



Unidad Solidaria



INFORME PRIMER TRIMESTRE SERVICIO AL CIUDADANO

Dirección de Investigación y Planeación
Grupo Atención al Ciudadano

20
26



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

PRESENTACIÓN DEL PRIMER INFORME TRIMESTRAL (ENERO, FEBERO Y MARZO) DEL AÑO 2026	3
SERVICIO AL CIUDADANO	3
a. Mecanismo para la atención al ciudadano	4
<i>Canal telefónico:</i>	4
<i>Canal virtual:</i>	4
<i>Canal de atención presencial:</i>	4
<i>Correo postal:</i>	4
b. Conceptos de relacionamiento	5
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PRIMER TRIMESTRE (ENERO, FEBRERO Y MARZO) DE 2026	7
1. GESTIÓN DE PETICIONES	7
1.1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el primer trimestre de 2026?	7
1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos durante el primer trimestre de 2026?	9
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?	13
2. CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	16
2.1. ¿Quiénes nos consultaron durante el primer trimestre de 2026?	16
2.2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el primer trimestre de 2026?	20
2.3. ¿Por rangos etarios quiénes nos consultaron en el primer trimestre de 2026?	22
2.4. ¿Desde dónde nos consultaron durante el primer trimestre de 2026?	24
3. PREFERENCIA EN USO DE CANAL DE ATENCIÓN	27
3.1. ¿Cuáles son los canales más utilizados por la ciudadanía?	27
3.2. ¿Qué temas fueron los más consultados en el primer trimestre de 2026?	29
4. SATISFACCIÓN CIUDADANA	31





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

PRESENTACIÓN DEL PRIMER INFORME TRIMESTRAL (ENERO, FEBERO Y MARZO) DEL AÑO 2026

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias (Unidad Solidaria) es la entidad del Gobierno Nacional, adscrita al Ministerio de Trabajo, cuya función principal es *“diseñar, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar los programas y proyectos para la promoción, planeación, protección, fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones solidarias en Colombia”*.

En cumplimiento de sus competencias, la Entidad implementa la **Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz**, hoja de ruta incluida en las bases del Plan Nacional de Desarrollo. Esta agenda busca coordinar e implementar acciones de fomento de la asociatividad solidaria que mejoren la calidad de vida de la población y aporten a la Paz Total mediante la consolidación de territorios solidarios. Asimismo, la Unidad contribuye activamente al fortalecimiento de la cultura asociativa en la economía solidaria, popular, comunitaria y social en el país.

Bajo este marco, el presente informe, elaborado por el Grupo de Atención al Ciudadano, consolida la información estadística de los servicios prestados durante el **primer trimestre de 2026** (enero, febrero y marzo). El documento detalla la gestión de las peticiones recibidas y ofrece una caracterización básica de los usuarios y grupos de valor, basada en los datos recolectados a través de nuestros canales de atención.

Esperamos que los datos aquí consignados sirvan como insumo para la medición, análisis, seguimiento institucional. El fin último es identificar oportunidades de mejora y facilitar la toma de decisiones estratégicas que optimicen el servicio, evidenciando así nuestro compromiso con el fortalecimiento del relacionamiento entre el Estado y la Ciudadanía.

SERVICIO AL CIUDADANO

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad Solidaria tiene la misión de orientar y asistir técnicamente a los usuarios y grupos de valor, garantizando el acceso a la información y documentos requeridos de manera ágil y oportuna. Nuestra gestión busca no solo satisfacer las necesidades de la ciudadanía con altos estándares de calidad, sino también incentivar el acercamiento de más ciudadanas y ciudadanos a la Entidad para promover la asociatividad solidaria en el país.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

En términos operativos, lideramos el trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRDSF) que ingresan a la Entidad.

El presente informe tiene como objetivo exponer los resultados estadísticos del servicio al ciudadano correspondientes al primer trimestre (enero, febrero y marzo) de 2026. A través de este análisis, se documenta la gestión realizada y el nivel de satisfacción alcanzado, proporcionando insumos clave para el seguimiento y la implementación de acciones de mejora, en total alineación con la Política de Atención al Ciudadano.

Con el fin de facilitar la lectura y comprensión de este documento, a continuación, se describen los mecanismos de atención y los conceptos fundamentales que sustentan nuestro 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 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: a través de nuestra página web <https://www.unidadesolidaria.gov.co/>
 - Formulario Web PQRDSF: en nuestra página web <https://www.unidadesolidaria.gov.co/>
 - A través de nuestras redes sociales: X (@USolidariaCo), Facebook e Instagram (@USolidariaCo), y YouTube (Colombia Sí Es Solidaria).
- *Canal de atención presencial:*

Lunes a viernes en jornada continua de 8 a.m. a 5 p.m. en las oficinas de la Unidad Solidaria ubicadas en la carrera 10 No. 15 –22, Bogotá D.C. El último ingreso se realiza a las 4:50 p.m. No se requiere cita previa.
- *Correo postal:*

Recepción de comunicaciones en nuestra Sede Nacional (Carrera 10 No.15-22, Bogotá D.C.), en la ventanilla de correspondencia. Esta





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

dependencia opera en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m.
a 5:00 p.m.

b. Conceptos de relacionamiento

Tabla 1

Conceptos de relacionamiento

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
APLICATIVO WEB PQRDSF	Sistema de información oficial a través del cual la ciudadanía puede radicar sus solicitudes de manera virtual.
GRUPO DE VALOR	Conjunto de ciudadanos o entidades a quienes se dirige la oferta de bienes y servicios de las entidades públicas con el fin de satisfacer un derecho constitucional o resolver sus problemas o necesidades. (DAFP)
PQRDSF	Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones
PETICIÓN	Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Es el requerimiento que hace un ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. Tiene un tiempo de respuesta de 15 días hábiles. Cuando la petición de información proviene de otra Entidad pública debe responderse en máximo 10 días hábiles, cuando proviene de miembros del Congreso o el Defensor del Pueblo en máximo 5 días hábiles.
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	Es el requerimiento que hace un ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Tiene un tiempo de respuesta de 10 días hábiles.
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Es el requerimiento que hace un ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación que no necesariamente está relacionada con los servicios propios de la Entidad. Tiene un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

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. Tiene un tiempo respuesta de 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. Tiene un tiempo de respuesta de 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. Tiene un tiempo de respuesta de 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. Tiene un tiempo de respuesta de 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). Tiene un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.
SUGERENCIA	Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. Tiene un tiempo de respuesta de 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. Tiene tiempos de respuesta 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.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Fuente: Definiciones tomadas del Manual Protocolo y Reglamento de Servicio al ciudadano, v. 13 - Unidad Solidaria. Tiempos de norma vigente publicados en Carta de Trato Digno a la Ciudadanía (2024).

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PRIMER TRIMESTRE (ENERO, FEBRERO Y MARZO) DE 2026

1. GESTIÓN DE PETICIONES

1.1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el primer trimestre de 2026?

Durante el primer trimestre de 2026 se gestionaron 465 peticiones. Como se observa en la tabla 2 y la gráfica 1, se dio respuesta al 83% de estas, mientras el 17% quedó en trámite.

Tabla 2

Estado de peticiones - I trimestre de 2026

Estado de las peticiones	I Trimestre	
	Cantidad	%
Resueltas	387	83%
En trámite	78	17%
Total	465	100%

Grafica 1

Estado de peticiones – I Trimestre de 2026



La siguiente tabla detalla el comportamiento de las peticiones en los tres meses del primer trimestre de 2026.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Tabla 3

Estado de peticiones, diferenciación por mes - I Trimestre de 2026

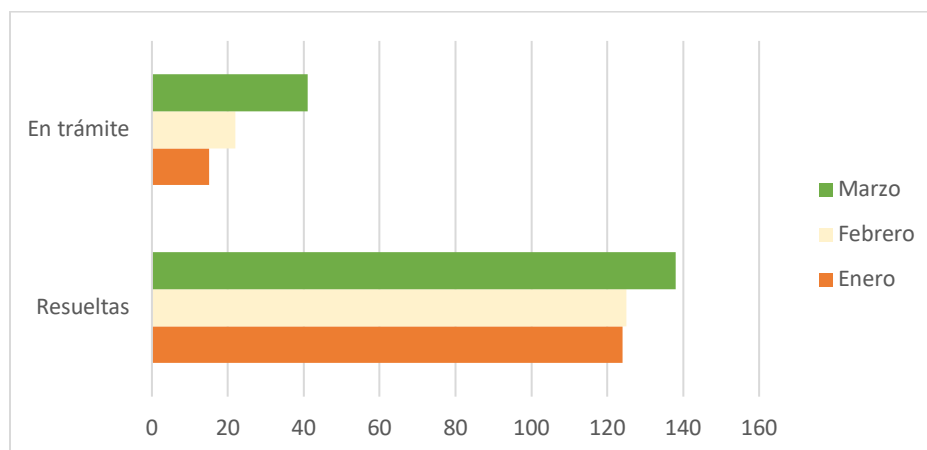
Estado de las peticiones	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%
Resueltas	124	89%	125	84%	138	77%
En trámite	15	11%	22	16%	41	23%
Total	139	100%	147	100%	179	100%

De acuerdo con el reporte estadístico del trimestre, se registraron un total de 465 peticiones, evidenciando una tendencia al alza mes a mes. El volumen más alto de ingresos se presentó en marzo con 179 requerimientos, seguido de febrero con 147 y enero con 139 solicitudes.

