



Unidad Solidaria



INFORME SEGUNDO 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 SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL (ABRIL, MAYO Y JUNIO) DEL AÑO 2026	3
SERVICIO AL CIUDADANO	3
a. Mecanismo para la atención al ciudadano	4
□ Canal telefónico:	4
□ Canal virtual:	4
□ Canal de atención presencial:	4
□ Correo postal:	5
b. Conceptos de relacionamiento	5
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL, MAYO Y JUNIO) DE 2026.....	7
1. GESTIÓN DE PETICIONES.....	7
1.1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el segundo trimestre de 2026? ..	7
1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos durante el segundo 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?.....	12
2. CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR	15
2.1. ¿Quiénes nos consultaron durante el segundo trimestre de 2026?	15
2.2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el segundo trimestre de 2026?..	20
2.3. ¿Por rangos etarios quiénes nos consultaron en el segundo trimestre de 2026?	23
2.4. ¿Desde dónde nos consultaron durante el segundo trimestre de 2026?	25
3. PREFERENCIA EN USO DE CANAL DE ATENCIÓN	30
3.1. ¿Cuáles son los canales más utilizados por la ciudadanía?	30
3.2. ¿Qué temas fueron los más consultados en el segundo trimestre de 2026?	32
4. SATISFACCIÓN CIUDADANA	35





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

PRESENTACIÓN DEL SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL (ABRIL, MAYO Y JUNIO) 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 **segundo trimestre de 2026** (abril, mayo y junio). 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 segundo trimestre (abril, mayo y junio) 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.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

- **Correo postal:**

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

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).



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL, MAYO Y JUNIO) DE 2026

1. GESTIÓN DE PETICIONES

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

Durante el segundo trimestre de 2026 se gestionaron 583 peticiones. Como se observa en la tabla 2 y la gráfica 1, se dio respuesta al 92% de estas, mientras el 8% quedó en trámite.

Tabla 2

Estado de peticiones - II Trimestre de 2026

Estado de las peticiones	II Trimestre	
	Cantidad	%
Resueltas	537	92%
En trámite	46	8%
Total	583	100%

Grafica 1

Estado de peticiones – II Trimestre de 2026



La siguiente tabla detalla el comportamiento de las peticiones en los tres meses del segundo 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 - II Trimestre de 2026

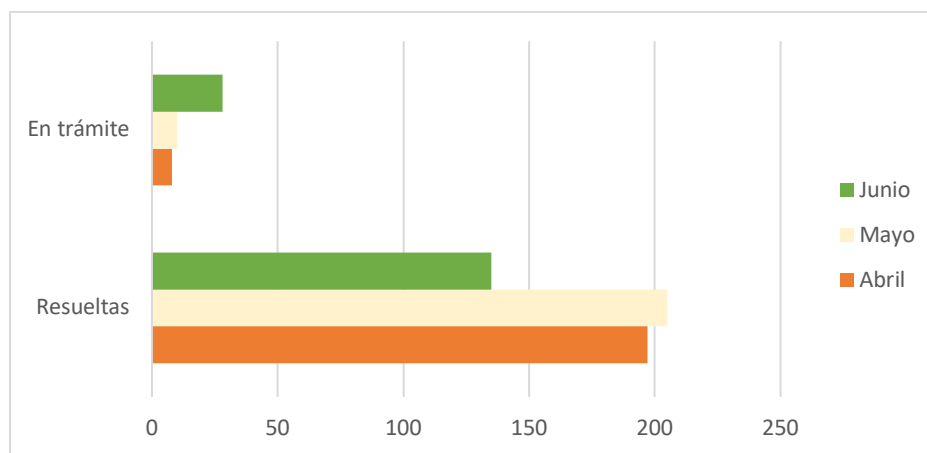
Estado de las peticiones	Abril	%	Mayo	%	Junio	%
Resueltas	197	96%	205	95%	135	83%
En trámite	8	4%	10	5%	28	17%
Total	205	100%	215	100%	163	100%

De acuerdo con el reporte estadístico del trimestre, se registraron un total de 583 peticiones. El volumen más alto de ingresos se presentó en el mes de mayo con 215 requerimientos, seguido de abril con 205 y junio con 163 solicitudes.

