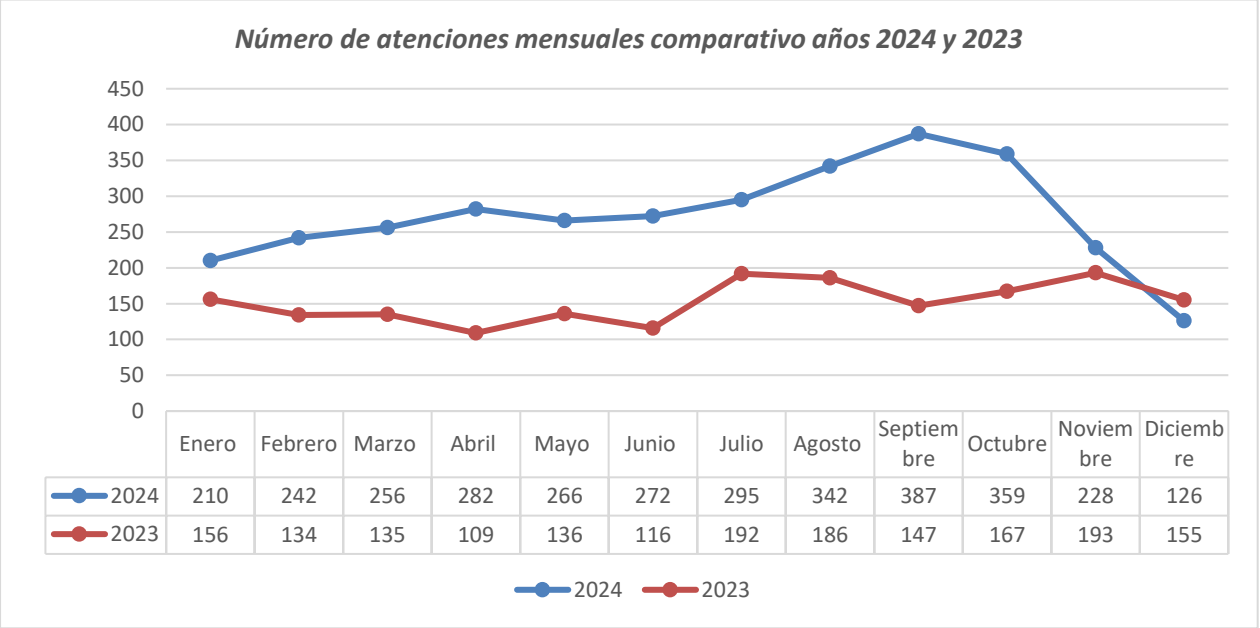


El aumento en el número de peticiones pudo relacionarse con dos situaciones: una, la consolidación de un grupo de trabajo orientado a la atención al ciudadano, que logró dar un tratamiento más personalizado en la atención de los canales. Dos, la promoción de espacios de mayor acercamiento con la ciudadanía en aras de desarrollar la Agenda de Asociatividad para la Paz, que siguiendo los lineamientos estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo se materializan en 12

acciones, requirió dar más información sobre los servicios y productos de la Unidad Solidaria.

Si realizamos un comparativo del comportamiento de las peticiones recibidas mensualmente durante el año 2024 con el año 2023 obtenemos lo siguiente:

Gráfica 2.



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2024	210	242	256	282	266	272	295	342	387	359	228	126
2023	156	134	135	109	136	116	192	186	147	167	193	155

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano con corte al 31 de diciembre de 2024 e informe anual 2023

La gráfica nos muestra que hubo una tendencia hacia el incremento de peticiones durante el año 2024, con su máximo nivel en el mes de septiembre, con 387 peticiones, es decir un aumento del 62% con respecto al mismo mes en 2023. El arranque del año registró 210 peticiones, esto es, en un 26% más que las registradas en 2023 y se mantuvo ese mínimo hasta el mes de noviembre. El inicio del año reveló una gran expectativa con las actividades de promoción de la asociatividad solidaria, a través de los encuentros, asambleas regionales efectuadas en 2023, el desarrollo de los circuitos asociativo solidarios. Además, en 2024 la Unidad Solidaria organizó y realizó en la ciudad de Cali el Encuentro Internacional de Economías para la Vida- ECOOVIDA 2024 del 22 al 26 de octubre,

un espacio para que las apuestas de colectivas de los movimientos sociales y solidarios fueran consideradas en la COP 16 - Conferencia de las Partes del Convenio sobre la Diversidad Biológica.

1.1.2 ¿Qué tipo de peticiones recibimos durante el año 2024?

Las peticiones que más recibimos durante el año 2024 y ocupan el primer lugar son las de información, es decir, aquellas que formulan los ciudadanos para conocer y utilizar los servicios y productos ofrecidos por la Unidad Solidaria en la promoción de la cultura solidaria y el fomento de la asociatividad solidaria en el país. Atendimos 2280 que representan el 70% del total de peticiones registradas.

En segundo lugar, aparecen las peticiones de interés general, son aquellas que no necesariamente están relacionadas con los servicios propios de la entidad y en su mayoría pueden estar relacionadas con trámites o servicios de otras entidades públicas. Atendimos 500 peticiones, equivalentes al 15% del total de peticiones en 2024. Los temas más recurrentes eran sobre el crédito Creo, Mi casa ya, entre otras acciones de gobierno publicadas en nuestra página institucional para conocimiento de la ciudadanía.

En tercer lugar, encontramos las peticiones del trámite de acreditación, que orientan sobre los requisitos exigidos por la resolución 152 de 2022 para impartir programas de educación solidaria, el estado de la solicitud, y facilita la solución por fallas técnicas relacionadas con la plataforma del Sistema Integrado de Información de Acreditación para la radicación de la solicitud. Atendimos 194 peticiones que representan el 6% del total de peticiones registradas.

Con un 5%, se ubican las peticiones de documento, recogen las 148 solicitudes realizadas principalmente en temas relacionados con la documentación que reposa en el archivo histórico de la entidad, las certificaciones de procesos de formación, las certificaciones laborales, las certificaciones de información laboral pensional.

Finalmente, con un porcentaje de 3% registramos los derechos de petición que llegaron como tal al Grupo de Atención al Ciudadano, haciendo visible este tipo de petición por parte de la ciudadanía. Aunque, según el artículo 13 de la Ley 1755/2015 los derechos de petición no tienen que expresar serlo.

A continuación, presentamos en la Tabla No 2 el resto de las peticiones atendidas durante el año, por la tipología definida desde la normatividad vigente. Además, comparamos con el año inmediatamente anterior.

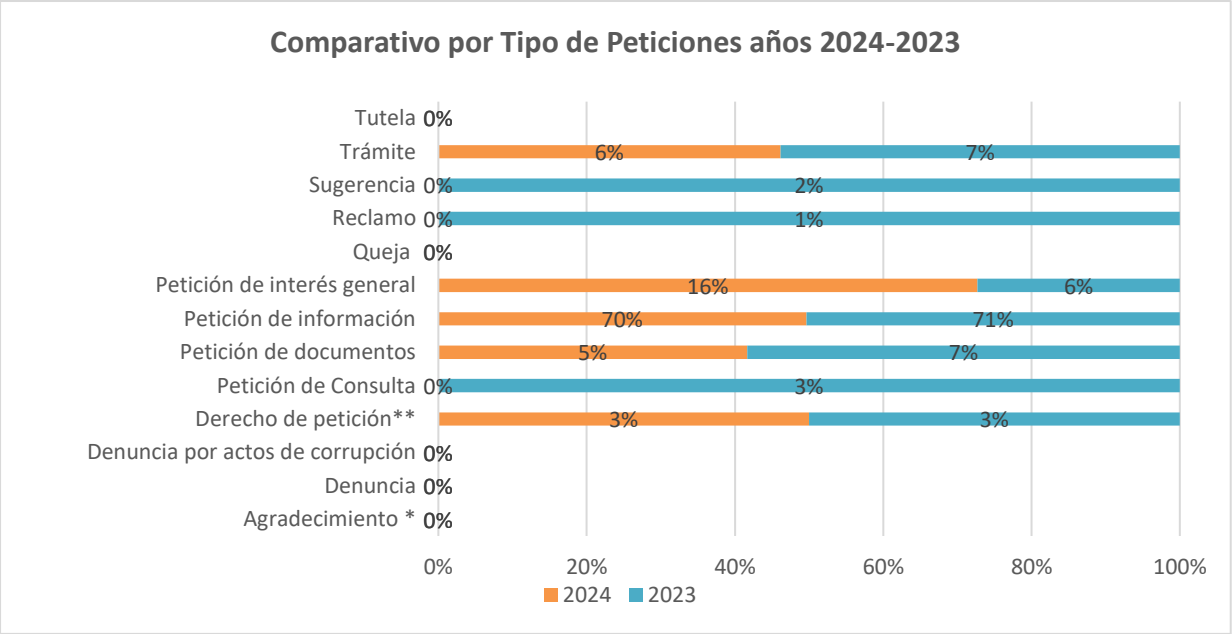
Tabla 2. Tipo de Peticiones total comparativo 2024 – 2023

Año	***2024***		***2023***	
Tipo de PQRDS	***Cantidad***	***%***	***Cantidad***	***%***
Agradecimiento *	0	0%	2	0%
Denuncia	7	0%	9	0%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%	0	0%
Derecho de petición**	101	3%	40	3%
Petición de Consulta	2	0%	43	3%
Petición de documentos	148	5%	136	7%
Petición de información	2280	70%	1295	71%
Petición de interés general	500	16%	102	6%
Queja	12	0%	7	0%
Reclamo	13	0%	21	1%
Sugerencia	5	0%	31	2%
Trámite	194	6%	131	7%
Tutela	3	0%	10	0%
Totales	***3265***	***100%***	***1827***	***100%***

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano con corte al 31 de diciembre de 2024 e informes trimestrales de atención al ciudadano 2024.
*Categoría empleada en 2023
**los derechos de petición se destacaron a partir del tercer trimestre del 2023

Si graficamos los resultados de los dos años y el porcentaje que alcanzaron cada uno de los tipos de peticiones respectivamente, obtenemos la siguiente gráfica:

Gráfica 3



Durante el 2024 aumentaron las peticiones de interés general en 10 puntos porcentuales, el crecimiento es significativo en la comparación de los dos años. Si bien en la gráfica la tendencia es a mantenerse o disminuir en uno o dos puntos, como en el caso de las peticiones de derecho de petición, de trámite de documento; la diferencia tomando los valores absolutos es más amplia.