En cuanto al estado de gestión con corte al 31 de marzo de 2026, se observa que el 83% del total (387 peticiones) han sido resueltas satisfactoriamente. Por su parte, permanecen en trámite 78 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera: 15 correspondientes a enero, 22 a febrero y 41 al mes de marzo, las cuales continúan en trámite para su respuesta.

Grafica 2

Estado de peticiones según el mes - I Trimestre de 2026



Adicionalmente, el Grupo de Atención al Ciudadano gestiona, responde y traslada las comunicaciones recibidas mediante correo electrónico. Estas se clasifican en la categoría de <<Ventanilla>>, término que agrupa los comunicados





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

que no constituyen peticiones ni solicitudes formales. Según se observa en la Tabla 4, este volumen es variable: marzo registró la mayor cantidad de ingresos del primer trimestre, mientras que en febrero se presentó una disminución significativa.

Tabla 4

Ventanilla por meses y acumulado - I trimestre de 2026

Ventanilla	Enero	Febrero	Marzo	Total, Trimestre
	11	4	15	30

1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos durante el primer trimestre de 2026?

Respecto a la clasificación por Tipo de PQRDSF, el informe revela que la mayor concentración de solicitudes corresponde a las Peticiones de interés general, las cuales representan el 45% del total (205 requerimientos). A estas le siguen las Peticiones de información con 150 registros (31%) y los Derechos de petición con 43 casos (10%).

Por el contrario, se observa una baja incidencia en categorías como Quejas, Sugerencias y Denuncias por actos de corrupción, las cuales no registraron ingresos durante el periodo evaluado. Es importante destacar que los trámites institucionales y las peticiones de documentos sumaron en conjunto el 11% de la gestión, consolidando así el panorama de interacción ciudadana del trimestre.

Tabla 5

Peticiones discriminadas por tipo – I trimestre de 2026

Tipo de PQRDSF	I Trimestre	
	Cantidad	%
Denuncia	6	1%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%
Derecho de petición	43	9%
Petición de Consulta	7	2%
Petición de documentos	24	5%
Petición de información	150	32%





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Petición de interés general	205	44%
Queja	0	0%
Reclamo	1	0%
Sugerencia	0	0%
Trámite	28	6%
Tutela	1	0%
Total	465	100%

Finalmente, las peticiones que registraron una menor frecuencia durante el trimestre fueron los reclamos y las tutelas (con 1 registro cada una), junto con las quejas, las cuales representaron un valor porcentual del 0% frente al total. Estas solicitudes se vinculan con el control que los ciudadanos ejercen sobre la gestión pública, conforme al nivel de participación DAPF (2001).

Adicionalmente, en la tabla 5 se detalla el comportamiento de las solicitudes por tipología durante cada mes del Primer trimestre de 2026. Al respecto, se observa que las Peticiones de interés general fueron las de mayor prevalencia con un 44% (205 solicitudes), seguidas por las peticiones de información, que alcanzaron el 32% (150 solicitudes). Por su parte, los derechos de petición representaron el 9% del volumen total del periodo, con 43 registros.

Tabla 6

Peticiones discriminadas por tipo para cada mes del I trimestre de 2026.

Tipo de PQRDSF	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Denuncia	2	1%	2	1%	2	1%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%	0	0%	0	0%
Derecho de petición	21	15%	18	12%	4	2%
Petición de Consulta	1	1%	4	3%	2	1%
Petición de documentos	13	9%	7	5%	4	2%
Petición de información	59	42%	61	42%	30	17%



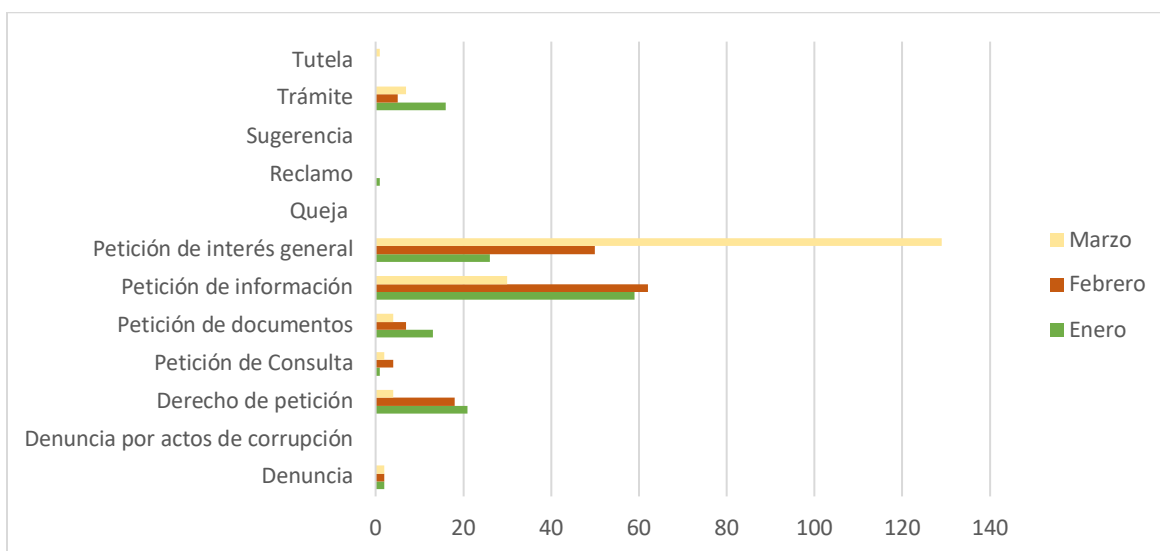


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Petición de interés general	26	19%	50	34%	129	72%
Queja	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamo	1	1%	0	0%	0	0%
Sugerencia	0	0%	0	0%	0	0%
Trámite	16	12%	5	3%	7	4%
Tutela	0	0%	0	0%	1	1%
Total	139	100%	147	100%	179	100%

Grafica 3



Peticiones discriminadas por tipo para cada mes del I trimestre de 2026.

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

El Grupo de Atención al Ciudadano atiende y resuelve directamente las peticiones de información, asesoría, consulta y asistencia técnica misional relacionadas con la asociatividad solidaria. Adicionalmente, realiza traslados a otras entidades -cuando así corresponde- y a distintas áreas de la Unidad Solidaria. En este último caso, remite las peticiones misionales enfocadas en el fomento de la asociatividad solidaria en territorios, información sobre procesos contractuales y eventos, los derechos de petición y expedición de documentos, entre otras. Todas las solicitudes trasladadas abordan asuntos que, por su





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

naturaleza, deben ser resueltos por las dependencias competentes de la entidad y no directamente por este Grupo.

La tabla 7 muestra la distribución de peticiones gestionadas (resueltas y en trámite) por cada una de las áreas durante el primer trimestre del año. Allí puede observarse que la mayor parte de las solicitudes hechas por la ciudadanía fueron gestionadas directamente por el Grupo de Atención al Ciudadano, pues representaron el 43% del total (201 requerimientos).

La segunda y tercera áreas con mayor flujo de peticiones por demanda, respectivamente, fueron la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias con un 38% del total (175 peticiones) y la Oficina Asesora Jurídica con un 8% (35 peticiones). Por el contrario, el área que registró la menor demanda durante el trimestre fue la Dirección Nacional, con un 1% del total (6 peticiones).

Tabla 7

Peticiones por área - I trimestre de 2026.

Peticiones por área	Enero	Febrero	Marzo	I Trimestre	
				Cantidad	%
Dirección Nacional	2	3	1	6	1%
Subdirección Nacional	11	10	4	25	6%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	43	61	71	175	38%
Dirección de Investigación y Planeación	9	3	11	23	5%
Oficina Asesora Jurídica	15	10	10	35	8%
Grupo de Atención al Ciudadano	59	60	82	201	43%
Total	139	147	179	465	100%

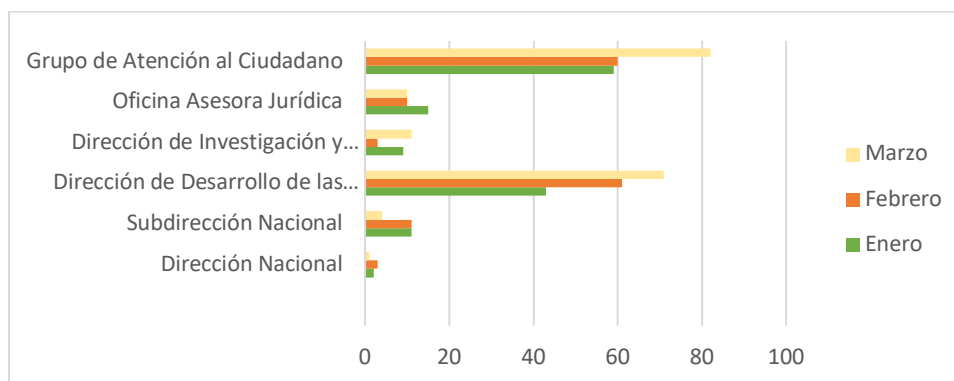


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Grafica 4

Peticiones por área - I trimestre de 2026



La Gráfica 4 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 201 peticiones resueltas durante el trimestre. Como se observa en la gráfica, esta dependencia mantuvo un crecimiento constante, alcanzando su punto máximo en el mes de marzo con 82 solicitudes.

