



INFORME
CUARTO TRIMESTRE
**SERVICIO AL
CIUDADANO**
2024



Unidad Solidaria





Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Tabla de contenido

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



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

Presentación del Cuarto 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 Cuarto 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.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

I. 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 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



**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 cuarto trimestre de 2024?

Durante este periodo gestionamos 662 peticiones, dimos respuesta al 89% de ellas y quedaron en trámite el 11%. Con relación al trimestre inmediatamente anterior se presentó una disminución de las peticiones, ya que se habían registrado 1053 peticiones, como se presenta en la siguiente tabla. **No. 1**

Tabla 1

Estado de peticiones 2024 por trimestre

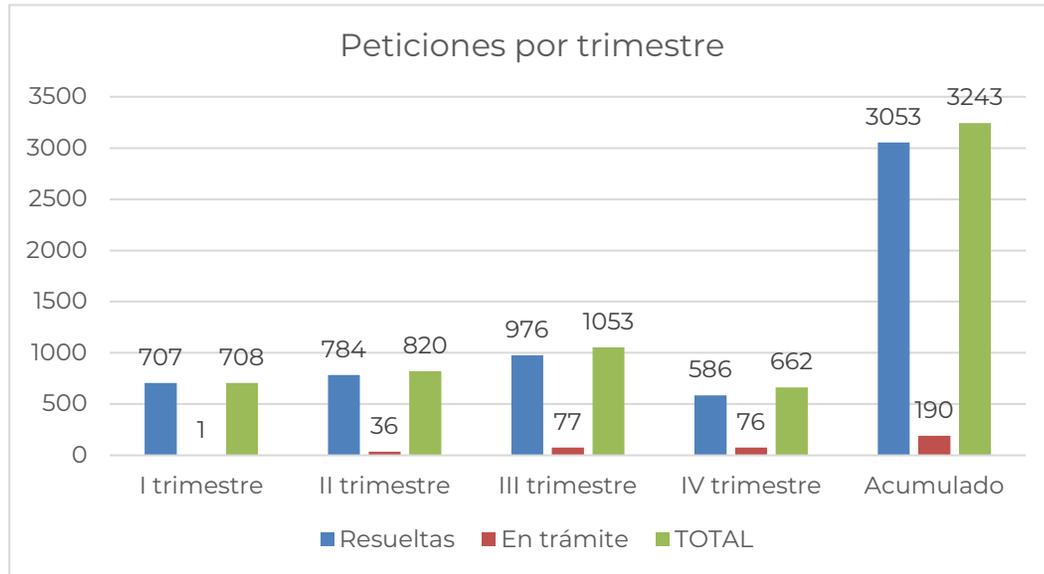
Estado de las peticiones	I trimestre		II trimestre		III trimestre		IV trimestre		Acumulado	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Resueltas	707	100%	784	96%	976	93%	586	89%	3053	94%
En trámite	1	0%	36	4%	77	7%	76	11%	190	6%
TOTAL	708	100%	820	100%	1053	100%	662	100%	3243	100%

En total, en el cuarto semestre del 2024 la Unidad solidaria ha gestionado **3053** peticiones como se observa en la gráfica No 1.



**Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias**

Grafica 1



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

Tabla 2
Estado de Peticiones IV trimestre diferenciando cada mes

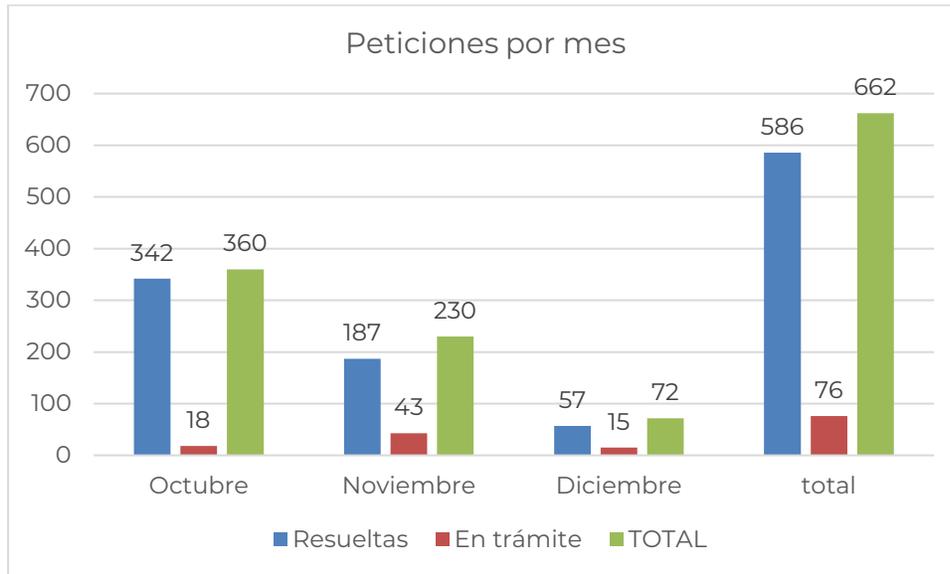
Estado de las peticiones	Octubre	%	Noviembre	%	Diciembre	%	total	%
Resueltas	342	95%	187	81%	57	79%	586	89%
En trámite	18	5%	43	19%	15	21%	76	11%
TOTAL	360	100%	230	100%	72	100%	662	100%

De las 662 peticiones registradas en el trimestre, destaca octubre con 360 peticiones, mientras que diciembre fue el mes con menos demanda que los otros. Para el corte de este informe quedó un 5% de las peticiones sin cerrar en el mes de octubre, un 19% para noviembre y un 11% para diciembre como se observa en la **gráfica 2**.



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Grafica 2



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

- ✓ Las peticiones que más recibimos fueron de **información**, atendimos 492 peticiones que representaron el 74% de las 662 registradas en el Cuarto 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 92 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 **ella petición de documentos**, atendimos 35 peticiones que representaron el 5% del total de peticiones, como se observa en la tabla 3.