En cuanto al estado de gestión con corte al 30 de junio de 2026, se observa que el 92.1% del total (583 peticiones) han sido resueltas satisfactoriamente. Por su parte, permanecen en trámite 46 solicitudes del trimestre, distribuidas de la siguiente manera: 8 correspondientes a abril, 10 a mayo y 28 al mes de junio, las cuales continúan en trámite para su respuesta.

Grafica 2

Estado de peticiones según el mes - II 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 que no constituyen peticiones ni solicitudes formales. Según se observa en la Tabla 4, este volumen es variable: mayo registró la mayor cantidad de ingresos del segundo trimestre, mientras que en abril se presentó una disminución significativa.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Tabla 4

Ventanilla por meses y acumulado - II Trimestre de 2026

Ventanilla	Abril	Mayo	Junio	Total, Trimestre
	6	24	13	43

1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos durante el segundo 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 información*, las cuales representan el 67% del total (388 requerimientos). A estas le siguen las *Peticiones de interés general* con 113 registros (19%) y los *Derechos de petición* con 23 casos (4%).

Por el contrario, se observa una baja incidencia en categorías como *Sugerencias* y *Denuncias por actos de corrupción*, las cuales no registraron ingresos durante el periodo evaluado (0%). Es importante destacar que los *Trámites* y las *Peticiones de documentos* sumaron en conjunto el 7% de la gestión (con un 4% y 3% respectivamente), consolidando así el panorama de interacción ciudadana del trimestre.

Tabla 5

Peticiones discriminadas por tipo – II Trimestre de 2026

Tipo de PQRDSF	II Trimestre	
	Cantidad	%
Denuncia	2	0%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%
Derecho de petición	23	4%
Petición de Consulta	3	1%
Petición de documentos	18	3%
Petición de información	388	67%
Petición de interés general	113	19%
Queja	8	1%
Reclamo	5	1%
Sugerencia	0	0%
Trámite	22	4%
Tutela	1	0%
Total	583	100%



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Las peticiones que registraron una menor frecuencia durante el trimestre fueron la *tutela* (con 1 registro cada una) y las *denuncias* (con 2 registros), junto con los *reclamos* y las *quejas* las cuales representaron individualmente un valor porcentual del 1% frente al total (con 5 y 8 casos respectivamente). 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 el trimestre de 2026. Al respecto, se observa que las *Peticiones de información* fueron las de mayor prevalencia con un 67% (388 solicitudes), seguidas por las *Peticiones de interés general*, que alcanzaron el 19% (113 solicitudes). Por su parte, los *Derechos de petición* representaron el 4% del volumen total del periodo, con 23 registros.

Tabla 6

Peticiones discriminadas por tipo para cada mes del II Trimestre de 2026.

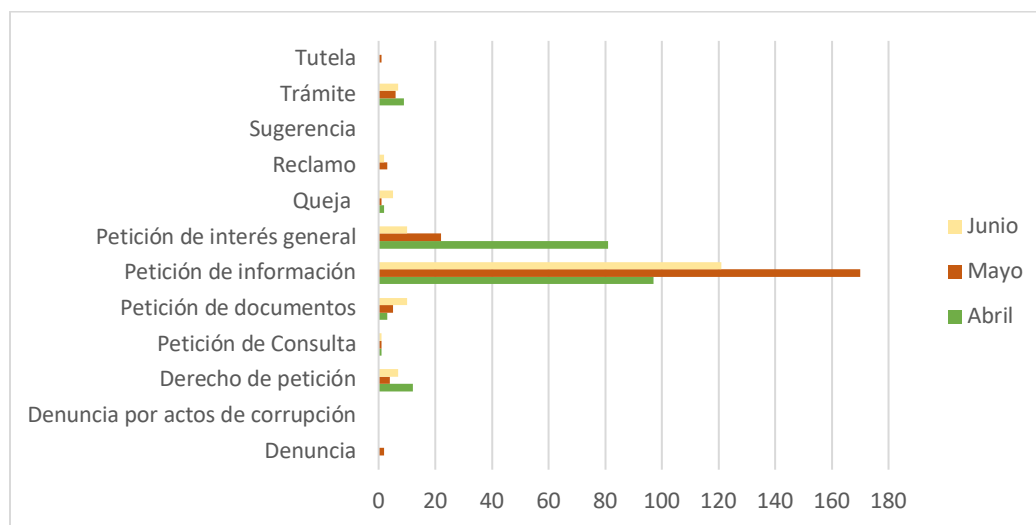
Tipo de PQRDSF	Abril		Mayo		Junio	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Denuncia	0	0%	2	1%	0	0%
Denuncia por actos de corrupción	0	0%	0	0%	0	0%
Derecho de petición	12	6%	4	2%	7	4%
Petición de Consulta	1	0%	1	0%	1	1%
Petición de documentos	3	1%	5	2%	10	6%
Petición de información	97	47%	170	79%	121	74%
Petición de interés general	81	40%	22	10%	10	6%
Queja	2	1%	1	0%	5	3%
Reclamo	0	0%	3	1%	2	1%
Sugerencia	0	0%	0	0%	0	0%
Trámite	9	4%	6	3%	7	4%
Tutela	0	0%	1	0%	0	0%
Total	205	100%	215	100%	163	100%