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

Las peticiones tienen tiempos establecidos para ser respondidas: en general, deben resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad. Sin embargo, según la naturaleza del trámite, algunas de ellas exigen un tiempo de respuesta menor.

En la tabla 8 se detalla la distribución de las 465 peticiones recibidas durante el trimestre por área, destacando que el Grupo de Atención al Ciudadano y la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias concentran la mayor carga operativa con 201 y 175 solicitudes, respectivamente. Para efectos de medir la oportunidad en el servicio, se consideran únicamente las peticiones cerradas (resueltas) al corte de cada mes, relacionando la sumatoria de los días empleados para su resolución frente al volumen total gestionado por cada dependencia.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Tabla 8

Cantidad de PQRSDf y sumatoria del tiempo de respuesta (en días) por área - I Trimestre de 2026

Peticiones por área	I Trimestre	
	Cantidad	%
Dirección Nacional	6	1%
Subdirección Nacional	25	6%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	175	38%
Dirección de Investigación y Planeación	23	5%
Oficina Asesora Jurídica	35	8%
Grupo de Atención al Ciudadano	201	43%
Total	465	100%

El promedio de días de respuesta que cada una de las áreas toma para responder se calcula siguiendo la fórmula *tiempo/cantidad*, donde “tiempo” hace referencia a la sumatoria de los días de respuesta de todas las peticiones de cada área (durante el mes) y “cantidad” hace referencia al número total de PQRSDf respondidas por el área en el mes. Así, tomando la cantidad acumulada y la sumatoria de días acumulada por cada área, podemos saber qué tan oportuna es, durante cada mes del trimestre, la respuesta a las peticiones que le son asignadas a cada dependencia.

La tabla 9 muestra el resultado de la anterior operación, permitiendo conocer el promedio de días que cada área tarda en dar respuesta a sus peticiones.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Tabla 9

Promedio de días de respuesta por áreas

Peticiones por área	Enero	Febrero	Marzo	Días promedio de respuesta
Dirección Nacional	15,00	8,60	5,00	9,53
Subdirección Nacional	11,80	11,87	11,33	11,67
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	18,68	9,76	8,07	12,17
Dirección de Investigación y Planeación	9,88	6,66	4,77	7,10
Oficina Asesora Jurídica	6,46	9,85	9,25	8,52
Grupo de Atención al Ciudadano	0,03	0,00	0,03	0,02
Total	10,31	7,79	6,41	8,17

La gráfica 6 permite conocer el desempeño mensual de las áreas en la gestión de sus respuestas. Debe observarse que aquellas dependencias que gestionan un mayor volumen de solicitudes pueden presentar variaciones en sus tiempos de atención; tal es el caso de la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, que registra un promedio trimestral de 12,17 días. Le siguen en tiempos de gestión la Subdirección Nacional con 11.67 días y la Dirección Nacional con 9.53 días.

Por otro lado, el área con mayor celeridad en la atención es el Grupo de Atención al Ciudadano, el cual mantiene un promedio de respuesta de 0.02 días, logrando atender de manera casi inmediata sus requerimientos a pesar de contar con el mayor acumulado del trimestre, correspondiente a 201 peticiones.



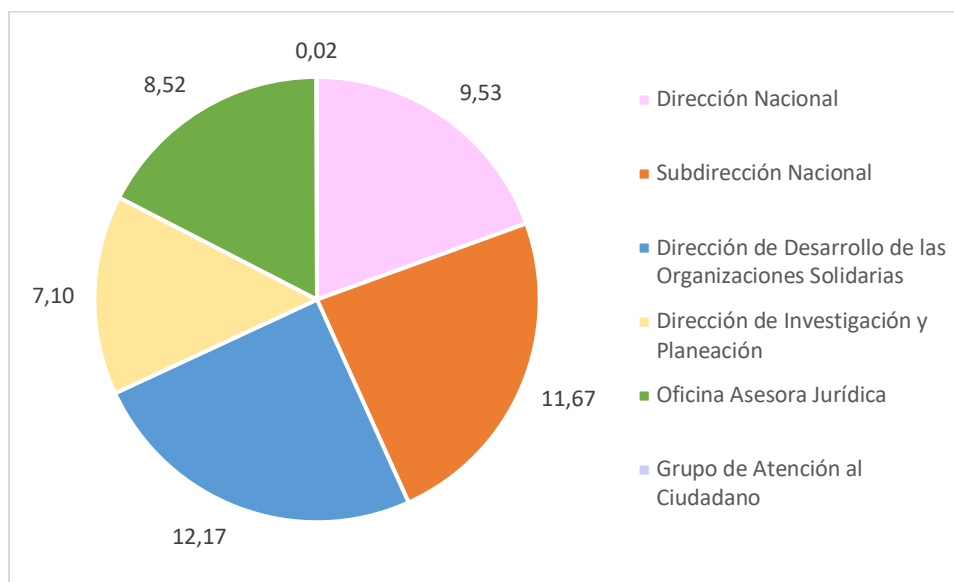


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Grafica 5

Promedio de días de respuesta por área



Los traslados a otras áreas obedecen a la necesidad de obtener información puntual y técnica que, por competencia, es requerida para consolidar una respuesta integral al ciudadano. Lo anterior explica las asimetrías en los tiempos de atención, los cuales oscilan entre 0.02 y 12.17 días promedio. Es importante destacar que todas las dependencias cumplen con la oportunidad en el servicio, manteniéndose por debajo del límite legal de los 15 días hábiles establecidos para este trámite.

2. CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR

2.1. ¿Quiénes nos consultaron durante el primer trimestre de 2026?

Durante el primer trimestre de 2026, las peticiones de usuarios y grupos de interés que se identificaron como “persona natural” fueron equivalentes al 56% del total, con 261 peticiones. Por otro lado, las “personas jurídicas” registraron 201 peticiones, lo que equivale al 43% del total.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Tabla 10

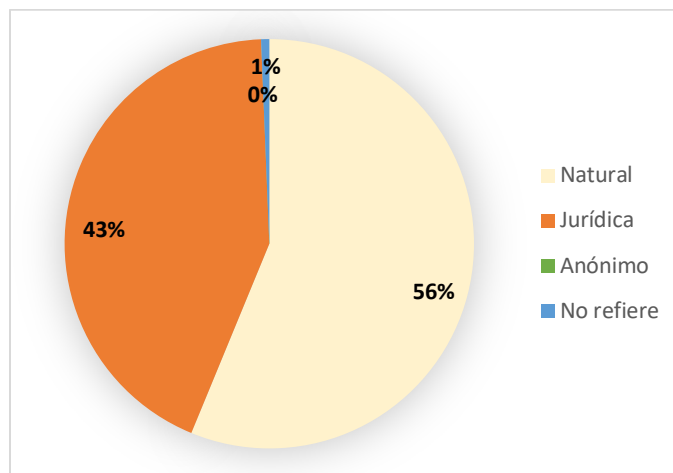
Peticiones según tipo de persona - I trimestre de 2026.

Peticiones por tipo de persona	I Trimestre 2026	
	Cantidad	%
Natural	261	56%
Jurídica	201	43%
Anónimo	0	0%
No refiere	3	1%
Total	465	100%

La categoría “no refiere”, con 3 peticiones (1% del total), hace referencia a redes, colectivos y otras formas de presentación que no entran dentro de las figuras naturales o jurídicas estatales. La categoría “anónimo” no tuvo registros en este periodo, esta suele ser utilizada para identificar a los usuarios y grupos que prefieren mantener su identidad oculta al realizar denuncias, denuncias por actos de corrupción o quejas.

Grafica 6

Peticiones según tipo de persona - I Trimestre de 2026



La tabla 10 y la gráfica 6 permiten conocer la distribución de los tipos de persona por mes. Al respecto, se observa que las solicitudes realizadas por personas naturales mantuvieron un flujo constante, situándose entre 83 y 93 peticiones mensuales. Por su parte, los usuarios identificados como personas jurídicas





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

mostraron un incremento significativo hacia el final del periodo, pasando de un promedio de 52 y 53 registros en enero y febrero a 96 peticiones en marzo.

