



INFORME TRIMESTRAL

PRIMER TRIMESTRE
SERVICIO AL
CIUDADANO
2024



INICIO

El papel protagónico de la ciudadanía en la gestión pública institucional se considera una garantía en la generación de bienes y servicios públicos, en el marco de construir un Estado más eficiente, más transparente y participativo. Ya que ciudadanas y ciudadanos más involucrados en la gestión de las entidades permite responder mejor a sus necesidades y acceder al goce efectivo de sus derechos.

En este informe Trimestral consolidamos la información registrada en el Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, para presentar la gestión realizada durante el primer trimestre del 2024 a partir de la estadística generada y, por consiguiente, exponer el relacionamiento de la ciudadanía y grupos de valor con la entidad.

Somos la UNIDAD SOLIDARIA, entidad del Gobierno Nacional, adscrita al Ministerio de Trabajo, que en el marco de sus competencias y de la ley debe **“diseñar, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar los programas y proyectos para la promoción, planeación, protección, fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones solidarias en Colombia”**. Buscamos mediante la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz coordinar, 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.

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 recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas y fortalecer el vínculo Estado-Ciudadanía.

Servicio al ciudadano

En el Grupo de Atención al ciudadano 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 documento, nos concentraremos en el primer procedimiento, el cual tiene como objetivo: “dar trámite oportuno a las peticiones recibidas de acuerdo con 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 este informe es presentar las estadísticas del servicio al ciudadano en el primer trimestre (enero, febrero y marzo) mostrando la gestión de peticiones adelantada en 2024, y el nivel de satisfacción con respecto al servicio, aportando en la medición, seguimiento y mejora.

Con el fin comprender el funcionamiento y los lineamientos del Grupo de Atención al ciudadano, 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.



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 Ext. 301
Línea gratuita nacional:
018000122020



Correo Institucional:
atencionalciudadano
@unidadesolidaria.gov.co
Chat vía WhatsApp:
322 844 45 59



Página web y chat web
Formulario web PQRD
www.unidadesolidaria.gov.co



Presencial:
Carrera 10 No 15-22 Bogotá.
Lunes a viernes
8:00 a.m. a 5:00 p.m.

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)
PQRDS	Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.
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

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
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: 10 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: 10 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
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.
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.

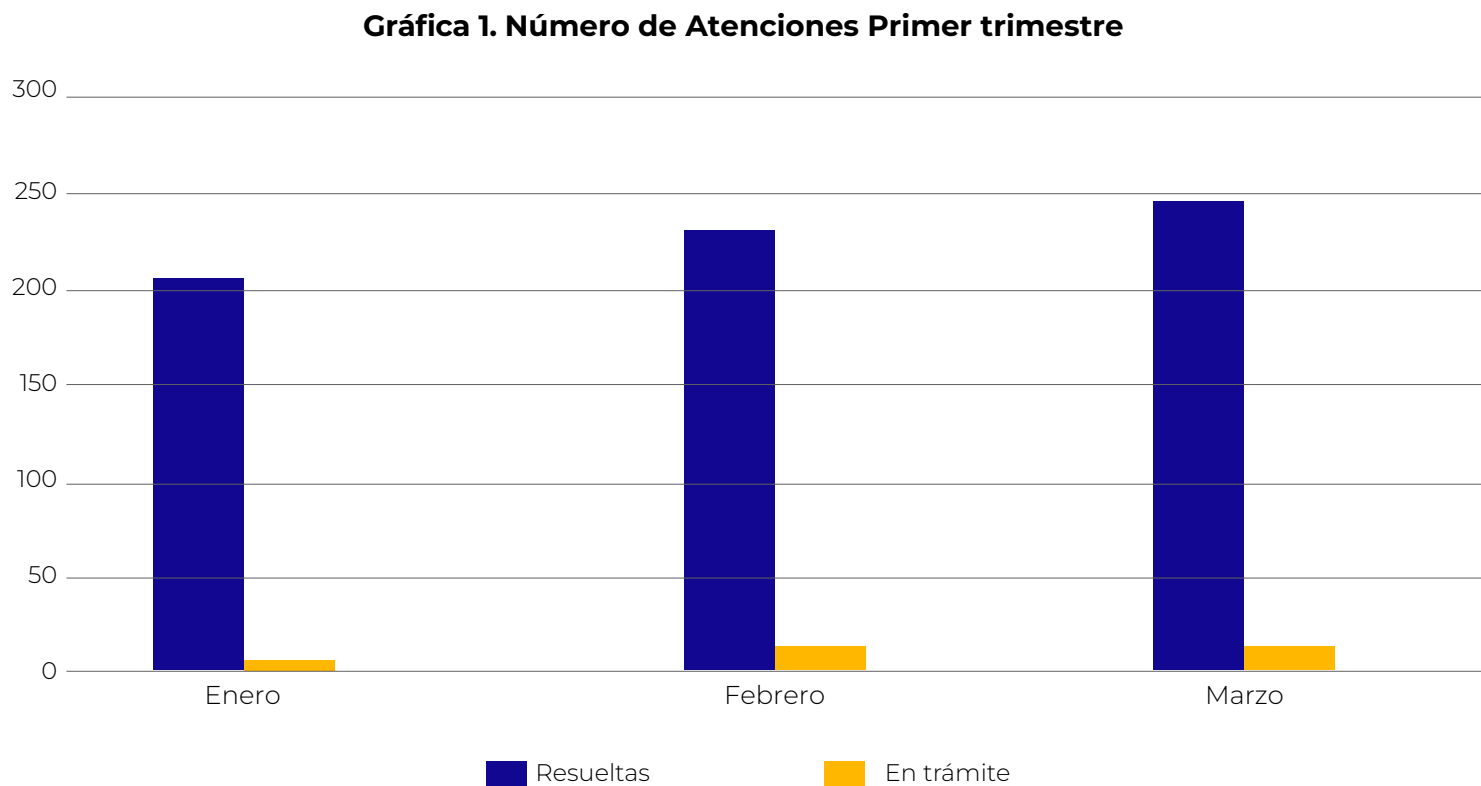
Fuente: Información tomada del Manual Protocolo y Reglamento de Servicio al ciudadano versión 13. Unidad Solidaria

1.1 Gestión de peticiones

1.1.1 ¿Cuántas peticiones gestionamos durante el primer trimestre de 2024?

Durante esta vigencia gestionamos 708 peticiones, dimos respuesta al 96% de ellas y quedaron en trámite el 4%, es decir, 30 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.

Aquí podemos observar la cantidad de peticiones que llegan cada mes.



Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero a marzo de 2024

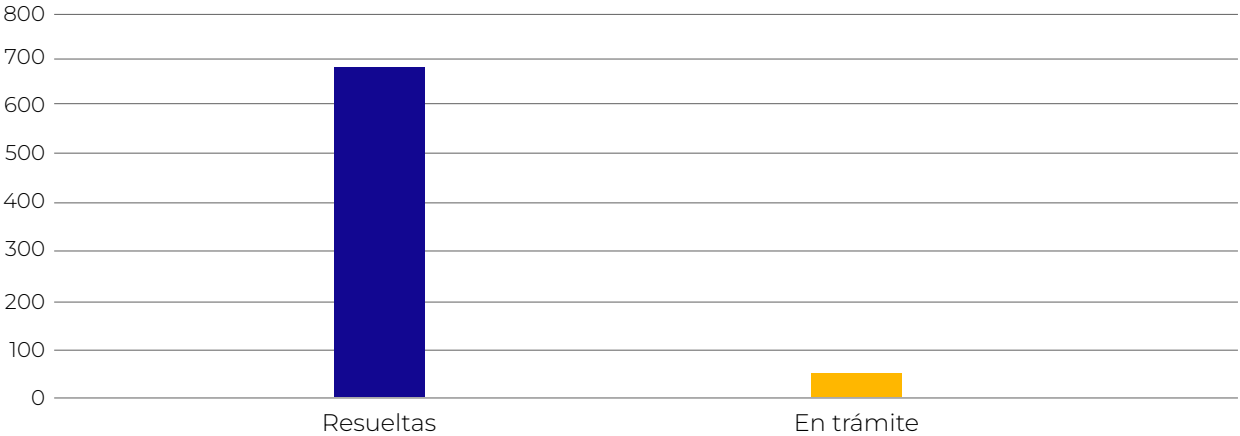
El aumento de peticiones se relaciona con la promoción de espacios de mayor acercamiento a la ciudadanía para desarrollar la Agenda de Asociatividad para la Paz, que siguiendo los lineamientos estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo se materializan en 12 acciones.

Tabla 2: Estado de Peticiones 2024 del primer trimestre

Estado de las peticiones	Cantidad	%
Resueltas	678	96
En trámite	30	4
TOTAL	708	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero a marzo de 2024

Gráfica 2: Estado de PQRSD Recibidas



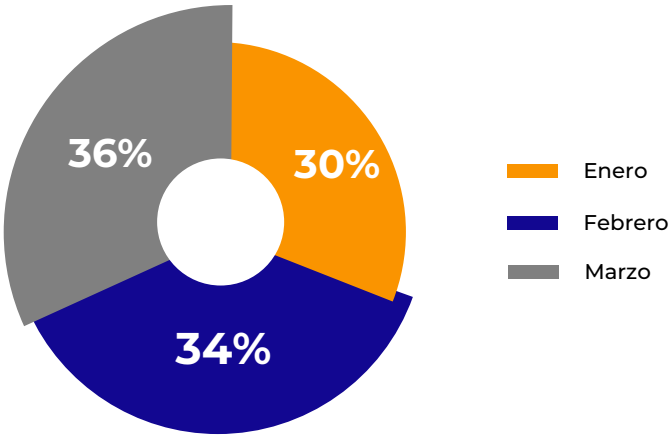
Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero a marzo de 2024

Tabla 3: Estado de Peticiones IV diferenciando cada mes

Estado de peticiones	Enero		Febrero		Marzo		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Resueltas	204	97%	230	95%	244	95%	678	96%
En trámite	6	3%	12	5%	12	5%	30	4%
TOTAL	210	100%	242	100%	256	100%	708	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero a marzo de 2024

Gráfica 3: Representación porcentual de peticiones I trimestre



De las 708 peticiones registradas en el primer trimestre del año 2024, el mes que más presentó peticiones fue marzo con 256, lo que representó el 36.16 %, mientras que enero obtuvo menor demanda solo 210 peticiones, el 29.66 % del total del trimestre.

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero a marzo de 2024

1.1.2 ¿Qué tipo de peticiones recibimos durante el primer trimestre de 2024?

Las peticiones de información representaron el 66% del total de las PQRDS recibidas durante el 2024, lo que significó el interés por conocer y utilizar los servicios y productos ofrecidos por la Unidad Solidaria.

En segundo lugar, se registraron las peticiones de interés general y de documento, que durante este trimestre representaron el 15% y el 4% del total.

Tabla 4: Estado de Peticiones I Trimestre diferenciando cada mes

Tipo de PQRDS	ENERO		FEBRERO		MARZO		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Denuncia	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Derecho de petición	9	4%	4	2%	7	2%	20	3%
Petición de consulta	0	0%	0	0%	1	0%	1	0%
Petición de documento	10	5%	8	3%	9	5%	27	4%
Petición de información	152	72%	125	52%	189	79%	466	66%
Petición de interés general	2	1%	73	30%	31	4%	106	15%
Queja	3	1%	0	0%	2	1%	5	1%
Reclamo	0	0%	4	2%	0	0%	4	1%
Sugerencia	3	1%	2	1%	0	0%	5	1%
Trámite	31	15%	25	10%	17	9%	73	10%
Tutela	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Totales	210	100%	242	100%	256	100%	708	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero a marzo de 2024

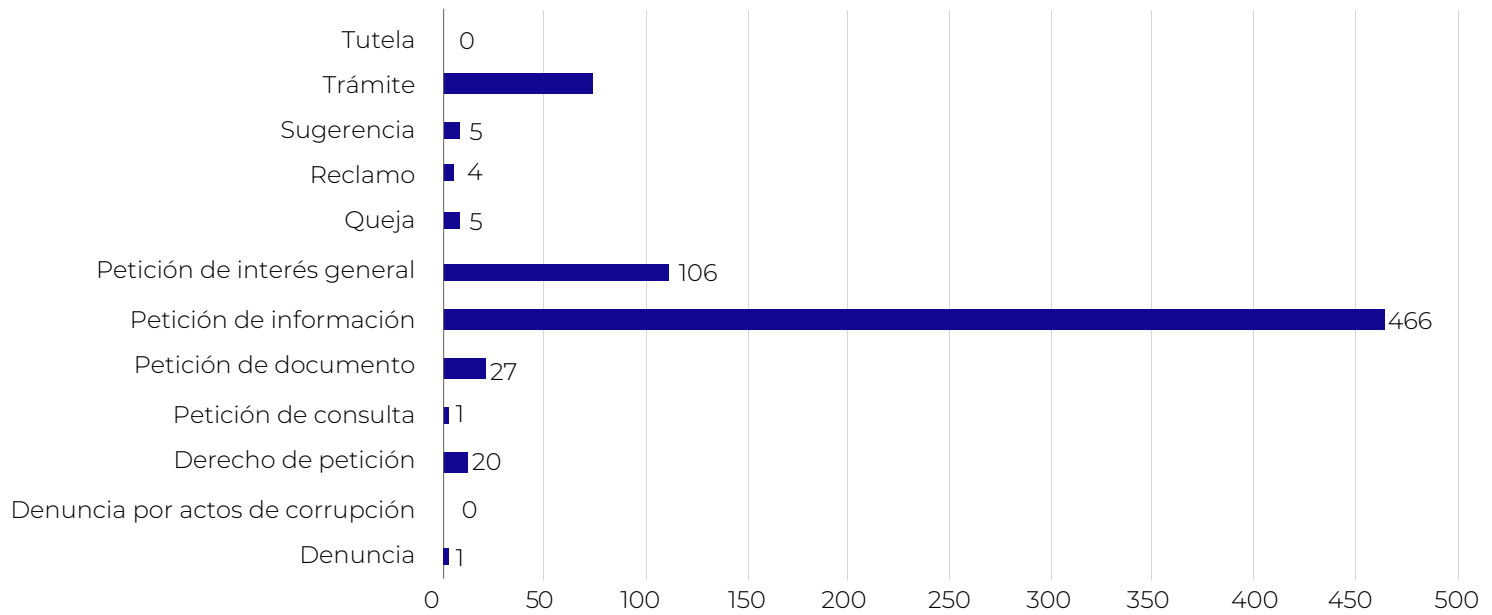
En cuanto a la denuncia registrada en este periodo tiene que ver con una apertura de investigación que no está relacionada con los temas de competencia de la Unidad Solidaria y por ende fue trasladada a la entidad competente.

