



INFORME PQRDSF

PRIMER TRIMESTRE
SERVICIO AL
CIUDADANO
2025



Unidad Solidaria



Tabla de CONTENIDO

PRESENTACIÓN DEL PRIMER INFORME TRIMESTRAL DEL AÑO 2025	03
SERVICIO AL CIUDADANO	04
a. Mecanismo para la atención al ciudadano	05
b. Conceptos de relacionamiento	05
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	07
1. GESTIÓN DE PETICIONES	07
1.1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el primer trimestre de 2025?	07
1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos en el primer trimestre de 2025?	09
1.3. ¿Cómo fue la distribución de peticiones por áreas de la Unidad Solidaria?	11
1.4. ¿Qué tan oportunos fuimos con las peticiones que respondimos?	12
2. CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	15
2.1. ¿Quiénes nos consultaron en el primer trimestre de 2025?	15
2.2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el primer trimestre de 2025?	19
2.3. ¿Desde dónde nos consultaron en el primer trimestre de 2025?	20
3. PREFERENCIA EN USO DE CANAL DE ATENCIÓN	22
3.1. ¿Cuáles son los canales más utilizados por la ciudadanía?	22
3.2. ¿Qué temas fueron los más consultados en el primer trimestre de 2025?	24
4. SATISFACCIÓN CIUDADANA	27



PRESENTACIÓN DEL PRIMER INFORME TRIMESTRAL DEL AÑO 2025

Somos la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias – 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”**. La Unidad Solidaria fomenta e impulsa la asociatividad solidaria, popular, comunitaria y social 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.

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política de Atención al Ciudadano trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y su cabal cumplimiento; es por esto, que la Unidad Solidaria orienta su gestión a la generación de valor público garantizando los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor, otorgándole el papel protagónico a la ciudadanía en la gestión pública institucional en el propósito de construir un Estado más eficiente, más transparente y participativo, puesto que si está más involucrada en la gestión de las entidades permite responder mejor a sus necesidades y acceder al goce efectivo de sus derechos.

Este informe, realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano, consolida la información estadística registrada en la atención a la ciudadanía con el fin de mostrar la gestión en el procedimiento de gestión de peticiones de este primer trimestre (enero, febrero y marzo del 2025). Adicionalmente, será presentada una caracterización básica de los usuarios y grupos de valor a partir de los datos obtenidos a través de la utilización de nuestros canales de atención. En el informe detalla la gestión, los tiempos de respuesta, la modalidad y los diferentes canales de atención de las **peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones (PQRDSF)**. Asimismo, con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, orientarla y atender las PQRDSF de manera adecuada y oportuna, se plantean unas conclusiones generales y unas recomendaciones que surgen del análisis de la gestión.

OBJETIVO

Informar a la ciudadanía, a la Dirección Nacional con el comité directivo, a los respectivos responsables de cada proceso y a la Unidad Solidaria en general, sobre las PQRDSF que han sido recibidas por el proceso de servicio a la ciudadanía, durante el primer trimestre del año 2025, a través de los canales de atención bajo responsabilidad del proceso. Lo anterior con el fin de aportar datos útiles para el análisis y toma de decisiones para el mejoramiento continuo de la entidad. Lo anterior en cumplimiento del, Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 202, Decreto 371 de 2010 y las demás disposiciones normativas en materia.

Esperamos que los datos aquí consignados proporcionen insumos para la medición, análisis, seguimiento e identificación de oportunidades de mejora y para la toma de decisiones en los procesos que adelanta la Unidad, así como el servicio de gestión de peticiones que realiza la Unidad Solidaria. De esta manera, podrá seguir evidenciándose el interés por promover un mejor relacionamiento entre Estado y Ciudadanía.

SERVICIO AL CIUDADANO

La Unidad Solidaria implementa la política de servicio al ciudadano en el cual promueva la participación y la relación estado- ciudadanía, suministrando y divulgando la información institucional a todos los interesados, promoviendo la participación ciudadana y facilitando la interacción con los grupos de valor.

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad Solidaria se encarga de brindar a diferentes usuarios y grupos de valor la información de los procesos de la Unidad. El proceso de gestión de peticiones 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 de este informe es **presentar las estadísticas del proceso de servicio al ciudadano** en el primer trimestre del año (enero, febrero y marzo), mostrando la gestión de peticiones adelantada durante el 2025 y el nivel de satisfacción con respecto al servicio, aportando así en la medición, seguimiento y mejora.

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

A. Mecanismo para la atención al ciudadano

La Unidad Solidaria cuenta con los siguientes canales de atención para resolver las inquietudes de la ciudadanía sobre los servicios, productos y trámites que se ofrecen:

- **Canal Telefónico:**
PBX 601 327 52 52 Ext. 301
Línea celular: 322 844 4559
Línea gratuita nacional: 018000122020
- **Canal Virtual:**
 - **Correo electrónico:**
atencionalciudadano@unidadesolidaria.gov.co
 - **Portal web:**
<https://www.unidadesolidaria.gov.co/>
 - **Formulario web:**
<http://sitios.unidadesolidaria.gov.co/PQRS/>
 - **Chat vía WhatsApp:**
3228444559
 - **Redes sociales:**
@USolidariaCo
 - **Youtube:**
Colombia Sí Es Solidaria
- **Correo postal:**
Carrera 10 No 15-22 Bogotá.
Ventanilla de Correspondencia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m
- **Canal Personalizado:**
Carrera 10 No 15-22 Bogotá.
Lunes a viernes (jornada continua).
Sin cita previa.
8:00 a.m. a 5:00 p.m
- **Cita presencial o virtual:**
Agendamiento de citas
<https://www.unidadesolidaria.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/agen-de-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)
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: 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
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. Tiempos 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 versión 13-Unidad Solidaria. Tiempos de norma vigente publicados en Carta de trato digno a la ciudadanía 2024.

El Grupo de Atención al Ciudadano recepciona las peticiones que son allegadas por los diferentes canales que se describieron anteriormente; en el primer trimestre fueron atendidas 598 PQRDSF así mismo, las comunicaciones dirigidas a los directivos y jefes de área de la entidad que son remitidas a la entidad especialmente por el canal de correo electrónico, la cuales fueron 51 comunicaciones en el trimestre; para un total de 649 gestiones realizadas en el primer trimestre. Estas comunicaciones son etiquetadas en la categoría de “ventanilla”, y se refiere a aquellos comunicados que no son peticiones sino información o invitaciones de carácter no misional para los directivos de la entidad.

A continuación, relacionaremos la estadística de la atención y gestión efectuada por el Grupo Atención al Ciudadano para un eficiente, eficaz y efectivo servicio a la ciudadanía.

1. GESTIÓN DE PETICIONES

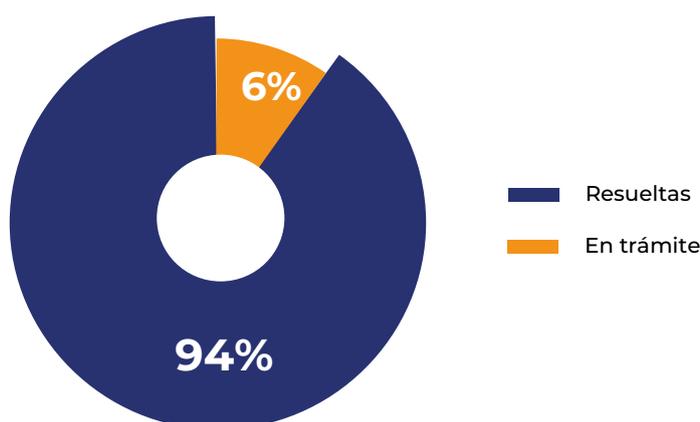
1.1. ¿Cuántas peticiones gestionamos durante el primer trimestre de 2025?

Durante este primer trimestre se gestionaron 598 peticiones en total. Como se observa en la tabla 2 y la gráfica 1, se dio respuesta al 94 % de estas, mientras el 4 % quedaron en trámite.

Tabla 2: Estado de Peticiones 2025 por trimestre

Estado de las peticiones	Acumulado	
	Cantidad	%
Resueltas	561	94
En trámite	37	6
TOTAL	598	100%

Gráfica 1: Estado de peticiones



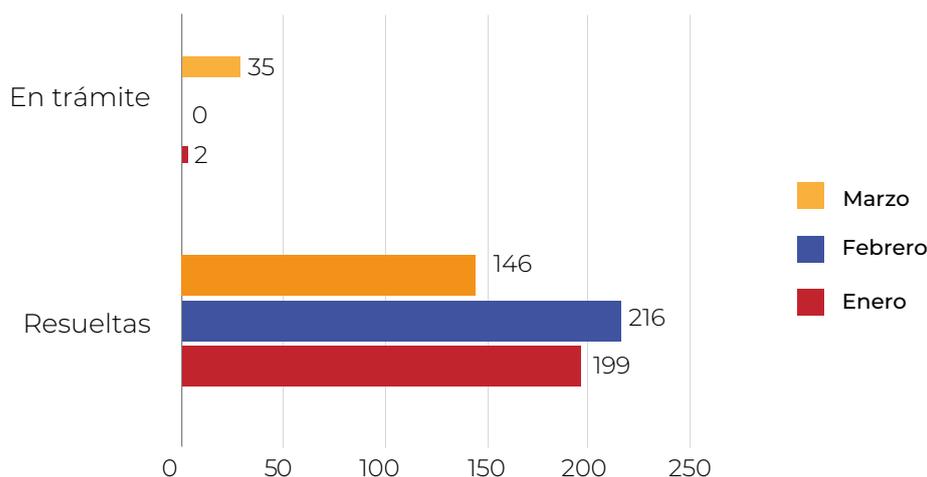
La siguiente tabla detalla el comportamiento de las peticiones en los tres meses del primer trimestre de 2025.

Tabla 3: Estado de Peticiones I trimestre (diferenciando cada mes)

Estado de las peticiones	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Resueltas	199	99%	216	100%	146	81%
En trámite	2	1%	0	0%	38	19%
TOTAL	201	100%	216	100%	181	100%

Teniendo en cuenta este reporte, puede concluirse que, de las 598 peticiones registradas en el trimestre, febrero fue el mes con más peticiones (213), mientras que marzo fue el mes con menos demanda (181 peticiones). Para el corte de este informe, 37 peticiones aún no estaban cerradas en el mes de marzo, como se observa en la gráfica 2.

Gráfica 2: Estado de peticiones



Como informábamos, el Grupo de Atención al Ciudadano gestiona y traslada las comunicaciones que son remitidas a la entidad por el canal de correo electrónico. Estas comunicaciones son etiquetadas en la categoría de “ventanilla”, y se refiere a aquellos comunicados que no son peticiones ni solicitudes a la entidad. La ventanilla es variable mes a mes, como observamos en la tabla N° 4, en la que se evidencia que el mes con mayor cantidad de ventanillas fue enero, mientras en marzo el número de ventanillas fue menor.