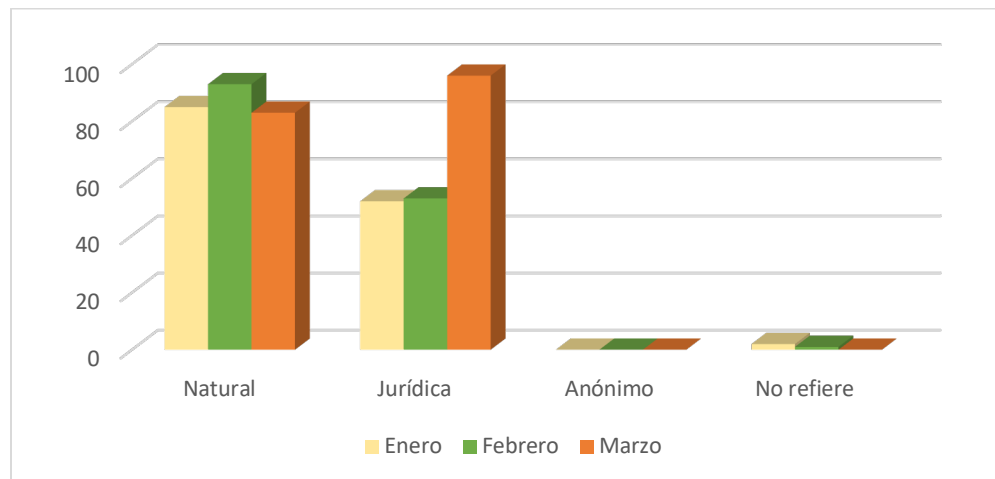
Tabla 11

Peticiones según tipo de persona discriminadas por mes – I Trimestre de 2026

Peticiones por tipo de persona	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Natural	85	61%	93	64%	83	46%
Jurídica	52	37%	53	36%	96	54%
Anónimo	0	0%	0	0%	0	0%
No refiere	2	1%	1	1%	0	0%
Total	139	100%	147	100%	179	100%

Grafica 7

Peticiones según tipo de persona discriminadas por mes - I Trimestre de 2026



Es importante resaltar que a las personas naturales que nos consultan se les promueve la asociatividad solidaria y la agenda asociatividad solidaria para la paz para que utilicen el modelo solidario como una estrategia social, económica y comunitaria para generar ingresos y construir tejido social.

Por otro lado, la distribución por tipo de usuario refleja una alta participación de diversos sectores. Las peticiones realizadas por entidades públicas y aquellas categorizadas como No aplica (que suele agrupar a personas naturales sin vinculación organizacional específica) representan cada una el 24% del total (113 y 114) solicitudes, respectivamente).





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

En cuanto al sector de la economía solidaria y organizaciones sociales, destacan las Cooperativas con un 12% (55 peticiones), seguidas por las Asociaciones con un 8% (36 peticiones) y las Fundaciones con un 4% (18 peticiones). Por su parte, las entidades con ánimo de lucro tuvieron una participación minoritaria del 1% mientras que el 11% de los usuarios prefirió no referir su tipo de organización.

Tabla 12

Tipo de organizaciones durante el I Trimestre de 2026.

Tipo de Usuario	I Trimestre	
	Cantidad	%
Asociación	36	8%
Asociación de productores campesinos	2	0%
Asociación mutual	1	0%
Cooperativa	55	12%
Corporación	12	3%
Entidades con ánimo de lucro	6	1%
Extranjera	0	0%
Fondo de empleados	3	1%
Fundación	18	4%
Institución auxiliar de la economía solidaria	7	2%
No aplica	114	24%
No refiere	49	11%
Organismo comunal	2	0%
Organización de 2 grado	2	0%
Organización de 3 grado	4	1%
Otra	30	7%
Precooperativa	0	0%
Precooperativa de trabajo asociado	0	0%
Pública	113	24%
Unidad Solidaria	1	0%
Universidad - IES	10	2%
Voluntariado	0	0%
Total	465	100%

Grafica 8

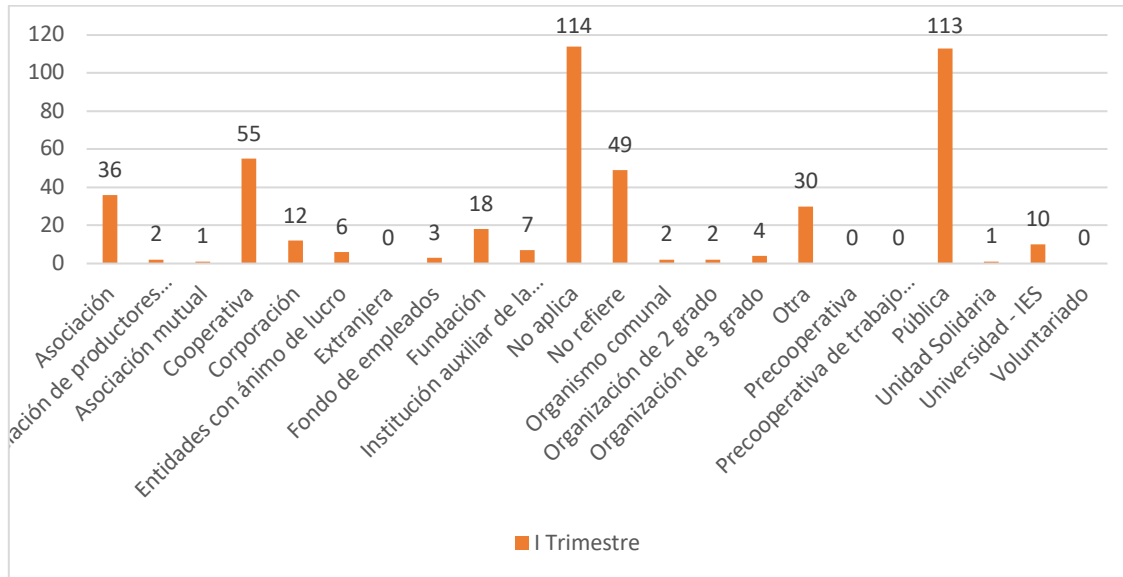
Tipo de organizaciones peticionarias durante el I Trimestre de 2026.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024



2.2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el primer trimestre de 2026?

Respecto al sexo de los peticionarios, la Tabla 13 permite observar una distribución equitativa durante el primer trimestre del año. Tanto las peticiones realizadas por mujeres como por hombres representaron, cada una, el 47% del total, con 220 peticiones realizadas por mujeres y 219 registros por hombre.

Adicionalmente, se identifica la categoría “No aplica” con un 4% (19 peticiones), la cual se utiliza principalmente para solicitudes realizadas directamente por organizaciones o personas jurídicas donde no se especifica un sexo individual. Finalmente, el 2% de los usuarios (7 personas) prefirió no referir esta información, mientras que en las categorías relacionadas con identidades de género diversas no se registraron ingresos durante este periodo específico.

Tabla 13

Peticiones del I Trimestre de 2026 según sexo





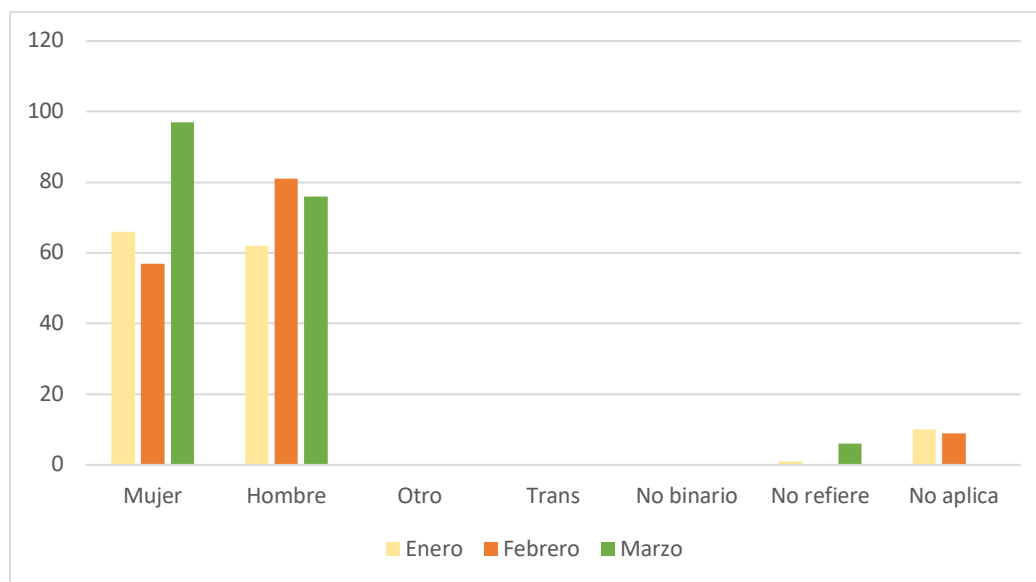
Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Petición por sexo	I Trimestre	
	Cantidad	%
Mujer	220	47%
Hombre	219	47%
Otro	0	0%
Trans	0	0%
No binario	0	0%
No refiere	7	2%
No aplica	19	4%
Total	465	100%

Grafica 9

Porcentaje de peticiones en enero, febrero y marzo de 2026 clasificadas por sexo



La tabla 13 y la gráfica 9 permiten conocer la distribución por sexo en cada mes del primer trimestre de 2026.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

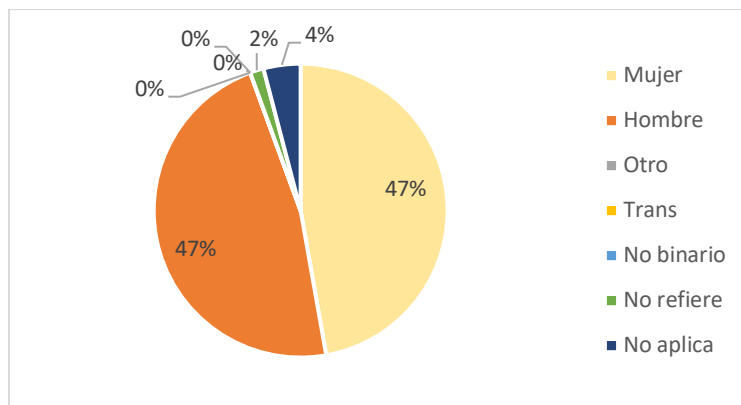
Tabla 14

Peticiones según sexo (discriminadas por mes) - I Trimestre de 2026.