Con relación a los 4 reclamos: 1 corresponde a la inconformidad planteada la cual hace alusión a la preocupación del peticionario en cuanto a la consideración de su situación de discapacitado; 1 sobre falta de comunicación por parte de la Unidad Solidaria en cuanto a los procesos que se ejecutan desde el año pasado; 1 el peticionario presenta una presunta injusticia donde nos informa que lo “sacaron” de la asociación a la que pertenece violando los estatutos y reglamentos y el último, relacionado con un mal entendido en cuanto al programa creo, ya que se quejan de este crédito suponiendo que la Unidad Solidaria es la que provee dicho beneficio.

Finalmente, las 5 quejas registradas: 1 refiere a la diligencia de una denuncia; 1 sobre la preocupación del peticionario en cuanto las falta de gratinas, así como la negativa injustificada a permitirnos caracterizarnos y trabajar de la mano con la Unidad Solidaria; 1 presenta ciertas irregularidades en cuanto a la contratación y desigualdad de derechos; 1 el peticionario formula una queja ya que no le atienden las llamadas e ignoran los proyectos que el presenta y la última, hace referencia a la falta de apoyo de la Unidad Solidaria con los discapacitados del Vichada.

Todas estas peticiones fueron gestionadas siguiendo nuestros protocolos de atención.

Gráfica 5. Número de PQRDS según su tipo



Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero a marzo de 2024

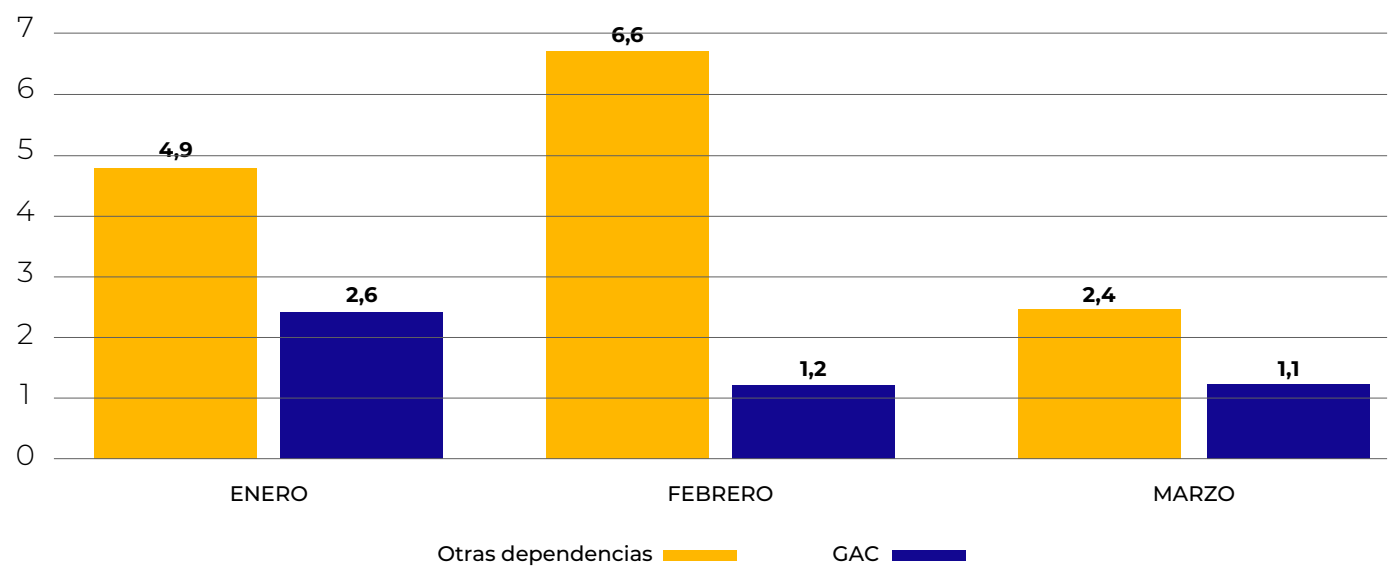
1.1.3 ¿Qué tan oportunos fuimos con las peticiones que respondimos?

Las peticiones tienen un tiempo de respuesta para gestionarlas y en general deben resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad. Sin embargo, como ya se ha anotado en los conceptos de relacionamiento tenemos peticiones que exigen menor tiempo de respuesta.

Desde la Grupo de Atención al Ciudadano gestionamos y resolvemos aquellas peticiones que no involucran en su respuesta la toma de decisiones. El resto son trasladadas a las diferentes dependencias de la UNIDAD SOLIDARIA para que sean gestionadas y desde cada jefatura sea emitida 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 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 3 días. El otro, “Tiempo de respuesta de otras dependencias de la Unidad Solidaria 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. Estos indicadores se toman con las peticiones que se han contestado durante el mes.

Gráfica 6: Tiempos de respuesta según Grupo de Atención al Ciudadano y otros



Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero a marzo de 2024

Por lo anterior, respondimos el 69% de las peticiones desde la Grupo de Atención al Ciudadano durante el primer trimestre del año, seguidos de la Dirección de Desarrollo con un 9% y, en tercer lugar, y la Dirección nacional un 7%, como se observa en la tabla.

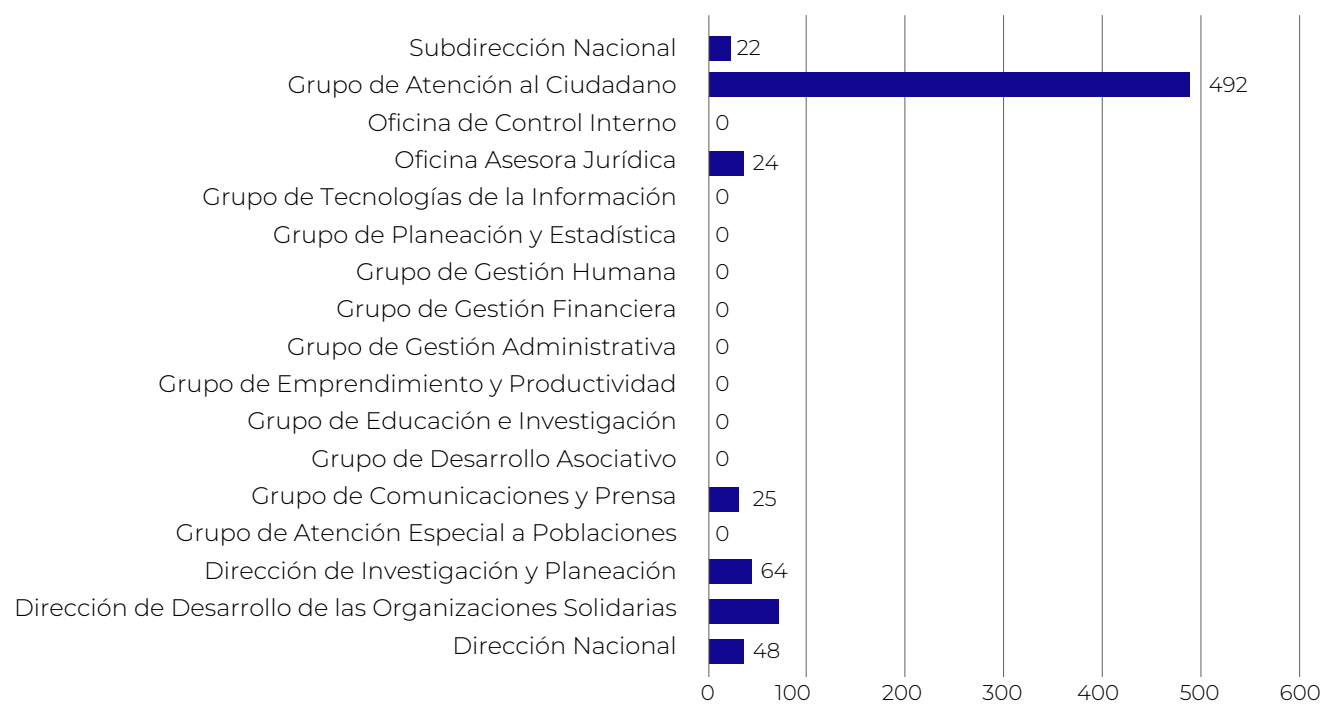
Tabla 5: Peticiones atendidas por área 2024 primer trimestre