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 3



Peticiones discriminadas por tipo para cada mes del II 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 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 segundo 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 56% del total (329 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 21% del total (124 peticiones) y la *Dirección Nacional* con un 10%





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

(58 peticiones). Por el contrario, el área que registró la menor demanda durante el trimestre fue la *Subdirección Nacional*, con un 2% del total (14 peticiones).

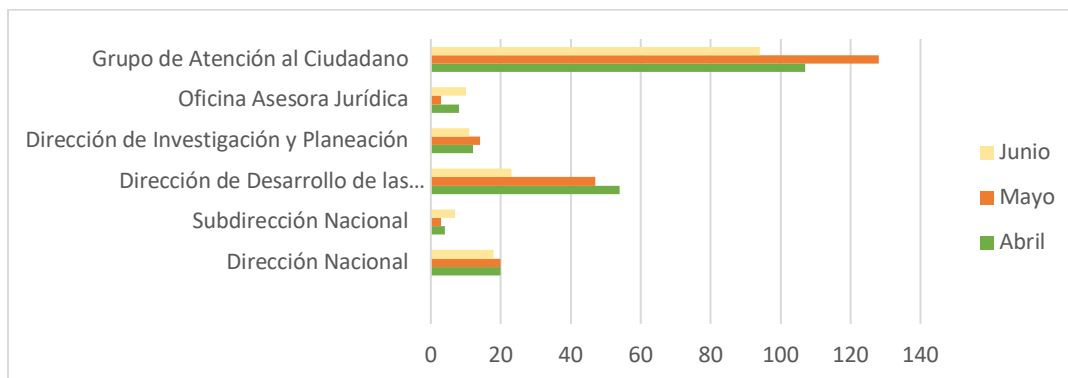
Tabla 7

Peticiones por área - II Trimestre de 2026.

Peticiones por área	II Trimestre	
	Cantidad	%
Dirección Nacional	58	10%
Subdirección Nacional	14	2%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	124	21%
Dirección de Investigación y Planeación	37	6%
Oficina Asesora Jurídica	21	4%
Grupo de Atención al Ciudadano	329	56%
Total	583	100%

Grafica 4

Peticiones por área - II 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 329 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 mayo con 128 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



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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 583 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 329 y 124 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.

Tabla 8

Cantidad de PQRSDf por área - II Trimestre de 2026

Peticiones por área	II Trimestre	
	Cantidad	%
Dirección Nacional	58	10%
Subdirección Nacional	14	2%
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	124	21%
Dirección de Investigación y Planeación	37	6%
Oficina Asesora Jurídica	21	4%
Grupo de Atención al Ciudadano	329	56%
Total	583	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	Abril	Mayo	Junio	Días promedio de respuesta
Dirección Nacional	9,88	7,37	3,60	6,95
Subdirección Nacional	11,25	4,66	6,25	7,39
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	20,65	25,85	9,93	18,81
Dirección de Investigación y Planeación	7,00	10,00	3,83	6,94
Oficina Asesora Jurídica	8,00	10,00	6,00	8,00
Grupo de Atención al Ciudadano	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	9,46	9,65	4,94	8,02

La gráfica 5 permite conocer el desempeño trimestral 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 18,81 días. Le siguen en tiempos de gestión la *Oficina Asesora Jurídica* con 8.00 días y la *Subdirección Nacional* con 7.39 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 0.00 días, logrando atender de manera casi inmediata sus requerimientos a pesar de contar con el mayor acumulado del trimestre, correspondiente a 329 peticiones.