Tabla 3
Tipo de Peticiones 2024 por trimestre



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

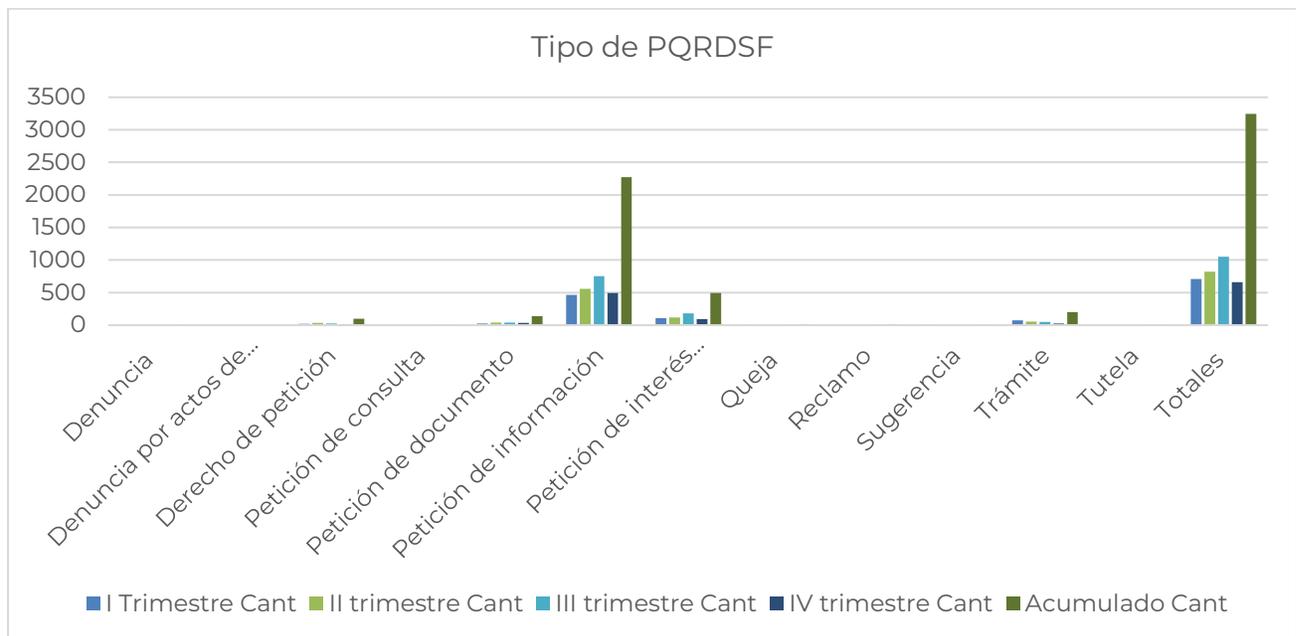
Tipo de PQRDS	I Trimestre		II trimestre		III trimestre		IV trimestre		Acumulado	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Denuncia	1	0%	4	0%	2	0%	0	0%	7	0%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Derecho de petición	20	3%	37	5%	24	2%	16	2%	97	3%
Petición de consulta	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%	2	0%
Petición de documento	27	4%	38	5%	40	4%	35	5%	140	4%
Petición de información	466	66%	560	68%	755	72%	492	74%	2273	70%
Petición de interés general	106	15%	116	14%	180	17%	92	14%	494	15%
Queja	5	1%	5	1%	1	0%	1	0%	12	0%
Reclamo	4	1%	4	0%	2	0%	1	0%	11	0%
Sugerencia	5	1%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0%
Trámite	73	10%	55	7%	48	5%	23	3%	199	6%
Tutela	0	0%	1	0%	1	0%	1	0%	3	0%
Totales	708	100%	820	100%	1053	100%	662	100%	3243	100%



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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 disminuyó el número de denuncias en 2; disminuyó 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 cuarto trimestre siguiendo la tabla No 4. Observamos un predominio de las peticiones de información en el mes de octubre que representaron el 79 %. Las peticiones de interés general destacaron en noviembre con un 14%, al igual que las peticiones de documentos con un 13% del total del mes de diciembre.



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

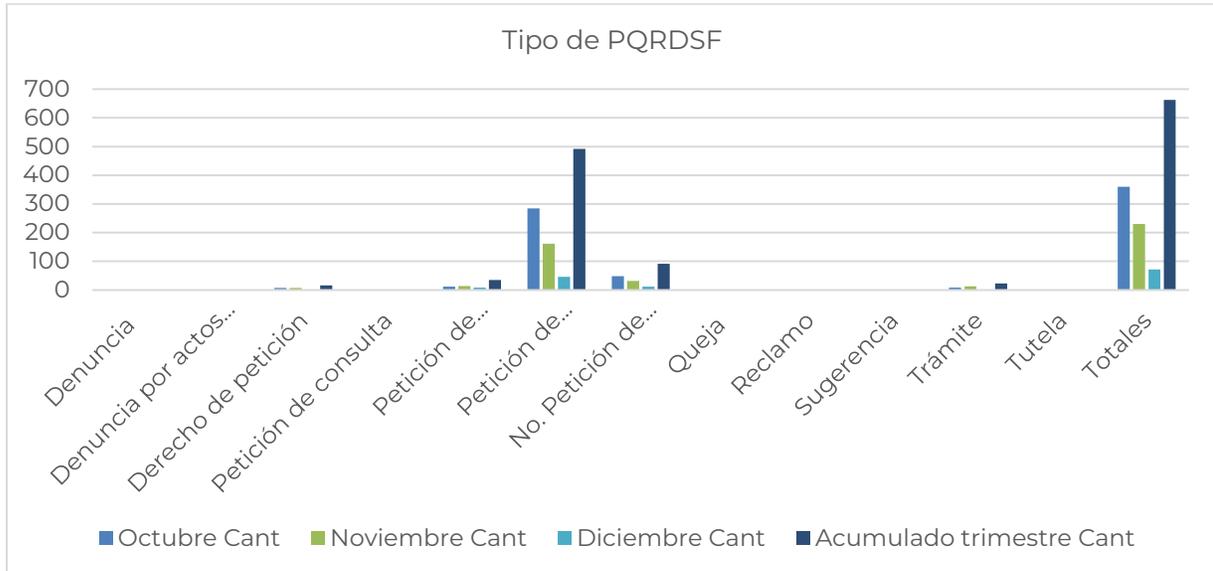
Tabla 4.
Tipo de Peticiones III trimestre de 2024 discriminada por mes

Tipo de PQRDS	Octubre		Noviembre		Diciembre		Acumulado trimestre	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Denuncia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Derecho de petición	7	2%	7	3%	2	3%	16	2%
Petición de consulta	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%
Petición de documento	12	3%	14	6%	9	13%	35	5%
Petición de información	284	79%	162	70%	46	64%	492	74%
No. Petición de interés general	48	13%	32	14%	12	17%	92	14%
Queja	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%
Reclamo	0	0%	0	0%	1	1%	1	0%
Sugerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Trámite	8	2%	13	6%	2	3%	23	3%
Tutela	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%
Totales	360	100%	230	100%	72	100%	662	100%



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

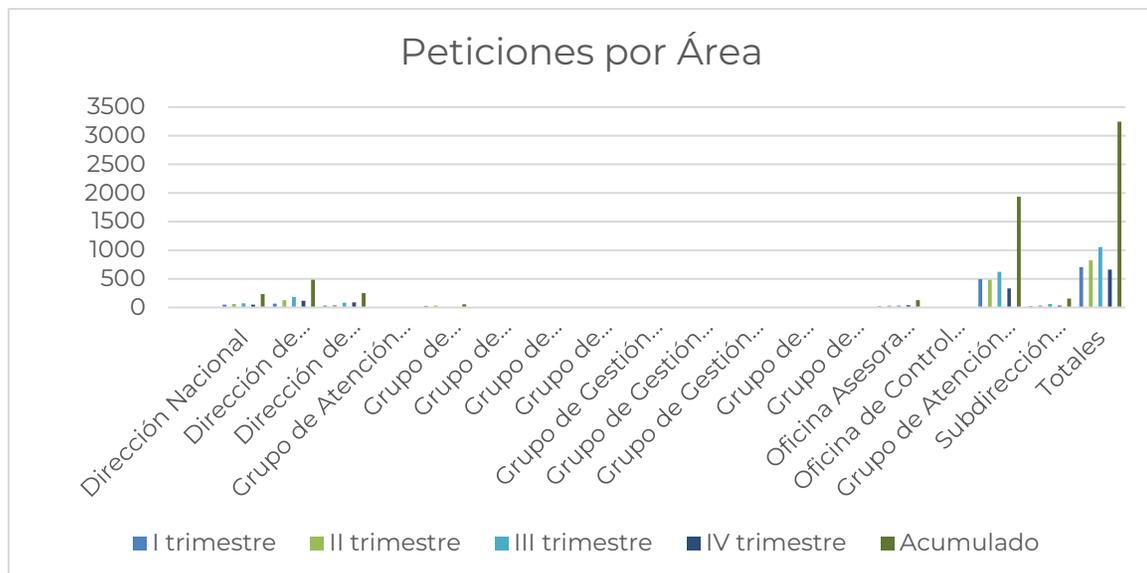
Peticiones por área	I trimestre	%	II trimestre	%	III trimestre	%	IV trimestre	%	Acumulado	%
Dirección Nacional	48	7%	59	7%	73	7%	52	8%	232	7%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	64	9%	125	15%	182	17%	115	17%	486	15%
Dirección de Investigación y Planeación	33	5%	45	5%	82	8%	90	14%	250	8%
Grupo de Atención Especial a Poblaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Comunicaciones y Prensa	25	4%	31	4%	1	0%	0	0%	57	2%
Grupo de Desarrollo Asociativo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Educación e Investigación	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Emprendimiento y Productividad	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Gestión Administrativa	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%



**Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias**

Grupo de Gestión Financiera	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%
Grupo de Gestión Humana	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%
Grupo de Planeación y Estadística	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Tecnologías de la Información	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Oficina Asesora Jurídica	24	3%	34	4%	31	3%	37	6%	126	4%
Oficina de Control Interno	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%
Grupo de Atención al Ciudadano	492	69%	482	59%	623	59%	335	51%	1932	60%
Subdirección Nacional	22	3%	40	5%	61	6%	33	5%	156	5%
Totales	708	100%	820	100%	1053	100%	662	100%	3243	100%

**Grafica 5
PETICIONES POR AREA**





Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

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 1932 peticiones.

Tabla 6.

Peticiones atendidas por área III trimestre de 2024 discriminada por mes

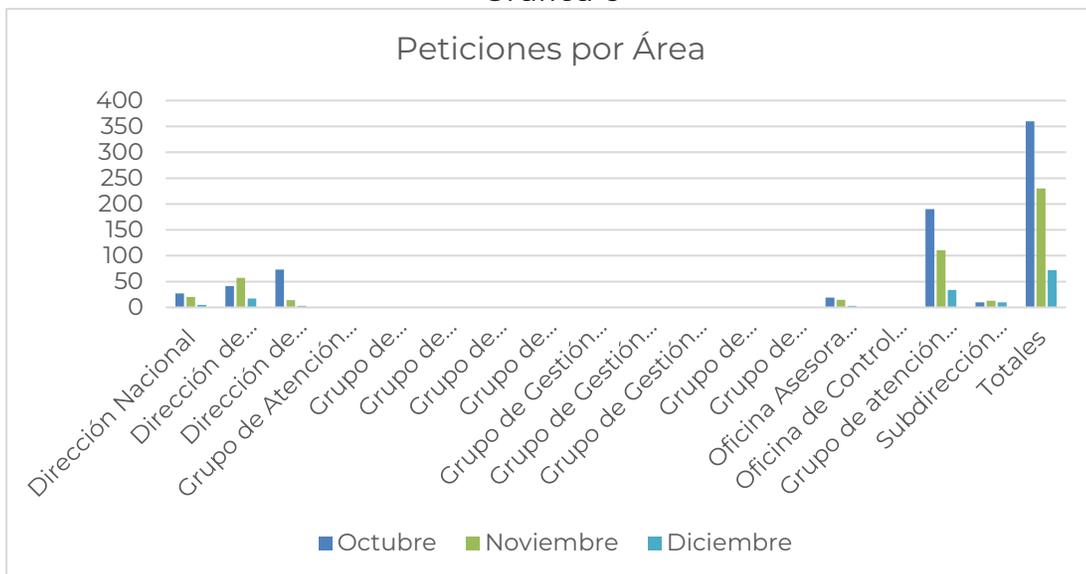
Peticiones por área	Octubre	%	Noviembre	%	Diciembre	%
Dirección Nacional	27	8%	20	9%	5	7%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	41	11%	57	25%	17	24%
Dirección de Investigación y Planeación	73	20%	14	6%	3	4%
Grupo de Atención Especial a Poblaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de Comunicaciones y Prensa	0	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%



**Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias**

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	19	5%	15	7%	3	4%
Oficina de Control Interno	0	0%	0	0%	0	0%
Grupo de atención al ciudadano	190	53%	111	48%	34	47%
Subdirección Nacional	10	3%	13	6%	10	14%
Totales	360	100%	230	100%	72	100%

Grafica 6





Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

B. Características de nuestros ciudadanos y grupos de valor

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

Durante el cuarto trimestre nos consultaron los usuarios y grupos de interés que representaban una persona jurídica y que equivalen al **58%** del total de 662 peticiones por tipo de usuario. A diferencia de las personas naturales que registraron 275 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 tipo de petición de 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	%	IV trimestre	%	Acumulado	%
Natural	360	51%	339	41%	442	42%	275	42%	1416	44%
Jurídica	345	49%	475	58%	608	58%	387	58%	1815	56%
Anónimo	2	0%	6	1%	3	0%	0	0%	11	0%
No refiere	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
TOTAL	708	100%	820	100%	1053	100%	662	100%	3243	100%