Estado de las peticiones	Cantidad	%
Dirección Nacional	48	7%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	64	9%
Dirección de Investigación y Planeación	33	5%
Grupo de Atención Especial a Poblaciones	0	0%
Grupo de Comunicaciones y Prensa	25	4%
Grupo de Desarrollo Asociativo	0	0%
Grupo de Educación e Investigación	0	0%
Grupo de Emprendimiento y Productividad	0	0%
Grupo de Gestión Administrativa	0	0%
Grupo de Gestión Financiera	0	0%
Grupo de Gestión Humana	0	0%
Grupo de Planeación y Estadística	0	0%
Grupo de Tecnologías de la Información	0	0%
Oficina Asesora Jurídica	24	3%
Oficina de Control Interno	0	0%
Grupo de Atención al Ciudadano	492	69%
Subdirección Nacional	22	3%
Totales	708	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta marzo 2024

En el acumulado de peticiones se mantiene la tendencia del trimestre, mostrando que el Grupo de Atención al ciudadano tiene un 69% del total de la gestión peticiones de la entidad; seguida de la Dirección de Desarrollo con un 9%; luego la Dirección nacional, como se observa en la gráfica:

Gráfica 7: Número de peticiones por área



Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta marzo 2024

1.2 Características de nuestros ciudadanos y grupos de valor

1.2.1 ¿Quiénes nos consultaron durante 2024?

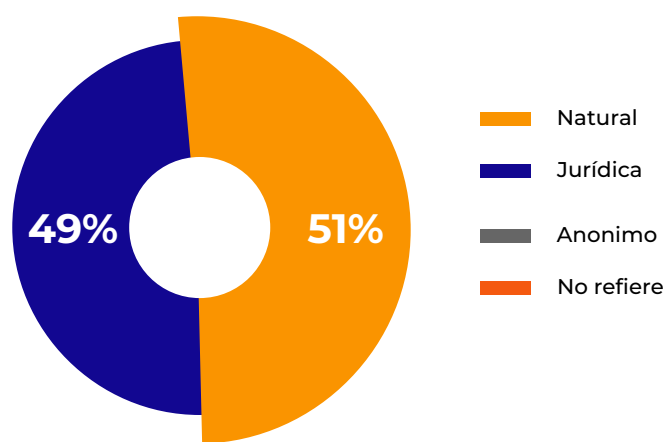
De las 708 peticiones recibidas durante el primer trimestre, los que más nos consultaron a través de nuestros canales fueron los ciudadanos que representaban una persona natural, en un 50%.

Tabla 6: Peticiones primer trimestre 2024 según tipo de persona

Discriminación por tipo de persona	Cantidad	%
Natural	360	50,8%
Jurídica	345	48,7%
Anónimo	2	0,3%
No refiere	1	0,1%
TOTAL	708	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta marzo 2024

Gráfica 8: Cantidad de peticiones según el tipo de personas



Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta marzo 2024

A continuación, observemos el comportamiento de las peticiones según los usuarios durante los meses en el trimestre.

Tabla 7: Peticiones según tipo de persona I trimestre discriminada por mes

Discriminación por tipo de persona	Enero		Febrero		Marzo		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Natural	92	44%	118	48%	150	59%	357	50%
Jurídica	117	56%	123	52%	105	41%	349	49%
Anónimo	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%
No refiere	1	0%	0	0%	1	0%	2	0%
TOTAL	210	100%	242	100%	256	100%	708	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta marzo 2024

1.2.1.1 ¿Por sexo quiénes nos consultaron durante 2024?

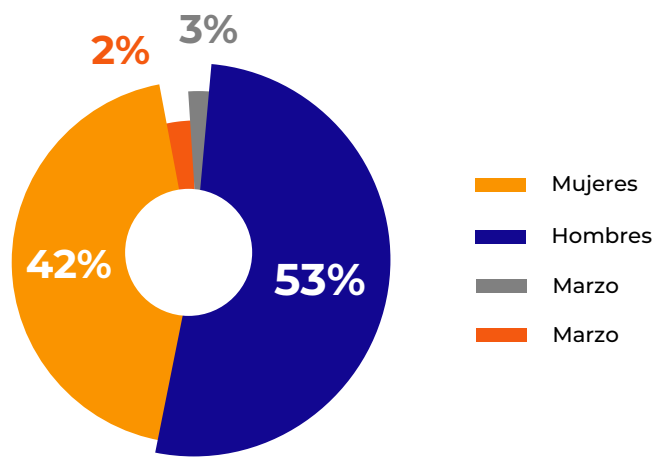
En el primer trimestre continuó la tendencia de una mayor participación de los hombres en la presentación de las peticiones, con un 53% en comparación de las mujeres que lo hicieron en un 42%.

Tabla 8 Peticiones primer trimestre según sexo

Discriminación por tipo de persona	Cantidad	%
Hombres	377	53%
Mujeres	299	42%
Otro	10	1%
No aplica	22	3%
TOTAL	708	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta marzo 2024

Gráfica 9: Número de solicitudes según su sexo



En el acumulado los hombres lideran la presentación de peticiones con un 53% del total. A continuación, observemos el comportamiento de las peticiones según los usuarios durante los meses del trimestre.

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero a marzo de 2024

Tabla 9: Número peticiones según su sexo para el primer Trimestre

Discriminación Por Sexo	Enero		Febrero		Marzo		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hombres	133	63%	117	48%	127	50%	377	53%
Mujeres	71	34%	123	51%	105	41%	299	42%
Otro	0	0%	0	0%	10	4%	10	1%
No aplica	6	3%	2	1%	14	5%	22	3%
TOTAL	210	100%	242	100%	256	100%	708	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta marzo 2024

1.2.1.2 ¿De dónde nos consultaron durante 2024?

Durante el tercer trimestre, hubo una mayor demanda de peticiones desde las regiones, la cual representó el 60 % del total registrado. En comparación con el segundo trimestre, hubo un aumento significativo del 49,7%, ligado a toda la preparación, participación en la Asamblea Nacional de Economía Solidaria, Popular y Comunitaria.