Tabla 4: Ventanilla por meses y acumulado I trimestre 2025

Ventanilla	Enero	Febrero	Marzo	Acumulado I trimestre
	23	23	23	23

1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos en el primer trimestre de 2025?

Durante el primer trimestre de 2025, las peticiones más recibidas fueron las clasificadas como “*petición de información*”, de las cuales se atendieron **407** peticiones, que representaron el **68,06%** de las **598** registradas en el primer trimestre. Esto es una muestra significativa del interés que tienen los ciudadanos y grupos de interés por conocer y utilizar los servicios y productos ofrecidos por la Unidad Solidaria.

En segundo lugar, se ubican las “*peticiones de interés general*” con **72** requerimientos, que representan el **12%** del total. Estas son peticiones que no necesariamente se relacionan con los servicios de la entidad, sino que se enfocan en programas y servicios de otras entidades públicas, como Crédito Creo, Mi casa ya, Empleo ya, entre otros. Al responder este tipo de petición, se brinda a la ciudadanía información general sobre su petición y se traslada a las entidades competentes.

Las peticiones relacionadas con el trámite de acreditación se ubican en tercer lugar. Estas peticiones son aquellas en las que se brinda orientación sobre los requisitos para impartir programas de educación solidaria. Sobre este trámite, se atendieron **55** peticiones, que representaron el **9,2%** del total de peticiones, como se observa en la tabla 5.

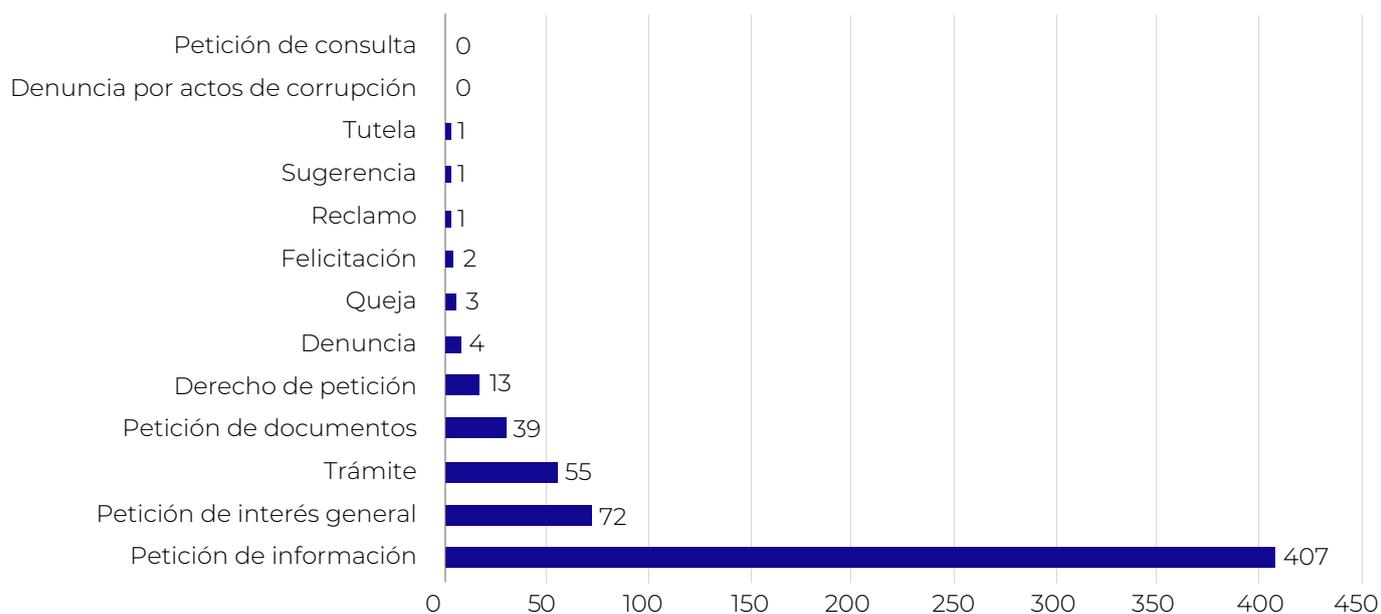
Tabla 5: Tipo de peticiones 2025 por trimestre

Tipo de PQRSDF	Cantidad	%
Petición de información	407	68,06
Petición de interés general	72	12
Trámite	55	9,20
Petición de documentos	39	6,52
Derecho de petición	13	2,17
Denuncia	4	0,67
Queja	3	0,50
Felicitación	2	0,33
Reclamo	1	0,17
Sugerencia	1	0,17
Tutela	1	0,17
Denuncia por actos de corrupción	0	0
Petición de consulta	0	0
Total	598	100

Finalmente, las peticiones que registran una menor frecuencia son aquellas relacionadas con denuncias, quejas, reclamos y sugerencias, que representan, cada una, un valor inferior al 1% del total de peticiones. Estas peticiones tienen que ver con el control que pueden realizar los ciudadanos sobre la gestión pública, como un nivel de participación DAPF (2001).

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

Gráfica 3: Tipo de peticiones

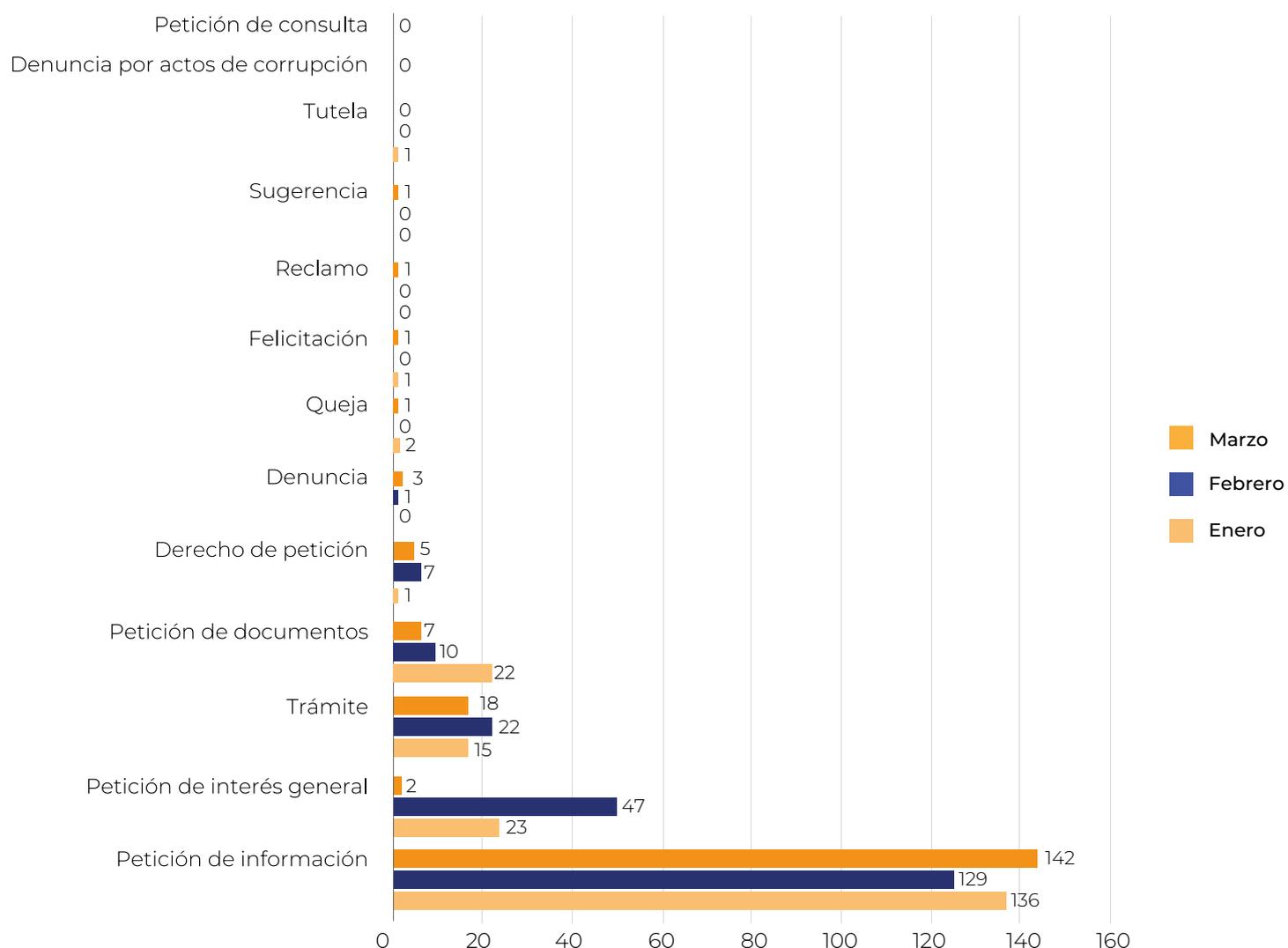


En la Tabla N° 5 se detalla el comportamiento de las peticiones por tipo de petición durante cada mes del primer trimestre de 2025. Así, se observa que las “*peticiones de información*” se mantuvieron como las de mayor frecuencia durante todos los meses, observando una leve disminución durante el mes de febrero, en el que solo representaron el **59,72%**. Las peticiones de interés general destacaron en abril, siendo un **21,74%** del total de las peticiones mensuales, al igual que las peticiones originadas por el trámite de acreditación, que representaron un **10,19%** del total del mes.

Tabla 6: Tipo de Peticiones I trimestre de 2025 discriminada por mes

Estado de las peticiones	Enero		Febrero		Marzo		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Petición de información	136	67,66	129	59,72	142	78,45	407	68,06
Petición de interés general	23	11,44	47	21,76	2	1,10	72	12
Trámite	15	7,46	22	10,19	18	9,94	55	9,20
Petición de documentos	22	10,95	10	4,63	7	3,87	39	6,52
Derecho de petición	1	0,50	7	3,24	5	2,76	13	2,17
Denuncia	0	0	1	0,46	3	1,66	4	0,67
Queja	2	1,00	0	0	1	0,55	3	0,50
Felicitación	1	0,50	0	0	1	0,55	2	0,33
Reclamo	0	0	0	0	1	0,55	1	0,17
Sugerencia	0	0	0	0	1	0,55	1	0,17
Tutela	1	0,50	0	0	0	0	1	0,17
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición de consulta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	201	100	201	100	201	100	201	100

Gráfica 4: Número de PQRDSF según su tipo



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

El Grupo de Atención al Ciudadano atiende y resuelve aquellas peticiones de información, asesoría general de todos los procesos de la Unidad Solidaria, que no involucran en su respuesta la toma de decisiones. Todas las demás peticiones que requieren información específica o actuaciones misionales en territorio o representación de la entidad en otras instancias, así como derechos de petición o documentos, son trasladadas a las diferentes direcciones o jefaturas de la Unidad Solidaria para su respectiva respuesta.