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Grafica 7

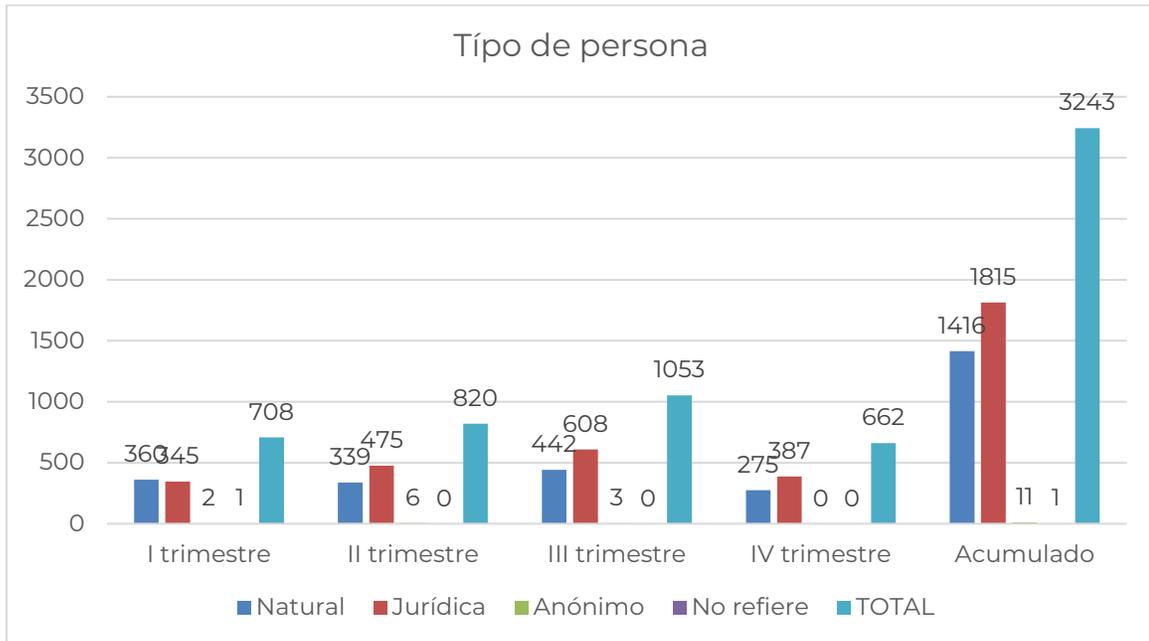


Tabla 8

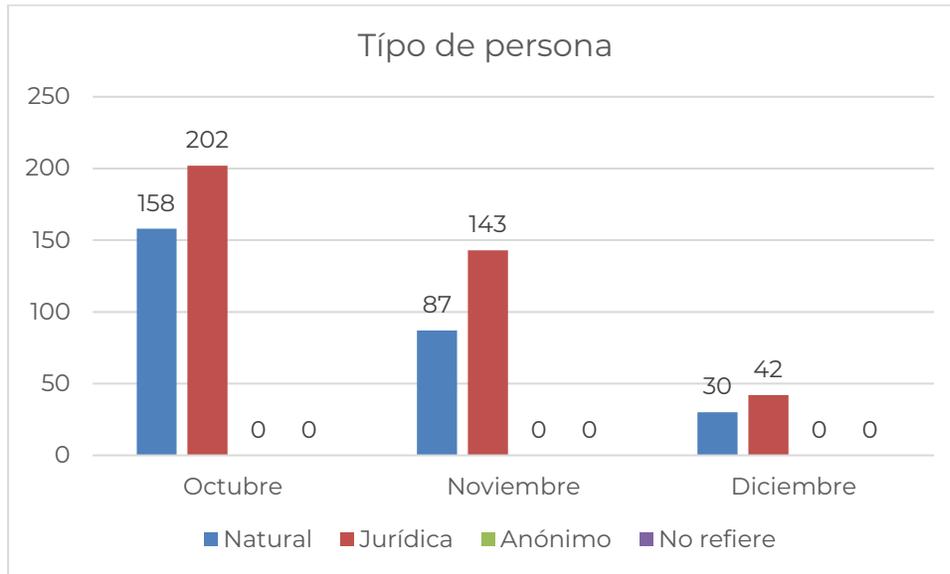
Peticiones según tipo de persona III trimestre discriminada por mes

Discriminación por tipo de persona	Octubre	%	Noviembre	%	Diciembre	%
Natural	158	44%	87	38%	30	42%
Jurídica	202	56%	143	62%	42	58%
Anónimo	0	0%	0	0%	0	0%
No refiere	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	360	100%	230	100%	72	100%



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Grafica 8



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

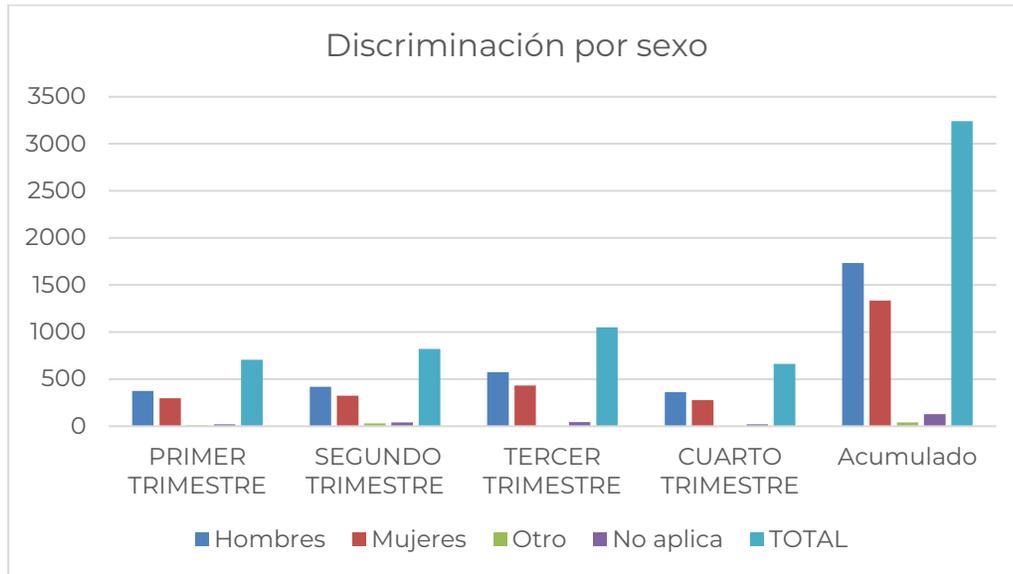
Tabla 9
Peticiónes por trimestres según sexo

Discriminación por sexo	PRIMER TRIMESTRE	%	SEGUNDO TRIMESTRE	%	TERCER TRIMESTRE	%	CUARTO TRIMESTRE	%	Acumulado	%
Hombres	377	53%	421	51%	574	55%	363	55%	1735	53%
Mujeres	299	42%	326	40%	434	41%	277	42%	1336	41%
Otro	10	1%	31	4%	1	0%	0	0%	42	1%
No aplica	22	3%	42	5%	44	4%	22	3%	130	4%
TOTAL	708	100%	820	100%	1053	100%	662	100%	3243	100%



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Grafica 9



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	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%
Hombres	194	54%	130	57%	39	54%
Mujeres	153	43%	95	41%	29	40%
Otro	0	0%	0	0%	0	0%
No aplica	13	4%	5	2%	4	6%
TOTAL	360	100%	230	100%	72	100%



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Grafica 10

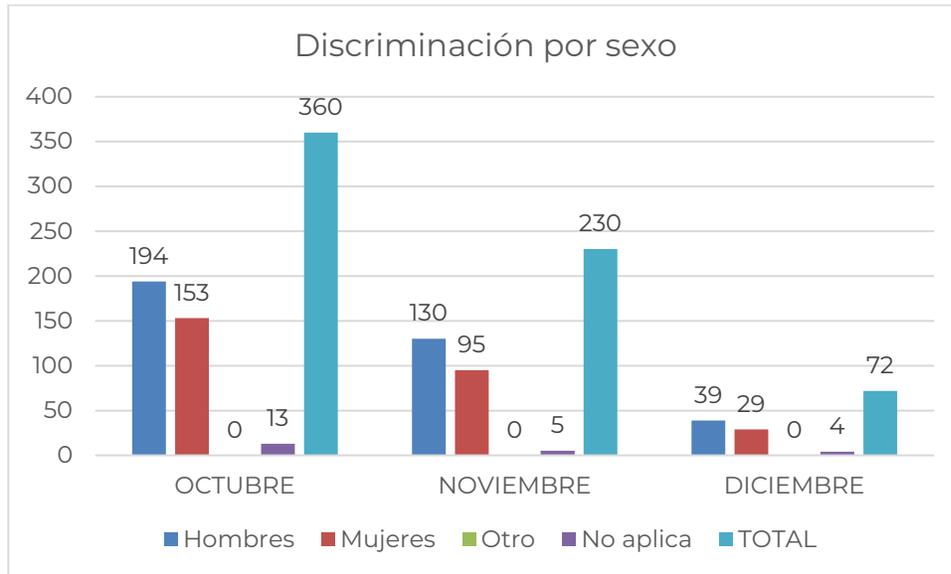


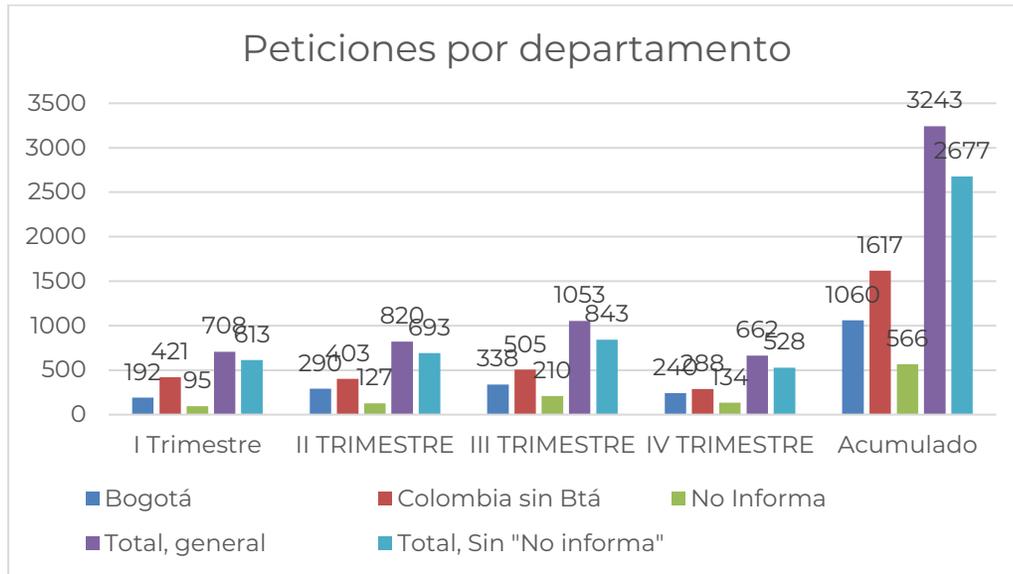
Tabla 11
Peticiones por trimestres 2024 según departamento