Petición por sexo	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Mujer	66	47%	57	39%	97	54%
Hombre	62	45%	81	55%	76	42%
Otro	0	0%	0	0%	0	0%
Trans	0	0%	0	0%	0	0%
No binario	0	0%	0	0%	0	0%
No refiere	1	1%	0	0%	6	3%
No aplica	10	7%	9	6%	0	0%
Total	139	100%	147	100%	179	100%

Grafica 10

Peticiones según el sexo del solicitante (discriminadas por mes) - I Trimestre de 2026.



2.3. ¿Por rangos etarios quiénes nos consultaron en el primer trimestre de 2026?

Buscando mejorar continuamente la caracterización de nuestros usuarios, a partir del mes de abril de 2025 el Grupo de Atención al Ciudadano ha empezado a consultar la edad de los peticionarios.

Para lograr hacer una caracterización adecuada del ciclo de vida, se ha dividido a la ciudadanía en los siguientes rangos etarios: primera infancia (0-5 años), infancia (6-11 años), adolescencia (12-17 años), juventud (18-28 años), adultez (29-59 años) y adultos mayores (60 o más años).





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

La tabla 15 muestra la distribución etaria por cada mes del primer trimestre de 2026. En esta se puede comprobar que la población que más consultó a la entidad (dentro de quienes suministraron este dato) fue la conformada por Adultos (29 a 59 años), quienes representan el 11% del total del trimestre (49 peticiones). Por el contrario, el grupo con menor participación fue el de personas mayores (>60 años) con un 3% (13 peticiones), seguido de cerca por los jóvenes con un 4% (16 peticiones).

Es preciso señalar que existe una alta incidencia de registros sin caracterización etaria, concentrada principalmente en la categoría “No informa”, la cual representa el 44% de los registros (202 peticiones). Asimismo, la categoría “No aplica” – asociada por su naturaleza a los requerimientos interpuestos por personas jurídicas- constituye el 38% de los datos (174 peticiones). Estos factores sumados inciden directamente en la representatividad de los datos demográficos recolectados, limitando el análisis a la muestra de ciudadanos que suministraron voluntariamente su información.

Tabla 15

Distribución poblacional por rangos de edad, discriminación mensual y trimestral - I trimestre de 2026

Peticiones por edad	Rango de años	Enero		Febrero		Marzo		I Trimestre	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Primera infancia	0 a 5	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Infancia	6 a 11	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Adolescencia	12 a 17	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Juventud	18 a 28	4	3%	3	2%	9	5%	16	4%
Adultez	29 a 59	15	12%	17	12%	17	9%	49	11%
Pesoña Mayor	>60	4	3%	3	2%	6	3%	13	3%
No aplica	NA	78	61%	12	8%	84	47%	174	38%
No informa	No informa	27	21%	112	76%	63	35%	202	44%
Total que informó		101	79%	35	24%	116	65%	252	56%
Total		128	100%	147	100%	179	100%	454	100%

Adicionalmente, la gráfica 11 permite observar la distribución de los diferentes rangos etarios en cada mes. Así, es posible notar que el grupo de “juventud” registró su mayor participación durante el mes de marzo (9 peticiones), periodo en el que también se mantuvo la tendencia de consultas del rango Adultez con 17 registros, cifra que fue constante desde febrero. Por su parte, el rango de



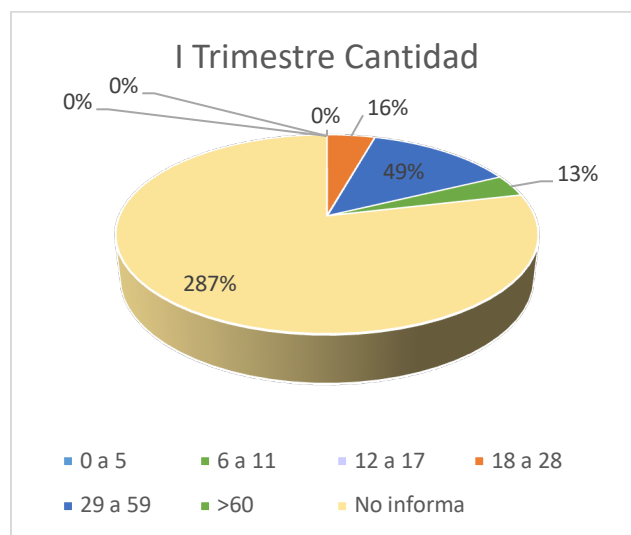
Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Persona Mayor tuvo su mayor flujo de consultas igualmente en el mes de marzo (6 peticiones). Cabe aclarar que en la elaboración de esta gráfica solo se contemplan los datos de los peticionarios que suministraron voluntariamente información sobre su edad.

Gráfica 11

Distribución poblacional por rangos de edad, discriminación mensual - I Trimestre de 2026



2.4. ¿Desde dónde nos consultaron durante el primer trimestre de 2026?

Históricamente, las peticiones gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano son realizadas 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.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Tabla 16

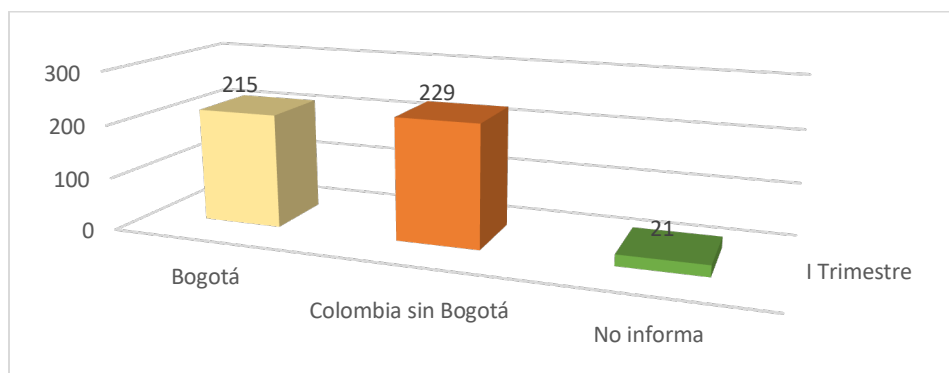
Peticiones por ubicación en 2 grupos – I Trimestre de 2026

Peticiones por departamento	I Trimestre	
	Cantidad	%
Bogotá	215	46%
Colombia sin Bogotá	229	49%
No informa	21	5%
Total, sin "No informa"	444	95%
Total	465	100%

Realizando esta discriminación se evidencia que un 46% de las peticiones fueron realizadas por peticionarios que se encuentran en la ciudad de Bogotá, mientras que el 49% de estas fueron realizadas por peticionarios que se encontraban en otras ciudades y municipios a lo largo del país.

Grafica 12

Peticiones por ubicación en 2 grupos – I trimestre de 2026.



La tabla 16 y la gráfica 12 presentan la ubicación de los peticionarios durante el primer trimestre del año. En estas se evidencia que la ciudad de Bogotá mantuvo una participación protagónica y constante, representando el 46% del total de las solicitudes (215 registros). Por su parte, las peticiones provenientes del resto del país (Colombia sin Bogotá) consolidaron el 49% de la demanda (229 registros), lo que demuestra una distribución equilibrada en el alcance nacional de la entidad. Cabe resaltar que solo un 5% de los usuarios no suministró información sobre su ubicación geográfica.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

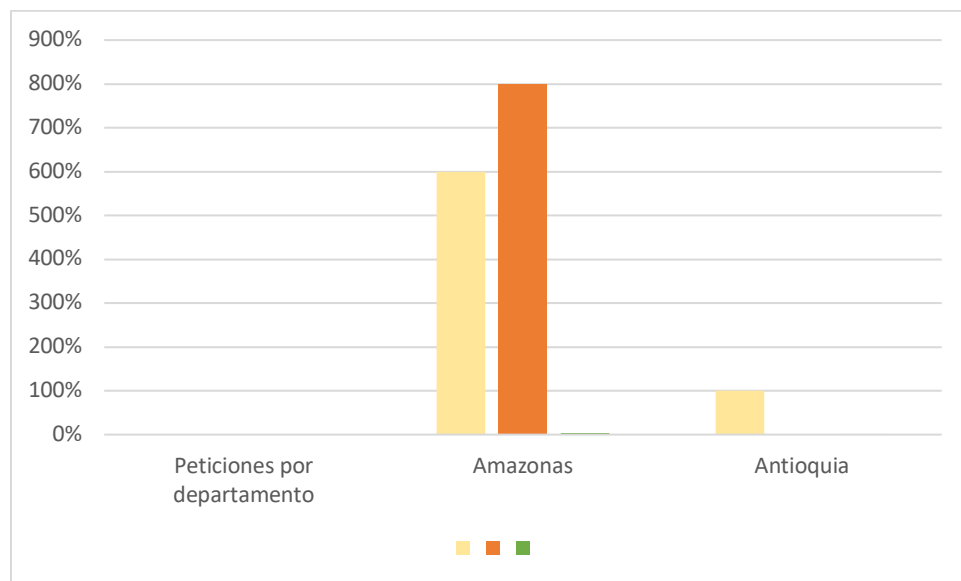
Tabla 17

Peticiones por ubicación en 2 grupos, discriminación por mes – I Trimestre de 2026.