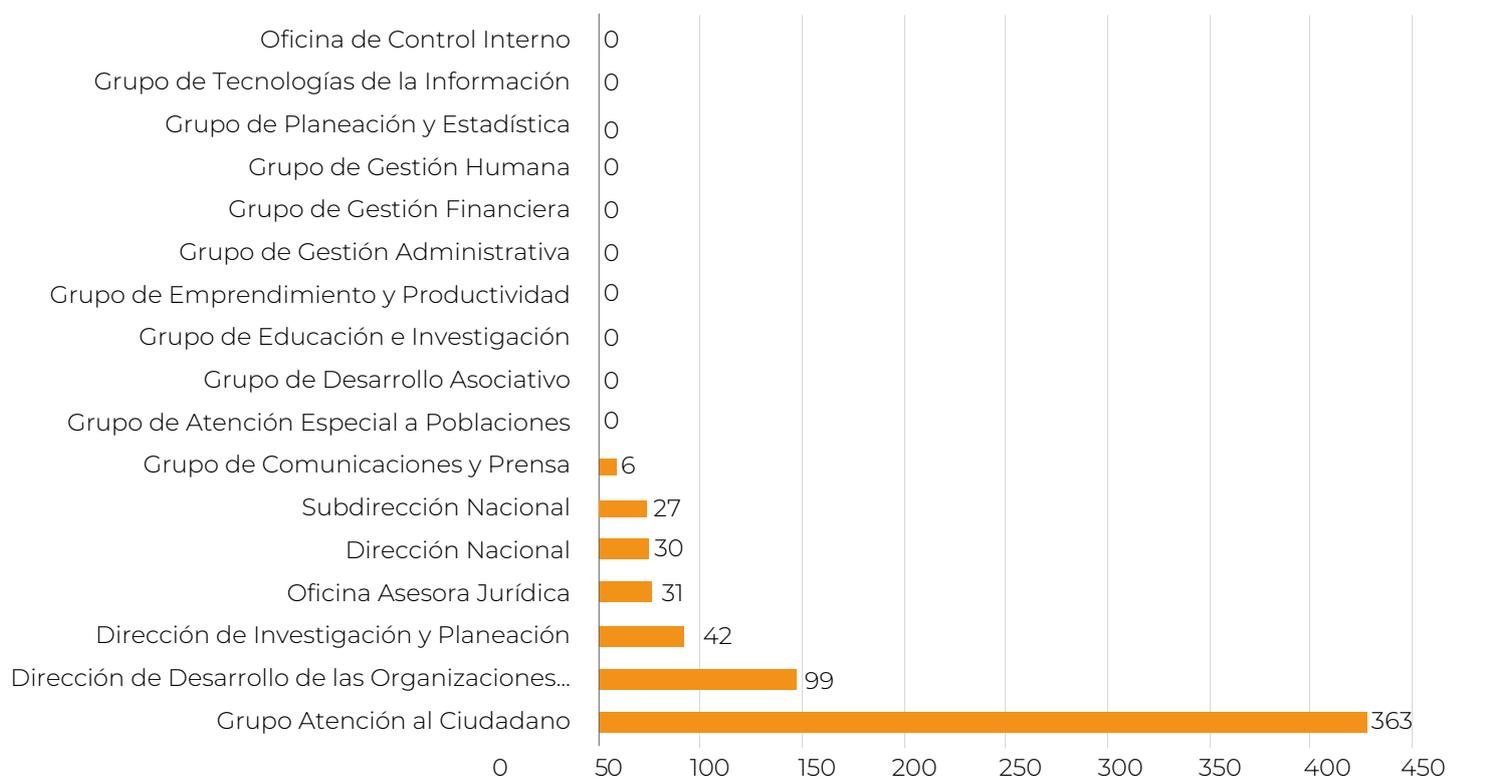
La tabla N° 7 muestra la distribución de peticiones gestionadas (respondidas y en trámite) por cada una de las áreas durante el primer trimestre del año. De esta manera, puede observarse que la mayor parte de las solicitudes hechas por la ciudadanía son resueltas directamente por el Grupo de Atención al Ciudadano, pues representan el **60,70%** del total.

La segunda y tercera área con alto flujo de peticiones por demanda, respectivamente, son la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias con un **16,56%** del total (99 peticiones durante el trimestre) y la Dirección de Investigación y Planeación con un **7,02%** del total (42 peticiones durante el trimestre), mientras que el área que tuvo menor demanda es el Grupo de Comunicaciones y Prensa, con apenas un **1%** del total de peticiones en el trimestre.

Tabla 7: Peticiones por área

Área	I Trimestre	%
Grupo de atención al ciudadano	363	60,70
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	99	16,56
Dirección de Investigación y Planeación	42	7,02
Oficina Asesora Jurídica	31	5,18
Dirección Nacional	30	5,02
Subdirección Nacional	27	4,52
Grupo de Comunicaciones y Prensa	6	1
Total	598	100

Gráfica 5: Peticiones por área



La Gráfica N° 5 refleja la distribución antes comentada, demostrando que el área con mayor flujo de respuesta de PQRDSF es el Grupo de Atención al Ciudadano, con un acumulado de 363 peticiones resueltas.

1.4. ¿Qué tan oportunos fuimos con las peticiones que respondimos?

De conformidad con los tiempos establecidos por ley 1437 de 2011, a continuación, se ofrece un cuadro resumen, en función de tiempos y tipo de recurso:

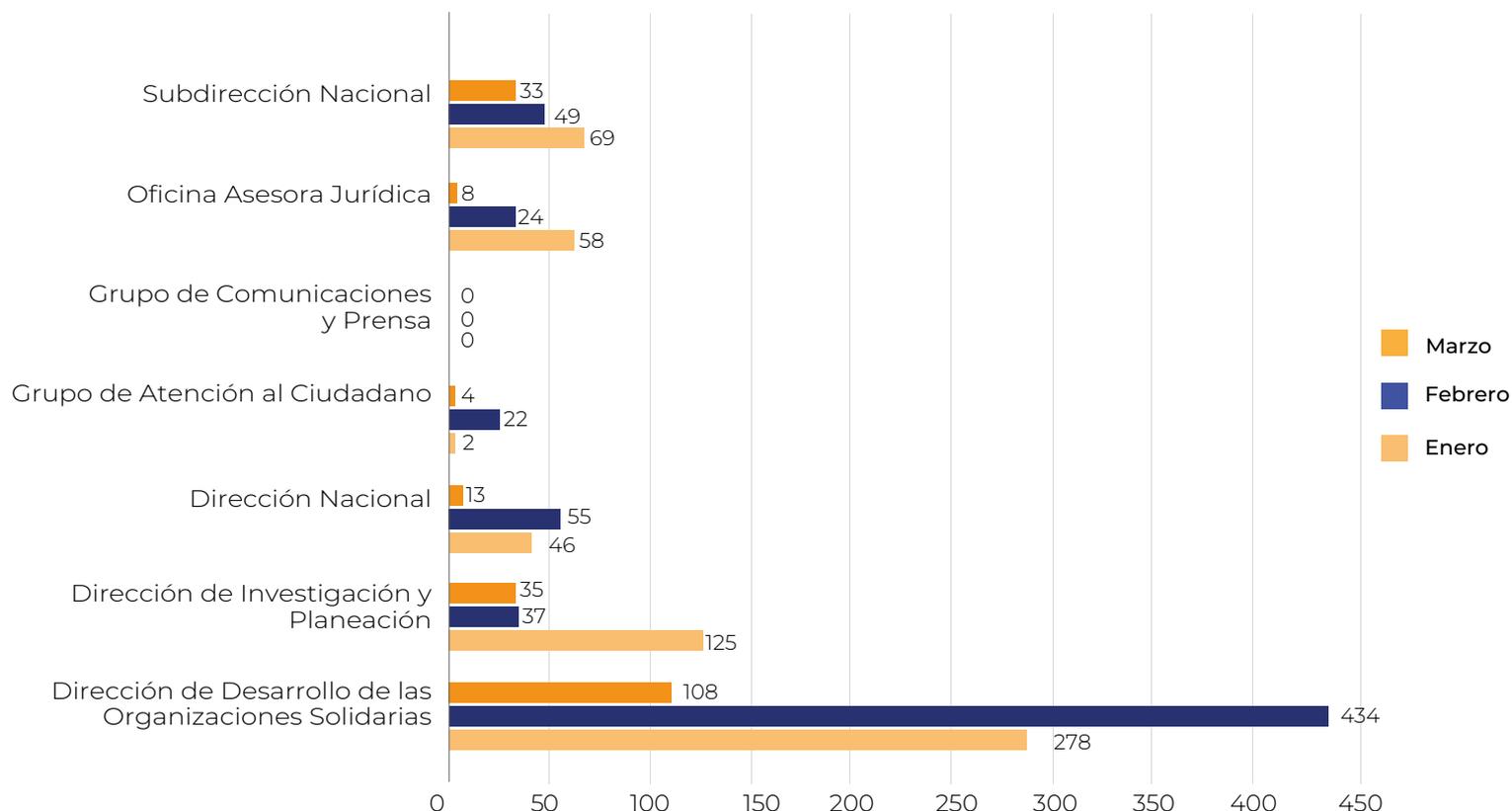
Modalidad	Tiempo establecido según Ley 1437 de 2011 (días hábiles)
Derecho de petición de interés general y/o particular	15 días
Quejas, reclamos, denuncias	15 días
Solicitud documentos o copias	10 días
Solicitud de información pública	10 días
Petición información entre entidades	10 días
Consulta	30 días
Traslados por competencia	5 días
Petición de congresistas (senadores y representantes) y entes de control	5 días

Las peticiones tienen tiempos establecidos para su respuesta: en general, deben resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad. Sin embargo, como se observa en la tabla, de acuerdo con la ley 1437 de 2011, algunas de ellas exigen un menor tiempo de respuesta. En la tabla N° 8 y la gráfica 6 se observa, para cada mes y área, la cantidad de peticiones y la sumatoria total de los días en los que se dio respuesta a todas las peticiones. Cabe aclarar que para medir los tiempos de respuesta se describen únicamente las peticiones cerradas (o respondidas) a corte de cada mes.