En relación a las peticiones relacionadas con denuncias, quejas, reclamos y sugerencias presentadas en 2024, y que según el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP (2021) están asociadas con el escenario de participación de la ciudadanía “hace control y exige cuentas”, notamos una disminución de este tipo de petición excepto la queja que en los valores absolutos mostraron un aumento de 5 peticiones más que el año anterior. Vale señalar que este tipo de peticiones allegadas al Grupo de Atención Ciudadano se gestionaron teniendo en cuenta lo establecido en el Manual, protocolo y reglamento de servicio al ciudadano.

1.1.3 ¿Qué tan oportunos fuimos con las peticiones que respondimos?

Las peticiones tienen establecido, de acuerdo con la norma, un tiempo de respuesta para gestionarlas; en general, deben resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción por los diferentes canales de la entidad. Sin embargo, como ya se ha mencionado en los conceptos de relacionamiento, existen peticiones que exigen un tiempo menor de respuesta.

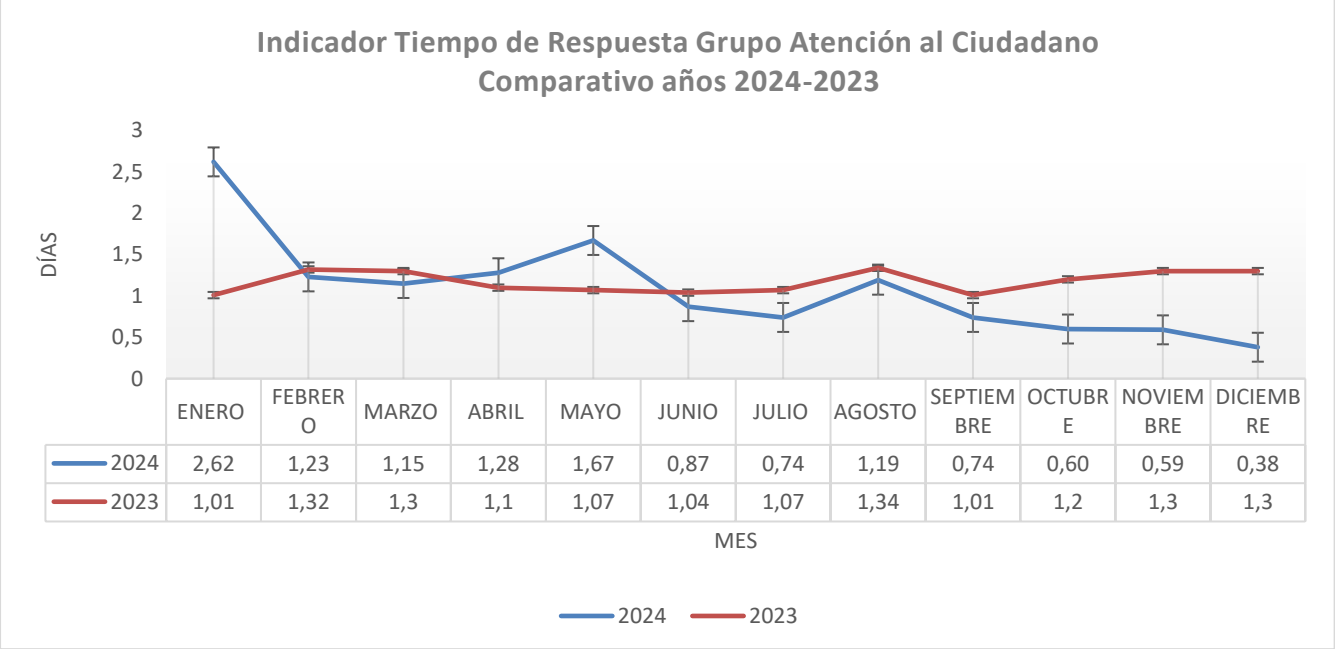
Desde el Grupo de Atención al Ciudadano resolvemos aquellas peticiones que no involucran en su respuesta la toma de decisiones. El resto son trasladas a las diferentes dependencias de la UNIDAD SOLIDARIA para que sean gestionadas y desde cada jefatura se emita una respuesta al ciudadano.

Para dar cuenta de la oportunidad en la respuesta que brindamos a la ciudadanía, se tienen dos indicadores de medición mensual. Uno, “Tiempo de respuesta del Grupo de Atención al Ciudadano en la gestión de peticiones” que mide el tiempo promedio de las repuestas que hacen directamente desde el servicio al ciudadano, y que busca emplear como máximo 2 días. El otro, “Tiempo de respuesta de otras dependencias de la Unidad en la gestión de peticiones” mide las respuestas que requieren un nivel de competencia específico y se estableció como meta de gestión interna dar repuesta en menos de 10 días, teniendo en cuenta lo ya anotado. Es importante señalar que los dos indicadores partes de las peticiones contestadas durante el mes.

En el 2024 el Grupo de Atención al ciudadano logró un promedio de respuesta 1,1 días, estando dentro de lo esperado y mostrando una atención oportuna para la ciudadanía. Si comparamos con el año 2023 el promedio fue de 1.2, mantuvimos la prontitud de gestión que caracteriza esta dependencia, ya que en promedio nos demoramos 1 día en dar respuesta.

A continuación, presentamos en la siguiente gráfica la medición del indicador en el Grupo de Atención al Ciudadano comparando los dos años.

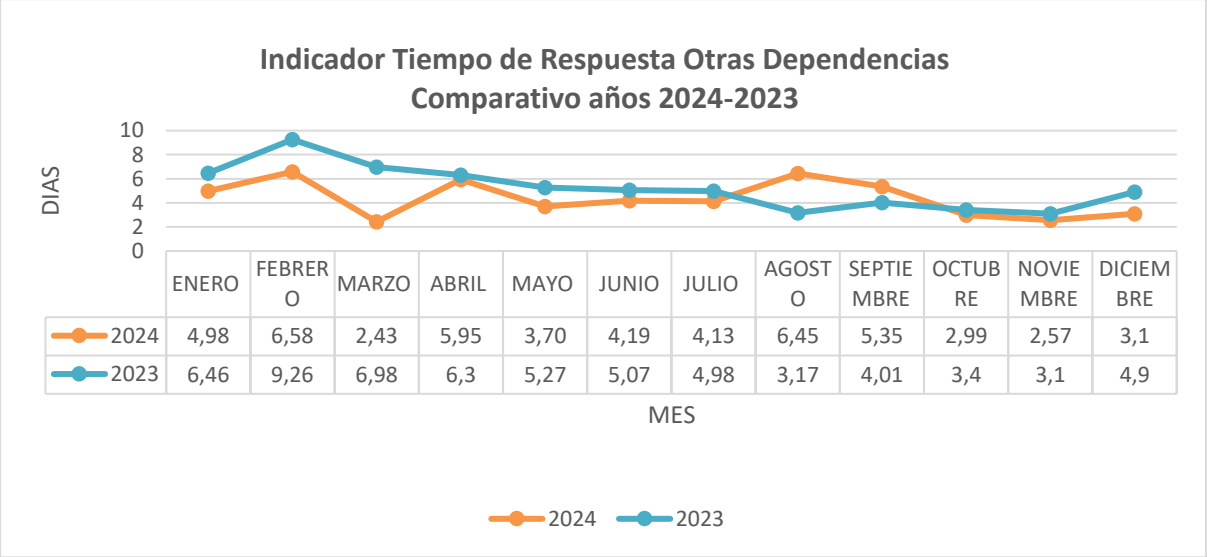
Gráfica 4



De acuerdo con el comparativo, 2,62 fue el valor más alejado del promedio y se registró en el mes de enero. Este valor da cuenta del incremento de peticiones que tuvo el inicio de 2024 y de la situación que se presentaba en ese momento, porque solamente contaba con un profesional especializado para dar respuesta. Igualmente, se observa que desde junio el indicador obtuvo valores por debajo del día, demostrando que durante el 2024 se contempló en la medición uso del cero "0" como valor de la gestión realizada en el mismo día y la oportunidad de respuesta de un equipo de trabajo con más integrantes que en el 2023.

En el caso de las peticiones resueltas por otras dependencias, el tiempo de respuesta promedio en 2024 fue de 4,32 días, mientras que en el 2023 fue de 5,2. Lo que indica que disminuyó en 1 día la respuesta que se originó desde las otras áreas. Recordemos que este indicador está monitoreando las peticiones cerradas durante el mes. A continuación, presentamos la gráfica de medición del indicador de las otras áreas en la gestión de la respuesta comparando los dos años.