Peticiones por departamento	I Trimestre	%	II TRIMESTRE	%	III TRIMESTRE	%	IV TRIMESTRE	%	Acumulado	%
Bogotá	192	27%	290	35%	338	32%	240	36%	1060	32%
Colombia sin Btá	421	59%	403	49%	505	48%	288	44%	1617	54%
No Informa	95	13%	127	15%	210	20%	134	20%	566	15%
Total, general	708	100%	820	100%	1053	100%	662	100%	3243	100%
Total, Sin "No informa"	613	87%	693	85%	843	80%	528	80%	2677	85%



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Grafica 11



Se evidencia que la gestión de peticiones que se realizan a la Unidad solidaria en un primer lugar son fuera de Bogotá con un acumulado en el semestre del 4% ,

Tabla 12
Peticiónes por departamento III Trimestre discriminada por mes

Peticiones por departamento	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%
Bogotá	122	34%	86	37%	32	44%
Colombia sin Btá	158	44%	106	46%	24	33%
No Informa	80	22%	38	17%	16	22%
Total, general	360	100%	230	100%	72	100%
Total, Sin "No informa"	280	78%	192	83%	56	78%



**Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias**

Grafica 12

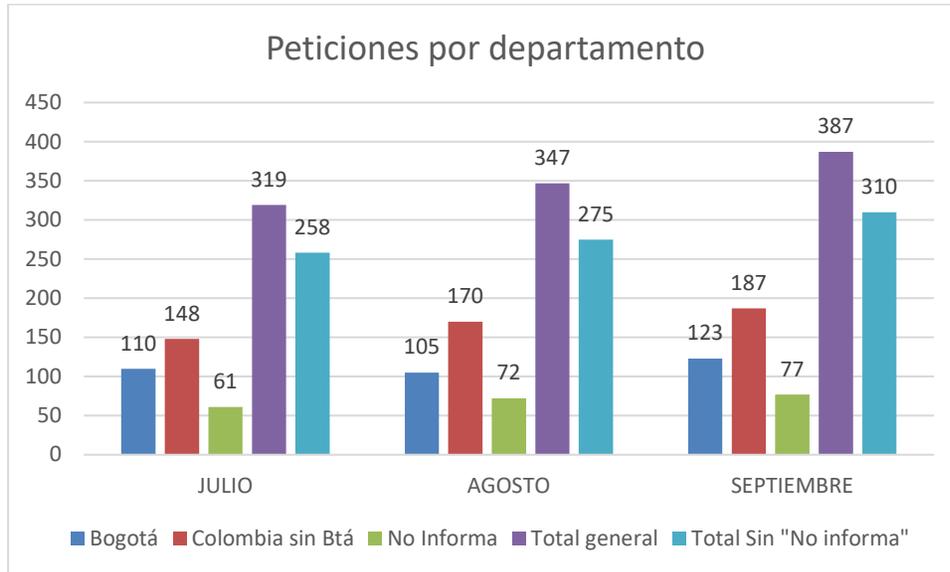


Tabla 13 Tipo de Usuarios

Tipo organización	I TRIMESTRE	%	II TRIMESTRE	%	III TRIMESTRE	%	IV TRIMESTRE	%	ACUMULADO	%
Asociación	76	11%	67	8%	71	7%	31	5%	245	8%
Asociación de productores campesinos	5	1%	7	1%	16	2%	10	2%	38	1%
Asociación Mutua	8	1%	9	1%	8	1%	2	0%	27	1%
Cooperativa	41	6%	57	7%	75	7%	43	6%	216	7%
Corporación	12	2%	21	3%	33	3%	21	3%	87	3%
Entidades con ánimo de lucro	7	1%	46	6%	38	4%	22	3%	113	3%



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

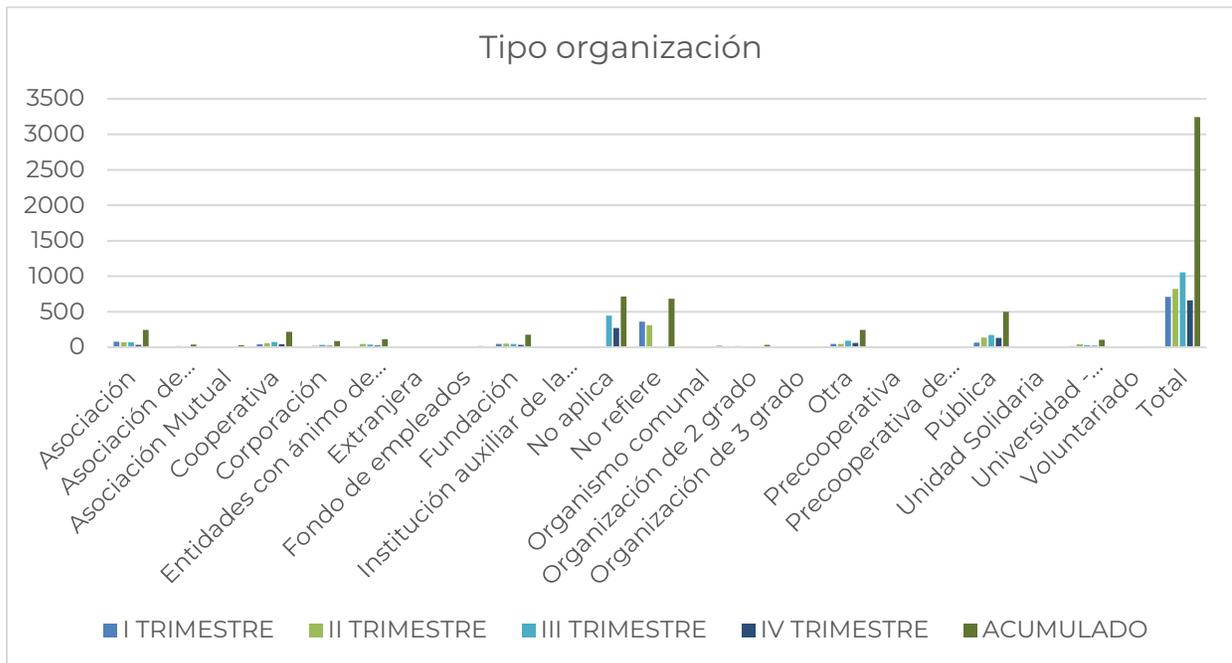
Extranjera	0	0%	2	0%	0	0%	0	0%	2	0%
Fondo de empleados	3	0%	6	1%	3	0%	1	0%	13	0%
Fundación	48	7%	51	6%	45	4%	33	5%	177	5%
Institución auxiliar de la economía solidaria	3	0%	1	0%	1	0%	2	0%	7	0%
No aplica	0	0%	0	0%	444	42%	271	41%	715	22%
No refiere	359	51%	311	38%	11	1%	2	0%	683	21%
Organismo comunal	3	0%	5	1%	6	1%	4	1%	18	1%
Organización de 2 grado	14	2%	7	1%	9	1%	5	1%	35	1%
Organización de 3 grado	0	0%	2	0%	0	0%	0	0%	2	0%
Otra	46	6%	47	6%	91	9%	60	9%	244	8%
Precooperativa	4	1%	1	0%	0	0%	1	0%	6	0%
Precooperativa de trabajo asociado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Pública	64	9%	135	16%	170	16%	132	20%	501	15%
Unidad Solidaria	0	0%	1	0%	1	0%	4	1%	6	0%
Universidad - Instituciones de Educación	14	2%	43	5%	30	3%	18	3%	105	3%
Voluntariado	0	0%	1	0%	1	0%	0	0%	2	0%
Total	708	100%	820	100%	1053	100%	662	100%	3242	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 cuarto 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% y en el cuarto se repiten las entidades públicas con un 20%