Tabla 8: Cantidad de PQRSDF y sumatoria de tiempo de respuesta en días por áreas

Área	Enero		Enero		Cantidad Marzo	Sumatoria tiempo de RTA en días
	Cantidad Enero	Sumatoria tiempo de RTA en días	Cantidad Febrero	Sumatoria tiempo de RTA en días		
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	24	278	41	434	11	108
Dirección de Investigación y planeación	20	125	8	37	8	35
Dirección Nacional	9	46	12	55	5	13
Grupo de Atención al Ciudadano	115	2	137	22	111	4
Grupo de Comunicaciones y Prensa	5	0	1	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	15	58	9	24	4	8
Subdirección Nacional	11	69	8	49	6	33
TOTAL	199	578	216	635	145	201

Gráfica 6: Sumatoria de días de respuesta por área



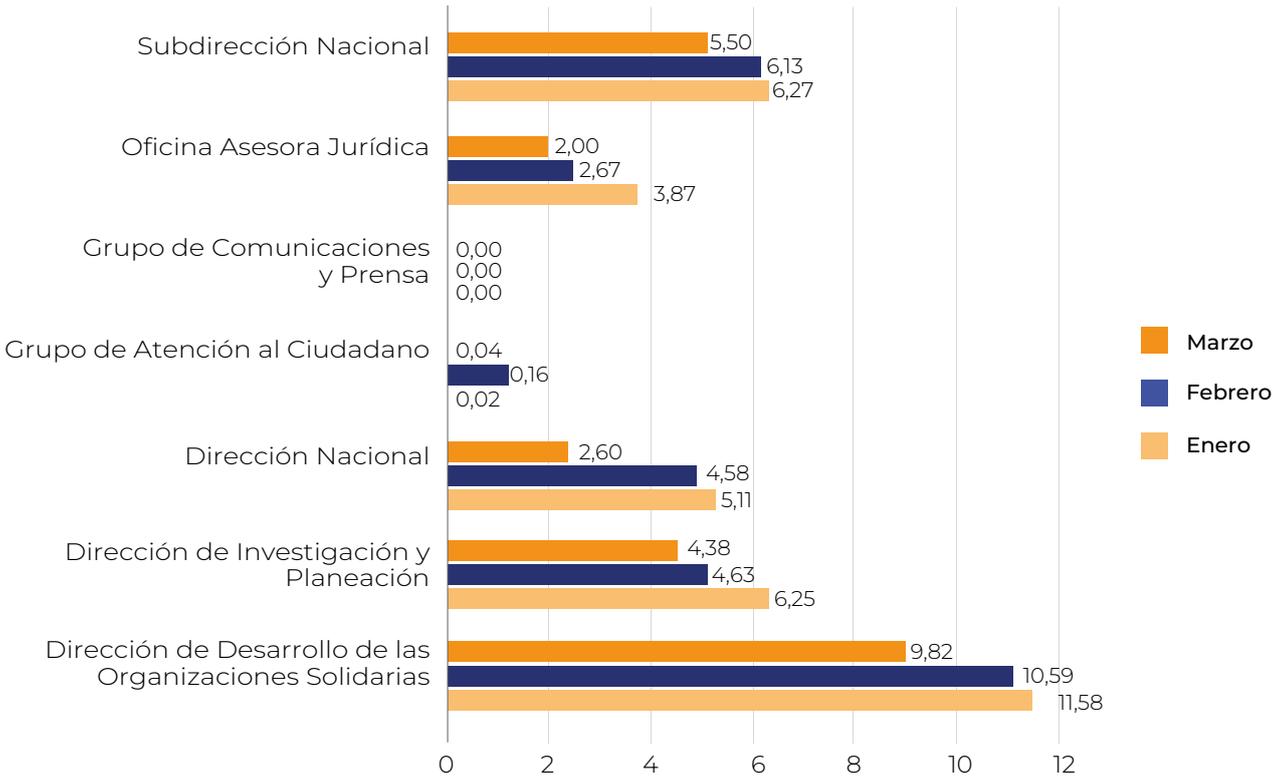
Conociendo esta información se puede calcular el promedio de días de respuesta para cada una de las áreas siguiendo la fórmula tiempo/cantidad. Así, tomando la cantidad acumulada y la sumatoria de días acumulada por cada área podemos saber qué tan rápido respondió cada una, durante este trimestre, a las peticiones que le son asignadas. Como puede observarse en la tabla N° 9, ninguna de las áreas sobrepasa el tiempo máximo de respuesta de 15 días hábiles y el Grupo Atención al Ciudadano responde en el mismo día con un promedio de 0.08 días, motivando a las áreas a realizar acciones de mejora para disminuir los tiempos en la atención a la ciudadanía.

Tabla 9: Promedio de días de respuesta por áreas

Área	Enero	Febrero	Marzo	Días promedio de RTA
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	11,58	10,59	9,82	10,79
Dirección de Investigación y Planeación	6,25	4,63	4,38	5,47
Dirección Nacional	5,11	4,58	2,60	4,38
Grupo de Atención al Ciudadano	0,02	0,16	0,04	0,08
Oficina Asesora Jurídica	3,87	2,67	2,00	3,21
Subdirección Nacional	6,27	6,13	5,50	6,04
Total	2,90	2,94	1,39	2,53

Como observamos, la gráfica 7 permite conocer el desempeño mensual de las áreas en la gestión de sus respuestas. Así, observamos que las áreas con un mayor desempeño son el Grupo de Atención al Ciudadano, que gestiona las PQRDSF de los canales anteriormente descritos. Por otro lado, observamos que la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, es la segunda área con mayor demanda (siguiendo la tabla 8), al contar con un acumulado de 76 peticiones respondidas durante el trimestre y la que mayor tiempo necesita para responder con 10.79 días.

Gráfica 7: Promedio de días de respuesta por área



Las peticiones que se suelen enviar a otras áreas corresponden a casos en los que se requiere acciones en territorios, derechos de petición, representación con otras entidades e información puntual y específica que da respuesta a la petición. Esto puede explicar por qué existen diferencias entre las áreas, con variaciones que van de menos de 1 día a 11 días de respuesta, sin superar ninguna los 15 días hábiles, que es el límite de tiempo que se puede tomar para responder una petición.

2. CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR

2.1. ¿Quiénes nos consultaron en el primer trimestre de 2025?

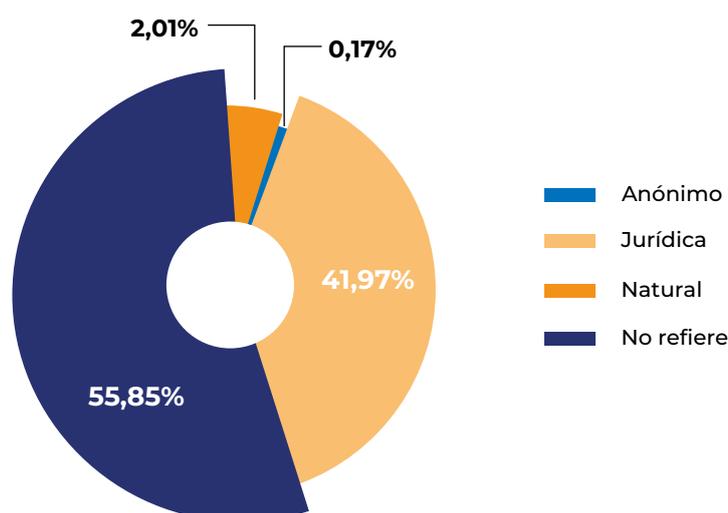
Durante el primer trimestre las peticiones de usuarios y grupos de interés que se identificaron como “persona natural” fueron equivalentes al 55,85 % del total, con 334 peticiones. Por otro lado, las “personas jurídicas” registraron 251 peticiones, que equivale al 41,97 % del total.

Tabla 10: Peticiones por trimestre 2025 según tipo de persona

Tipo de persona	I Trimestre	%
Anónimo	1	0,17
Jurídica	251	41,97
Natural	334	55,85
No refiere	12	2,01
Total	598	100

La categoría “no refiere”, con 12 peticiones (2 % del total), suele ser utilizada para el registro de peticiones hechas por redes sociales, pues este medio generalmente no permite identificar el tipo de usuario que es atendido. La categoría “anónimo”, con un **0,17%** del total, identifica a los usuarios y grupos que prefieren mantener su identidad oculta al realizar denuncias por actos de corrupción o al presentar quejas.

Gráfica 8: Peticiones por tipo de persona

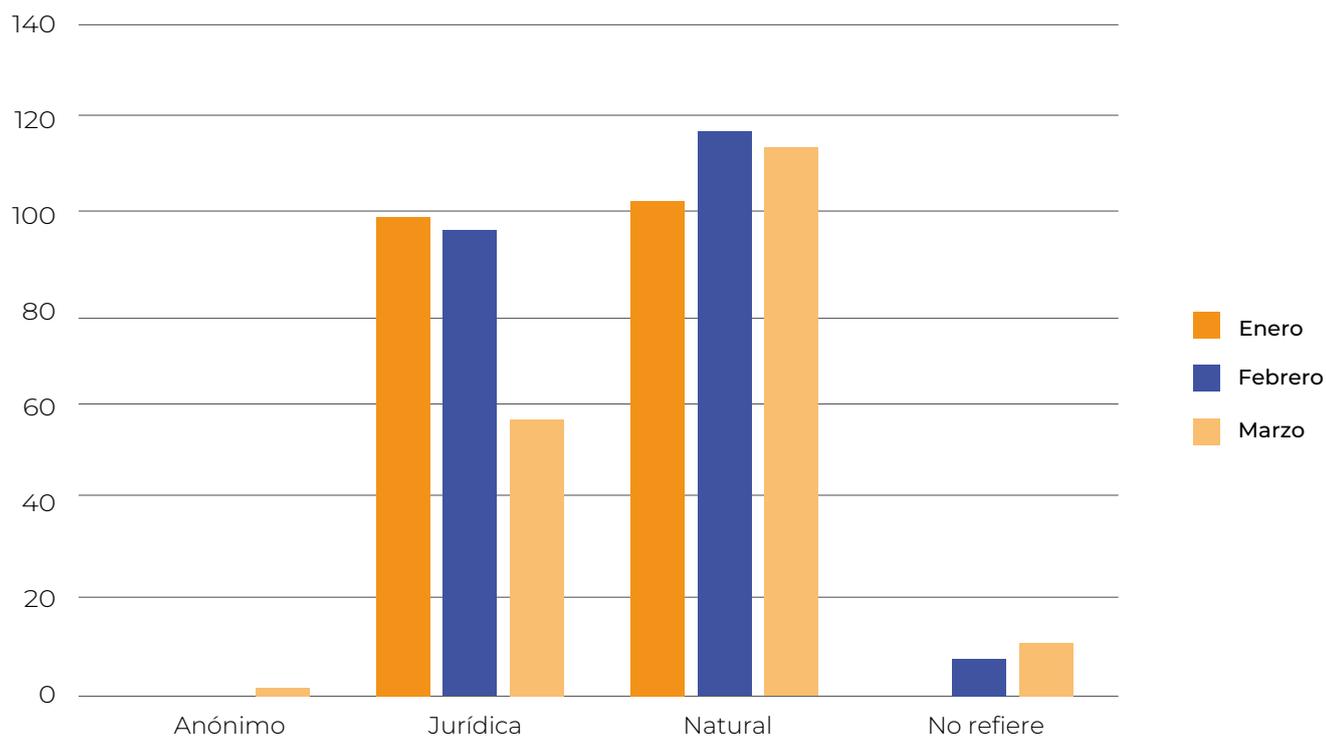


La tabla 11 y la gráfica 9 permiten conocer la distribución de los tipos de persona por mes. Así, es posible corroborar que cada mes los usuarios identificados como “persona natural” superan la centena, en contraste con la disminución de la cantidad de peticiones de usuario identificados como “personas jurídicas” al avanzar cada mes del trimestre, iniciando en un **49,2%** de las peticiones en enero y finalizando con un **32%** en marzo.