Tabla 10. Origen de Peticiones primer trimestre 2024

Peticiones por departamento	Cantidad	%
Bogotá	192	27%
Colombia sin Bogotá	421	59.5%
No Informa	95	13%
Total general	708	100%
Total Sin "No informa"	613	86%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta marzo 2024

Gráfica 10: Número de peticiones por departamento primer Trimestre

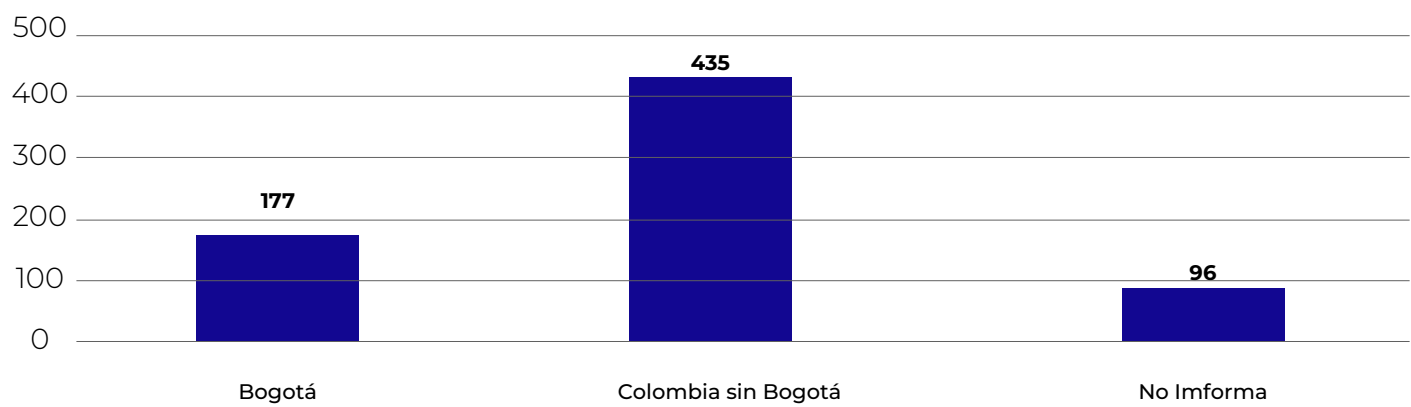


Tabla 11: Origen de Peticiones I Trimestre discriminada por mes

Origen De Peticiones	Enero		Febrero		Marzo		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bogotá	133	63%	117	48%	127	50%	377	53%
Colombia sin Btá	71	34%	123	51%	105	41%	299	42%
No Informa	0	0%	0	0%	10	4%	10	1%
Total, general	6	3%	2	1%	14	5%	22	3%
Total, Sin "No informa"	210	100%	242	100%	256	100%	708	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta marzo 2024

En el primer trimestre del año 2024 las peticiones se originaron principalmente en los siguientes departamentos: Tolima, 6%; Antioquia, 5%, Valle, 4%; Santander, 4%; Cauca, 4%; Bolívar, 4%, Cundinamarca 4%; Huila, 4%; Guajira, 4%. No se recibió ninguna petición de Arauca, Guainía, Quindío, San Andrés.

En enero, los departamentos de donde más llegaron peticiones fueron los siguientes: Valle del cauca, 6%; Nariño, 4%; Huila, 5%; Cauca, 4%; Bolívar, 4%. No recibimos peticiones de los departamentos de Boyacá, Amazonas, Guainía, San Andrés y Vichada.

En febrero las peticiones provinieron principalmente de los siguientes departamentos: Valle del cauca, 7%; Atlántico, 5%; Cundinamarca, 4%, Tolima, 4%; No se recibió ninguna petición de Arauca, Guainía, Guaviare, San Andrés.

En marzo las peticiones provinieron principalmente de los siguientes departamentos: Cundinamarca, 8%; Valle del cauca, 5%; Norte de Santander, 4%; Antioquia, 4%; No se recibió ninguna petición de Choco, Guainía, Quindío, San Andrés, Vaupés.

1.2.1.3 ¿Qué tipo de usuario nos consultó durante 2024?

La Unidad Solidaria se encuentra en un proceso de revisión de su caracterización de Usuarios y grupos de valor siguiendo los lineamientos de la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz, en donde se expone que hay amplia diversidad de organizaciones o expresiones vinculadas a la economía Solidaria, Popular y Comunitaria. En este momento, el documento vigente identifica para el ejercicio misional de la Unidad cuatro (4) grupos, como muestra en la siguiente gráfica:

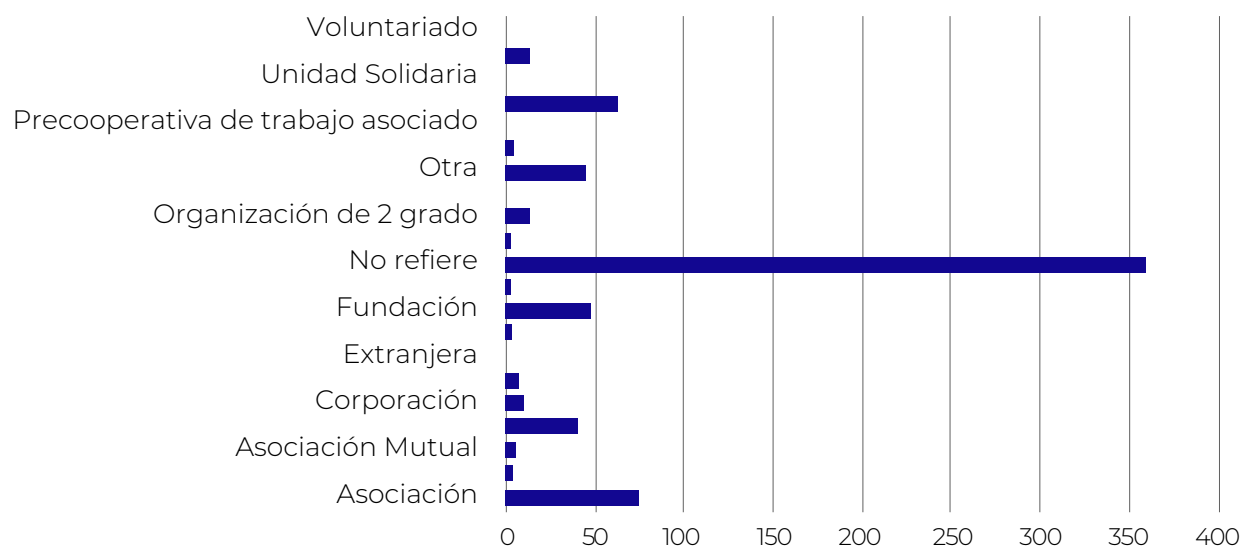


Tabla 12. Usuarios y Grupos de valor en el primer trimestre

Tipo organización	Cantidad	%
Asociación	76	11%
Asociación de productores campesinos	5	1%
Asociación Mutual	8	1%
Cooperativa	41	6%
Corporación	12	2%
Entidades con ánimo de lucro	7	1%
Extranjera	0	0%
Fondo de empleados	3	0%
Fundación	48	7%
Institución auxiliar de la economía solidaria	3	0%
No refiere	359	51%
Organismo comunal	3	0%
Organización de 2 grado	14	2%
Organización de 3 grado	0	0%
Otra	46	7%
Precooperativa	4	1%
Precooperativa de trabajo asociado	0	0%
Pública	64	9%
Unidad Solidaria	0	0%
Universidad - Instituciones de Educación	14	2%
Voluntariado	0	0%
Total	708	100%

Fuente: Tomado de documento de caracterización vigente

Gráfica 11: Número de personas atendidas según el tipo de organización



Fuente: Tomado de documento de caracterización vigente

En el primer trimestre atendimos a un 51 % de personas que no pertenecían a organizaciones, eran personas naturales y que no dieron sus datos completos para ubicarlas en alguna organización. Ya propiamente en organizaciones sobresalen las Asociación que representan el 11%, seguido de entidades públicas, 9%.

