



INFORME TERCER TRIMESTRE

SERVICIO AL CIUDADANO 2024



Unidad Solidaria





TABLA DE CONTENIDO

Presentación del Segundo Informe Trimestral 2024	2
I..... Servicio al ciudadano	
.....	3
a. Mecanismo para la atención al ciudadano	3
• Canal telefónico:.....	3
• Canal virtual:.....	3
• Canal personalizado:.....	3
• Correo postal:.....	4
o Cita presencial o virtual.....	4
b. Conceptos de relacionamiento	4



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

Presentación del Tercer Informe Trimestral 2024

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 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.

En este informe, el equipo del Grupo de Atención al Ciudadano consolidamos la información estadística registrada en la atención a la ciudadanía; para mostrar la gestión de este tercer trimestre: julio, agosto y septiembre del 2024 en el procedimiento de gestión de peticiones y el comparativo con el primer trimestre. Además, presentamos algunas características de los usuarios y grupos de valor obtenidas a través de la utilización de nuestros canales de atención.

Esperamos que los datos aquí consignados proporcionen 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 de promover un mejor relacionamiento entre Estado y 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. lideramos la gestión de peticiones que se realiza en la entidad.

El objetivo de este informe es presentar las estadísticas del proceso de servicio al ciudadano en el segundo trimestre (julio, agosto y septiembre) mostrando la gestión de peticiones adelantada durante el 2024, y el nivel de satisfacción con respecto al servicio, aportando en la medición, seguimiento y mejora.

Para la comprensión del informe a continuación describimos los mecanismos y los conceptos que sustentan el relacionamiento con la ciudadanía así:

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

- **Canal personalizado:**

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



**Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias**

- **Correo postal:**

Comunicaciones en nuestra sede nacional, en la Carrera 10 No.15-22 Bogotá D.C. En la Ventanilla de Correspondencia, dependencia que opera de lunes a viernes de 8 a 5 p.m.

- **Cita presencial o virtual**

Para atenciones especializadas contamos con el servicio de agendamiento de citas presencial y/o virtual a través de formulario web.

<https://www.unidadsolidaria.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/agende-su-cita>

b. Conceptos de relacionamiento

Tabla 1. Conceptos de relacionamiento

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



**Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias**

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 noticia, 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





**Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias**

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: 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.

A. Gestión de peticiones

1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el segundo trimestre de 2024?

Durante este periodo gestionamos 820 peticiones, dimos respuesta al 96% de ellas y quedaron en trámite el 4%. Con relación al trimestre inmediatamente anterior se presentó un aumento de las peticiones, ya que se habían registrado 708 peticiones, como se presenta en la siguiente tabla. **No. 1**

Tabla 1

Estado de peticiones 2024 por trimestre

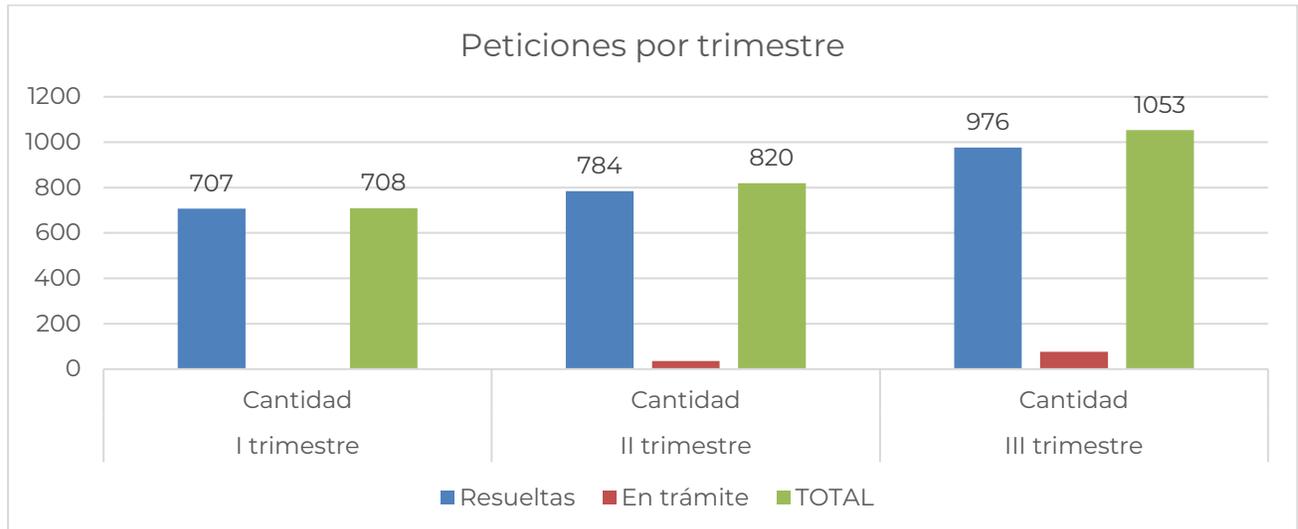
Estado de las peticiones	I trimestre		II trimestre		III trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Resueltas	707	100%	784	96%	976	93%	2467	96%
En trámite	1	0%	36	4%	77	7%	114	4%
TOTAL	708	100%	820	100%	1053	100%	2581	100%

En total, en el tercer semestre del 2024 la Unidad solidaria ha gestionado **2581** peticiones como se observa en la gráfica No 1.





Grafica 1



A continuación, detallaremos el comportamiento de las peticiones en los meses del segundo trimestre (ver tabla 2)

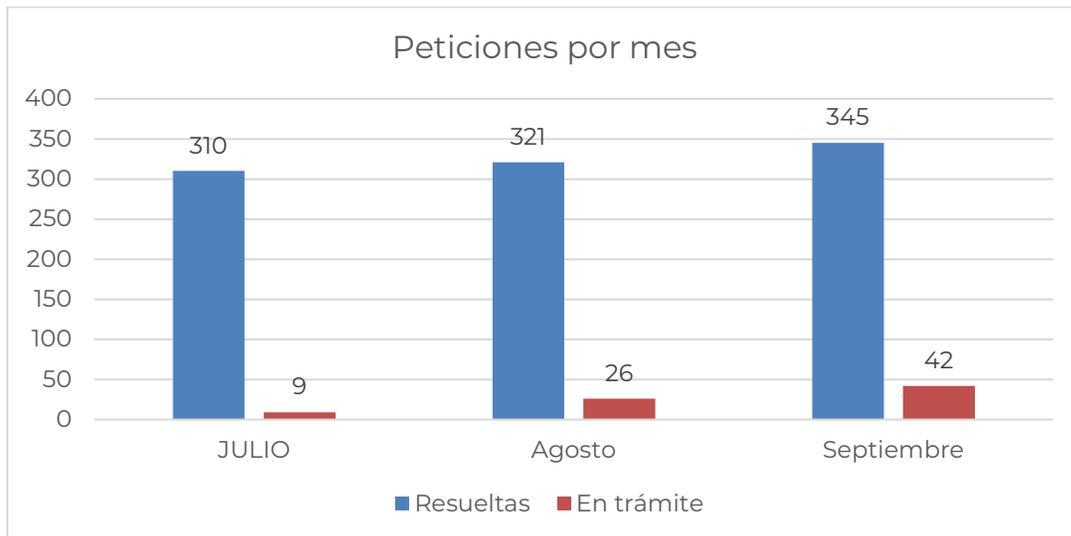
Tabla 2
Estado de Peticiones III trimestre diferenciando cada mes

Estado de las peticiones	Julio	%	Agosto	%	Septiembre	%	total	%
Resueltas	310	97%	321	93%	345	89%	976	93%
En trámite	9	3%	26	7%	42	11%	77	7%
TOTAL	319	100%	347	100%	387	100%	1053	100%

De las 1053 peticiones registradas en el trimestre, destaca septiembre con 387 peticiones, mientras que julio fue el mes con menos demanda que los otros. Para el corte de este informe quedó un 3% de las peticiones sin cerrar en el mes de julio, un 7% para agosto y un 11% para septiembre como se observa en la **gráfica 2**.



Grafica 2



2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos en el segundo trimestre de 2024?

- ✓ Las peticiones que más recibimos fueron de **información**, atendimos 755 peticiones que representaron el 72% de las 1053 registradas en el tercer trimestre. Lo que significó el interés de los ciudadanos y grupos de interés por conocer y utilizar los servicios y productos ofrecidos por la Unidad Solidaria
- ✓ En segundo lugar, aparecen las de **interés general** con 180 requerimientos que representaron el 14% del total. Son peticiones que no necesariamente se relacionan con los servicios de la entidad. Esta más enfocada en servicios de otras entidades públicas como temas de Crédito Creo, Mi casa ya, empleo ya, entre otros. Donde se les brinda información general y se traslada a las entidades competentes.
- ✓ En tercer lugar, se registraron las peticiones relacionadas con el **trámite de acreditación**, es decir, aquellas en la que orientamos sobre los requisitos para impartir programas de educación solidaria, Atendimos 48 peticiones que representaron el 5% del total de peticiones, como se observa en la tabla 3.





Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

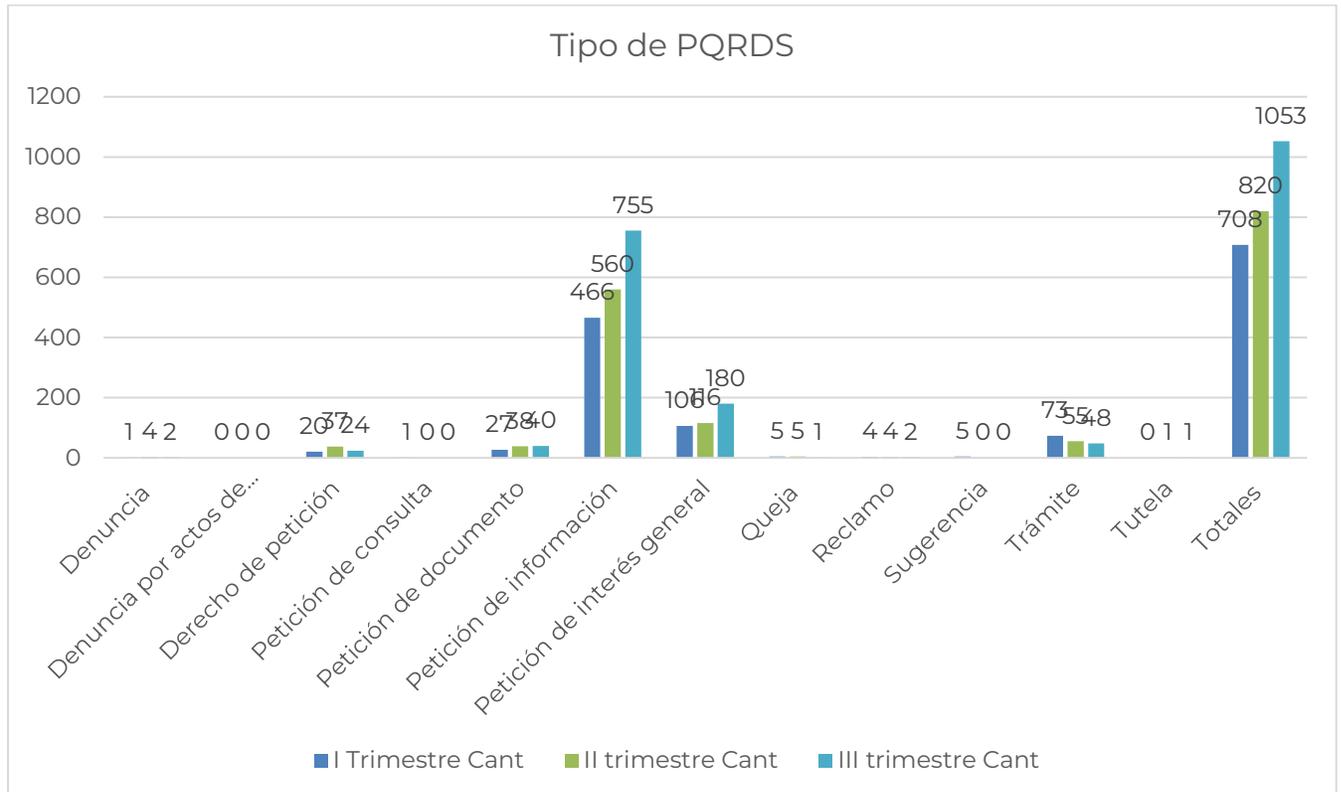
Tabla 3
Tipo de Peticiones 2024 por trimestre

Tipo de PQRDS	I Trimestre		II trimestre		III trimestre		Acumulado	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Denuncia	1	0%	4	0%	2	0%	7	0%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Derecho de petición	20	3%	37	5%	24	2%	81	3%
Petición de consulta	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%
Petición de documento	27	4%	38	5%	40	4%	105	4%
Petición de información	466	66%	560	68%	755	72%	1781	69%
Petición de interés general	106	15%	116	14%	180	17%	402	16%
Queja	5	1%	5	1%	1	0%	11	0%
Reclamo	4	1%	4	0%	2	0%	10	0%
Sugerencia	5	1%	0	0%	0	0%	5	0%
Trámite	73	10%	55	7%	48	5%	176	7%
Tutela	0	0%	1	0%	1	0%	2	0%
Totales	708	100%	820	100%	1053	100%	2581	100%

En relación con las peticiones relacionadas con denuncias, quejas, reclamos y sugerencias durante este trimestre, que tiene que ver con el control que pueden realizar los ciudadanos sobre la gestión pública, como un nivel de participación DAPF (2001), encontramos que disminuyo el número de denuncias en 2; disminuyo el número de quejas y reclamos y no se presentaron sugerencias.



Grafica 3



Esta gráfica nos permite observar el comportamiento del tipo de peticiones que recibimos durante el segundo trimestre.

A continuación, detallaremos el comportamiento de las peticiones en los meses del segundo trimestre siguiendo la tabla No 4. Observamos un predominio de las peticiones de información en el mes de septiembre que representaron el 76 %. Las peticiones de interés general destacaron en julio con un 16%, al igual que las peticiones originadas por el trámite de acreditación con un 7% del total del mes de julio.



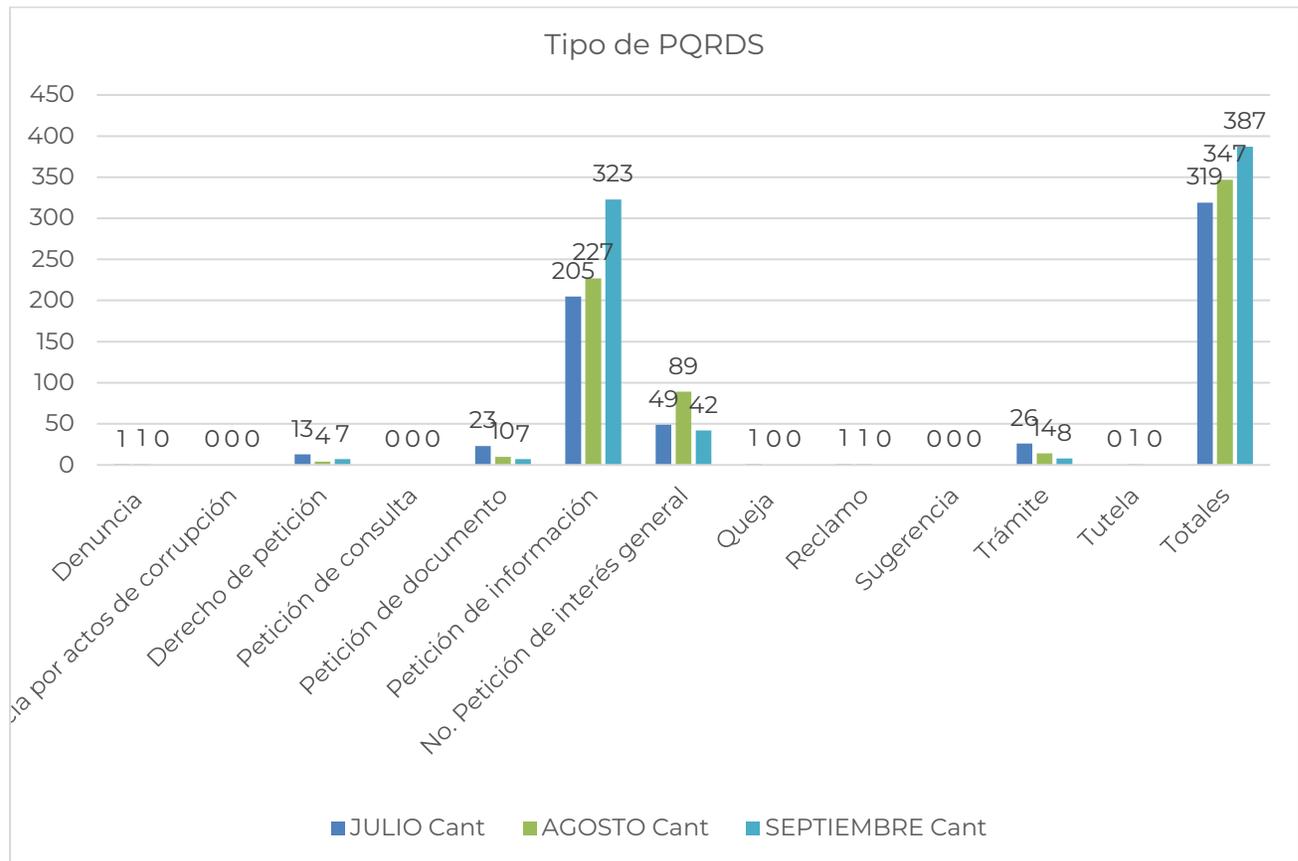
Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Tabla 4.
Tipo de Peticiones III trimestre de 2024 discriminada por mes

Tipo de PQRDS	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		Acumulado trimestre	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Denuncia	1	1%	1	0%	0	0%	2	0%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Derecho de petición	13	7%	4	5%	7	1%	24	2%
Petición de consulta	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Petición de documento	23	5%	10	8%	7	2%	40	4%
Petición de información	205	62%	227	68%	323	76%	755	72%
No. Petición de interés general	49	16%	89	12%	42	14%	180	17%
Queja	1	0%	0	1%	0	0%	1	0%
Reclamo	1	1%	1	0%	0	0%	2	0%
Sugerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Trámite	26	7%	14	6%	8	6%	48	5%
Tutela	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%
Totales	319	100%	347	100%	387	100%	1053	100%



Grafica 4 Peticiones Mensuales



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 el Grupo de Atención al Ciudadano atendemos 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 su respuesta.





Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Tabla 5

PETICIONES POR AREA

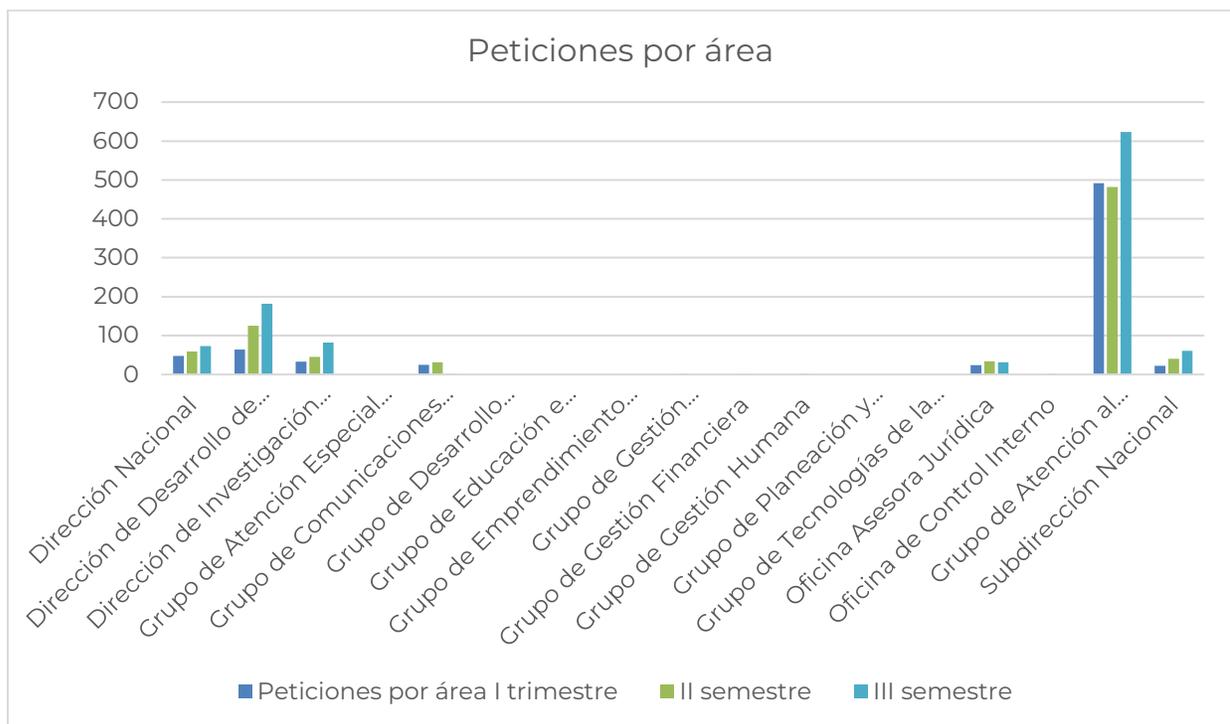
Peticiones por área	I trimestre	%	II trimestre	%	III trimestre	%	Acumulado	%
Dirección Nacional	48	7%	59	7%	73	7%	180	7%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	64	9%	125	15%	182	17%	371	14%
Dirección de Investigación y Planeación	33	5%	45	5%	82	8%	160	6%
Grupo de Atención Especial a Poblaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Comunicaciones y Prensa	25	4%	31	4%	1	0%	57	2%
Grupo de Desarrollo Asociativo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Educación e Investigación	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Emprendimiento y Productividad	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Gestión Administrativa	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%
Grupo de Gestión Financiera	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%
Grupo de Gestión Humana	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%
Grupo de Planeación y Estadística	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Tecnologías de la Información	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Oficina Asesora Jurídica	24	3%	34	4%	31	3%	89	3%
Oficina de Control Interno	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Grupo de Atención al Ciudadano	492	69%	482	59%	623	59%	1597	62%
Subdirección Nacional	22	3%	40	5%	61	6%	123	5%
Totales	708	100%	820	100%	1053	100%	2581	100%

Grafica 5 PETICIONES POR AREA



Como se observa en la tabla y la gráfica #5 el Grupo de Atención al Ciudadano es el área que mayor petición gestiona con un acumulado trimestral de 1597 peticiones.





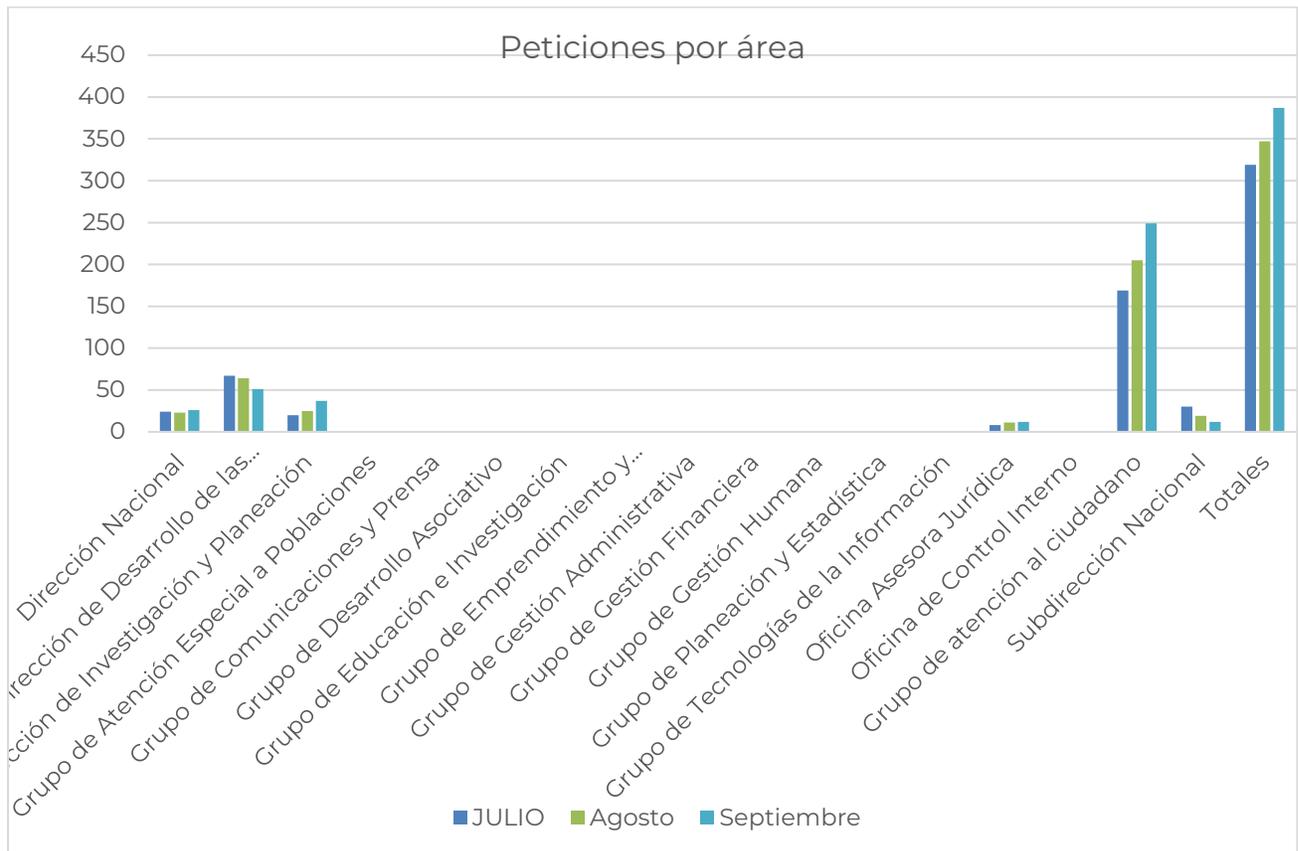
Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Tabla 6.
Peticiónes atendidas por área III trimestre de 2024 discriminada por mes

Peticiónes por área	JULIO	%	Agosto	%	Septiembre	%
Dirección Nacional	24	8%	23	7%	26	7%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	67	21%	64	18%	51	13%
Dirección de Investigación y Planeación	20	6%	25	7%	37	10%
Grupo de Atención Especial a Poblaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Comunicaciones y Prensa	1	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Desarrollo Asociativo	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Educación e Investigación	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Emprendimiento y Productividad	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Gestión Administrativa	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Gestión Financiera	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Gestión Humana	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Planeación y Estadística	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Tecnologías de la Información	0	0%	0	0%	0	0%
Oficina Asesora Jurídica	8	3%	11	3%	12	3%
Oficina de Control Interno	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de atención al ciudadano	169	53%	205	59%	249	64%
Subdirección Nacional	30	9%	19	5%	12	3%
Totales	319	100%	347	100%	387	100%



Grafica 6



B. Características de nuestros ciudadanos y grupos de valor

1. ¿Quiénes nos consultaron en el segundo trimestre de 2024?