Peticiones por departamento	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bogotá	59	42%	67	46%	89	50%
Colombia sin Bogotá	71	51%	73	49%	85	47%
No informa	9	6%	7	5%	5	3%
Total sin "No informa"	130	94%	140	95%	174	97%
Total	139	100%	147	100%	179	100%

Grafica 13

Peticiones por ubicación en 2 grupos, discriminación por mes – I Trimestre de 2026.



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





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

- **Enero:** Valle del Cauca (11 peticiones), Cauca (8 peticiones), Amazonas (6 peticiones), Cundinamarca (6 peticiones) y Santander (6 peticiones).
- **Febrero:** Valle del Cauca (13 peticiones), Cauca (10 peticiones), Huila (6 peticiones) y Nariño (6 peticiones).
- **Marzo:** Valle del Cauca (11 peticiones), Amazonas (8 peticiones) y Meta (8 peticiones).

3. PREFERENCIA EN USO DE CANAL DE ATENCIÓN

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

Tal como se describió en la sección de Mecanismos de atención al ciudadano, la entidad dispone de diversos canales para que la ciudadanía radique sus solicitudes. En la Tabla 18 se detalla la distribución de estas comunicaciones según el canal de contacto utilizado durante el primer trimestre de 2026.

Tabla 18

Canales de atención utilizados por los usuarios – I Trimestre de 2026.

Canales de atención	I Trimestre	
	Cantidad	%
Correo electrónico	299	64%
Correo postal	1	0%
Formulario web PQRDSF	0	0%
Presencial	33	7%
Redes sociales	0	0%
Teléfono celular	60	13%
Chat consola	6	1%
Teléfono fijo	1	0%
WhatsApp	65	14%
Total	465	100%

Se observa que los canales de mayor preferencia durante este trimestre fueron el correo electrónico, con 299 peticiones (equivalente al 64% del total), seguido del chat vía WhatsApp con 65 peticiones (14%) y el teléfono celular con 60 peticiones (13%). Estos tres medios concentran la gran mayoría de la interacción de la ciudadanía con la entidad, dejando en porcentajes minoritarios la atención presencial y otros canales digitales.

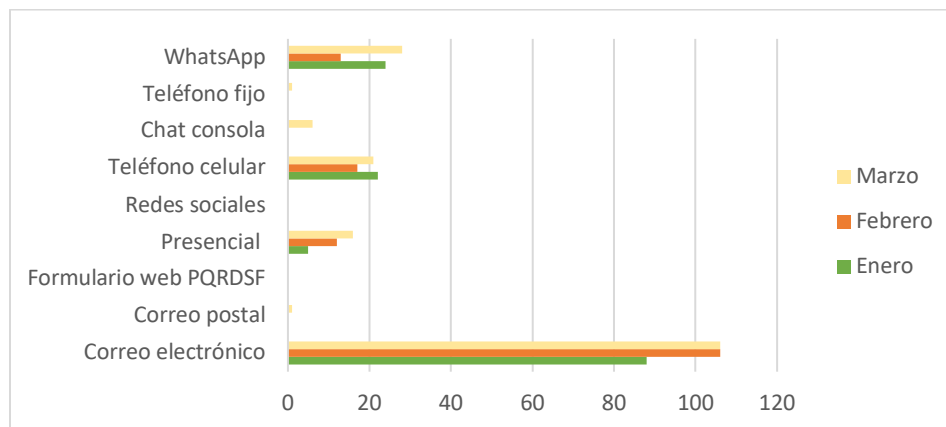


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Grafica 14

Cantidad de peticiones atendidas por cada canal durante el Trimestre I de 2026.



En la tabla 19 se observa el comportamiento de los canales mes a mes. Al respecto, se identifica que durante los tres meses del trimestre el medio más utilizado fue el correo electrónico, siendo febrero y marzo los meses con mayor volumen de recepción por esta vía (105 y 106 peticiones respectivamente).

Por otro lado, en enero y marzo el segundo canal con mayor demanda fue el WhatsApp, representando el 17% y 16% del total mensual, respectivamente. En contraste, durante el mes de febrero, el segundo lugar lo ocupó el teléfono celular con un 11% de participación, seguido de cerca por el chat de WhatsApp con un 9%.

Tabla 19

Canales de consulta discriminados por mes - I Trimestre de 2026.

Canales de atención	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Correo electrónico	88	63%	105	72%	106	59%
Correo postal	0	0%	0	0%	1	1%
Formulario web PQRDSE	0	0%	0	0%	0	0%
Presencial	5	4%	12	8%	16	9%
Redes sociales	0	0%	0	0%	0	0%
Teléfono celular	22	16%	17	11%	21	12%
Chat consola	0	0%	0	0%	6	3%
Teléfono fijo	0	0%	0	0%	1	1%
WhatsApp	24	17%	13	9%	28	16%
Total	139	100%	147	100%	179	100%

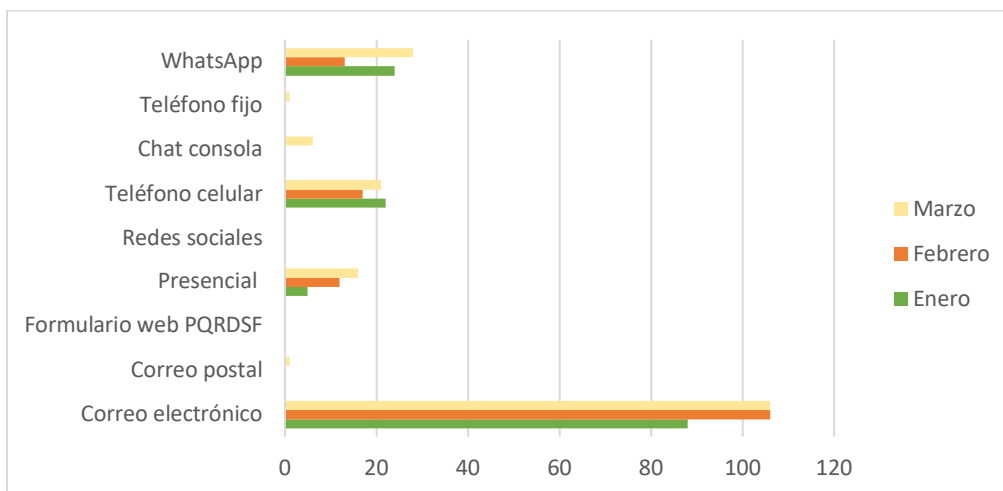


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Grafica 15

Número de solicitudes por canal de consulta en cada mes - I Trimestre de 2026.



3.2. ¿Qué temas fueron los más consultados en el primer trimestre de 2026?

La ciudadanía consulta a 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, principalmente del Departamento de Prosperidad Social).

La Tabla 20 presenta la distribución porcentual de los temas de consulta durante el trimestre. En este periodo, se destacan los temas relacionados con Generalidades del sector solidario (26%) e Información institucional (11%), lo que demuestra el interés de la ciudadanía por conocer tanto la misionalidad de la entidad como el funcionamiento global del sector.

La categoría de *Información institucional* agrupa consultas sobre la labor y objetivos de la Unidad Solidaria, mientras que *Generalidades del sector solidario* responde a inquietudes base sobre el ecosistema asociativo. Asimismo, los temas de *Planes, programas o proyectos institucionales* y *Creación* (ambos con un 7%) reflejan la intención ciudadana de participar en las agendas de trabajo y en los procesos de formalización de nuevas organizaciones.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Tabla 20

Peticiones por tema de consulta - I Trimestre de 2026

Tema de consulta	I Trimestre	
	Cantidad	%
Acreditación	43	9%
Archivo histórico	4	1%
Asamblea	0	0%
Certificaciones procesos de formación	8	2%
Certificados de información laboral - ex funcionarios* No pensional	12	3%
Certificados de información laboral - pensional	9	2%
Creación	32	7%
Desarrollo	3	1%
Estadísticas sector solidario	0	0%
Estado de procesos contractuales	27	6%
Formación para el sector solidario	22	5%
Fortalecimiento	17	4%
Generalidades del sector solidario	119	26%
Herramientas o investigaciones	1	0%
Información institucional	51	11%
Integración	0	0%
Normatividad del sector solidario	0	0%
Otro	66	14%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	3	1%
Planes, programas o proyectos institucionales	31	7%
Presuntas irregularidades	5	1%
Promoción	0	0%
Protección	0	0%
Trámites otras entidades	12	3%
Total	465	100%

En un tercer nivel de relevancia, se encuentran los temas relacionados con *Acreditación*, que representan el 9% de las consultas (43 peticiones). Por otro lado, las solicitudes sobre *Trámites a otras entidades* se ubicaron en un renglón inferior con el 3% (12 peticiones); en estas, la Unidad brinda orientación técnica o direcciona a la ciudadanía hacia las entidades competentes del Gobierno Nacional o Local, para la resolución de sus inquietudes en el término señalado por la Ley.