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 pueden entenderse 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 entidad y del Estado. En ese sentido, el correo electrónico continúa siendo el canal preferido de los ciudadanos y grupos de valor con un 35 %, seguido del canal telefónico a través de la línea

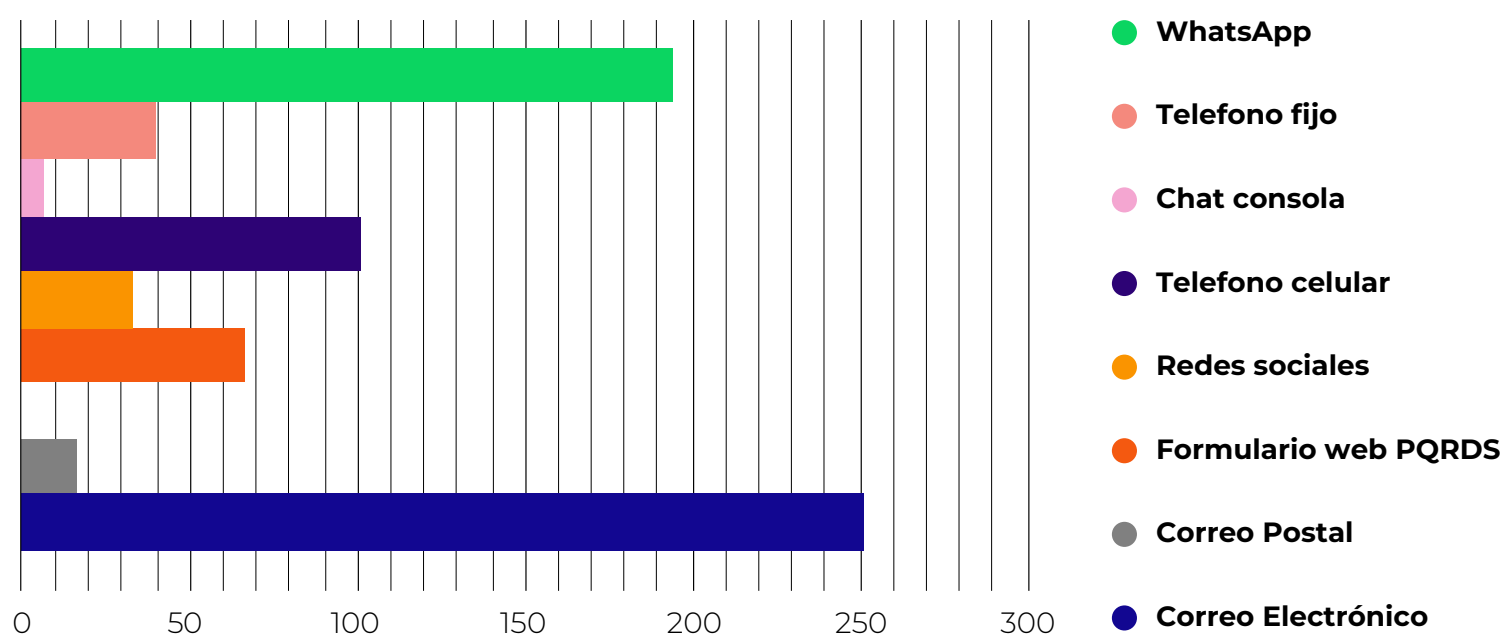
celular y del WhatsApp con un 14%. Este último canal ha ganado un lugar en la preferencia de la ciudadanía porque facilita una interacción directa tanto en tiempo real como en tiempo discontinuo y demuestra que la entidad tiene un servidor que apoya el funcionamiento de este canal.

Tabla 13. Canales de atención consultados por trimestres 2024

Medio de consulta	Cantidad	%
Correo Electrónico	251	35%
Correo Postal	16	2%
Formulario web PQRDS	4	0%
Presencial	65	9%
Redes sociales	33	5%
Teléfono Celular	101	14%
Chat consola	3	1%
Teléfono fijo	41	6%
WhatsApp	194	27%
Total	708	100%

Fuente: Tomado de documento de caracterización vigente

Gráfica 12: Número de PQRDS recibidas según su canal de atención



Fuente: Tomado de documento de caracterización vigente

Tabla 14: Canales de atención consultados I trimestre discriminado por mes

Origen De Peticiones	Enero		Febrero		Marzo		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Correo Electrónico	80	38%	98	40%	73	29%	251	35%
Correo Postal	2	1%	2	1%	12	5%	16	2%
Chat consola	2	1%	1	0%	0	0%	3	0%
Formulario web PQRDS	0	0%	0	0%	4	2%	4	1%
Presencial	31	15%	14	6%	20	8%	65	9%
Redes sociales	10	5%	0	0%	23	9%	33	5%
Teléfono Celular	15	7%	52	21%	34	13%	101	14%
Teléfono fijo	20	10%	0	0%	21	8%	41	6%
WhatsApp	50	24%	75	31%	69	27%	194	27%
TOTAL	210	100%	242	100%	256	100%	210	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta marzo 2024

1.3.2 ¿Qué temas fueron los más consultados en 2024?

Durante el Primer trimestre encontramos que las peticiones recibidas se concentraron en el trámite de información institucional, que representó el 22% de los temas de consulta; seguida de los temas relacionados con Planes, programas o proyectos institucionales, con un 14%, lo que indicó un cambio en el orden de consulta con el trimestre inmediatamente anterior.

Tabla 16. Canales de atención consultados I trimestre

Tema de consulta	Cantidad	%
Acreditación	80	11%
Archivo histórico	6	1%
Asamblea	8	1%
Certificaciones procesos de formación	3	0%
Certificados de información laboral - exfuncionarios * no pensional	14	2%
Certificados de información laboral - Pensional	3	0%
Creación	49	7%
Desarrollo	0	0%
Estadísticas sector solidario	1	0%
Estado de procesos contractuales	5	1%
Formación para el sector solidario	41	6%
Fortalecimiento	19	3%
Generalidades del sector solidario	7	1%
Herramientas o Investigaciones	0	0%
Información Institucional	154	22%
Integración	0	0%
Normatividad del sector solidario	10	1%
Otro	55	8%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	2	0%
Planes, programas o proyectos institucionales	96	14%
Presuntas irregularidades	3	0%
Promoción	4	1%
Protección	0	0%
Tramites otras entidades	152	21%
Total	708	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta marzo 2024