Durante el segundo trimestre nos consultaron los usuarios y grupos de interés que representaban una persona jurídica y que equivalen al **58%** del total de 1053 peticiones por tipo de usuario. A diferencia de las personas naturales que registraron 442 peticiones, que equivale al 42% del total.

Con el registro de las atenciones por redes sociales se utilizó la categoría “No refiere” al no lograrse identificar elementos para clasificar a las personas que atendimos, porque por este canal no se registran todos los datos solicitados por la matriz de reporte. Durante este trimestre no registramos. Mientras que con la categoría “anónimo” hemos dejado exclusivamente cuando la ciudadanía por el





Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

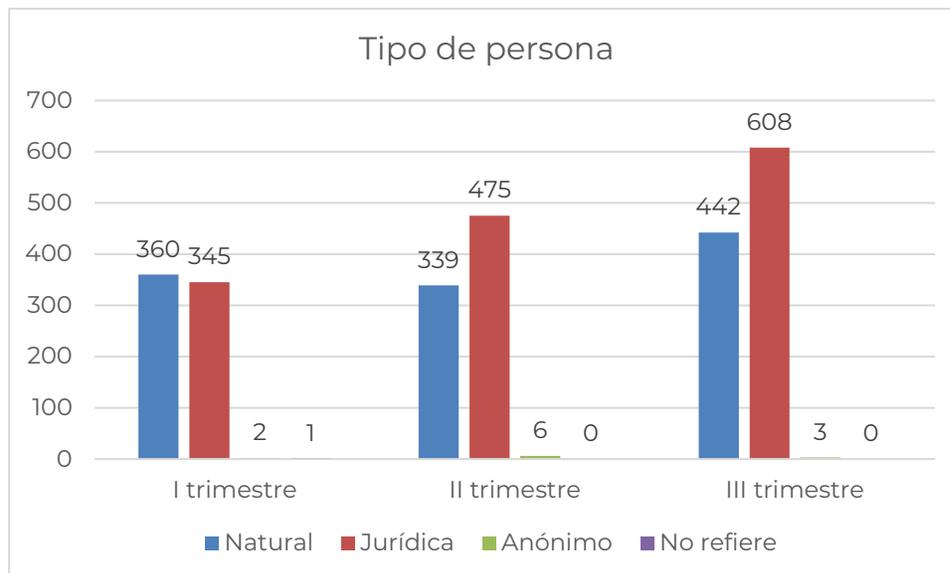
tipo de petición de denuncia, denuncia por actos de corrupción o quejas, prefiere mantener su identidad oculta.

Tabla 7

Peticiones por trimestres 2024 según tipo de persona

Discriminación por tipo de persona	I trimestre	%	II trimestre	%	III trimestre	%	Acumulado	%
Natural	360	51%	339	41%	442	42%	1141	44%
Jurídica	345	49%	475	58%	608	58%	1428	55%
Anónimo	2	0%	6	1%	3	0%	11	0%
No refiere	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%
TOTAL	708	100%	820	100%	1053	100%	2581	100%

Grafica 7





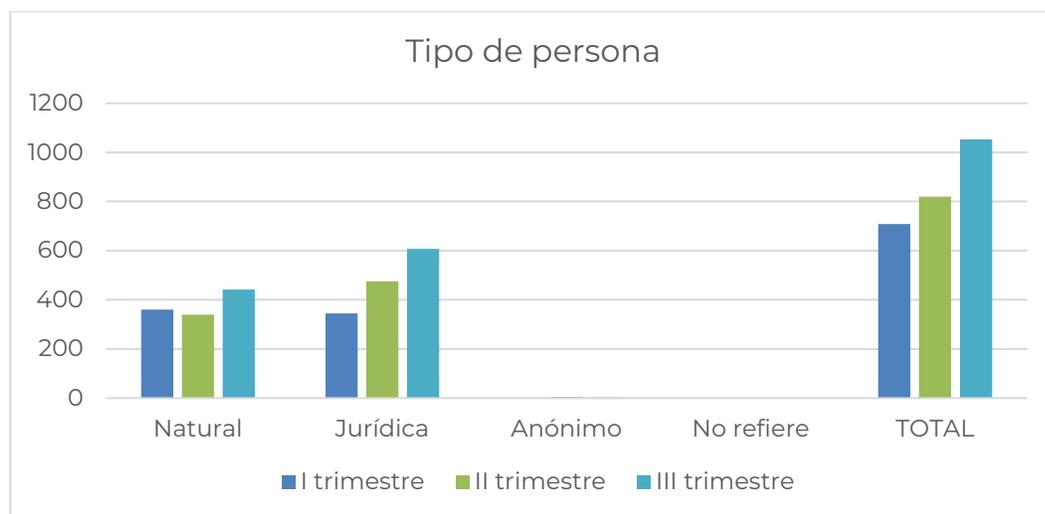
Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Tabla 8

Peticiones según tipo de persona III trimestre discriminada por mes

Discriminación por tipo de persona	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%
Natural	110	34%	157	45%	175	45%
Jurídica	209	66%	189	54%	210	54%
Anónimo	0	0%	1	0%	2	1%
No refiere	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	319	100%	347	100%	387	100%

Grafica 8



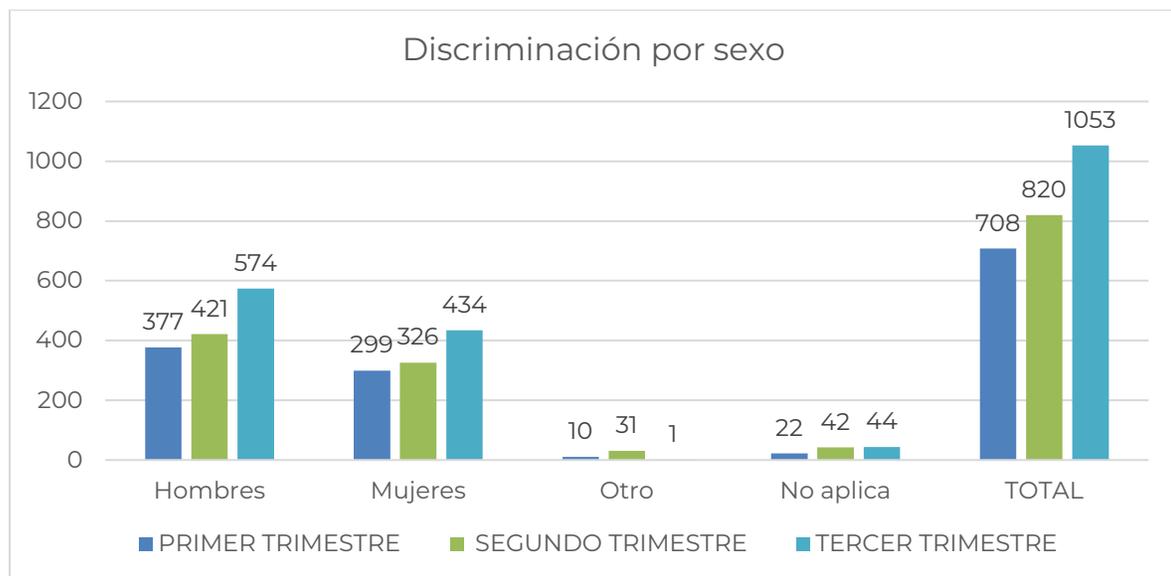


2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el segundo trimestre de 2024?

Tabla 9
Peticiónes por trimestres según sexo

Discriminación por sexo	PRIMER TRIMESTRE	%	SEGUNDO TRIMESTRE	%	TERCER TRIMESTRE	%	Acumulado	%
Hombres	377	53%	421	51%	574	55%	1372	53%
Mujeres	299	42%	326	40%	434	41%	1059	41%
Otro	10	1%	31	4%	1	0%	42	2%
No aplica	22	3%	42	5%	44	4%	108	4%
TOTAL	708	100%	820	100%	1053	100%	2581	100%

Grafica 9





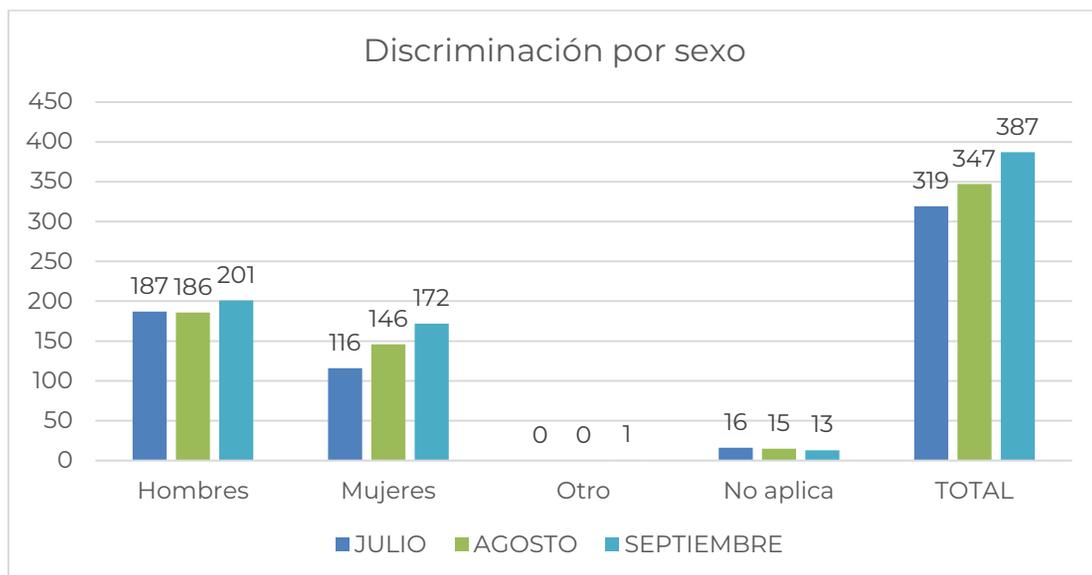
Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

se evidencia que los hombres son los que más realizan peticiones con un acumulado del 53% en el semestre