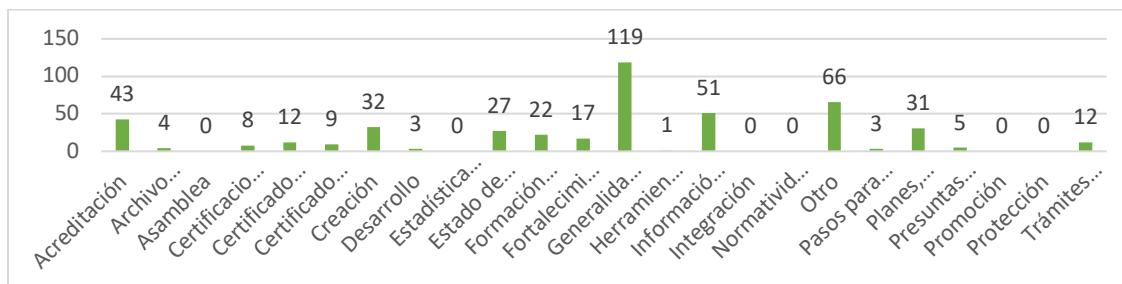


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Grafica 16

Peticiones por tema de consulta - I trimestre de 2026.



La Tabla 20 y la Gráfica 16 permiten consultar la distribución mensual de los temas durante el primer trimestre de 2026. En estas se verifica que los asuntos relacionados con las *Generalidades del sector solidario* y la *Información institucional* mantuvieron su predominancia como los más consultados a lo largo de todos los meses del periodo evaluado.

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 en la que, voluntariamente, los peticionarios evalúan los siguientes aspectos del servicio brindado: Calificación de Servidor Público - Amable y respetuoso (tabla 21 y gráfica 17), Satisfacción - Recomendación de la Asesoría (tabla 22 y gráfica 18), Calificación de Servidor Público - Conocimiento del tema y diligencia (tabla 23 y gráfica 19), Atención y Respuesta - Calidad de la Respuesta (tabla 24 y gráfica 20), Satisfacción - Volvería si tiene otra inquietud (tabla 25 y gráfica 21) y Atención y Respuesta - Oportunidad y Claridad (tabla 26 y gráfica 22).

La amabilidad y respeto del servidor público se mide en cinco niveles, desde “Muy insatisfecho” hasta “Muy satisfecho”. Para el primer trimestre de 2026, se evidencian niveles óptimos de aceptación, ya que el 92% de los usuarios calificó este aspecto de forma positiva. Las opciones “Muy satisfecho” y “Satisfecho” obtuvieron una participación equitativa, acumulando cada una el 46% de las respuestas (11 menciones por categoría). Por el contrario, las calificaciones de insatisfacción fueron marginales, representando apenas el 8% del total evaluado.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

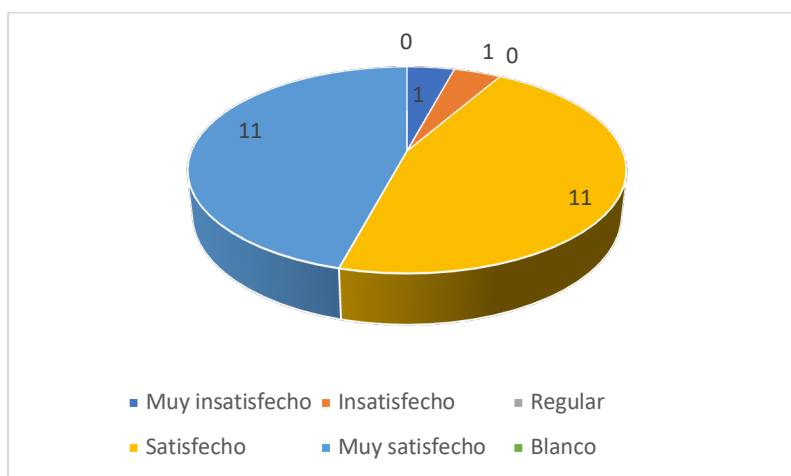
Tabla 21

Calificación “Servidor Público - Amable y respetuoso”

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Muy insatisfecho	0	0	1	1	4%
Insatisfecho	0	1	0	1	4%
Regular	0	0	0	0	0%
Satisfecho	5	1	5	11	46%
Muy satisfecho	0	7	4	11	46%
Blanco	0	0	0	0	0%
Total general	5	9	10	24	100%

Gráfica 17

Porcentajes en la calificación “Servidor Público – Amable y respetuoso”



La recomendación de la asesoría, un indicador que mide la lealtad y confianza del usuario hacia el servicio recibido, se evalúa en una escala que va desde “Nada probable” hasta “Completamente probable”. Durante el primer trimestre de 2026, los resultados reflejan una alta valoración del servicio, ya que el 79% de los ciudadanos se ubicó en los niveles superiores de recomendación. La opción “Completamente probable” fue la más representativa con un 46% (11 menciones), seguida por “Muy probable” con un 33% (8 menciones). Por su parte, las valoraciones negativas se mantuvieron en niveles bajos, sumando un 17% entre las categorías de menor probabilidad.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

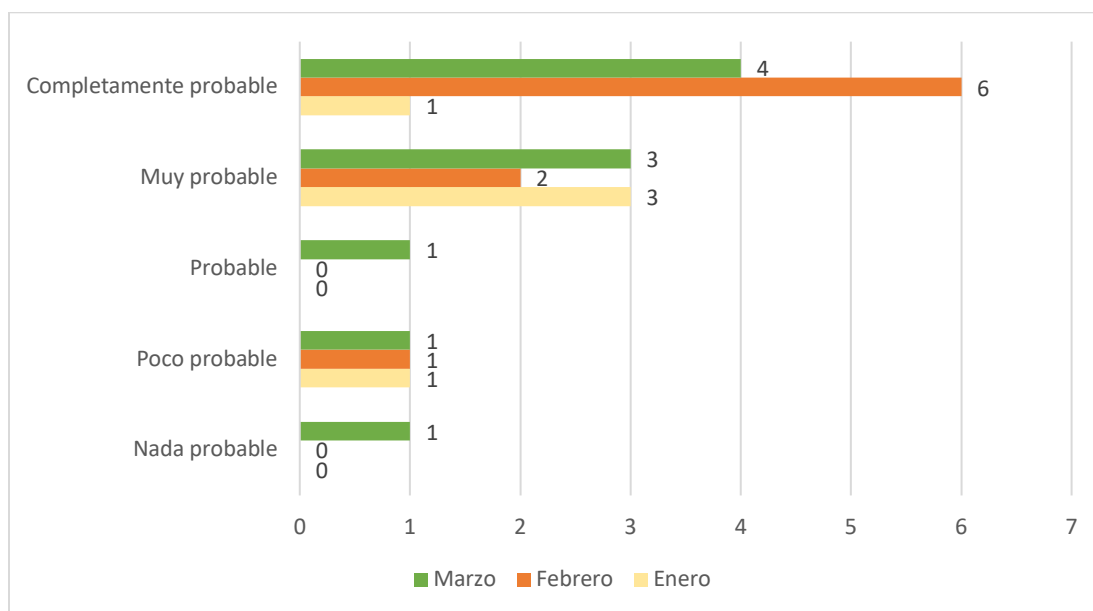
Tabla 22

Calificación “Servidor Público – Recomendación de la asesoría”

Recomendación de la asesoría					
Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Nada probable	0	0	1	1	4%
Poco probable	1	1	1	3	13%
Probable	0	0	1	1	4%
Muy probable	3	2	3	8	33%
Completamente probable	1	6	4	11	46%
Total general	5	9	10	24	100%

Gráfica 18

Porcentajes en la calificación “Servidor Público - Recomendación de la asesoría”



El conocimiento del tema y la diligencia del servidor público se evalúan en una escala que oscila entre “Muy satisfecho” y “Muy insatisfecho”. Durante el primer trimestre de 2026, este atributo destacó por una percepción mayoritariamente positiva, consolidando un 75% de favorabilidad entre las categorías “Muy satisfecho” (42 con 10 respuestas) y “Satisfecho” (33% con 8 respuestas).

Por otro lado, un 17% de los usuarios (4 respuestas) calificó el desempeño como regular mientras que las valoraciones de insatisfacción representaron un margen





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

minoritario del 8% total (2 respuestas). Estos resultados se derivan de un universo de 24 encuestas respondidas en el periodo.