Gráfica 13
Número de peticiones según el tema de consulta

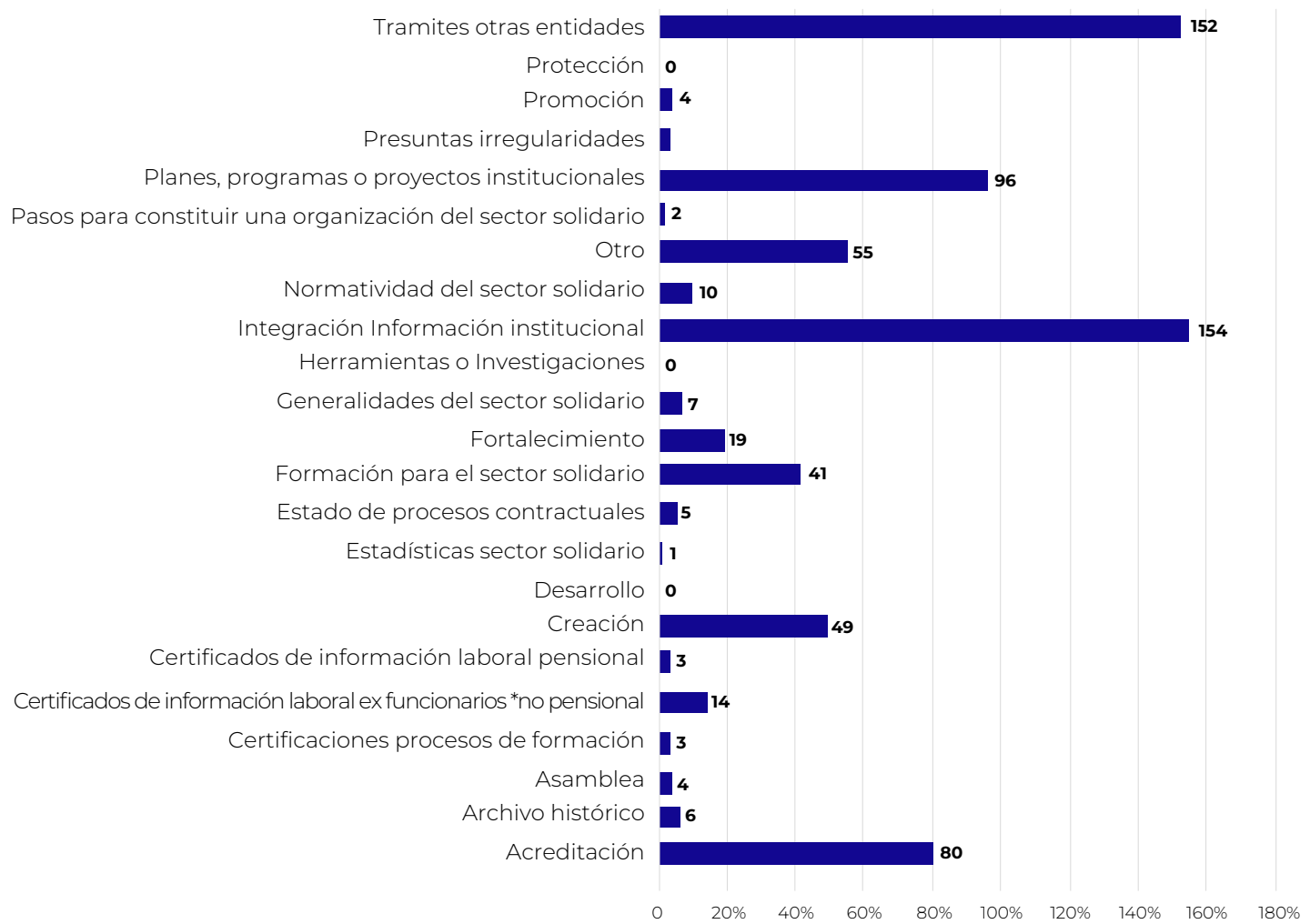


Tabla 17. Temas solicitados en las Peticiones en el I trimestre discriminada por meses

ORIGEN DE PETICIONES	ENERO		FEBRERO		MARZO		ACUMULADO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Acreditación	34	16%	24	10%	22	9%	80	11%
Archivo histórico	1	0%	3	1%	2	1%	6	1%
Asamblea	0	0%	1	0%	7	3%	8	1%
Certificaciones procesos de formación	3	1%	0	0%	0	0%	3	0%
Certificados de información laboral ex funcionarios *No pensional	5	2%	2	1%	7	3%	14	2%
Certificados de información laboral pensional	0	0%	3	1%	0	0%	3	0%
Creación	20	10%	13	5%	16	6%	49	7%
Desarrollo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Estadísticas sector solidario	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%
Estado de procesos contractuales	3	1%	2	1%	0	0%	5	1%
Formación para el sector solidario	16	8%	20	8%	5	2%	41	6%
Fortalecimiento	10	5%	7	3%	1	0%	18	3%
Generalidades del sector solidario	5	2%	2	1%	0	0%	7	1%
Herramientas o Investigaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Información institucional	22	10%	26	11%	97	38%	145	20%
Integración	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Normatividad del sector solidario	5	2%	1	0%	4	2%	10	1%
Otro	13	6%	31	13%	16	6%	60	8%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	0	0%	2	1%	0	0%	2	0%
Planes, programas o proyectos institucionales	38	18%	34	14%	27	11%	99	14%
Presuntas irregularidades	0	0%	0	0%	3	1%	3	0%
Promoción	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%
Protección	0	0%	0	0%	1	0%	1	0%
Tramites otras entidades	35	17%	69	29%	48	19%	152	21%
Total	210	100%	242	100%	256	100%	708	100%

Fuente: Reporte de peticiones de atención al ciudadano enero hasta marzo 2024

1.4 Satisfacción Ciudadana durante el primer trimestre de 2024

Para conocer la percepción ciudadana sobre el servicio brindado, la Unidad Solidaria estableció un procedimiento para la captura de la información, mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en la cual se realizan dos preguntas:

- 1. Califique el nivel de **CLARIDAD** de la información brindada, para lo cual se propone la escala: No es clara, Poco clara, Clara, Muy clara.
- 2. Califique el **TIEMPO** de respuesta a su requerimiento, para lo cual se propone la escala: Ineficiente, Aceptable, Bueno, Excelente.
- 3. Como califica la **SOLUCION** dada a su requerimiento, para lo cual se propone la escala: Deficiente, Regular, Buena, Excelente.

Tabla 18. Percepción de satisfacción primer trimestre. Claridad de la información

Trimestre	I	
Califique el nivel de CLARIDAD de la información brindada	Respuesta	%
No es clara	2	2%
Poco clara	3	3%
Clara	27	30%
Muy Clara	58	64%
Total	90	100%

Fuente: Consolidado respuestas PQRDS Unidad Solidaria

Grafica 14. Percepción de satisfacción primer trimestre. Claridad de la información

Fuente: Consolidado respuestas PQRDS Unidad Solidaria

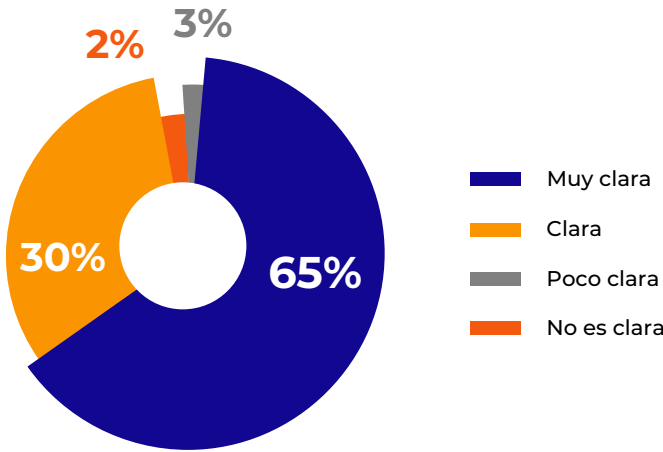


Tabla 19: Percepción de satisfacción primer trimestre. Tiempo de respuesta

Trimestre	I	
Califique el TIEMPO de respuesta a su requerimiento	Respuesta	%
Excelente	52	58%
Bueno	26	29%
Aceptable	11	12%
Ineficiente	1	1%
Total	90	100%