Tabla 10
Peticiones según sexo en III trimestre discriminada por mes

Discriminación por sexo	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%
Hombres	187	59%	186	54%	201	52%
Mujeres	116	36%	146	42%	172	44%
Otro	0	0%	0	0%	1	0%
No aplica	16	5%	15	4%	13	3%
TOTAL	319	100%	347	100%	387	100%

Grafica 10



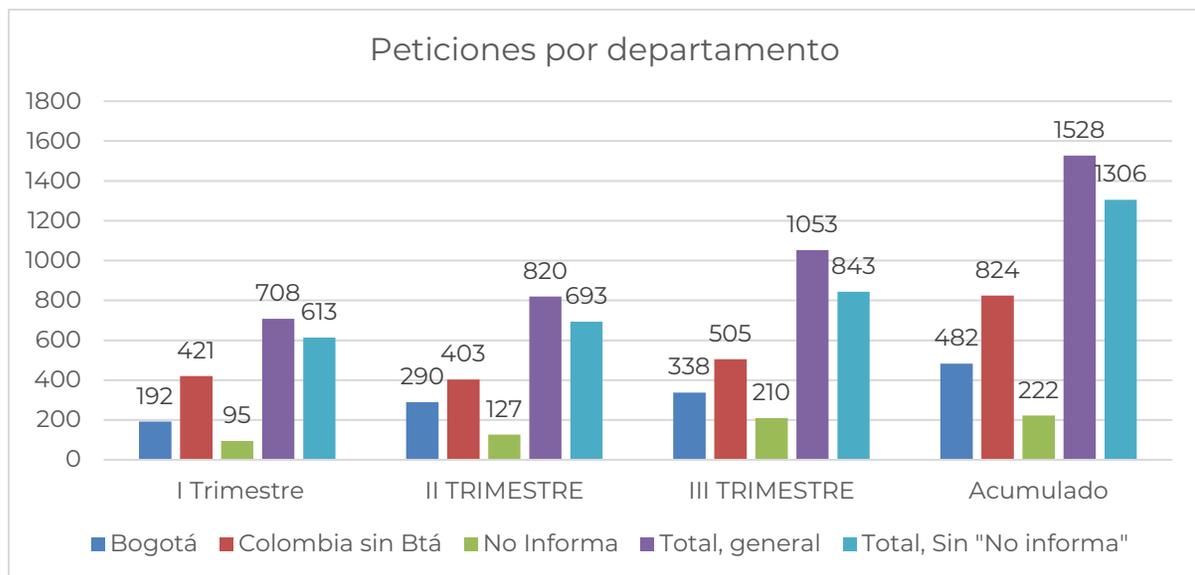


Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Tabla 11
Peticiones por trimestres 2024 según departamento

Peticiones por departamento	I Trimestre	%	II TRIMESTRE	%	III TRIMESTRE	%	Acumulado	%
Bogotá	192	27%	290	35%	338	32%	482	32%
Colombia sin Btá	421	59%	403	49%	505	48%	824	54%
No Informa	95	13%	127	15%	210	20%	222	15%
Total, general	708	100%	820	100%	1053	100%	1528	100%
Total, Sin "No informa"	613	87%	693	85%	843	80%	1306	85%

Grafica 11



Se evidencia que la gestión de peticiones que se realizan a la Unidad solidaria en un primer lugar es fuera de Bogotá con un acumulado en el semestre del 48%,

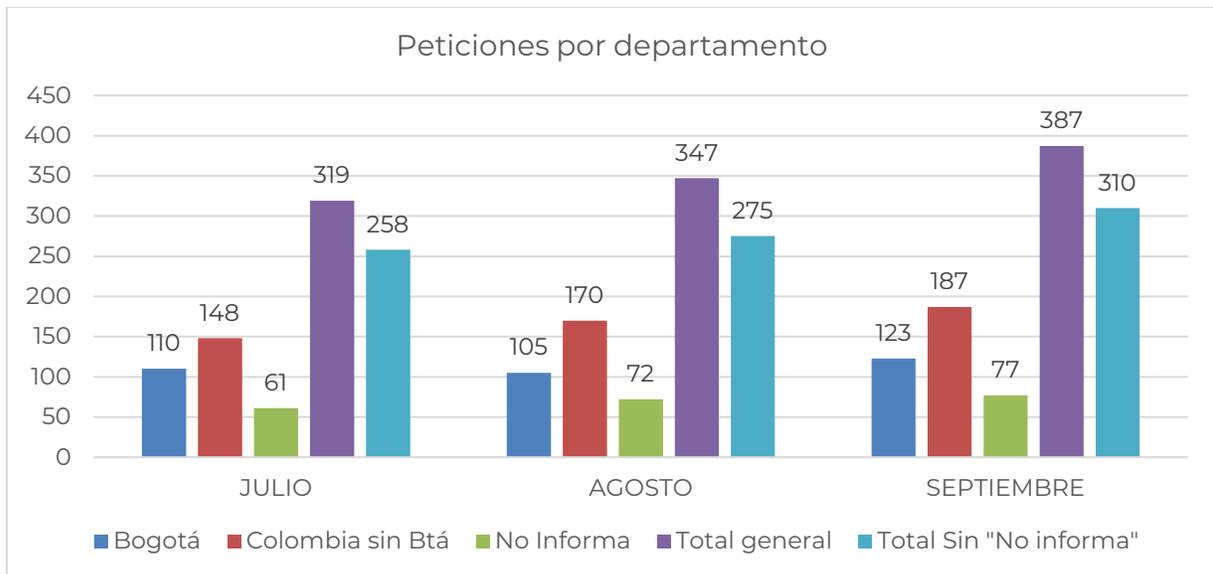


Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Tabla 12
Peticiones por departamento III Trimestre discriminada por mes

Peticiones por departamento	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%
Bogotá	110	34%	105	30%	123	32%
Colombia sin Btá	148	46%	170	49%	187	48%
No Informa	61	19%	72	21%	77	20%
Total, general	319	100%	347	100%	387	100%
Total, Sin "No informa"	258	81%	275	79%	310	80%