Grafica 13





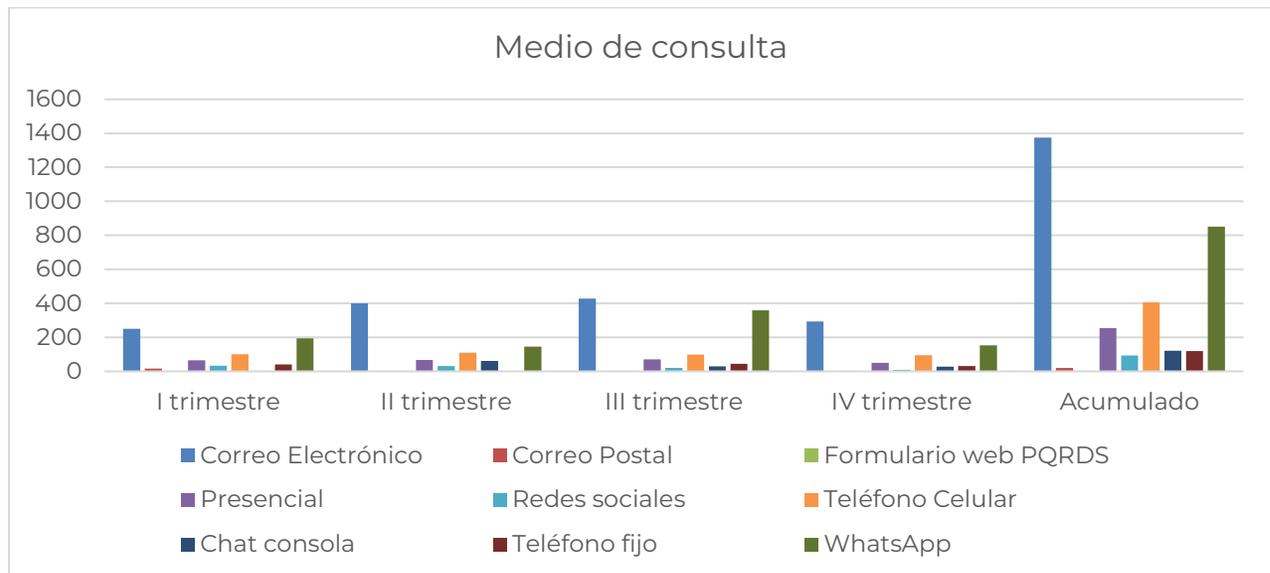
**Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias**

C. Preferencia en uso de canal de atención

Tabla 14
Canales de atención consultado III trimestre discriminados por mes

Medio de consulta	I trimestre	%	II trimestre	%	III trimestre	%	IV trimestre	%	Acumulado	%
Correo Electrónico	251	35%	401	49%	428	41%	294	44%	1374	42%
Correo Postal	16	2%	2	0%	2	0%	1	0%	21	1%
Formulario web PQRDS	4	1%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
Presencial	65	9%	67	8%	71	7%	51	8%	254	8%
Redes sociales	33	5%	31	4%	20	2%	9	1%	93	3%
Teléfono Celular	101	14%	111	14%	98	9%	95	14%	405	12%
Chat consola	3	0%	61	7%	30	3%	28	4%	122	4%
Teléfono fijo	41	6%	2	0%	45	4%	31	5%	119	4%
WhatsApp	194	27%	145	18%	359	34%	153	23%	851	26%
TOTAL	708	100%	820	100%	1053	100%	662	100%	3243	100%

Grafica 14





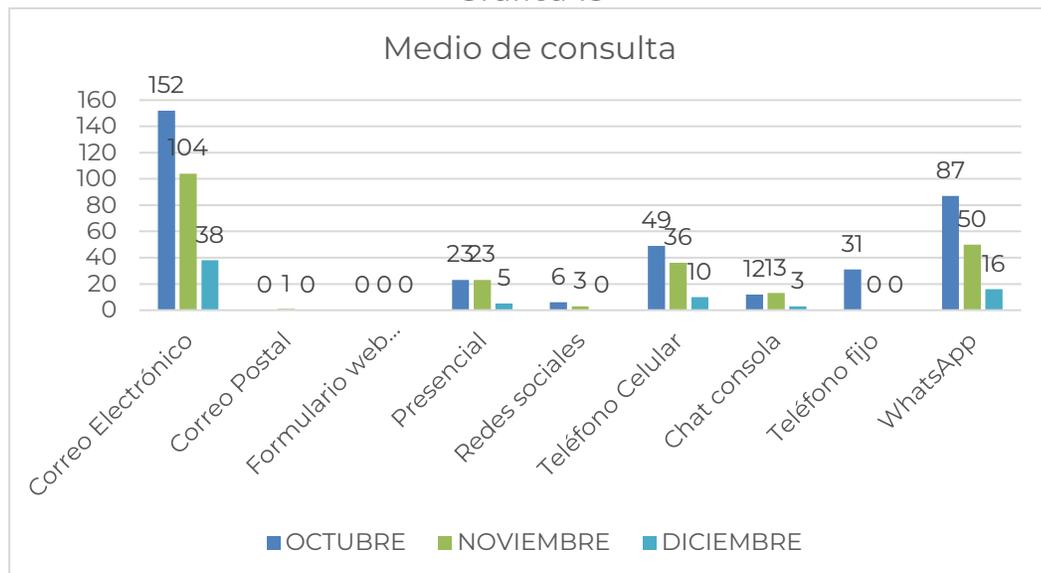
**Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias**

Se observa que el mayor canal que prefieren los ciudadanos para realizar sus peticiones es a través del correo electrónico tanto en el año con un acumulado de 1374 peticiones equivalente a un 42%

Tabla 15 Medios De Consulta Mensuales

Medio de consulta	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%
Correo Electrónico	152	42%	104	45%	38	53%
Correo Postal	0	0%	1	0%	0	0%
Formulario web PQRDS	0	0%	0	0%	0	0%
Presencial	23	6%	23	10%	5	7%
Redes sociales	6	2%	3	1%	0	0%
Teléfono Celular	49	14%	36	16%	10	14%
Chat consola	12	3%	13	6%	3	4%
Teléfono fijo	31	9%	0	0%	0	0%
WhatsApp	87	24%	50	22%	16	22%
TOTAL	360	100%	230	100%	72	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	%	IV TRIMESTRE	%
Acreditación	80	11%	55	7%	53	5%	27	4%
Archivo histórico	6	1%	8	1%	9	1%	0	0%
Asamblea	8	1%	1	0%	0	0%	0	0%
Certificaciones y procesos de formación	3	0%	0	0%	1	0%	2	0%
Certificados de información laboral - exfuncionarios * no pensional	14	2%	10	1%	6	1%	8	1%
Certificados de información laboral - Pensional	3	0%	6	1%	6	1%	4	1%
Creación	49	7%	24	3%	46	4%	33	5%
Desarrollo	0	0%	0	0%	1	0%	1	0%
Estadísticas sector solidario	1	0%	2	0%	1	0%	1	0%
Estado de procesos contractuales	5	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Formación para el sector solidario	41	6%	46	6%	94	9%	35	5%
Fortalecimiento	19	3%	23	3%	16	2%	4	1%