Gráfica 5



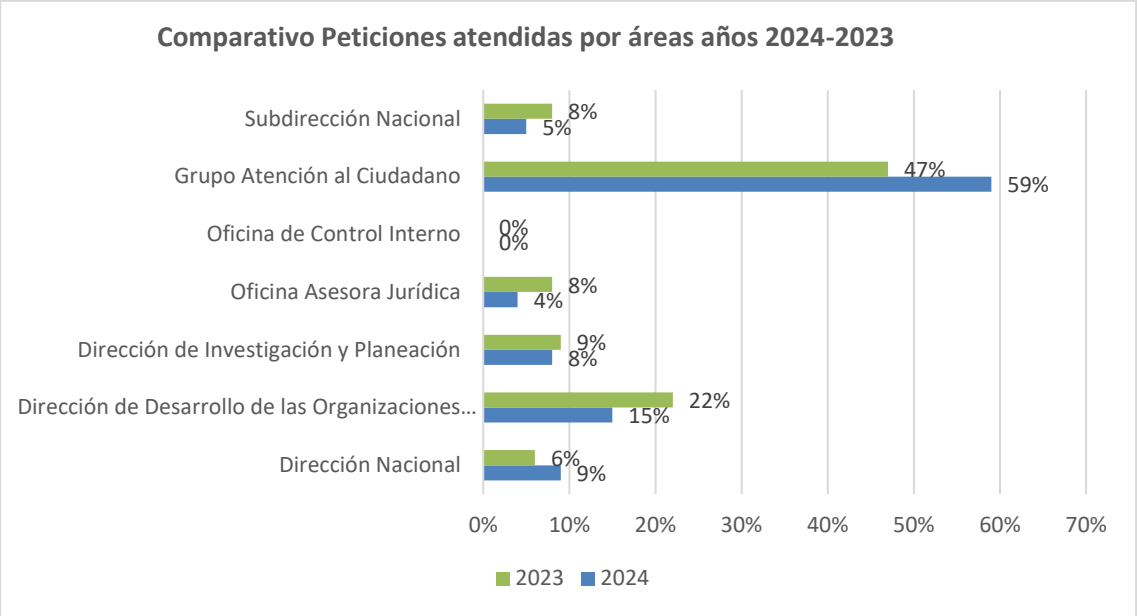
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2024	4,98	6,58	2,43	5,95	3,70	4,19	4,13	6,45	5,35	2,99	2,57	3,1
2023	6,46	9,26	6,98	6,3	5,27	5,07	4,98	3,17	4,01	3,4	3,1	4,9

Durante el 2024, el valor máximo que se había obtenido por las otras dependencias en este indicador fue de 6,58 días, dos días más por encima del valor promedio y se obtuvo en los meses de febrero y agosto. El valor mínimo en ese año fue de 2 días y se presentaron durante los meses de marzo, octubre y noviembre. En contraste con el 2023, el valor máximo fue de 9,26 días para dar respuesta a las peticiones y se registró en febrero mientras que el valor mínimo fue de 3 días y se obtuvo en los meses de agosto y noviembre.

En cuanto a la respuesta de las áreas en la gestión de las peticiones durante el año 2024, desde el Grupo de Atención al Ciudadano respondimos 1942 peticiones, que representan el 59% del total de peticiones registradas. Demostrando que el servicio al ciudadano en un grupo de trabajo puede canalizar mejor y oportunamente las demandas de los diferentes usuarios y grupos de valor.

Luego aparece la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones respondiendo 504 peticiones, que representan el 15% del total. En tercer lugar, la Dirección Nacional, con 279 peticiones que equivalen al 9% del total, como se observa en la gráfica 6, en la que se incluye la comparación con el año anterior.

Gráfica 6



En la comparación entre los dos años, durante el 2024 el Grupo de Atención al Ciudadano aumentó su atención en 12 puntos porcentuales. Este predominio se relaciona con el aumento de peticiones a través de otros canales como el WhatsApp. La Dirección Nacional también aumento en 3 puntos porcentuales su gestión, vinculado al manejo que tiene de redes sociales el grupo de Conectividad y Prensa, adscrito a esta dependencia.

El resto de las dependencias disminuyeron su gestión en comparación con el año 2023 así: las Subdirección Nacional en 3 puntos porcentuales; la Oficina Asesora Jurídica, 4 puntos; Dirección de Investigación y Planeación, 1 punto y la Dirección de Desarrollo de Organizaciones Solidarias, 7 puntos.

1.2 Características de nuestros ciudadanos y grupos de valor

1.2.1 ¿Quiénes nos consultaron durante 2024?

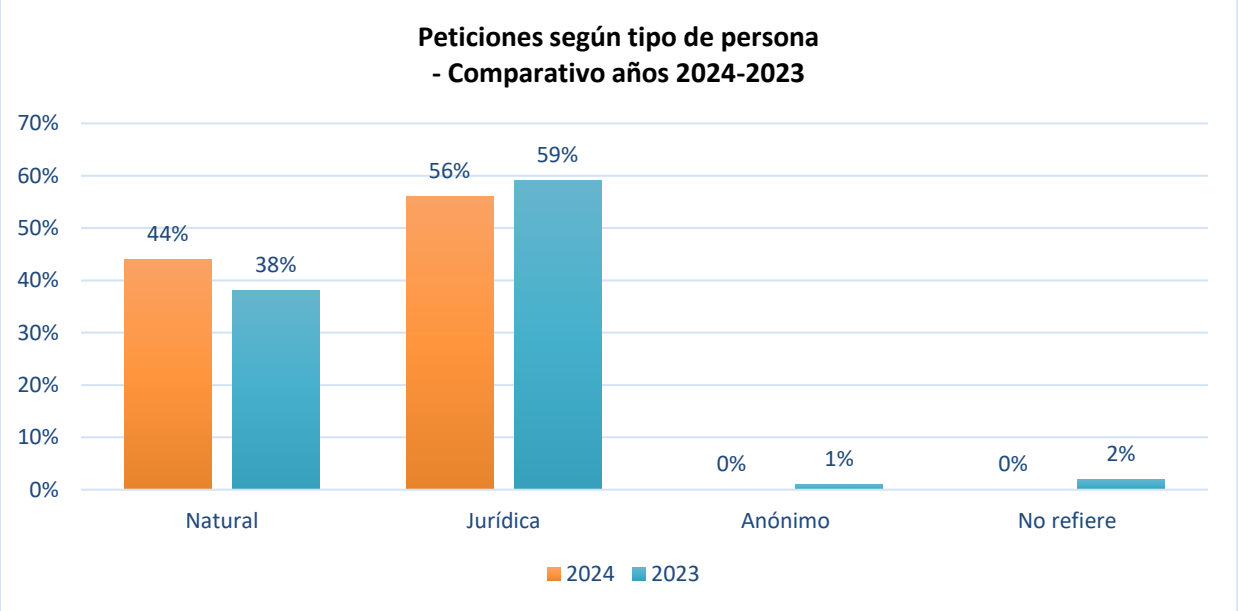
De las 3265 peticiones recibidas durante el año 2024 a través de nuestros canales de atención, nos consultaron más los usuarios y grupos de interés que representaban una persona jurídica, con 1818 peticiones equivalentes al 56% del total de tipo de persona. A diferencia de las personas naturales que registraron 1435 peticiones, equivalente al 44% del total de peticiones por tipo de usuario.

La categoría “Anónimo” se ha utilizado exclusivamente cuando la ciudadanía por el tipo de petición de denuncia por actos de corrupción o quejas prefiere mantener su identidad de manera oculta. Durante el 2024 se registraron 12 peticiones bajo esta categoría, que equivalen a 0% del total de peticiones por tipo de persona.

Si bien con el registro de las atenciones por redes sociales desde el 2023 se comenzó a utilizar la categoría “No refiere” al no lograrse identificar de manera precisa los elementos para clasificar a las personas atendidas, ya que por redes sociales no se registran los datos mínimos completos de identificación solicitados. En 2024 hicimos un proceso mayor de deducción a partir de la información entregada en la solicitud.

A continuación, presentamos los resultados de la gestión del 2024 en porcentajes y los datos de 2023 con relación al tipo de personas que registramos.

Gráfica 7



Al realizar la comparación entre los dos años, encontramos que continúa la tendencia del 2023 de más presencia de las personas jurídicas que las naturales por los servicios y productos que brinda la Unidad Solidaria. Aunque en el 2024 observamos en las personas jurídicas una leve diferencia de 3 puntos porcentuales con el año anterior, hallamos que las personas naturales aumentaron su participación al requerir más información no solamente de los servicios de la Unidad Solidaria sino de otros servicios de las entidades públicas. El aumento con respecto al 2023 fue de 6 puntos. Además, la presencia de personas naturales también tiene que ver con la ampliación de la misión institucional, que vincula a personas a la economía popular como reza en la página institucional "*fomenta e impulsa la asociatividad solidaria, popular y comunitaria, para el desarrollo social, cultural, ambiental, económico y político de las comunidades y los territorios para hacer de Colombia una potencia mundial de la vida*" comienzan a presentar demandas de productos y servicios como personas independientes o con pequeños negocios.

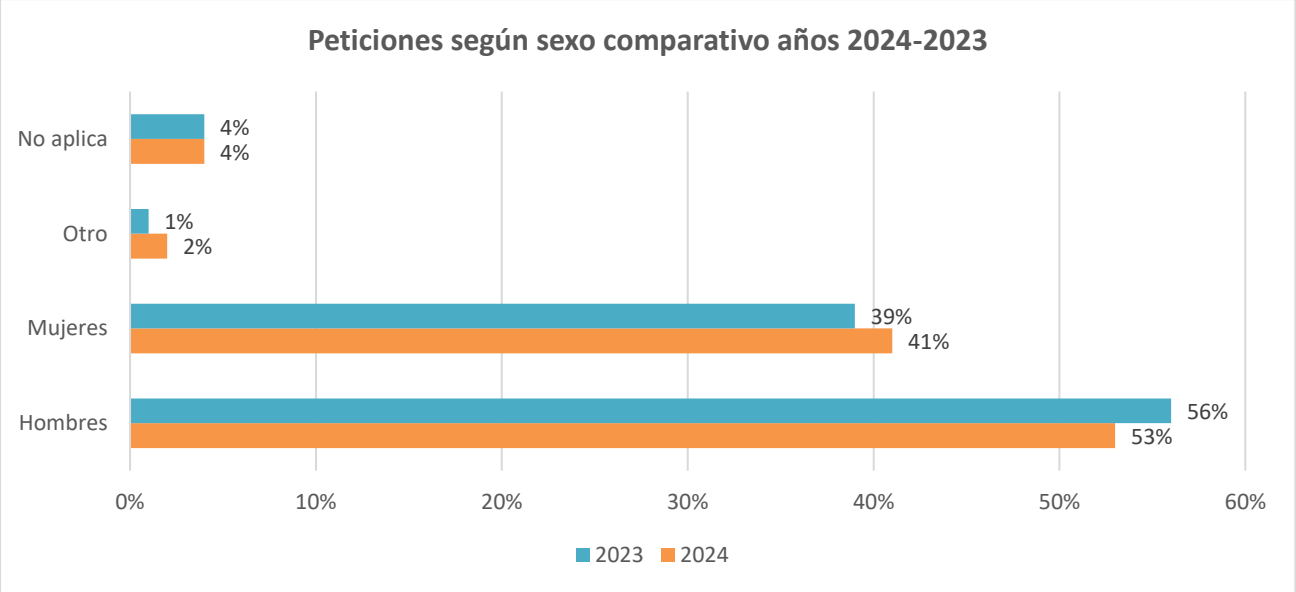
1.2.1.1 ¿Por sexo quiénes nos consultaron durante 2024?