Grafica 12





Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Tabla 13 Tipo de Usuarios

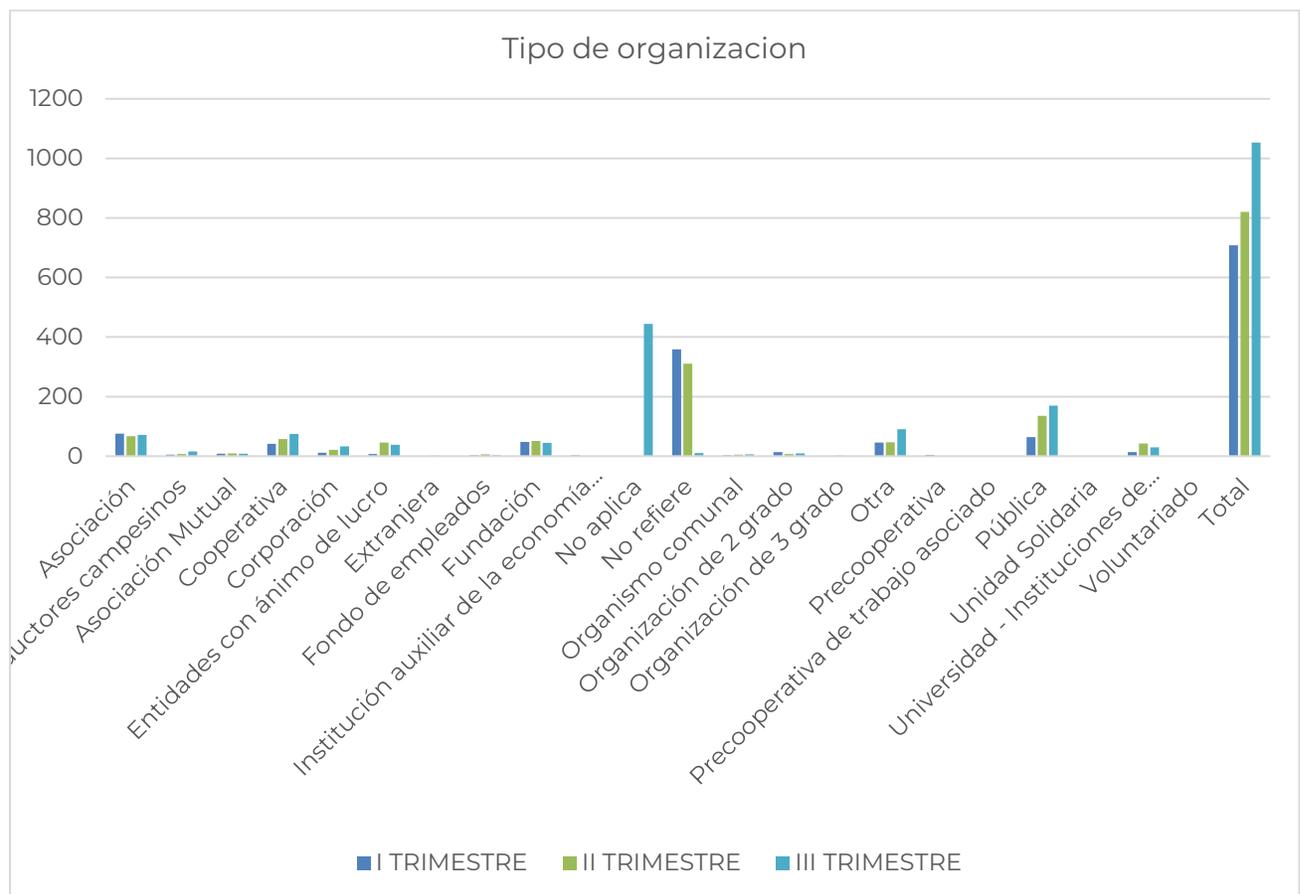
Tipo organización	I TRIMESTRE	%	II TRIMESTRE	%	III TRIMESTRE	%	ACUMULADO	%
Asociación	76	11%	67	8%	71	7%	214	8%
Asociación de productores campesinos	5	1%	7	1%	16	2%	28	1%
Asociación Mutual	8	1%	9	1%	8	1%	25	1%
Cooperativa	41	6%	57	7%	75	7%	173	7%
Corporación	12	2%	21	3%	33	3%	66	3%
Entidades con ánimo de lucro	7	1%	46	6%	38	4%	91	4%
Extranjera	0	0%	2	0%	0	0%	2	0%
Fondo de empleados	3	0%	6	1%	3	0%	12	0%
Fundación	48	7%	51	6%	45	4%	144	6%
Institución auxiliar de la economía solidaria	3	0%	1	0%	1	0%	5	0%
No aplica	0	0%	0	0%	444	42%	444	17%
No refiere	359	51%	311	38%	11	1%	681	26%
Organismo comunal	3	0%	5	1%	6	1%	14	1%
Organización de 2 grado	14	2%	7	1%	9	1%	30	1%
Organización de 3 grado	0	0%	2	0%	0	0%	2	0%
Otra	46	6%	47	6%	91	9%	184	7%
Precooperativa	4	1%	1	0%	0	0%	5	0%
Precooperativa de trabajo asociado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Pública	64	9%	135	16%	170	16%	369	14%
Unidad Solidaria	0	0%	1	0%	1	0%	2	0%
Universidad - Instituciones de Educación	14	2%	43	5%	30	3%	87	3%
Voluntariado	0	0%	1	0%	1	0%	2	0%
Total	708	100%	820	100%	1053	100%	2581	100%



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

Se registra que la mayor gestión de peticiones es “no aplica” puesto que son personas naturales; pero con las peticiones que si se identifican encontramos que en contraste con el primer trimestre que las mayores peticiones fueron asociaciones con 11%; en el segundo trimestre fue entidades públicas con 16%; en el tercer trimestre son las entidades públicas con un 16%

Grafica 13



C. Preferencia en uso de canal de atención



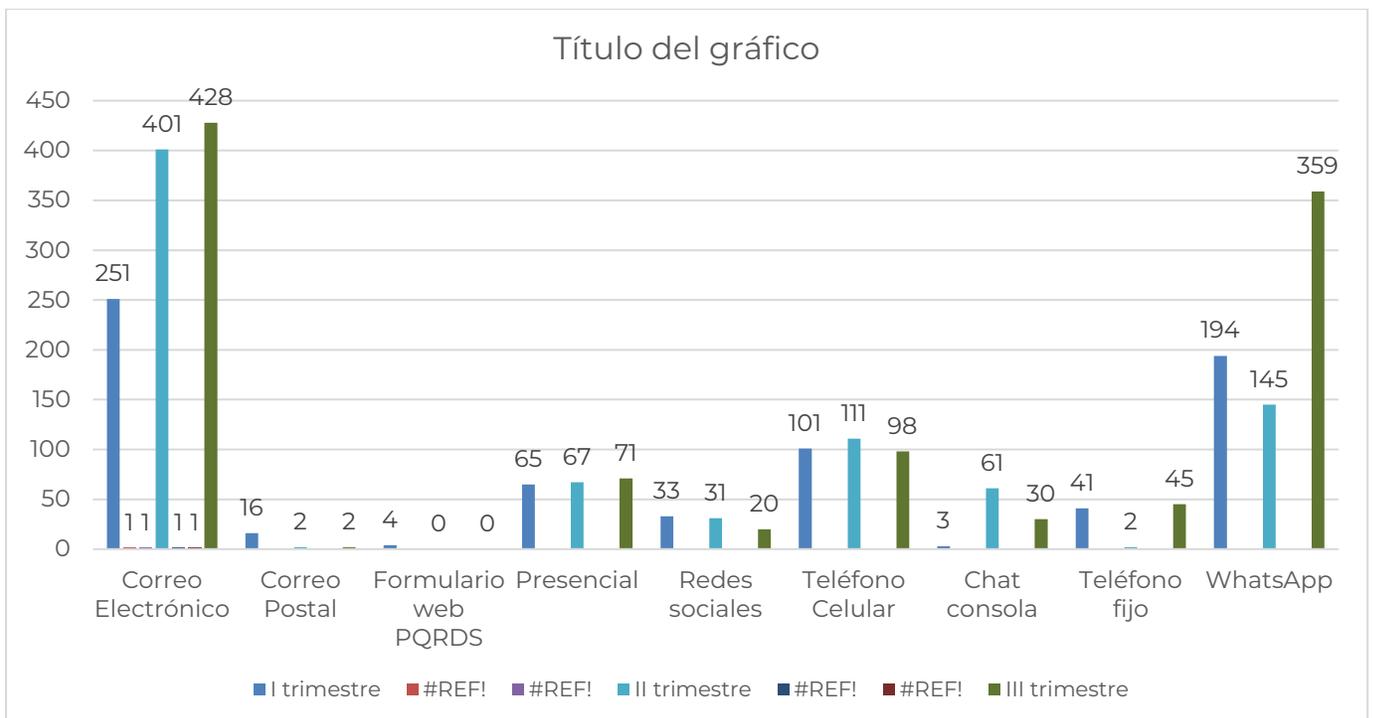


Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Tabla 14
Canales de atención consultado III trimestre discriminados por mes

Medio de consulta	I trimestre	%	II trimestre	%	III trimestre	%	Acumulado	%
Correo Electrónico	251	35%	401	49%	428	41%	1080	42%
Correo Postal	16	2%	2	0%	2	0%	20	1%
Formulario web PQRDS	4	1%	0	0%	0	0%	4	0%
Presencial	65	9%	67	8%	71	7%	203	8%
Redes sociales	33	5%	31	4%	20	2%	84	3%
Teléfono Celular	101	14%	111	14%	98	9%	310	12%
Chat consola	3	0%	61	7%	30	3%	94	4%
Teléfono fijo	41	6%	2	0%	45	4%	88	3%
WhatsApp	194	27%	145	18%	359	34%	698	27%
TOTAL	708	100%	820	100%	1053	100%	2581	100%

Grafica 14





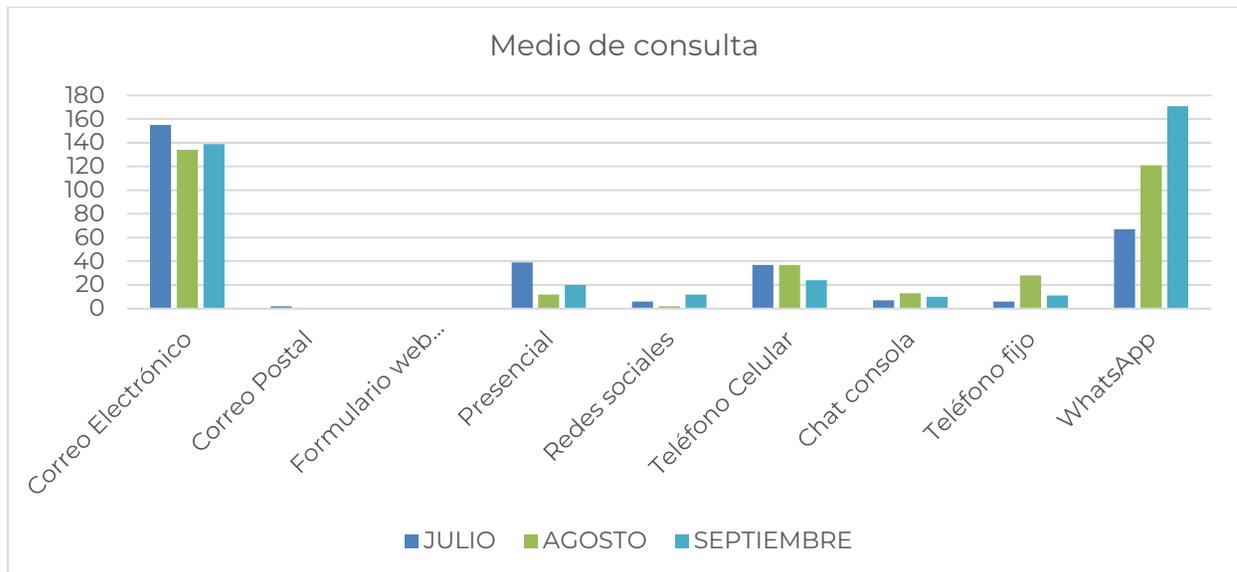
Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Se observa que el mayor canal que prefieren los ciudadanos para realizar sus peticiones es a través del correo electrónico tanto en el primer como segundo trimestre con un acumulado de 652 peticiones equivalente a un 43%