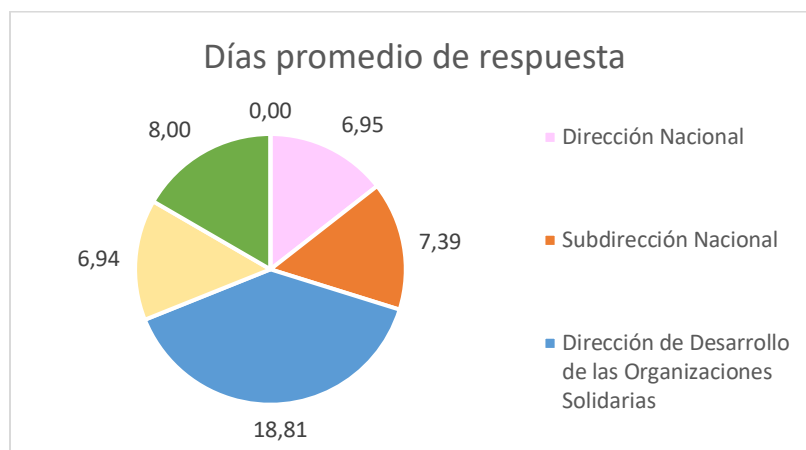


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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. Esta dinámica genera asimetrías en los tiempos de respuesta, los cuales oscilan entre 0.00 y 18.81 días promedio.

Es importante señalar que, si bien la mayoría de las dependencias mantienen sus tiempos de respuesta dentro de los límites normativos, aquellas que concentran el mayor volumen de peticiones técnicas presentan dificultades para cumplir con los términos legales establecidos, superando en algunos casos el límite de los 15 días hábiles. Esta situación obedece directamente a la alta demanda de solicitudes recibidas, lo cual impacta la capacidad de respuesta oportuna y evidencia la necesidad de fortalecer los recursos y mecanismos de atención en dichas dependencias.

2. CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR

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

Durante el segundo trimestre de 2026, las peticiones de usuarios y grupos de interés que se identificaron como “persona natural” fueron equivalentes al 41% del total, con 237 peticiones. Por otro lado, las “personas jurídicas” registraron 344 peticiones, lo que equivale al 59% del total.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Tabla 10

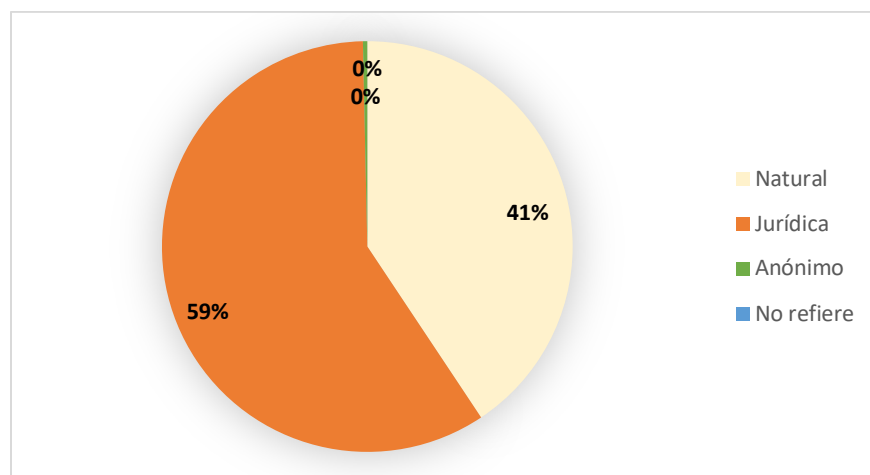
Peticiones según tipo de persona - II Trimestre de 2026.