En 2024 los hombres consultaron más nuestros canales de atención. Ya que, de las 3265 peticiones recibidas en el año, 1744 las elevaron ellos, lo que corresponde al 56%; mientras que 1351 las realizaron ellas, lo que equivale al 41% del total, marcando una diferencia de 12 puntos porcentuales de participación entre los dos grupos. En la categoría "No aplica" que se emplea cuando no es posible identificar el peticionario o referencia la Razón Social de personas jurídicas, registramos 128 casos que representaron el 4%.

Es importante señalar que, si bien la Unidad Solidaria está comprometida con la transversalización del enfoque de género en su quehacer misional, hemos preferido utilizar la categoría "sexo" para respetar que los datos obtenidos a través de los canales de atención se deducen de la información aportada, ya que en muchas oportunidades no es posible partir de la subjetividad de quien realiza la petición.

Ahora, si comparamos con el año 2023 la diferencia entre estos dos grupos fue menor, solamente de 3 puntos porcentuales en el caso de los hombres y 2 puntos porcentuales en el caso de las mujeres, tendiendo a mostrar una paridad entre hombres y mujeres. En cuanto al porcentaje de "No aplica" se mantuvo en el mismo porcentaje como se aprecia en la siguiente gráfica.

Gráfica 8



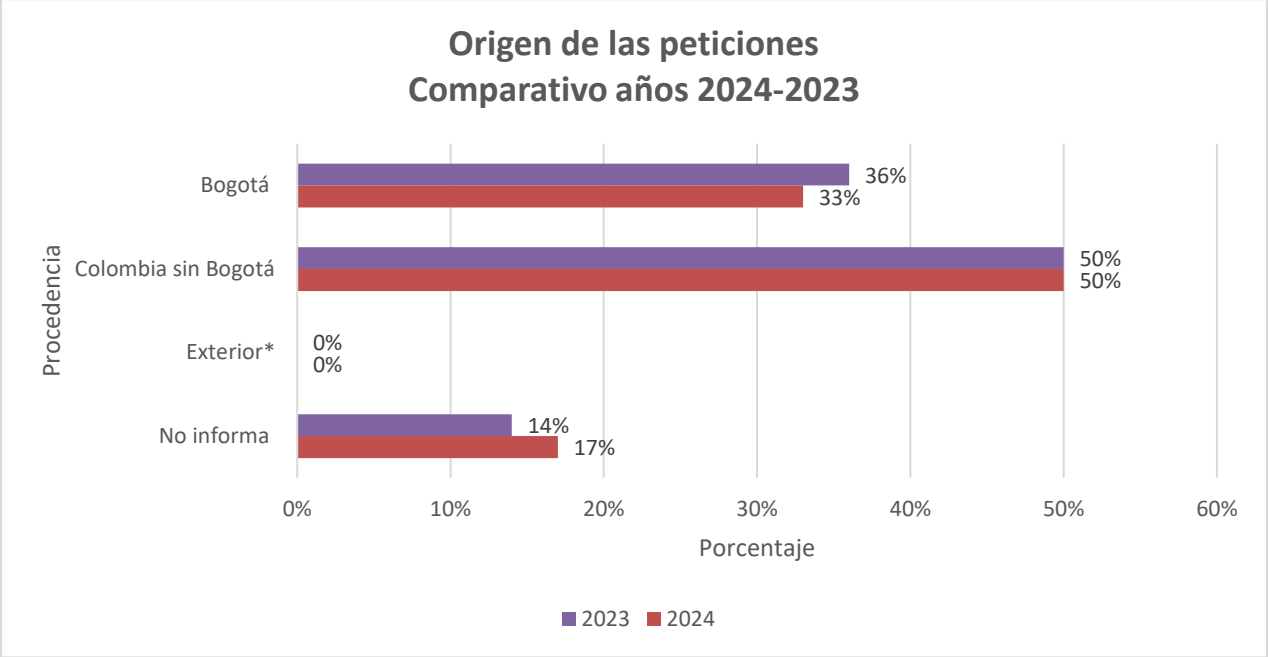
1.2.1.2 ¿De dónde nos consultaron durante 2024?

De las 3265 peticiones recibidas durante el 2024, observamos que 1628 provenían de las diferentes regiones del país, es decir, la categoría que corresponde a "Colombia Sin Bogotá" y que obtuvo el 50% del total de peticiones. Las que procedían del Distrito Capital solamente alcanzaron el 33 %, es decir, de las clasificadas como Bogotá recibimos 1072 peticiones. Durante los reportes no se logró precisar las peticiones que provenían del exterior, dado que quedaron inmersas en la categoría "no informa", las cuales representaron un 17% del total de peticiones. Es de anotar que el Encuentro Internacional de Economías para la Vida ECOOVIDA 2024 celebrado del 22 al 26 de octubre en la ciudad de Cali, atrajo la atención de participantes extranjeros, entre ellos de México, Chile, Francia.

Si comparamos estas cifras con las del año 2023 encontramos que se comportaron de manera muy similar con mayor requerimiento desde las regiones. La demanda de las regiones se mantuvo en un 50% en los dos años comparados. En 2023 las peticiones que se clasificaron "Colombia sin Bogotá" representaron el 50%, es decir, 911 peticiones del total de 1827 peticiones

registradas ese año, mientras que en 2024 fueron 1628 de las 3265 registradas. La categoría “Bogotá” perdió tres puntos porcentuales con relación al año 2023. En cambio, la categoría que mostró mayor aumento fue “No Informa” que corresponde a aquellas peticiones que no reportaron la procedencia de municipio y departamento, por tanto, no se identifica de qué lugar de Colombia nos consultaban. Ella creció 3 puntos porcentuales pasó de 14% a 17% en 2024.

Gráfica 9



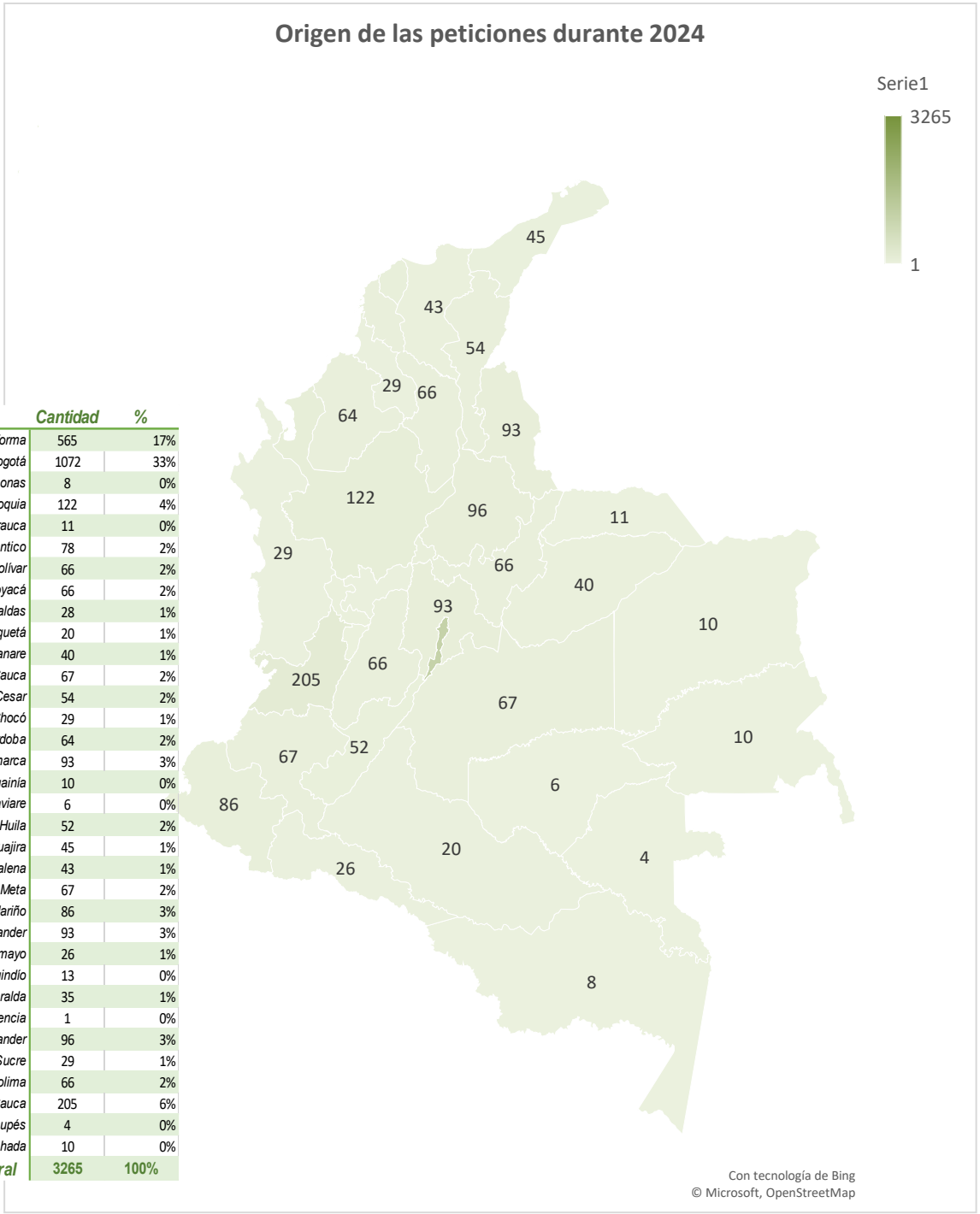
A nivel regional, durante el 2024 los departamentos que más nos consultaron, Valle del Cauca con 205 peticiones; seguido de Antioquia, 72 y Tolima, 57. De esta forma se modificó la tendencia que se presentó en 2023 con Antioquia a la cabeza con Valle del Cauca y Tolima. Esta nueva configuración puede relacionarse con que Cali fue la sede del evento de COP 16 Conferencia de las Partes del Convenio sobre la Diversidad Biológica de las Naciones Unidas. Y como ya se anotaba, la Unidad Solidaria organizó el Encuentro Internacional de Economías para la Vida en esta ciudad.