Tabla 11: Peticiones según tipo de persona I trimestre discriminada por mes

Estado de las peticiones	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Anónimo	0	0	0	0	1	0,55
Jurídica	99	49,25	94	43,52	58	32,04
Natural	102	50,75	117	54,17	115	63,54
No refiere	0	0	5	2,31	7	3,87
TOTAL	201	100	216	100	181	100

Gráfica 9: Tipo de persona



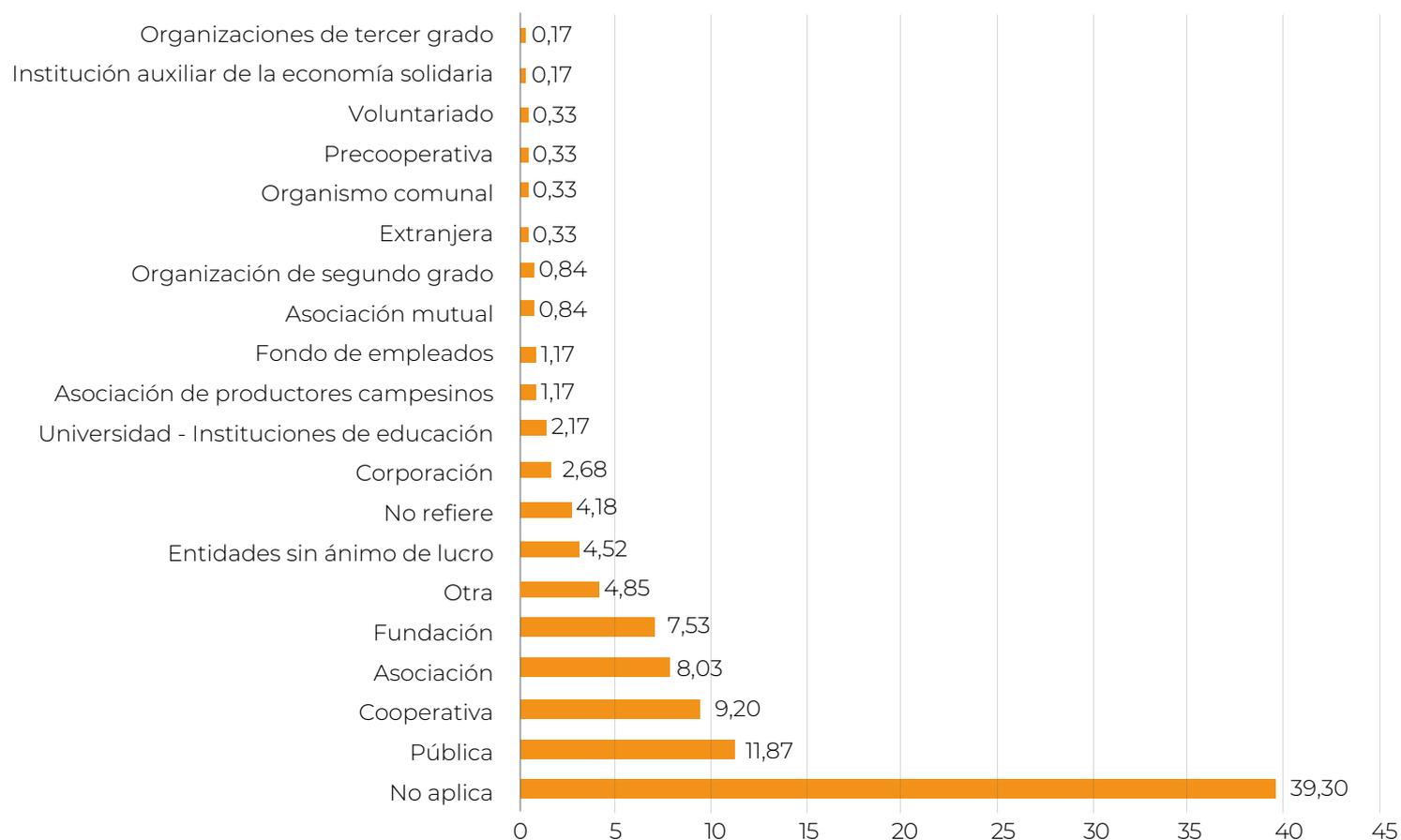
Es importante señalar, que la mayor parte de los usuarios y grupos que consultan con la entidad manifiestan hacer parte de algún tipo de organización, apenas el **39,3%** de peticiones se presentan como personas naturales sin mencionar si hacen parte de una organización, sea esta del sector solidario o no. El **60,7%** de las peticiones son hechas por ciudadanos pertenecientes a organizaciones, destacando que el **32,61%** de ellos pertenecen a una organización del sector solidario, mayoritariamente cooperativas (**9,2%**), asociaciones (**8%**) y fundaciones (**7,5%**). Destacan también las peticiones realizadas por otras entidades públicas (11,87%), las hechas por entidades con ánimo de lucro (**4,5%**) y las hechas por Instituciones de Educación Superior (**2,17%**).

Tabla 12: Tipos de usuarios

I Trimestre	%
No aplica	39,30
Pública	11,87
Cooperativa	9,20
Asociación	8,03
Fundación	7,53
Otra	4,85
Entidades con ánimo de lucro	4,52
No refiere	4,18
Cooperación	2,68
Universidad - Instituciones de Educación	2,17
Asociación de productores campesinos	1,17

I Trimestre	%
Fondo de empleados	1,17
Asociación Mutual	0,84
Organización de segundo grado	0,84
Extranjera	0,33
Organismo comunal	0,33
Precooperativa	0,33
Voluntariado	0,33
Institución auxiliar de la economía solidaria	0,17
Organización de tercer grado	0,17
Precooperativa de trabajo asociado	0
Unidad Solidaria	0
TOTAL	100

Gráfica 10: Tipo de organizaciones



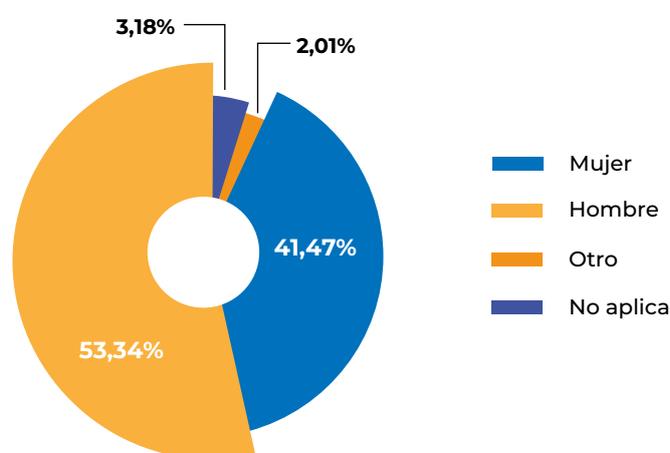
2.2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el primer trimestre de 2025?

Respecto al sexo de los peticionarios, la tabla 13 permite observar que predominantemente se atienden peticiones realizadas por hombres, con un **53,34%** del total de peticiones, con una diferencia de 11 puntos porcentuales, con respecto a las mujeres que corresponden a un **41,47%** con un total de 248 peticiones realizadas durante el semestre. Adicionalmente, se realiza la discriminación de las categorías “no aplica” (**3,18%**), utilizada principalmente para peticiones realizadas directamente por organizaciones, y “otro” (**2,01%**), utilizada para personas que manifiestan identidades de género diversas.

Tabla 13: Peticiones por trimestres según sexo

Petición por sexo	I Trimestre	%
Hombre	319	53,34
Mujer	248	41,47
No aplica	19	3,18
Otro	12	2,01
Total	598	100

Gráfica 11: Porcentaje de peticiones por sexo

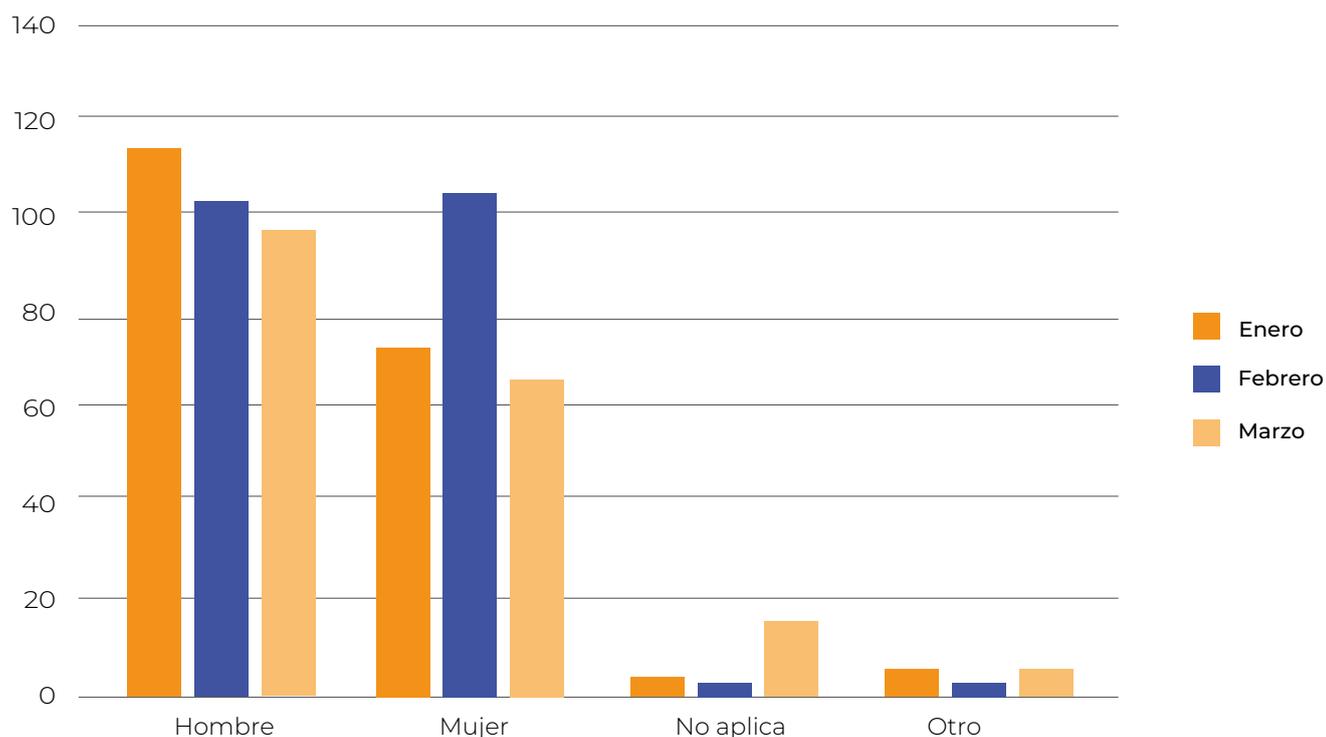


La tabla 14 y la gráfica 13 permiten conocer la distribución por sexo en cada mes del primer trimestre de 2025.