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Generalidades del sector solidario	7	1%	8	1%	8	1%	3	0%
Herramientas o Investigaciones	0	0%	3	0%	2	0%	2	0%
Información Institucional	154	22%	386	47%	509	48%	320	48%
Integración	0	0%	1	0%	1	0%	1	0%
Normatividad del sector solidario	10	1%	2	0%	6	1%	5	1%
Otro	55	8%	56	7%	121	11%	64	10%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	2	0%	1	0%	0	0%	7	1%
Planes, programas o proyectos institucionales	96	14%	77	9%	36	3%	28	4%
Presuntas irregularidades	3	0%	7	1%	0	0%	0	0%
Promoción	4	1%	21	3%	51	5%	73	11%
Protección	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Tramites otras entidades	152	21%	83	10%	86	8%	44	7%
Total	708	100%	820	100%	1053	100%	662	100%



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Grafica 16

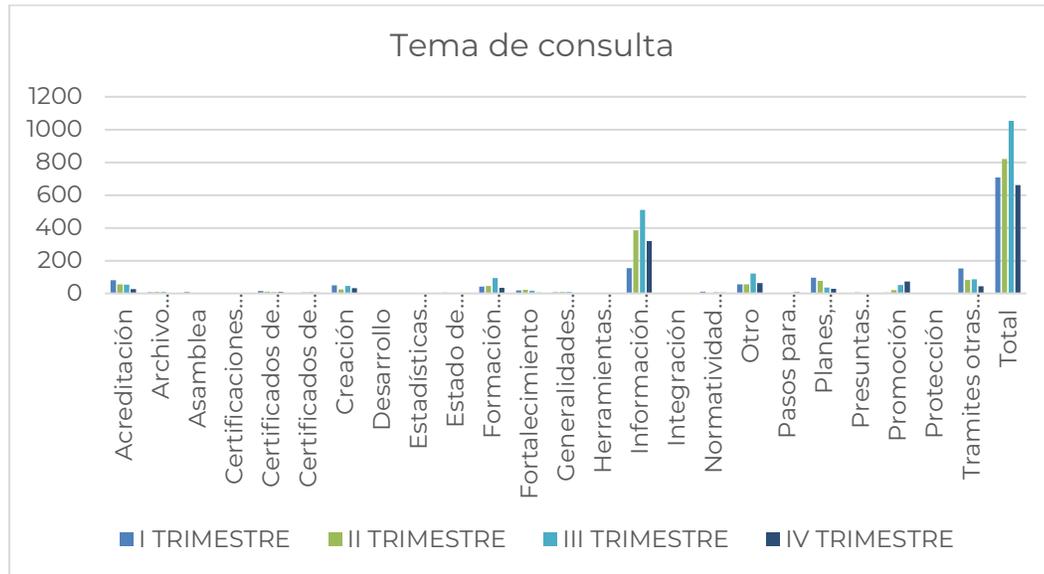


Tabla 17

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

Tema de consulta	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%
Acreditación	11	3%	13	6%	3	4%
Archivo histórico	0	0%	0	0%	0	0%
Asamblea	0	0%	0	0%	0	0%
Certificaciones procesos de formación	0	0%	1	0%	1	1%
Certificados de información laboral - exfuncionarios * no pensional	2	1%	2	1%	4	6%
Certificados de información laboral - Pensional	1	0%	3	1%	0	0%
Creación	18	5%	14	6%	1	1%
Desarrollo	1	0%	0	0%	0	0%



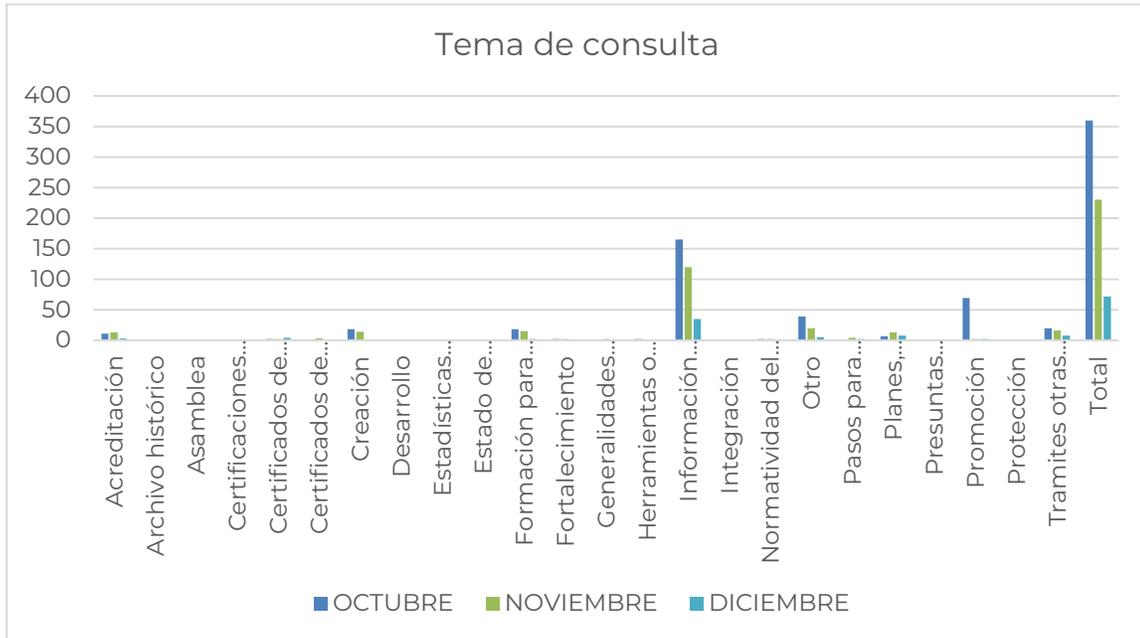
Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Estadísticas sector solidario	1	0%	0	0%	0	0%
Estado de procesos contractuales	0	0%	0	0%	0	0%
Formación para el sector solidario	18	5%	15	7%	2	3%
Fortalecimiento	2	1%	2	1%	0	0%
Generalidades del sector solidario	1	0%	2	1%	0	0%
Herramientas o Investigaciones	2	1%	0	0%	0	0%
Información Institucional	165	46%	120	52%	35	49%
Integración	0	0%	1	0%	0	0%
Normatividad del sector solidario	2	1%	2	1%	1	1%
Otro	39	11%	20	9%	5	7%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	1	0%	4	2%	2	3%
Planes, programas o proyectos institucionales	7	2%	13	6%	8	11%
Presuntas irregularidades	0	0%	0	0%	0	0%
Promoción	69	19%	2	1%	2	3%
Protección	0	0%	0	0%	0	0%
Tramites otras entidades	20	6%	16	7%	8	11%
Total	360	100 %	230	100 %	72	100 %



**Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias**

Grafica 17



D. Satisfacción Ciudadana

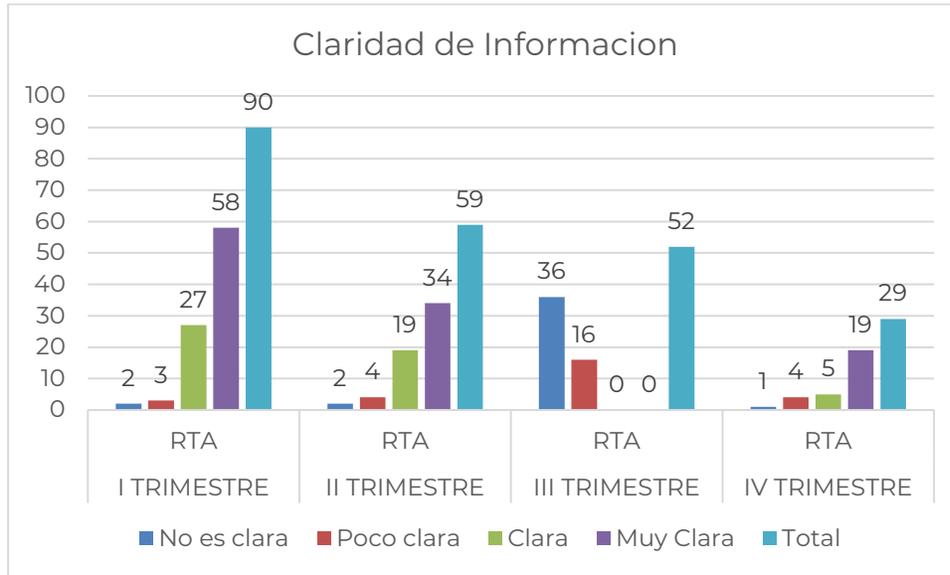
Tabla 18
Percepción de satisfacción III Trimestre 2024

Trimestre	I TRIMESTRE		II TRIMESTRE		III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	
	RTA	%	RTA	%	RTA	RTA	%
Califique el nivel de CLARIDAD de la información brindada							
No es clara	2	2%	2	3%	36	1	3%
Poco clara	3	3%	4	7%	16	4	14%
Clara	27	30%	19	32%	0	5	17%
Muy Clara	58	64%	34	58%	0	19	66%
Total	90	100%	59	100%	52	29	100%



**Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias**

Grafica 18



Se evidencia que es alta la satisfacción ciudadana donde la gestión de las peticiones es muy clara con 66% y claras con un 17% para la ciudadanía, teniendo un acumulado sostenido

Tabla 19

Percepción de satisfacción III Trimestre 2024- Tiempo de Respuesta

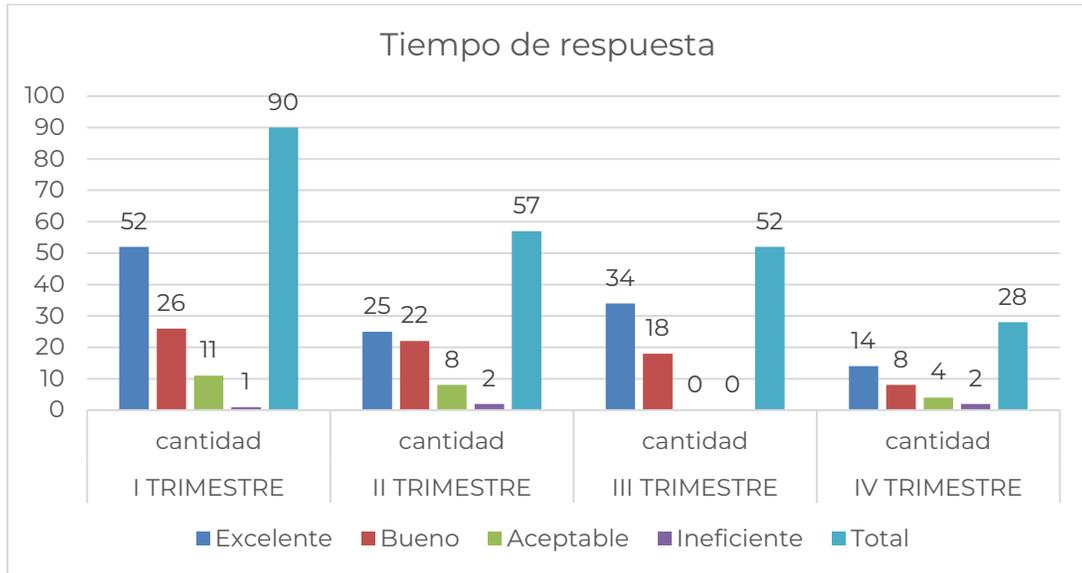
Trimestre	I TRIMESTRE		II TRIMESTRE		III TRIMESTRE		IV TRIMESTRE	
	cantidad	%	cantidad	%	cantidad	%	cantidad	%
Califique el TIEMPO de respuesta a su requerimiento								
Excelente	52	58%	25	44%	34	65%	14	50%
Bueno	26	29%	22	39%	18	35%	8	29%
Aceptable	11	12%	8	14%	0	0%	4	14%
Ineficiente	1	1%	2	4%	0	0%	2	7%
Total	90	100%	57	100%	52	100%	28	100%

Grafica 19





**Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias**



Se observa que es alta la satisfacción ciudadana donde la gestión de las peticiones en el tiempo de respuesta es excelente con un 50% y buenas 29% para la ciudadanía, teniendo un acumulado sostenido en el semestre

Tabla 20

Percepción de satisfacción IV Trimestre 2024- Solución al requerimiento

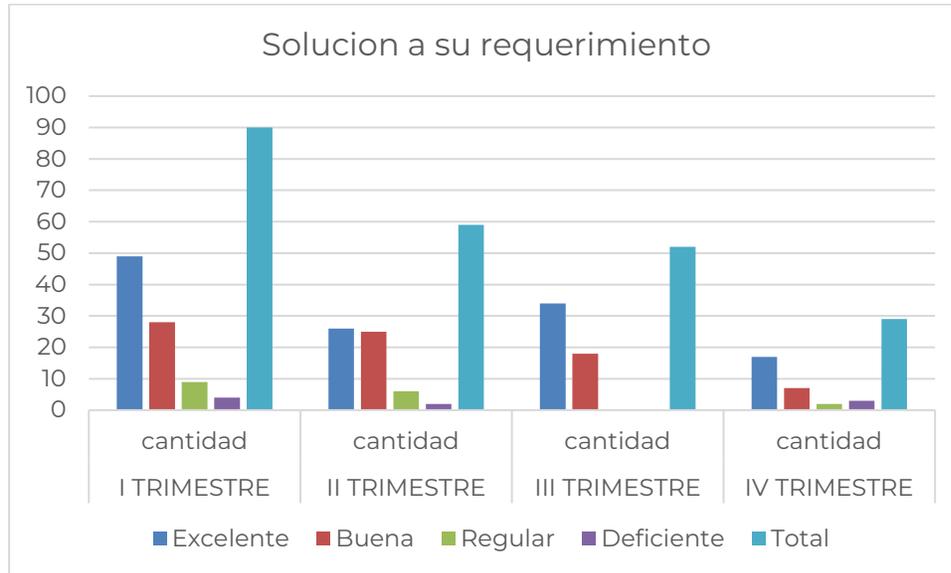
Trimestre	I TRIMESTRE		II TRIMESTRE		III TRIMESTRE		IV TRIMESTRE	
	cantidad	%	cantidad	%	cantidad	%	cantidad	%
Como califica la SOLUCION dada a su requerimiento								
Excelente	49	54%	26	44%	34	65%	17	59%
Buena	28	31%	25	42%	18	35%	7	24%
Regular	9	10%	6	10%	0	0%	2	7%
Deficiente	4	4%	2	3%	0	0%	3	10%
Total	90	100%	59	100%	52	100%	29	100%

Grafica 20





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias



Se evidencia que es alta la satisfacción ciudadana donde la gestión de las peticiones en la solución de sus requerimientos es excelente con un 59% y buenas 24% para la ciudadanía, teniendo un acumulado sostenido en el semestre



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias



@USolidariaCo



WWW.UNIDADSOLIDARIA.GOV.CO