Al igual que en el 2023 todos los departamentos originaron peticiones a la entidad. A pesar de que en términos porcentuales muchos de ellos se mantuvieron; en

términos de valor absoluto se pueden apreciar un incremento de las cifras como ocurrió en Amazonas, Bolívar, Boyacá, Casanare, Cauca, Cesar, Córdoba, Guainía, La Guajira, Magdalena, Meta, Norte de Santander, Putumayo, Via. En este ejercicio de cobertura, destacamos la presencia de gestores territoriales en la región que en muchos casos promovieron el trabajo de la Unidad Solidaria en todo el territorio nacional

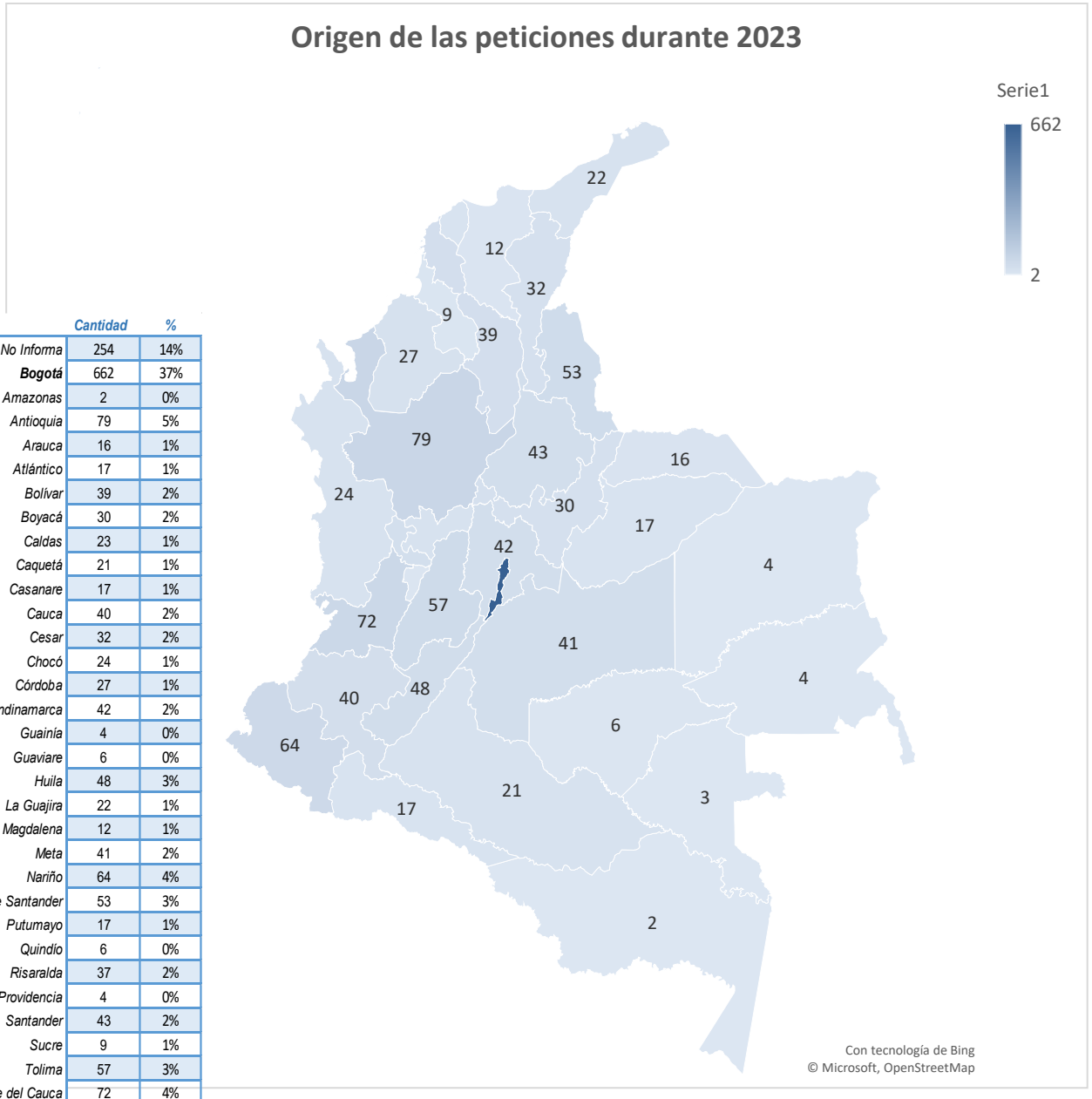
Con respecto al año anterior, aumentaron las solicitudes en un punto porcentual en Arauca, Atlántico, Cundinamarca y Santander; mientras que disminuyeron las solicitudes en Bogotá, Nariño, Huila y Risaralda.

Gráfica 10



	Cantidad	%
No Informa	565	17%
Bogotá	1072	33%
Amazonas	8	0%
Antioquia	122	4%
Arauca	11	0%
Atlántico	78	2%
Bolívar	66	2%
Boyacá	66	2%
Caldas	28	1%
Caquetá	20	1%
Casanare	40	1%
Cauca	67	2%
Cesar	54	2%
Chocó	29	1%
Córdoba	64	2%
Cundinamarca	93	3%
Guainía	10	0%
Guaviare	6	0%
Huila	52	2%
La Guajira	45	1%
Magdalena	43	1%
Meta	67	2%
Nariño	86	3%
Norte de Santander	93	3%
Putumayo	26	1%
Quindío	13	0%
Risaralda	35	1%
Andrés y Providencia	1	0%
Santander	96	3%
Sucre	29	1%
Tolima	66	2%
Valle del Cauca	205	6%
Vaupés	4	0%
Vichada	10	0%
Total general	**3265**	**100%**

Gráfica 11

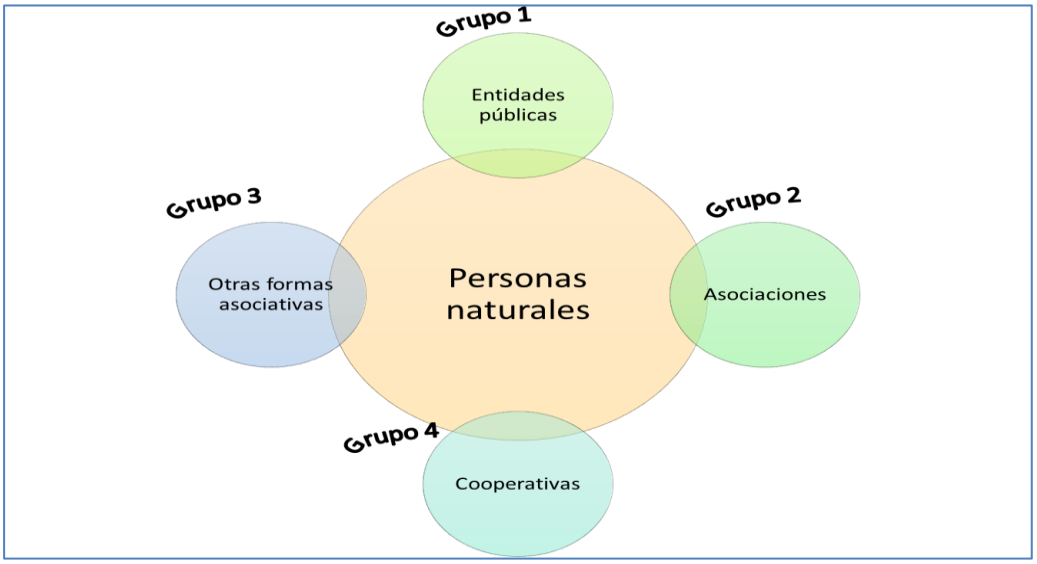


	Cantidad	%
No Informa	254	14%
Bogotá	662	37%
Amazonas	2	0%
Antioquia	79	5%
Arauca	16	1%
Atlántico	17	1%
Bolívar	39	2%
Boyacá	30	2%
Caldas	23	1%
Caquetá	21	1%
Casanare	17	1%
Cauca	40	2%
Cesar	32	2%
Chocó	24	1%
Córdoba	27	1%
Cundinamarca	42	2%
Guainía	4	0%
Guaviare	6	0%
Huila	48	3%
La Guajira	22	1%
Magdalena	12	1%
Meta	41	2%
Nariño	64	4%
Norte de Santander	53	3%
Putumayo	17	1%
Quindío	6	0%
Risaralda	37	2%
San Andrés y Providencia	4	0%
Santander	43	2%
Sucre	9	1%
Tolima	57	3%
Valle del Cauca	72	4%
Vaupés	3	0%
Vichada	4	0%
Total general	**1827**	**100%**

1.2.1.3 ¿Qué tipo de usuario nos consultó durante 2024?

La Unidad Solidaria, siguiendo el lineamiento de la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz, reconoce que la existencia de una diversidad de organizaciones o expresiones vinculadas a la economía Solidaria, Social, Popular y Comunitaria. Sin embargo, el documento de caracterización de Usuarios y grupos de valor vigente identifica en el ejercicio misional de la Unidad cuatro (4) grupos principales, como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 12



Fuente: Tomado de documento de caracterización vigente 2024

De acuerdo con los grupos señalados, nos estamos refiriendo a las personas jurídicas atendidas. Así de las 3265 peticiones registradas durante el año 2024, sabemos que 1818 correspondieron a personas jurídicas, según la gráfica 8 de este informe. Es importante señalar, que durante el año se introdujeron precisiones en el tratamiento estadístico y para la descripción de los grupos de usuarios “No aplica” para indicar que eran las personas naturales que nos contactaron durante el año y “no refiere” para señalar aquellos que no estaban dando una precisa de la organización. Estas categorías representaron el 43% de las peticiones registradas. Con ellas se busca hacer un refinamiento en la diferenciación de persona jurídica

y natural. Mas aun cuando este último grupo puede englobar expresiones de la economía popular.