Tabla 14: Peticiones según sexo en el trimestre I (discriminadas por mes)

Estado de las peticiones	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hombre	116	57,71	107	49,54	96	53,04
Mujer	77	38,31	105	48,61	66	36,46
No aplica	3	1,49	2	0,93	14	7,73
Otro	5	2,49	2	0,93	5	2,76
TOTAL	201	100	216	100	181	100

Gráfica 12: Peticiones por sexo en el trimestre I (discriminadas por mes)



2.3. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el primer trimestre de 2025?

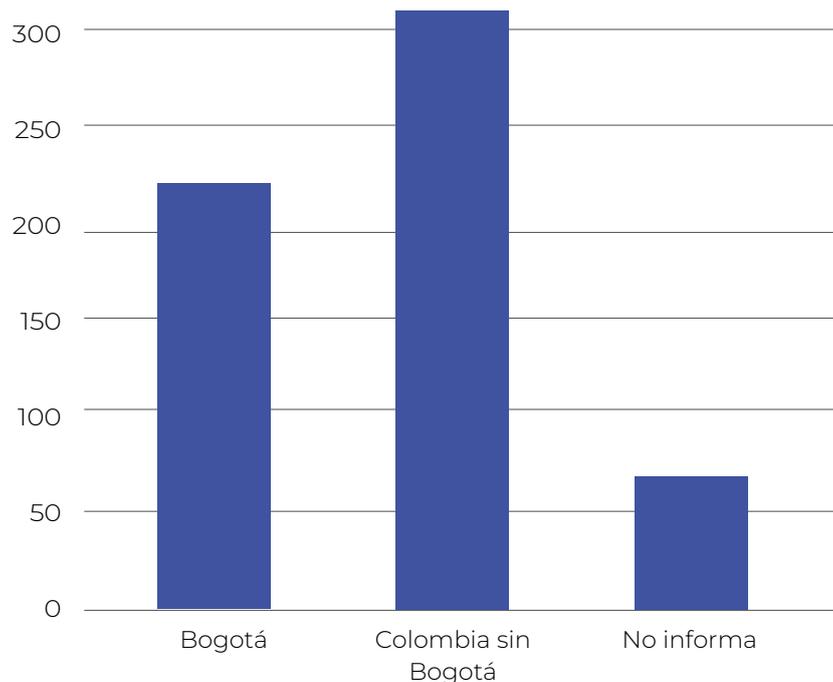
Históricamente, las peticiones gestionadas por el grupo de atención al ciudadano son hechas mayoritariamente por personas, organizaciones solidarias y otras figuras jurídicas ubicadas en Bogotá. Por esta razón, para facilitar la comparación de estas cifras, se abordará esta pregunta diferenciando dos grupos: uno correspondiente a las peticiones realizadas desde Bogotá y otro que abarque el resto de los departamentos del país.

Tabla 15: Peticiones trimestre I 2025 por ubicación en 2 grupos

Departamento	Acumulado	
	I Trimestre	%
Bogotá	222	37,12
Colombia sin Bogotá	312	52,17
No informa	64	10,70
Total general	598	100
Total sin "no informa"	534	89,2976

Realizando esta discriminación se evidencia que un **37,12%** de las peticiones son realizadas por peticionarios que se encuentran en la ciudad de Bogotá, mientras **52,17%** de estas son realizadas por peticionarios que se encuentran en otras ciudades y municipios a lo largo del país.

Gráfica 13: Peticiones por ubicación en 2 grupos durante el trimestre I de 2025

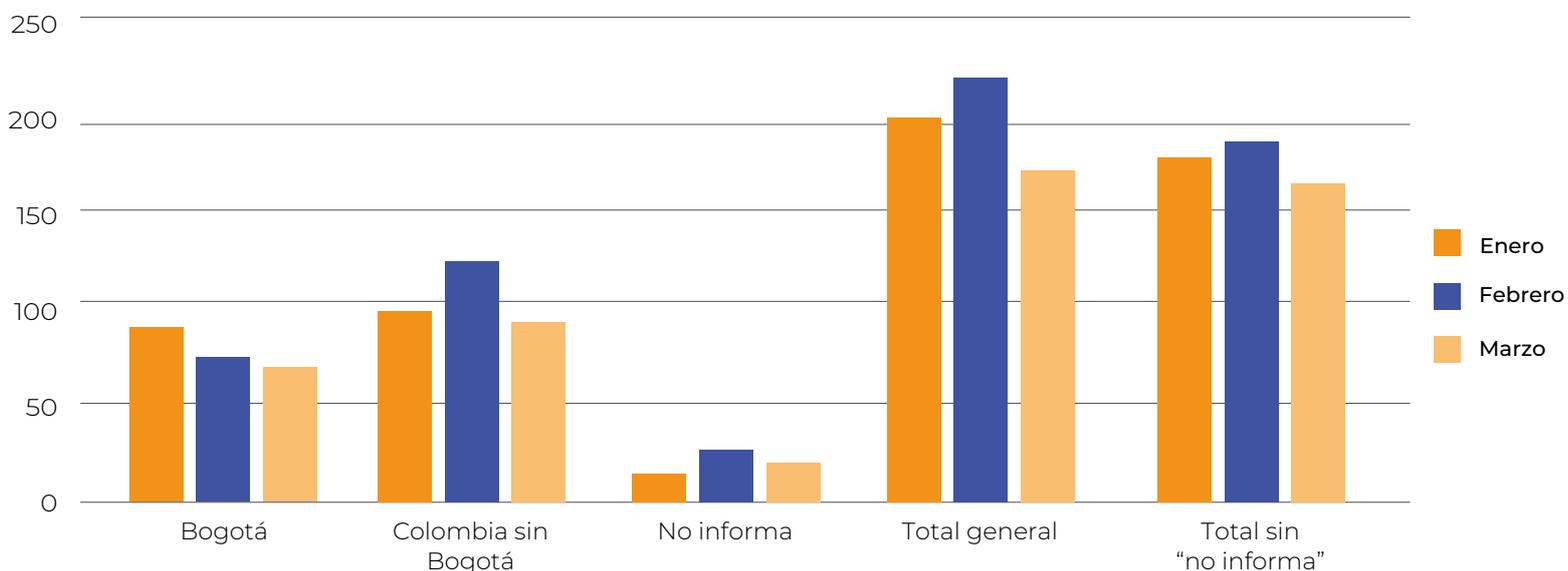


La tabla 16 y la gráfica 14 presentan información de la ubicación de los peticionarios discriminada por mes. En estas se evidencia que Bogotá mantiene porcentajes superiores al **30%** durante todos los meses del trimestre.

Tabla 16: Peticiones según inclusión de Bogotá Trimestre I discriminada por mes

Estado de las peticiones	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bogotá	91	45,27	67	31,02	64	35,36
Colombia sin Bogotá	96	47,76	123	56,94	93	51,38
No informa	14	6,97	26	12,04	24	13,26
Total general	201	100	216	100	181	100
Total sin "no informa"	187	93,03	190	87,96	157	86,74

Gráfica 14: Peticiones por departamento discriminada por mes



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

- **Enero:** Valle del Cauca (20 peticiones), Cauca (8 peticiones), Bolívar (7 peticiones), Risaralda (6 peticiones) y la Guajira (6 peticiones).
- **Febrero:** Valle del Cauca (22 peticiones), Antioquia (10 peticiones), Nariño (9 peticiones), Cundinamarca (9 peticiones) y Santander (8 peticiones).
- **Marzo:** Valle del Cauca (13 peticiones), Bolívar (8 peticiones), Nariño (7 peticiones) y Santander (7 peticiones).

Debe destacarse que el Valle del Cauca fue el departamento con más peticiones para cada uno de los meses del primer trimestre de 2025.

3. PREFERENCIA EN USO DE CANAL DE ATENCIÓN

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

Como se comentó anteriormente, en el apartado “**Mecanismo para la atención al ciudadano**”, la ciudadanía puede contactarse con la entidad y realizar sus peticiones a través de diferentes medios.

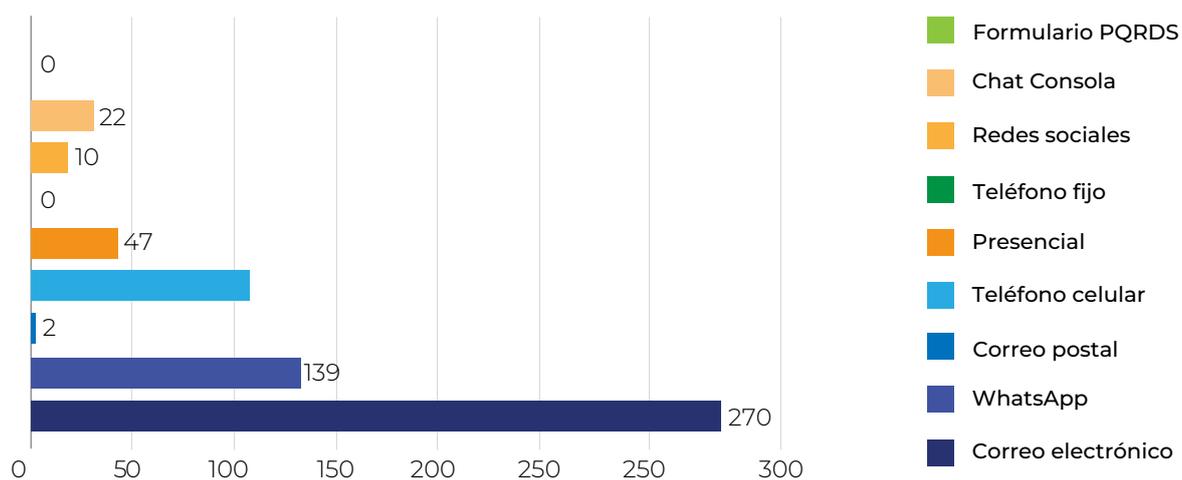
La tabla 17 presenta una discriminación por canal de contacto para el primer trimestre del 2025.

Tabla 17: Canales de atención utilizados por los usuarios durante el trimestre I de 2025

Canales de atención	I Trimestre	%
Correo electrónico	270	45,15
WhatsApp	139	23,24
Correo postal	2	0,33
Teléfono celular	79	18,06
Presencial	47	7,86
Teléfono fijo	0	0
Redes sociales	10	1,67
Chat consola	22	3,68
Formulario PQRDS	0	0
Total	598	100

Se observa que los canales de mayor preferencia durante este trimestre fueron el correo electrónico, con **270 peticiones** (es decir, un 45,15% de las mismas), seguido del chat vía WhatsApp (139 peticiones o 23,24%) y el teléfono celular (79 peticiones o 18,06%).