Fuente: Consolidado respuestas PQRDS Unidad Solidaria

Grafica 15. Percepción de satisfacción primer trimestre. Tiempo de Respuesta

Fuente: Consolidado respuestas PQRDS Unidad Solidaria

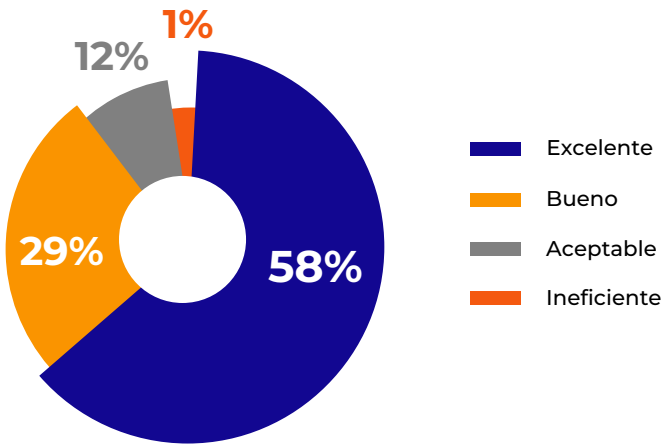


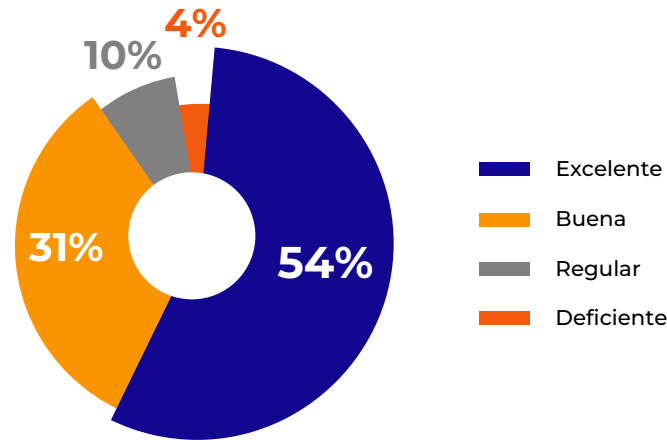
Tabla 20: Percepción de satisfacción primer trimestre. Calidad de la solución

Trimestre	I	
Como califica la SOLUCION dada a su requerimiento	Respuesta	%
Excelente	49	54%
Buena	28	31%
Regular	9	10%
Deficiente	4	4%
Total	90	100%

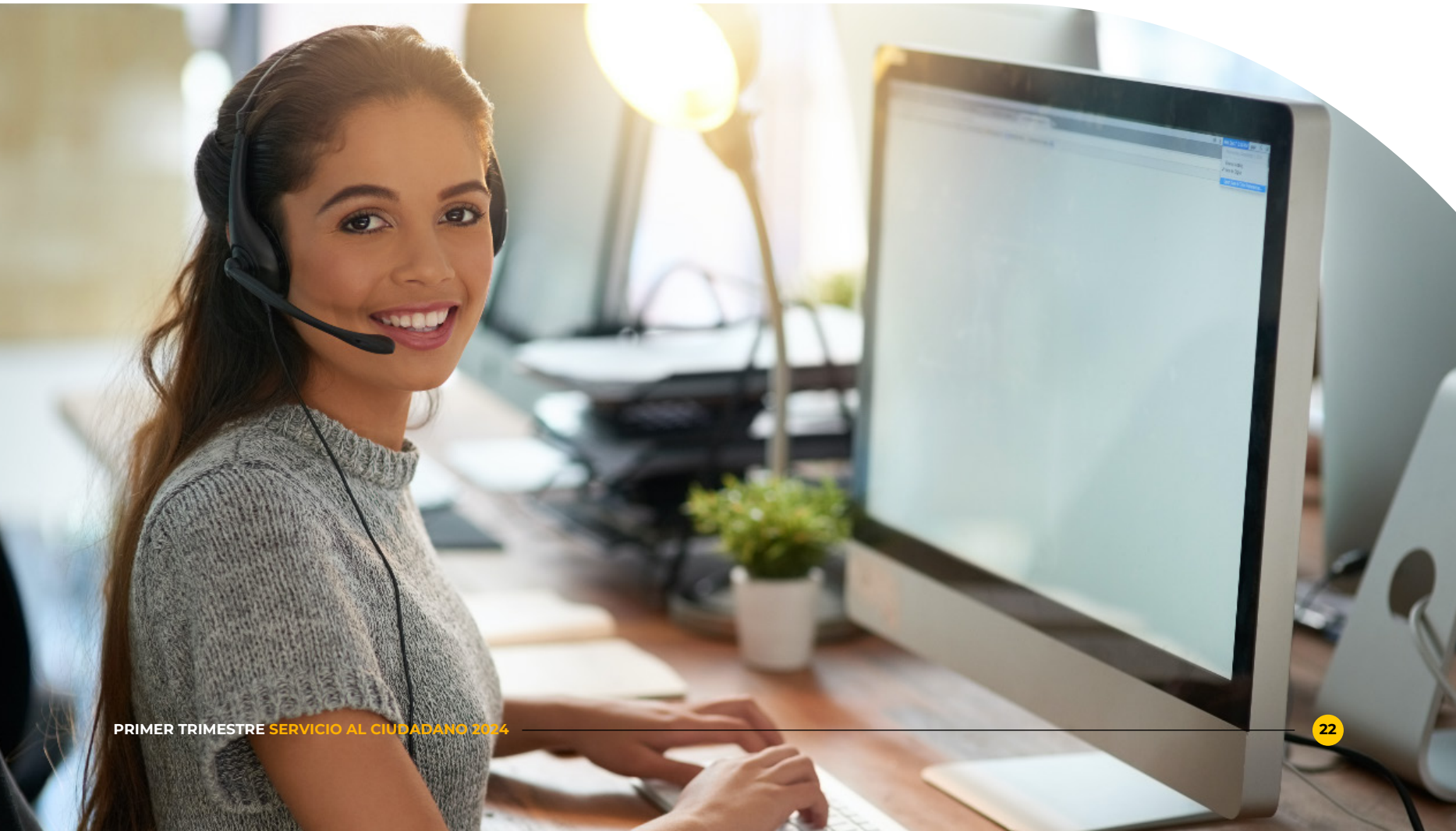
Fuente: Consolidado respuestas PQRDS Unidad Solidaria

Grafica 16. Percepción de satisfacción primer trimestre. Claridad de la solución

Fuente: Consolidado respuestas PQRDS Unidad Solidaria



De acuerdo con los datos obtenidos, indica que hay un buen nivel en el trato brindado de los profesionales que estuvieron atendiendo a los ciudadanos. Además, se valora de manera positiva la calidad de las respuestas obtenidas desde el servicio al ciudadano.



Para dudas, inquietudes o aportes al presente informe, favor escribir a
atencionalciudadano@unidadesolidaria.gov.co

Preparado por:

Pablo Danilo Torres Jiménez
Contratista Grupo de Atención al Ciudadano

Revisado por:

Gloria Patricia Medina Tarazona
Coordinadora del Grupo de Gestión Administrat

Diana Arévalo
Contratista Grupo de Planeación y estadística

Aprobado por:

Marisol Viveros
Directora Técnica (e) de Investigación Planeación

Carrera 10 No 15-22, Bogotá
+(57) 601 327 52 52 322 844 45 59
atencionalciudadano@unidadesolidaria.gov.co
www.unidadesolidaria.gov.co



@USolidariaCo