Las cooperativas pueden verse como el grupo más representativo de la economía solidaria, y durante el 2024 representó el 6% del total de las peticiones; mientras que las asociaciones, grupo más representativo de la economía social o llamadas organizaciones solidarias de desarrollo alcanzó el 8 % del total de las peticiones.

Las organizaciones de economía solidaria son aquellas que “contemplan en su objeto social la realización de una actividad socioeconómica para satisfacer las necesidades de sus asociados y el desarrollo de obras d servicio comunitario” (UAEOS, 2017). Está conformado por las precooperativas, cooperativas, fondos de empleados y asociaciones mutuales, las organizaciones de segundo y tercer grado e instituciones auxiliares de la economía solidaria. Además, se pueden incluir aquí las asociaciones de productores campesinos. Este grupo obtuvo 239 peticiones, lo que representó un 10% del total de peticiones por tipo de usuarios atendidas en 2024.

Las organizaciones solidarias de desarrollo o de economía social son aquellas que “empleando bienes y servicios privados y gubernamentales, construyen y prestan bienes y servicios para el beneficio social. Su característica (…) es ejercer a solidaridad principalmente de adentro hacia afuera, dirigiendo su accionar hacia terceros, comunidades y la sociedad en general” (UAEOS, 2017). Comprende las asociaciones, corporaciones, fundaciones, organismos comunales y voluntariado. Este grupo obtuvo 530 peticiones, lo que equivale al 16 % del total de peticiones por tipo de usuarios durante 2024.

En la categoría “Otra” encontramos otras formas asociativas y entidades que se comunicaron con nosotros como comunidades indígenas, resguardos indígenas, colectivos de cultura, cajas de compensación, grupos de veedurías ciudadanas, cámara de comercio, medios alternativos y comunitarios, sindicatos, instancias de participación territorial y sectorial. En esta categoría se clasificaron 247 peticiones que representaron el 8% del total de peticiones por tipo de usuario.

El grupo de “Entidades públicas” que corresponde a la estructura del estado en las ramas del poder público. Comprende entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, como Presidencia, Vicepresidencia, Ministerios, Departamentos Administrativos, Unidades Administrativas especiales, Superintendencias; del orden departamental, gobernaciones; de orden municipal, alcaldías; de la Rama Judicial, juzgados, tribunales, fiscalía general; de la Rama Legislativa, cámara de representantes, senado; organismos de control del Estado, la Procuraduría General, Contraloría General. En este grupo atendimos 501 peticiones, equivalentes al 15 % del total de peticiones por tipo de usuario.

Finalmente, destacamos el grupo de “Universidad e instituciones de educación” en el que están las instituciones de educación superior o reconocidas en una acción de formación, atendimos 105 peticiones que representaron solamente el 3% del total de peticiones como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 3. Usuarios y Grupos de valor atendidos Comparativo - años 2024 y 2023

Año	***2024***		***2023***	
Tipo organización	***Cantidad***	***%***	***Cantidad***	***%***
Asociación	247	***8%***	138	***8%***
Asociación de productores campesinos	38	***1%***	7	***0%***
Asociación Mutual	27	***1%***	19	***1%***
Cooperativa	210	***6%***	233	***13%***
Corporación	88	***3%***	79	***4%***
Entidades con ánimo de lucro	116	***4%***	42	***2%***
Extranjera	2	***0%***	4	***0%***
Fondo de empleados	14	***0%***	17	***1%***
Fundación	174	***5%***	122	***7%***
Institución auxiliar de la economía solidaria	8	***0%***	0	***0%***
No aplica	734	***22%***	0	***0%***
No refiere	684	***21%***	632	***35%***
Organismo comunal	19	***1%***	19	***1%***
Organización de 2 grado	34	***1%***	27	***1%***

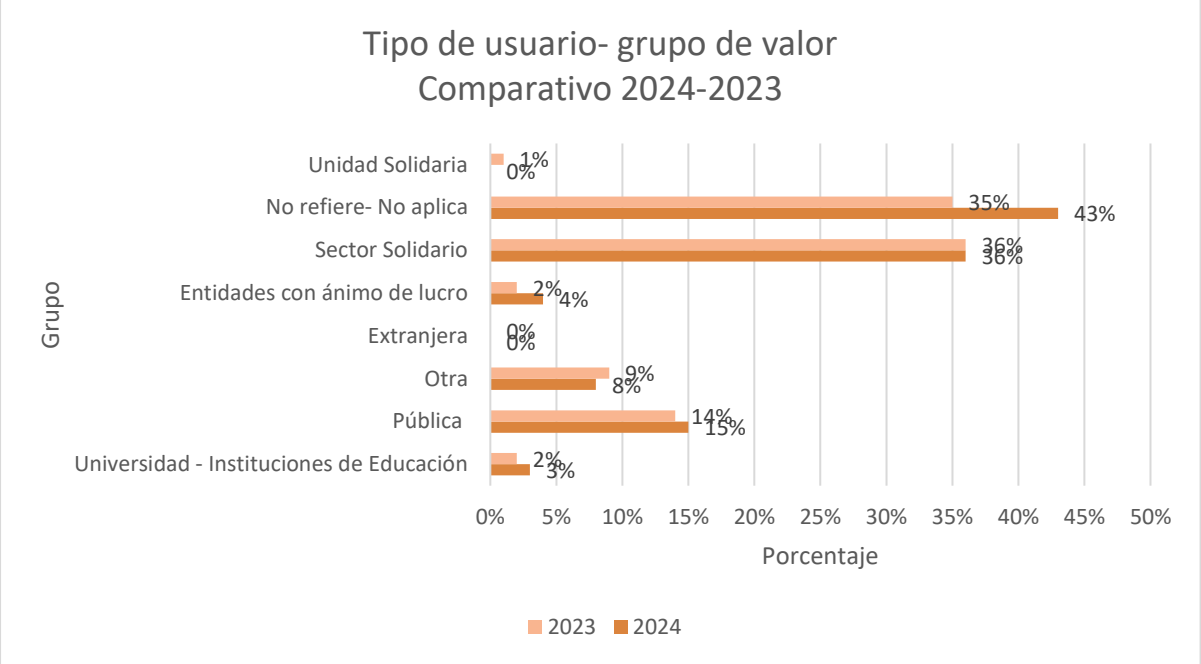
Organización de 3 grado	2	***0%***	6	***0%***
Otra	247	***8%***	164	***9%***
Precooperativa	6	***0%***	4	***0%***
Precooperativa de trabajo asociado	0	***0%***	0	***0%***
Pública	501	***15%***	258	***14%***
Unidad Solidaria	7	***0%***	10	***1%***
Universidad - Instituciones de Educación	105	***3%***	43	***2%***
Voluntariado	2	***0%***	3	***0%***
Total	***3265***	***100%***	***1827***	***100%***

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano 2024 e Informe publicado 2023

Al compararse las organizaciones por tipo de usuario durante el 2024 y 2023 sin incluir a “No refiere” y “No aplica” porque son categoría que están relacionadas más con los datos de personas naturales, durante el 2024 se observó un incremento de 8 puntos porcentuales con respecto al año anterior, como lo ilustra la Grafica 14.

En términos de porcentaje se mantuvo con un 36% la participación de las organizaciones del “Sector Solidario” durante el 2024, es decir, la suma de organizaciones de economía y organizaciones solidarias de desarrollo (economía social), mientras que, otras formas asociativas contempladas en el artículo 85 y que pueden ser consideras de la economía comunitaria y popular disminuyeron su participación en 1 punto porcentual.

Gráfica 11



Asimismo, durante el 2024 se presentó un aumento en las solicitudes de "entidades públicas" en un 1 punto porcentual y "entidades con ánimo de lucro" en 2 puntos. Estas últimas atendieron los espacios promovidos por el Dr. Mauricio a través de las redes sociales en los que se dio a conocer las oportunidades que tiene la asociatividad solidaria para fortalecer el ejercicio empresarial de la economía popular.

1.3 Preferencia en uso de canal de atención

1.3.1 ¿Qué canales de atención fueron los más preferidos por nuestros usuarios en 2024?

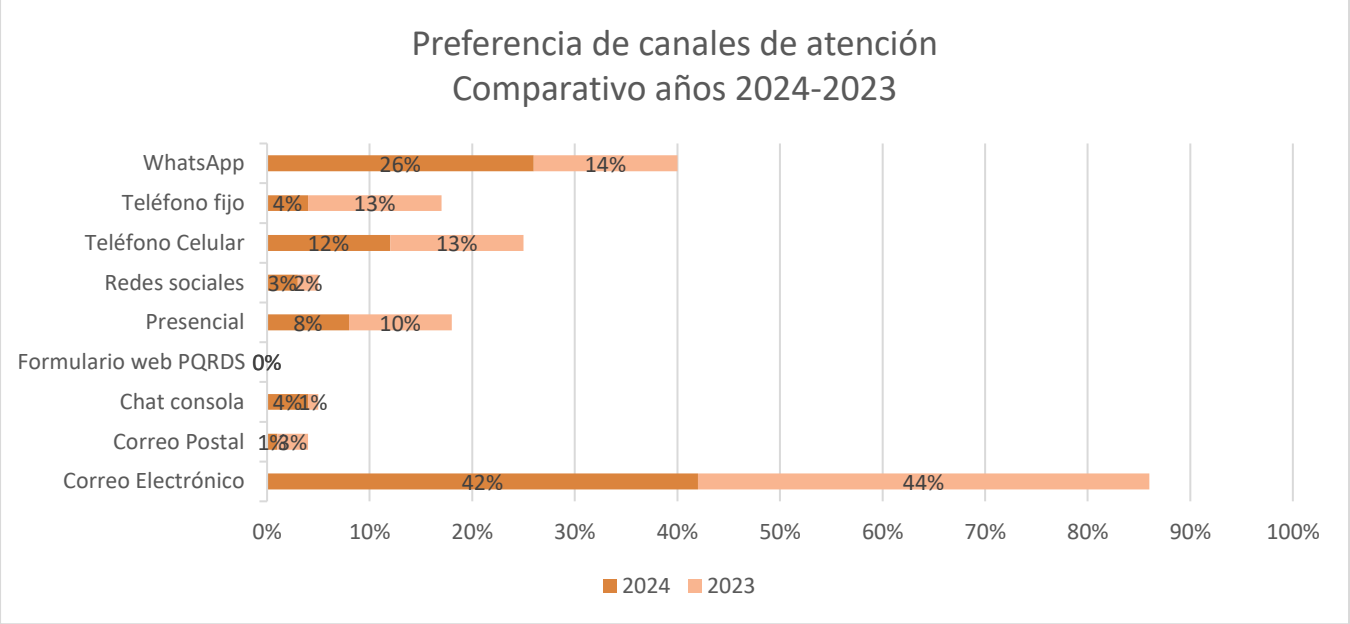
Los canales de atención se pueden entender como los medios, o escenarios, a través de los cuales los ciudadanos interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Unidad Solidaria y del Estado.