Gráfica 15: Cantidad de peticiones atendidas por cada canal durante el trimestre I de 2025

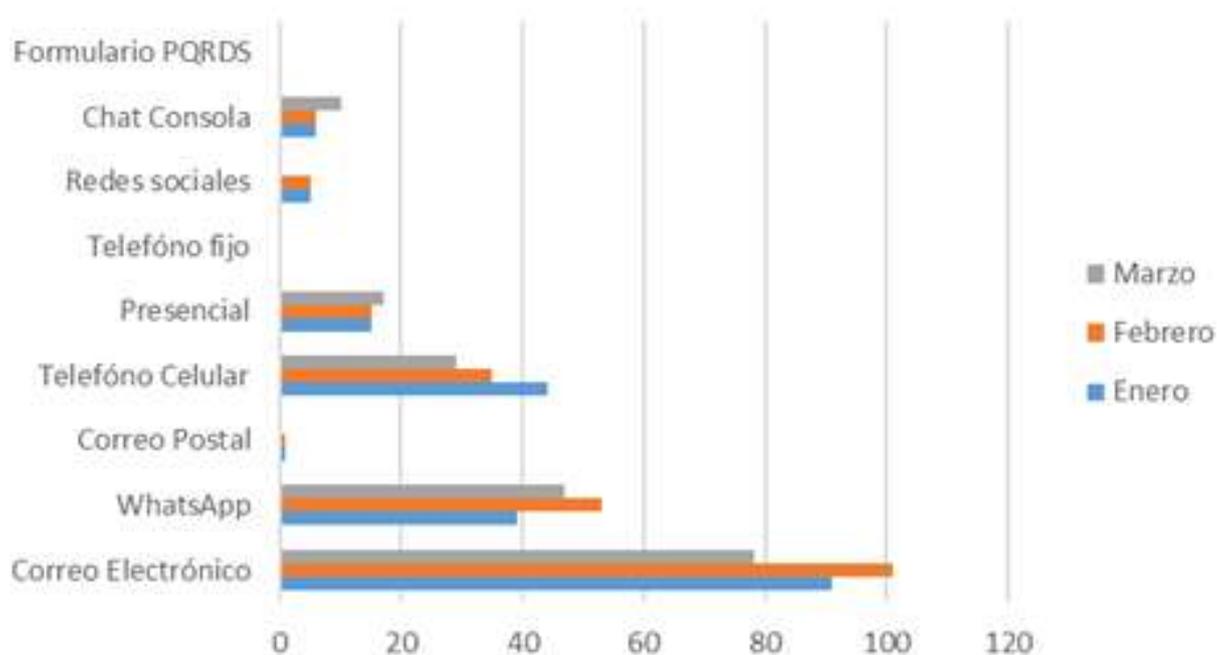


En la tabla 18 se observa el comportamiento de los canales mes a mes. Así, puede observarse que en febrero y marzo los canales más utilizados fueron el correo electrónico (46% y 43%) y el chat vía WhatsApp (24% y 25%), mientras que en el caso de enero se destaca como, después del correo electrónico (45%), el canal más utilizado fue el teléfono celular (21%).

Tabla 18: Canales de consulta, discriminación por mes

Canales de atención	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Correo electrónico	91	45,27	101	46,76	78	43,09
WhatsApp	39	19,40	53	24,54	47	25,97
Correo postal	1	0,50	1	0,46	0	0
Teléfono celular	44	21,89	35	16,20	29	16,02
Presencial	15	7,46	15	6,94	17	9,39
Teléfono fijo	0	0	0	0	0	0
Redes sociales	5	2,49	5	2,31	0	0
Chat consola	6	2,99	6	2,78	10	5,52
Formulario PQRDS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	201	100	216	100	181	100

Gráfica 16: Número de solicitudes por canal de consulta en cada mes del trimestre I de 2025



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

La ciudadanía contacta con 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).

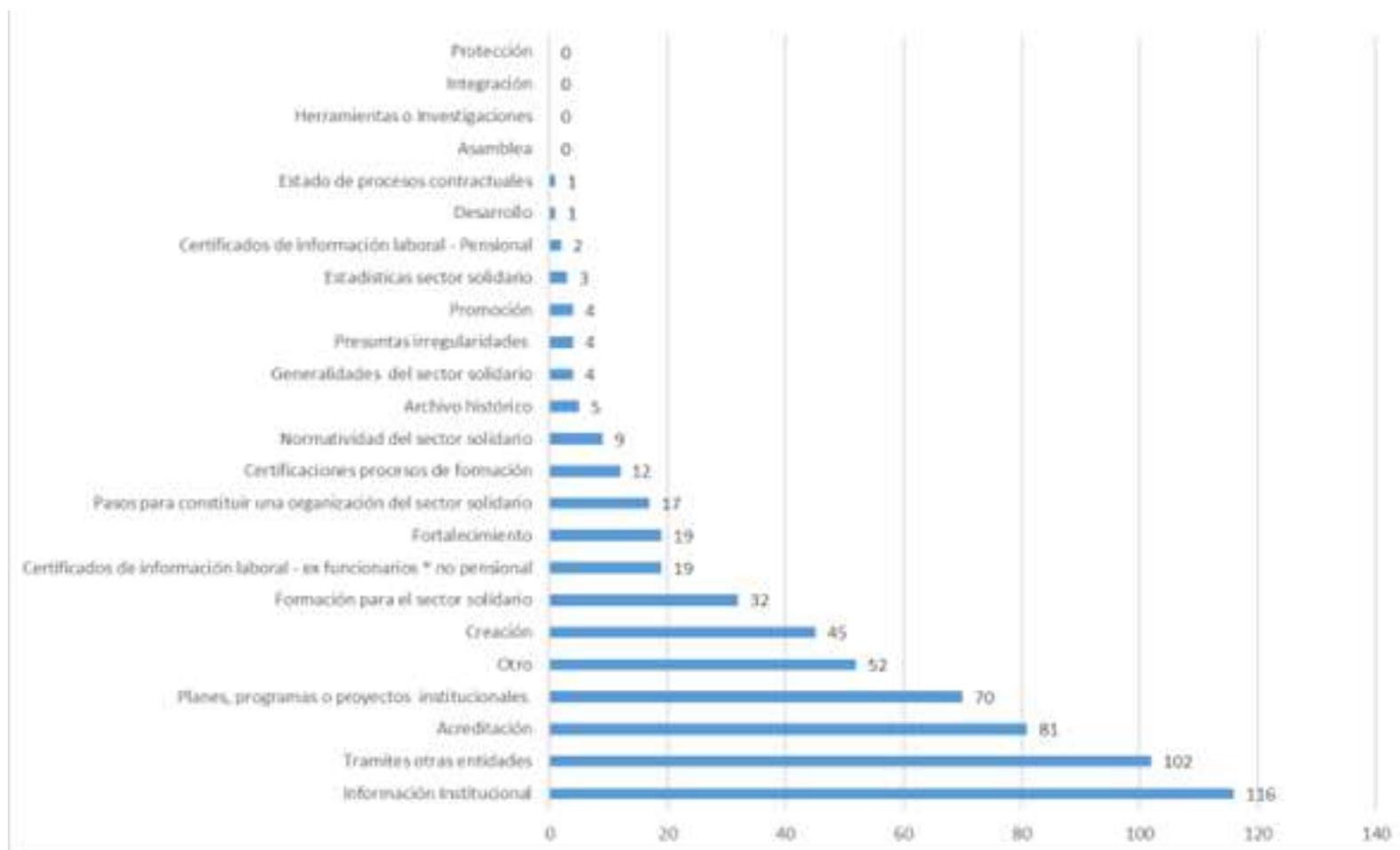
La tabla 19 presenta la distribución porcentual de los temas de consulta durante todo el trimestre. Aquí se destacan los temas relacionados con información institucional, que se refiere a la información sobre la misionalidad de la Unidad Solidaria, con un 19,04 % de las consultas del trimestre.

Tabla 19: Temas más consultados durante el trimestre I de 2025

Tema de consulta	I Trimestre	%
Información Institucional	116	19,40
Tramites otras entidades	102	17,06
Acreditación	81	13,55
Planes, programas o proyectos institucionales	70	11,71
Otro	52	8,70
Creación	45	7,53
Formación para el sector solidario	32	5,35
Certificados de información laboral - exfuncionarios * no pensional	19	3,18
Fortalecimiento	19	3,18
Pasos para constituir una organización del sector solidario	17	2,84
Certificaciones procesos de formación	12	2,01
Normatividad del sector solidario	9	1,51
Archivo histórico	5	0,84
Generalidades del sector solidario	4	0,67
Presuntas irregularidades	4	0,67
Promoción	4	0,67
Estadísticas sector solidario	3	0,50
Certificados de información laboral - Pensional	2	0,33
Desarrollo	1	0,17
Estado de procesos contractuales	1	0,17
Asamblea	0	0
Herramientas o Investigaciones	0	0
Integración	0	0
Protección	0	0
Total	598	100

Otros temas con alta cantidad de peticiones son el clasificado como “trámites otras entidades”, en la que los ciudadanos consultan por programas de otras entidades del Gobierno Nacional, dándose respuesta oportuna y trasladando, en caso de ser necesario, la petición a la entidad que debe responderla, y el clasificado como “acreditación”, que tiene que ver con peticiones sobre este trámite de la Unidad Solidaria. Estos temas de consulta cuentan con 102 peticiones (17% del total) y 81 peticiones (13% del total), respectivamente.