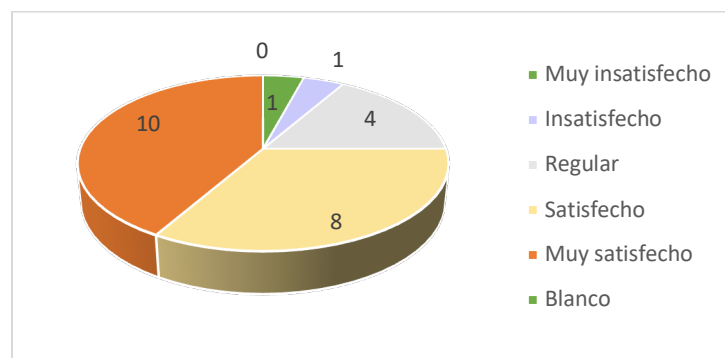
Tabla 23

Calificación “Satisfacción – “Conocimiento del tema y diligencia”

Conocimiento del tema y diligencia					
Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Muy insatisfecho	0	0	1	1	4%
Insatisfecho	0	1	0	1	4%
Regular	1	1	2	4	17%
Satisfecho	4	1	3	8	33%
Muy satisfecho	0	6	4	10	42%
Blanco	0	0		0	0%
Total general	5	9	10	24	100%

Gráfica 19

Porcentajes en la calificación “Satisfacción – Conocimiento del tema y diligencia”



La calidad de la respuesta, un indicador fundamental en la eficacia en la atención ciudadana, evalúa la pertinencia y claridad de la información brindada en una escala que oscila entre “Muy insatisfecho” y “Excelente”.

Al analizar el comportamiento trimestral, se observa una evolución positiva en la percepción de los usuarios, destacando que en el mes de febrero la calificación





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

“Muy satisfecho” alcanzó su punto máximo con 5 respuestas, mientras que en marzo se consolidó la excelencia con 4 menciones en dicha categoría. En términos globales, la opción “Muy satisfecho” lidera la medición con un 33% (8 respuestas), seguida por “Excelente” con un 25% (6 respuestas); estas cifras, al contrastarse con el margen de insatisfacción (17%), demuestran que la gran mayoría de los ciudadanos percibe las respuestas de la entidad como resolutivas y de alta calidad técnica.

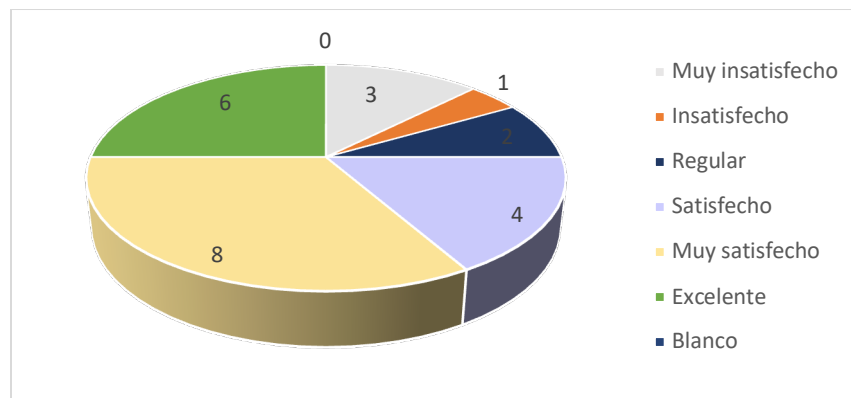
Tabla 24

Calificación “Calidad de la respuesta”

Atención y respuesta - Calidad de la repuesta					
Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Muy insatisfecho	1	0	2	3	13%
Insatisfecho	0	1	0	1	4%
Regular	1	1	0	2	8%
Satisfecho	1	2	1	4	17%
Muy satisfecho	0	5	3	8	33%
Excelente	2	0	4	6	25%
Blanco	0	0	0	0	0%
Total general	5	9	10	24	100%

Gráfica 20

Porcentajes en la calificación “Satisfacción – Calidad de la respuesta”



La pregunta “¿Volvería a consultarnos si tiene otra inquietud?” es un indicador fundamental para medir la fidelidad y la satisfacción con el servicio brindado. Esta percepción se evalúa en una escala de probabilidad que va desde “Nada probable” hasta “Completamente probable”.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Los resultados del trimestre son altamente positivos, destacando que la gran mayoría de la ciudadanía considera “Completamente probable” (46%) o “Muy probable” (38%) volver a utilizar los servicios de la entidad ante una nueva necesidad. Por su parte, la opción “Probable” registró una participación minoritaria del 4% consolidando una intención de retorno favorable del 88% entre los usuarios encuestados.

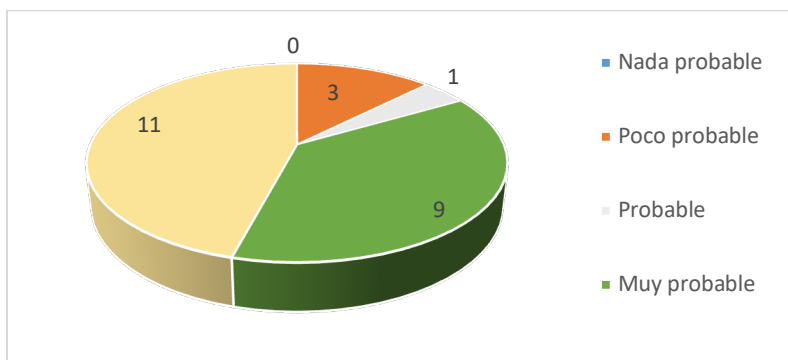
Tabla 25

Satisfacción – ¿Volvería si tiene otra inquietud?

Volvería si tiene otra inquietud					
Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Nada probable	0	0	0	0	0%
Poco probable	1	1	1	3	13%
Probable	0	0	1	1	4%
Muy probable	3	2	4	9	38%
Completamente probable	1	6	4	11	46%
Total general	5	9	10	24	100%

Gráfica 21

Porcentajes en la calificación Satisfacción – ¿Volvería si tiene otra inquietud?



La oportunidad y claridad en la respuesta es un indicador clave para evaluar la eficiencia y la transparencia en la comunicación con el ciudadano. Este aspecto se mide en una escala de percepción que abarca desde “Muy insatisfecho” hasta “Excelente”.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Durante el primer trimestre, se observa un balance positivo en la gestión, destacando que el 58% de los usuarios calificó este ítem en los niveles más altos de satisfacción. De manera detallada, las opciones “Satisfecho” y “Muy satisfecho” obtuvieron un 29% cada una (7 respuestas por categoría), seguidas por la calificación de “Excelente” con un 17% (4 respuestas). Por otro lado, las valoraciones de insatisfacción y el nivel regular se mantuvieron en márgenes iguales y controlados, representando cada uno un 8% del total de la muestra evaluada.

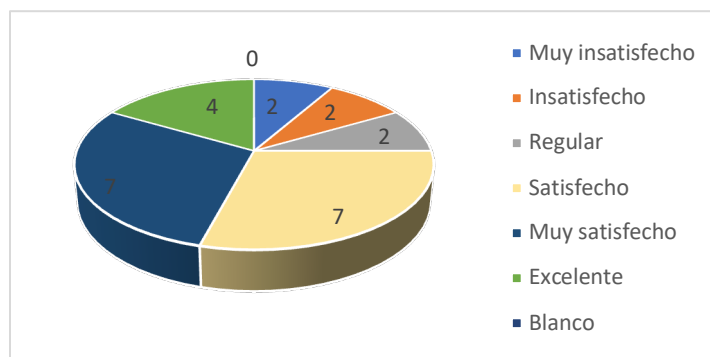
Tabla 26

Atención y respuesta – Calidad de la Respuesta

Atención y respuesta - Oportunidad y claridad					
Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Muy insatisfecho	1	0	1	2	8%
Insatisfecho	0	1	1	2	8%
Regular	0	1	1	2	8%
Satisfecho	3	2	2	7	29%
Muy satisfecho	0	4	3	7	29%
Excelente	1	1	2	4	17%
Blanco	0	0	0	0	0%
Total general	5	9	10	24	100%

Gráfica 22

Porcentajes en la calificación Satisfacción – ¿Volvería si tiene otra inquietud?





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

En conclusión, los resultados obtenidos durante el primer trimestre de 2026 ratifican el compromiso de la entidad con la excelencia en el servicio al ciudadano. La gestión técnica y administrativa no solo ha logrado una cobertura nacional efectiva, con una participación destacada de regiones como el Valle del Cauca y Amazonas, sino que ha mantenido un índice de favorabilidad superior al 75% en la calidad y oportunidad de sus respuestas. La alta disposición de los usuarios para volver a consultar y recomendar la asesoría refleja una sólida confianza institucional, estableciendo una base positiva para continuar fortaleciendo los canales de atención y asegurar que la diligencia y el respeto sigan siendo los pilares de la interacción con la ciudadanía en los próximos periodos.





Unidad Solidaria



WWW.UNIDADSolidaria.GOV.CO