Tabla 15 Medios De Consulta Mensuales

Medio de consulta	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%
Correo Electrónico	155	49%	134	39%	139	36%
Correo Postal	2	1%	0	0%	0	0%
Formulario web PQRDS	0	0%	0	0%	0	0%
Presencial	39	12%	12	3%	20	5%
Redes sociales	6	2%	2	1%	12	3%
Teléfono Celular	37	12%	37	11%	24	6%
Chat consola	7	2%	13	4%	10	3%
Teléfono fijo	6	2%	28	8%	11	3%
WhatsApp	67	21%	121	35%	171	44%
TOTAL	319	100%	347	100%	387	100%

Grafica 15





Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

2. ¿Qué temas son los más consultados en el segundo trimestre de 2024?

Tabla 16
Temas más consultados según trimestre

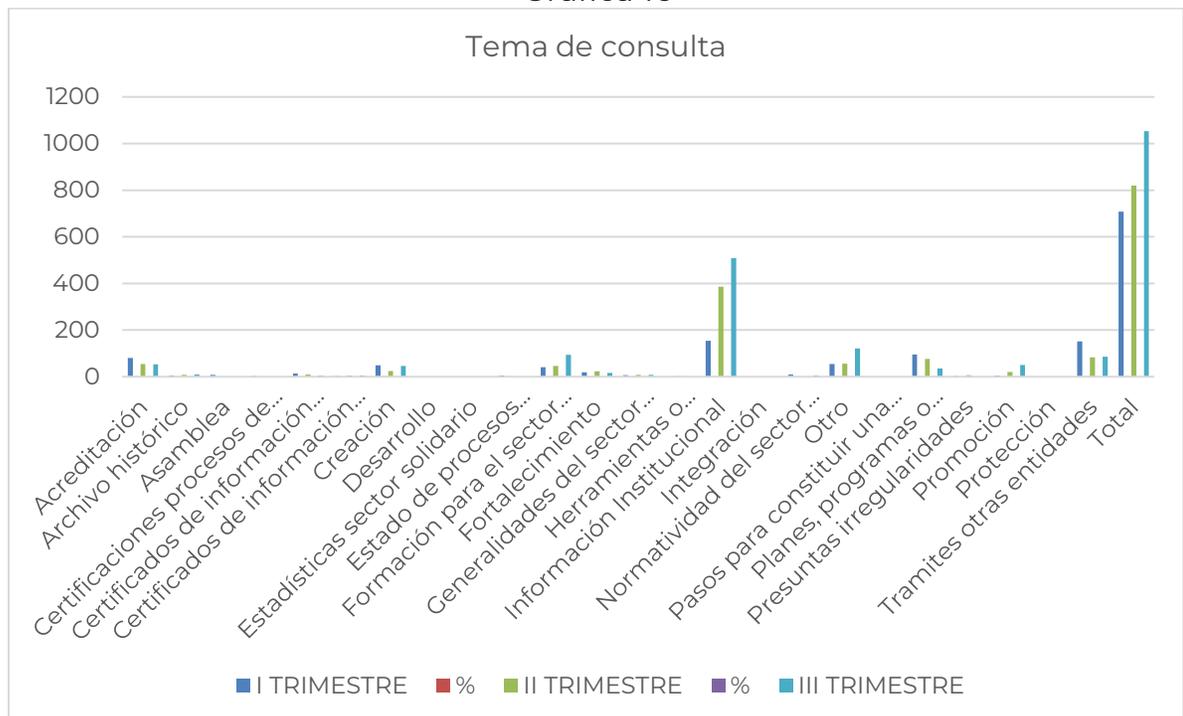
Tema de consulta	I TRIMESTRE	%	II TRIMESTRE	%	III TRIMESTRE	%
Acreditación	80	11%	55	7%	53	5%
Archivo histórico	6	1%	8	1%	9	1%
Asamblea	8	1%	1	0%	0	0%
Certificaciones procesos de formación	3	0%	0	0%	1	0%
Certificados de información laboral - exfuncionarios * no pensional	14	2%	10	1%	6	1%
Certificados de información laboral - Pensional	3	0%	6	1%	6	1%
Creación	49	7%	24	3%	46	4%
Desarrollo	0	0%	0	0%	1	0%
Estadísticas sector solidario	1	0%	2	0%	1	0%
Estado de procesos contractuales	5	1%	0	0%	0	0%
Formación para el sector solidario	41	6%	46	6%	94	9%
Fortalecimiento	19	3%	23	3%	16	2%
Generalidades del sector solidario	7	1%	8	1%	8	1%
Herramientas o Investigaciones	0	0%	3	0%	2	0%
Información Institucional	154	22%	386	47%	509	48%
Integración	0	0%	1	0%	1	0%
Normatividad del sector solidario	10	1%	2	0%	6	1%



**Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias**

Otro	55	8%	56	7%	121	11%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	2	0%	1	0%	0	0%
Planes, programas o proyectos institucionales	96	14%	77	9%	36	3%
Presuntas irregularidades	3	0%	7	1%	0	0%
Promoción	4	1%	21	3%	51	5%
Protección	0	0%	0	0%	0	0%
Tramites otras entidades	152	21%	83	10%	86	8%
Total	708	100%	820	100%	1053	100%

Grafica 16





Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

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

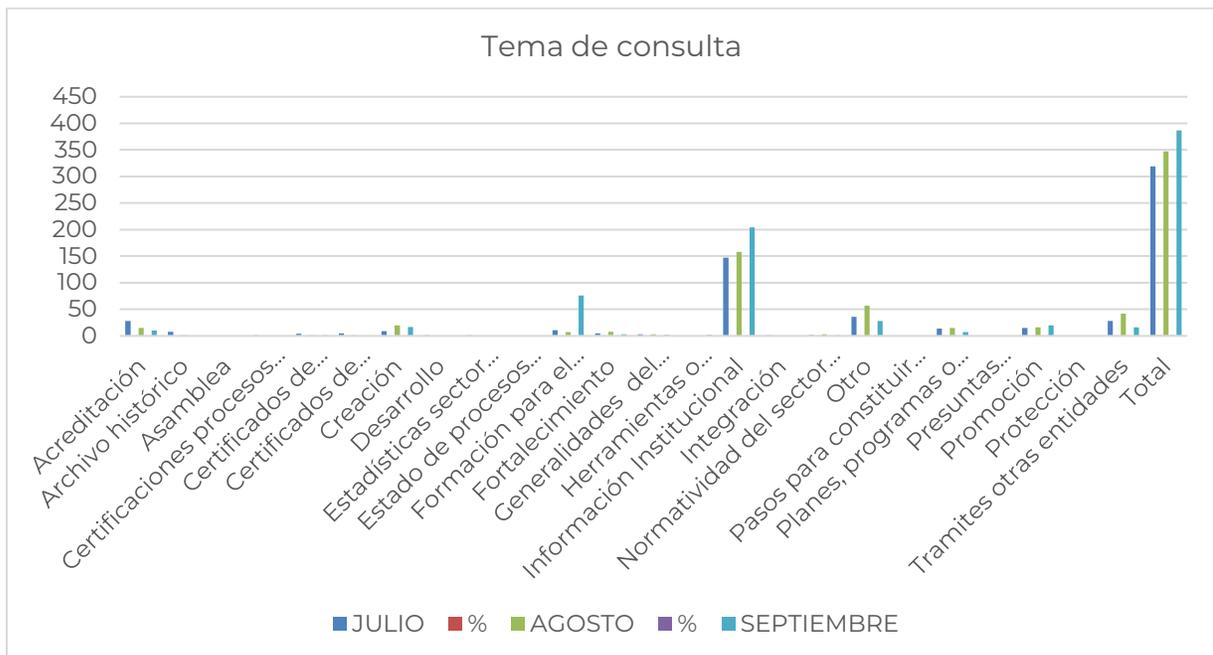
Tema de consulta	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%
Acreditación	28	9%	15	4%	10	3%
Archivo histórico	8	3%	1	0%	0	0%
Asamblea	0	0%	0	0%	0	0%
Certificaciones procesos de formación	1	0%	0	0%	0	0%
Certificados de información laboral - ex funcionarios * no pensional	4	1%	1	0%	1	0%
Certificados de información laboral - Pensional	5	2%	1	0%	0	0%
Creación	9	3%	20	6%	17	4%
Desarrollo	1	0%	0	0%	0	0%
Estadísticas sector solidario	1	0%	0	0%	0	0%
Estado de procesos contractuales	0	0%	0	0%	0	0%
Formación para el sector solidario	11	3%	7	2%	76	20%
Fortalecimiento	5	2%	8	2%	3	1%
Generalidades del sector solidario	3	1%	3	1%	2	1%
Herramientas o Investigaciones	0	0%	0	0%	2	1%
Información Institucional	147	46%	158	46%	204	53%
Integración	1	0%	0	0%	0	0%
Normatividad del sector solidario	2	1%	3	1%	1	0%
Otro	36	11%	57	16%	28	7%
Pasos para constituir una organización	0	0%	0	0%	0	0%



**Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias**

del sector solidario						
Planes, programas o proyectos institucionales	14	4%	15	4%	7	2%
Presuntas irregularidades	0	0%	0	0%	0	0%
Promoción	15	5%	16	5%	20	5%
Protección	0	0%	0	0%	0	0%
Tramites otras entidades	28	9%	42	12%	16	4%
Total	319	100%	347	100%	387	100%

Grafica 17



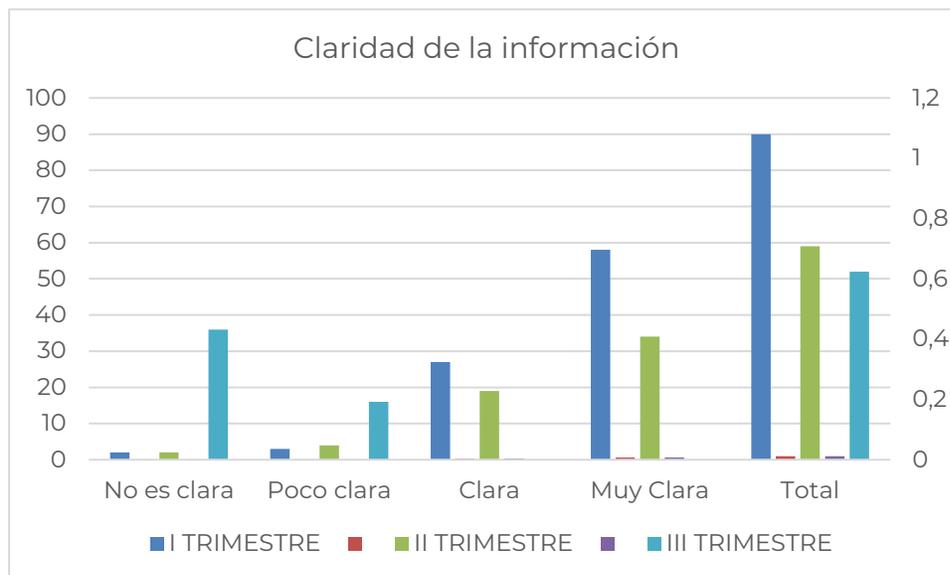


D. Satisfacción Ciudadana

Tabla 18
Percepción de satisfacción III Trimestre 2024

Trimestre	I TRIMESTRE		II TRIMESTRE		III TRIMESTRE
	RTA	%	RTA	%	RTA
Califique el nivel de CLARIDAD de la información brindada					
No es clara	2	2%	2	3%	36
Poco clara	3	3%	4	7%	16
Clara	27	30%	19	32%	0
Muy Clara	58	64%	34	58%	0
Total	90	100%	59	100%	52

Grafica 18



Se evidencia que es alta la satisfacción ciudadana donde la gestión de las peticiones es muy clara con 69% y claras con un 31% para la ciudadanía, teniendo un acumulado sostenido

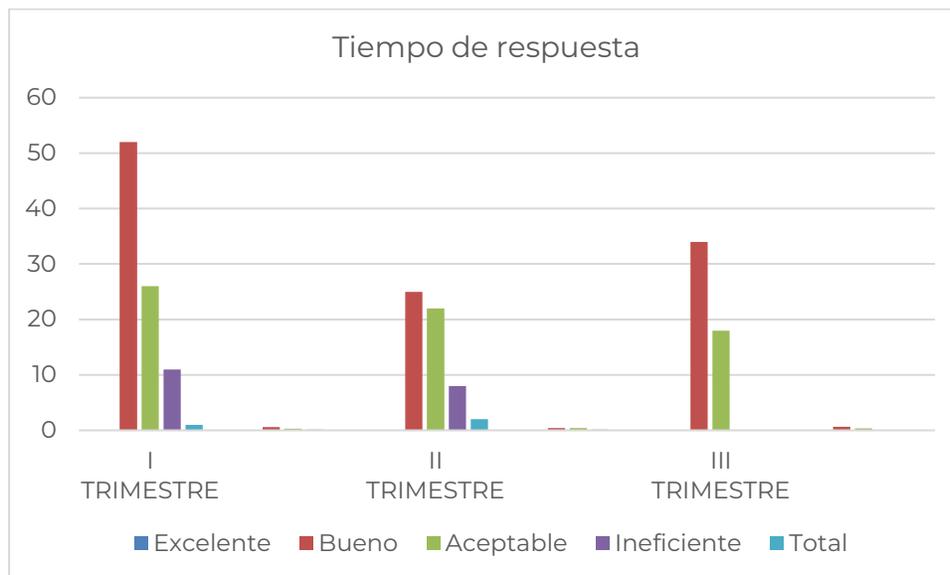


Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Tabla 19
Percepción de satisfacción III Trimestre 2024- Tiempo de Respuesta

Trimestre	I TRIMESTRE		II TRIMESTRE		III TRIMESTRE	
	cantidad	%	cantidad	%	cantidad	%
Excelente	52	58%	25	44%	34	65%
Buena	26	29%	22	39%	18	35%
Aceptable	11	12%	8	14%	0	0%
Ineficiente	1	1%	2	4%	0	0%
Total	90	100%	57	100%	52	100%

Grafica 19



Se observa que es alta la satisfacción ciudadana donde la gestión de las peticiones en el tiempo de respuesta es excelente con un 65% y buenas 35% para la ciudadanía, teniendo un acumulado sostenido en el semestre

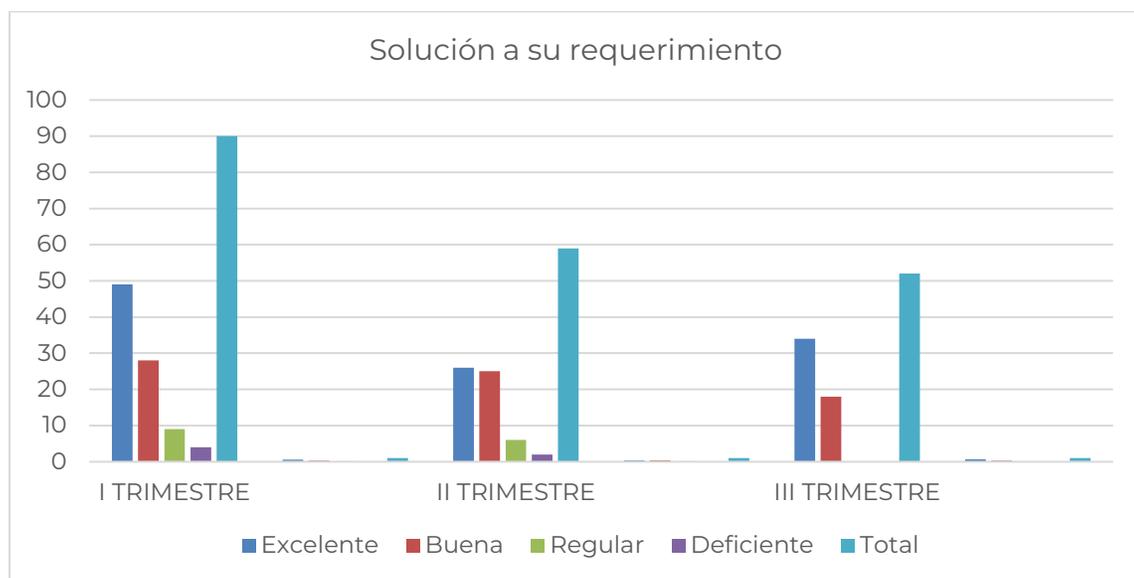


Tabla 20

Percepción de satisfacción III Trimestre 2024- Solución al requerimiento

Trimestre	I TRIMESTRE		II TRIMESTRE		III TRIMESTRE	
	cantidad	%	cantidad	%	cantidad	%
Como califica la SOLUCION dada a su requerimiento						
Excelente	49	54%	26	44%	34	65%
Buena	28	31%	25	42%	18	35%
Regular	9	10%	6	10%	0	0%
Deficiente	4	4%	2	3%	0	0%
Total	90	100%	59	100%	52	100%

Grafica 20



Se evidencia que es alta la satisfacción ciudadana donde la gestión de las peticiones en la solución de sus requerimientos es excelente con un 65% y buenas 35% para la ciudadanía, teniendo un acumulado sostenido en el semestre



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias



@USolidariaCo



WWW.UNIDADSSOLIDARIA.GOV.CO