Gráfica 17: Cantidad de peticiones por tema de consulta durante el trimestre I de 2025



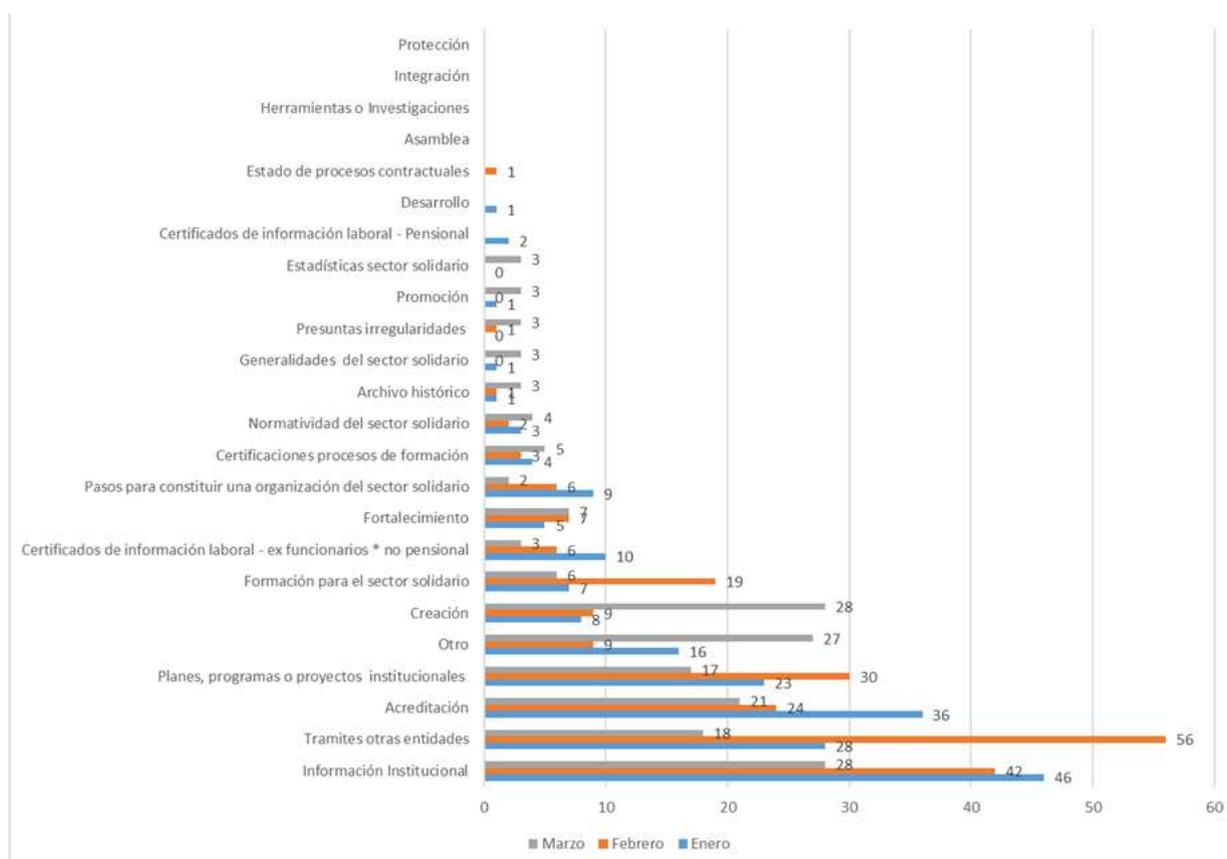
La distribución de los temas consultados por los peticionarios cada mes del primer trimestre del 2025 puede ser consultada en la tabla 20 y la gráfica 18. Cabe destacar el mes de marzo, donde también no solo destacan los temas anteriormente mencionados, sino también las consultas sobre creación.

Tabla 20: Temas solicitados en las Peticiones en el I trimestre discriminada por meses

Tema de consulta	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Información Institucional	46	22,89	42	19,44	28	15,47
Tramites otras entidades	28	13,93	56	25,93	18	9,94
Acreditación	36	17,91	24	11,11	21	11,60
Planes, programas o proyectos institucionales	23	11,44	30	13,89	17	9,39
Otro	16	7,96	9	4,17	27	14,92

Tema de consulta	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Creación	8	3,98	9	4,17	28	15,47
Formación para el sector solidario	7	3,48	19	8,80	6	3,31
Certificados de información laboral - exfuncionarios * no pensional	10	4,98	6	2,78	3	1,66
Fortalecimiento	5	2,49	7	3,24	7	3,87
Pasos para constituir una organización del sector solidario	9	4,48	6	2,78	2	1,10
Certificaciones procesos de formación	4	1,99	3	1,39	5	2,76
Normatividad del sector solidario	3	1,49	2	0,93	4	2,21
Archivo histórico	1	0,50	1	0,46	3	1,66
Generalidades del sector solidario	1	0,50	0	0	3	1,66
Presuntas irregularidades	0	0	1	0,46	3	1,66
Promoción	1	0,50	0	0	3	1,66
Estadísticas sector solidario	0	0	0	0	3	1,66
Certificados de información laboral - Pensional	2	1,00	0	0	0	0
Desarrollo	1	0,50	0	0	0	0
Estado de procesos contractuales	0	0	1	0,46	0	0
Asamblea	0	0	0	0	0	0
Herramientas o Investigaciones	0	0	0	0	0	0
Integración	0	0	0	0	0	0
Protección	0	0	0	0	0	0
Total	201	100	216	100	181	100

Gráfica 18: Cantidad de peticiones por temas de consulta cada mes del trimestre I de 2025



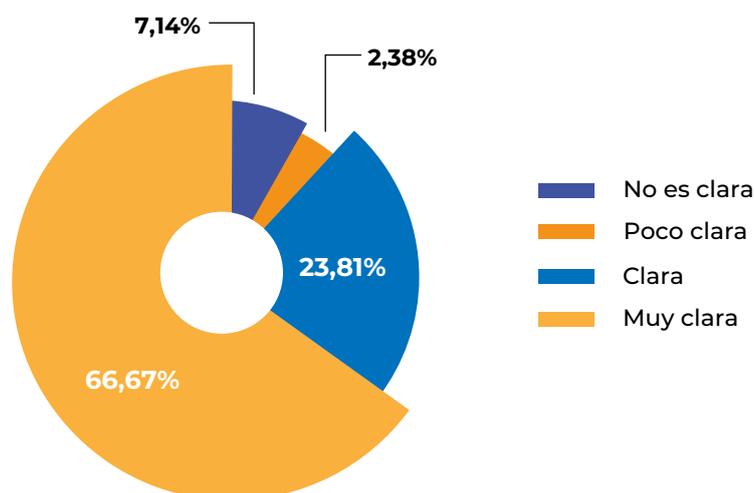
4. SATISFACCIÓN CIUDADANA

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía que realiza peticiones ante la Unidad Solidaria, el Grupo de Atención al Ciudadano ha venido implementado una Encuesta de Percepción Ciudadana, que voluntariamente los peticionarios pueden contestar para evaluar tres aspectos del servicio brindado: claridad (tabla 21 y gráfica 19), tiempo de respuesta (tabla 22 y gráfica 20) y solución al requerimiento (tabla 23 y gráfica 21).

Tabla 21: Percepción de satisfacción I Trimestre 2025 - Claridad

Trimestre	I	
	RTA	%
Califique el nivel de CLARIDAD de la información brindada		
No es clara	3	7,14
Poco clara	1	2,38
Clara	10	23,81
Muy Clara	28	66,67
Total	42	100

Gráfica 19: Claridad de la información

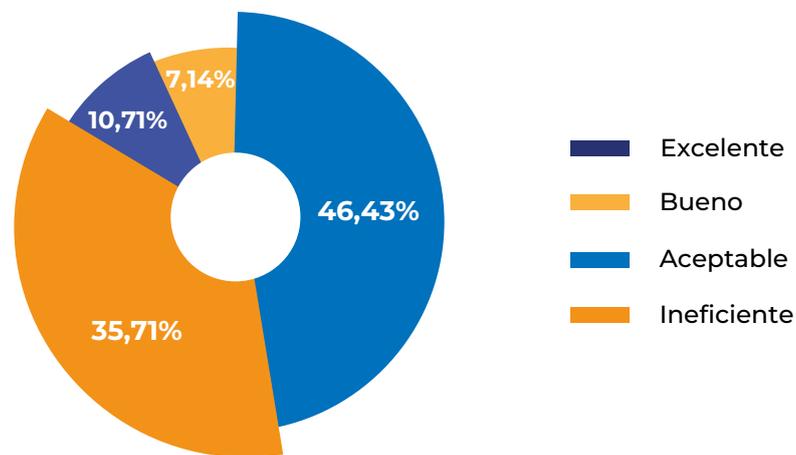


La claridad de la información brindada se mide en cuatro niveles, desde "no es clara" hasta "muy clara". Para el primer trimestre de 2025, se evidencian los altos niveles de satisfacción ciudadana con respecto a este aspecto, pues el nivel "muy clara" es el más elegido, con 66,67% de las respuestas, mientras el nivel "clara" tiene un 23,81% de las respuestas de la ciudadanía.

Tabla 22: Percepción de satisfacción I Trimestre 2025 - Tiempo de Respuesta

Trimestre	I	
Califique el TIEMPO de respuesta a su requerimiento	RTA	%
Excelente	13	46,43
Bueno	10	35,71
Aceptable	3	10,71
Ineficiente	2	7,14
Total	28	100

Gráfica 20: Tiempo de respuesta

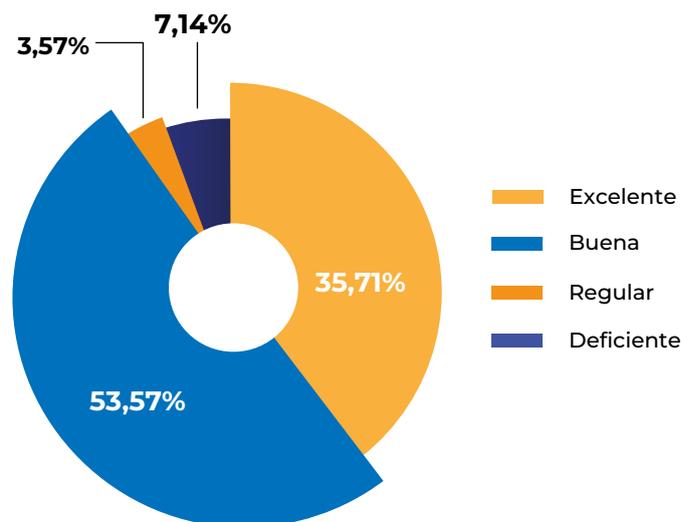


El tiempo de respuesta es medido en un mosaico que va desde “excelente” hasta “ineficiente”. Para el primer trimestre de 2025, la gestión del tiempo de las peticiones, a los ojos de la ciudadanía, fue excelente (46,43%) o buena (35,71%). Tan solo un 17,8% de la ciudadanía consideró que el tiempo de respuesta es aceptable (10,7 %) o ineficiente (7,1%).

Tabla 23: Percepción de satisfacción I Trimestre 2025 - Solución al requerimiento

Trimestre	I	
Como califica la SOLUCION dada a su requerimiento	RTA	%
Excelente	10	35,71
Buena	15	53,57
Aceptable	1	3,57
Ineficiente	2	7,14
Total	48	100

Gráfica 21: Nivel de solución al requerimiento



Finalmente, la solución al requerimiento es medido con niveles que van desde lo “excelente” hasta lo “deficiente”. Así, se evidencia que es alta la satisfacción ciudadana respecto a la solución de sus requerimientos, calificándola mayoritariamente como buena (53,57 %) y excelente (35,71 %).

Este informe, realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano, presentó la información estadística registrada en el proceso de atención a las PQRSDf con el fin de mostrar la gestión realizada durante el primer trimestre del 2025, y facilitar el análisis y proceso de mejoramiento continuo como parte del compromiso de la Entidad con la política de atención al ciudadano.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias



@USolidariaCo

WWW.UNIDADSSOLIDARIA.GOV.CO