En el año 2024 el correo electrónico siguió siendo el canal preferido de los ciudadanos y grupos de valor, registramos 1372 peticiones lo que equivale a un 42 % de total de peticiones, seguido del canal de Whatsapp, con 856 peticiones que representan 26%, y el canal de celular con 412 peticiones que corresponden al 12%. Notamos en valores absolutos el aumento significativo del uso del canal durante el año.

Si comparamos estos resultados con el año anterior, podemos observar que se mantiene en el primer lugar de preferencia el correo electrónico, aunque presentó una leve disminución con el año 2023 en 2 puntos porcentuales; mientras que el canal de WhatsApp reportó un aumento de 12 puntos porcentuales, casi comparable a la atención que se brinda habitualmente por teléfono fijo. Sin embargo, las dificultades técnicas de operación del canal telefónico y el formulario web hicieron que estos canales presentaran una disminución en el uso de frecuencia.

Igualmente, el correo postal y la atención presencial reportaron ambos una reducción en 2 puntos porcentuales. Se notó aumento en el chat de la consola porque ya se de forma sincrónica o asincrónica atendió las peticiones que formuló los diferentes usuarios. Además, val acentuar el papel de las redes sociales en la atención del ciudadano brindando información y orientación oportuna, que ofreció el grupo de conectividad solidaria y prensa. A continuación, presentamos la gráfica 15 que ilustra dicha comparación.

Gráfica 14



1.3.2 ¿Qué temas fueron los más consultados en 2024?

De las 3265 peticiones registradas en el año 2024, encontramos que el tema de mayor consulta fue “información institucional” con 1363 peticiones, que equivalen al 42% de total. Esta categoría agrupa aquellas solicitudes realizadas por los ciudadanos que desean conocer sobre los eventos, actividades, servicios, productos que ofrece la Unidad Solidaria o requerimientos de la gestión adelantada.

En segundo lugar, ubicamos el tema de “trámite de otras entidades” comprende aquellas peticiones que no están relacionadas con los servicios propios de la entidad y responde a la información divulgada en la página institucional sobre acciones relevantes del gobierno tales como crédito creo, mi casa ya, empleo ya entre otros. Recibimos 371 peticiones que representaron el 11% de los temas de consulta.

En tercer lugar, hallamos el tema “Otro” con 294 peticiones, corresponde al 9% del total y une aquellas solicitudes efectuadas por los ciudadanos que pueden relacionarse con funciones o servicios de la Unidad Solidaria.

En cuarto lugar, encontramos el tema de “planes, programas, proyectos institucionales” que reúne aquellas solicitudes que puntualmente desean conocer los programas que adelantan en el territorio y desarrollan las 12 líneas de acción de la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz; Proyectos estratégicos de Impacto territorial. En esta categoría clasificamos 249 peticiones que equivalen al 8% del total

En quinto lugar, identificamos dos temas, el de “acreditación” que comprende aquellas peticiones que indagan sobre el trámite de acreditación, sus requisitos para impartir programas de educación solidaria, por el estado de la solicitud, y solución por fallas técnicas relacionadas con la plataforma del Sistema Integrado de Información de Acreditación- SIIA. En esta categoría clasificamos 214 peticiones que representan el 7% del total y el tema “Formación para el Sector Solidario” con 216 peticiones equivalentes al 7% del total de peticiones de consulta. Corresponde a solicitudes que requieren procesos organizados para generar al interior de sus organizaciones conocimientos y desarrollo de habilidades con el fin de incrementar capacidades en sus asociados.

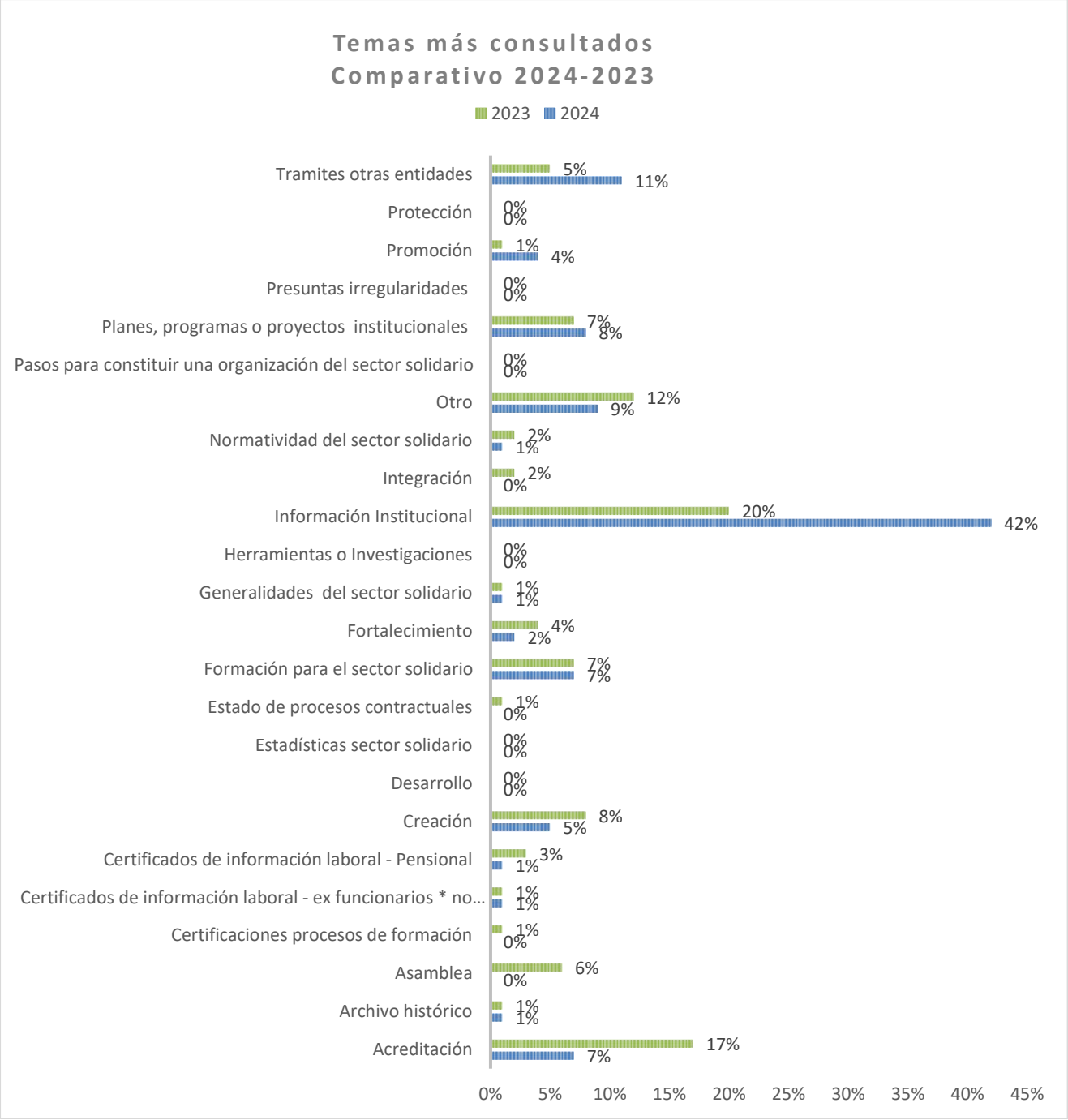
Tabla 4. Temas más consultados comparativo años 2024-2023

Tema de consulta	2024		2023	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Acreditación	214	7%	311	17%
Archivo histórico	23	1%	27	1%
Asamblea	9	0%	104	6%
Certificaciones procesos de formación	6	0%	25	1%
Certificados de información laboral - exfuncionarios * no pensional	40	1%	27	1%
Certificados de información laboral - Pensional	21	1%	47	3%
Creación	153	5%	140	8%
Desarrollo	3	0%	8	0%
Estadísticas sector solidario	5	0%	4	0%
Estado de procesos contractuales	5	0%	14	1%
Formación para el sector solidario	216	7%	129	7%
Fortalecimiento	65	2%	74	4%
Generalidades del sector solidario	26	1%	22	1%
Herramientas o Investigaciones	7	0%	5	0%
Información Institucional	1363	42%	366	20%
Integración	3	0%	33	2%
Normatividad del sector solidario	23	1%	29	2%
Otro	294	9%	219	12%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	12	0%	6	0%
Planes, programas o proyectos institucionales	249	8%	131	7%
Presuntas irregularidades	10	0%	6	0%
Promoción	146	4%	12	1%
Protección	1	0%	3	0%
Tramites otras entidades	371	11%	85	5%
Total	***3265***	***100%***	***1827***	***100%***

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero - diciembre 2024 y datos consolidados informe 2023

En la comparación de los temas consultados durante 2024 y los del año inmediatamente anterior, encontramos las siguientes variaciones que se ilustran en la gráfica 16.

Gráfica 15


Temas más consultados
Comparativo 2024-2023
2023
2024
Tramites otras entidades 5% 11%
Protección 0% 0%
Promoción 1% 4%
Presuntas irregularidades 0% 0%
Planes, programas o proyectos institucionales 7% 8%
Pasos para constituir una organización del sector solidario 0% 0%
Otro 12% 9%
Normatividad del sector solidario 2% 1%
Integración 2% 0%
Información Institucional 20% 42%
Herramientas o Investigaciones 0% 0%
Generalidades del sector solidario 1% 1%
Fortalecimiento 4% 2%
Formación para el sector solidario 7% 7%
Estado de procesos contractuales 1% 0%
Estadísticas sector solidario 0% 0%
Desarrollo 0% 0%
Creación 8% 5%
Certificados de información laboral - Pensional 3% 1%
Certificados de información laboral - ex funcionarios * no... 1% 1%
Certificaciones procesos de formación 1% 0%
Asamblea 6% 0%
Archivo histórico 1% 1%
Acreditación 17% 7%
0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% 35% 40% 45%

Un aumento de las peticiones relacionadas con la “información institucional” en 3 puntos porcentuales; en el tema de “Planes, programas o proyectos institucionales, 4 puntos; en “Asamblea”, 6 puntos; “Otro”, 4 puntos; “Creación” 1 punto. Aquí el incremento, se relaciona con la dinámica de diálogo asumida este año a través de la realización de los espacios de Asambleas y encuentros que promocionaron los servicios y productos de la Unidad Solidaria.

Igualmente, identificamos en esta comparación entre los años 2023 y 2022 una disminución de las peticiones relacionadas con los temas de “Acreditación” representados en 11 puntos porcentuales; “Formación para el sector”, 3 puntos; expedición de “certificados información laboral- Pensional”, 2 puntos.

1.4 Satisfacción Ciudadana durante 2024

Para conocer la percepción ciudadana sobre el servicio brindado, la Unidad Solidaria ha establecido un procedimiento para la captura de la información, mediante la Encuesta de Satisfacción Atención al Ciudadano. Durante el 2024 se aplicó la encuesta actualizada que contiene las siguientes preguntas:

1. Califique el nivel de CLARIDAD de la información brindada
    - No es clara
    - Poco clara
    - Clara
    - Muy clara
2. Califique el TIEMPO de respuesta a su requerimiento
    - Excelente
    - Bueno
    - Aceptable
    - Ineficiente
3. Cómo califica la SOLUCIÓN dada a su requerimiento
    - Excelente
    - Buena
    - Regular
    - Deficiente

Durante el año 2024 realizamos 3265 atenciones a nuestros usuarios y grupos de valor e invitamos a diligenciar la encuesta de satisfacción obteniendo 230 respuestas, lo que equivale a una muestra del 7,04% del total que nos consultaron a través de nuestros canales. A diferencia del año pasado que de 1827 atenciones recibimos 279 respuesta, representando el 25% del total de las atenciones realizadas.

A parte de contrastar el tipo de muestra que logramos obtener al finalizar el año, no tenemos elementos de comparación adicional por el cambio de formato de encuesta, de los ya reportados en el informe del Cuarto Trimestre de servicio al Ciudadano y que a continuación graficaremos para ilustración del comportamiento de las tres categorías en el año 2024. Vale precisar que la encuesta se utiliza por las diferentes dependencias que desean evaluar las experiencias de los ciudadanos al responder una PQRDSF.

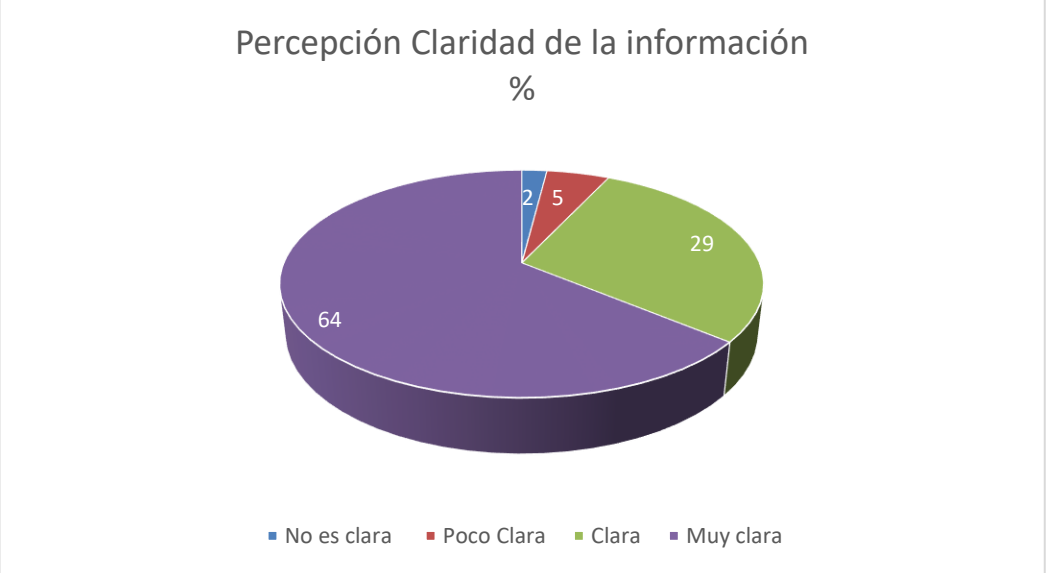
1.4.1 ¿Cómo fue la percepción de la Claridad de la información brindada?

Durante el 2024, los usuarios que respondieron la encuesta calificaron su experiencia positivamente, ya que el 93% consideraron que la información brindada se realizó de manera “muy clara” y “clara” lo que evidenció que prestamos un buen servicio a través de nuestros canales de atención. A continuación, presentamos los datos obtenidos y su respectiva gráfica:

Tabla 5. Percepción CLARIDAD de la información en 2024

Calificación	***Respuesta***	***%***
No es clara	5	2
Poco Clara	11	5
Clara	67	29
Muy clara	147	64
Total	230	100

Gráfica 16



1.4.2 ¿Cómo fue la percepción del tiempo de respuesta dada a la petición?

En cuanto al tiempo de respuesta, la percepción de quienes calificaron el servicio fue positiva dado que el 88% encontraron que la gestión de la petición se realizó en un lapso de respuesta excelente y bueno. A continuación, presentamos los datos obtenidos y su respectiva gráfica:

Tabla 5. Percepción TIEMPO DE RESPUESTA de la petición en 2024

Calificación	***Respuestas***	***%***
Excelente	125	55
Bueno	74	33
Aceptable	23	10

Ineficiente	5	2
Total	227	100

Gráfica 17



1.4.3 *¿Cómo fue la percepción de la solución a su requerimiento?*

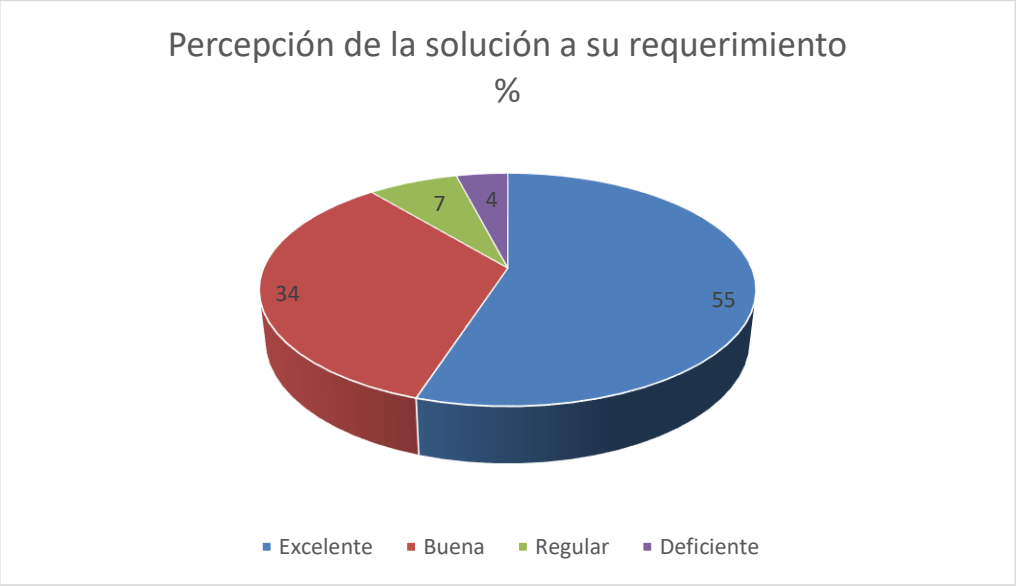
En la percepción de quienes contestaron la encuesta, la solución de su requerimiento fue una experiencia positiva ya que el 89% encontró que se le había brindado la respuesta que solicitaba, como se observa al calificar “excelente” y “buena”. A continuación, presentamos los datos obtenidos y su respectiva gráfica:

Tabla 5. Percepción de la Solución del requerimiento en 2024

Calificación	***Respuestas***	***%***
Excelente	126	55
Buena	78	34
Regular	17	7

Deficiente	9	4
TOTAL	230	100

Gráfica 19



Ficha técnica del documento

Elaborado por	***Magda Patricia Estrada Garzón*** Profesional especializada Grupo de Atención al Ciudadano
Actualización cifras para verificación de variables por grupo de usuarios	***Magda Patricia Estrada Garzón*** Profesional especializada Grupo de Atención al Ciudadano
Revisión de documento	***Gloria Patricia Medina Tarazona*** Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Aprobación de documento	***Angie Carolina Torres Ruíz*** Directora Técnica de Planeación e Investigación
Publicación y difusión	Grupo de Conectividad Solidaria y Prensa Unidad Solidaria /2025

Unidad Solidaria

WWW.UNIDADSOLIDARIA.GOV.CO