Peticiones por tipo de persona	II Trimestre 2026	
	Cantidad	%
Natural	237	41%
Jurídica	344	59%
Anónimo	2	0%
No refiere	0	0%
Total	583	100%

La categoría “no refiere”, no registró ingresos durante este periodo (0% del total), la cual suele asociarse a redes, colectivos y otras formas de presentación que no entran dentro de las figuras naturales o jurídicas estatales. Por su parte, la categoría “anónimo” reportó 2 peticiones (con un valor porcentual del 0% frente al total); esta condición es 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 - II Trimestre de 2026





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

La tabla 10 y la gráfica 6 permiten conocer la distribución de los tipos de persona por trimestre. Al respecto, se observa que los requerimientos interpuestos por personas jurídicas, las cuales concentran el 59% de la demanda del trimestre (344 peticiones) mostrando su mayor flujo de participación en consonancia con los meses de alta transaccionalidad institucional. Por su parte, las solicitudes realizadas por personas naturales representaron el 41% restante (237 peticiones), manteniendo una participación activa y significativa en la interacción con la entidad, mientras que las categorías de “Anónimo” y “No refiere” mantuvieron una incidencia marginal o nula (0%) en el consolidado del trimestre.

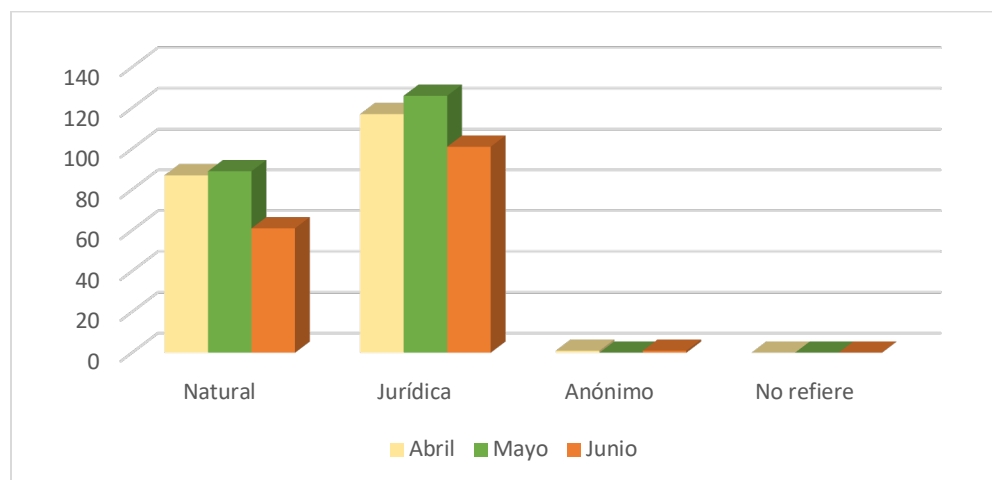
Tabla 11

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

Peticiones por tipo de persona	Abril		Mayo		Junio	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Natural	87	42%	89	41%	61	37%
Jurídica	117	57%	126	59%	101	62%
Anónimo	1	0%	0	0%	1	1%
No refiere	0	0%	0	0%	0	0%
Total	205	100%	215	100%	163	100%

Grafica 7

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





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Es importante resaltar que a las personas naturales que nos consultan se les promociona 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* -asociadas a personas naturales sin vinculación organizacional específica- mostraron un comportamiento variable a lo largo del trimestre: en abril se registraron 78 peticiones, representando el 38% del total, cifra que aumentó en mayo con 96 solicitudes equivalentes al 47%, para luego presentar una leve reducción en junio con 83 peticiones, que no obstante representaron el 51% del total del mes, evidenciando una mayor concentración relativa de este tipo de usuario al cierre del trimestre.

En cuanto al sector corporativo, institucional y de la economía solidaria, agrupados bajo la condición de *Personas jurídicas*, se evidenció una alta y sostenida carga operativa a lo largo del trimestre: el periodo inició en abril con 127 requerimientos (61,9%), alcanzando su volumen más alto en mayo con 126 registros (59%) y consolidando su mayor representatividad porcentual en el mes de junio con el 62% del total mensual (101 peticiones). Por su parte, las solicitudes *Anónimas* mantuvieron una presencia marginal con solo 1 caso en abril (0%) y 1 en junio (1%) mientras que la categoría *No refiere* no reportó actividad (0%) en ninguno de los tres meses.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Tabla 12

Tipo de organizaciones durante el II Trimestre de 2026.

Tipo de Usuario	II Trimestre	
	Cantidad	%
Asociación	44	8%
Asociación de productores campesinos	0	0%
Asociación mutual	3	1%
Cooperativa	66	11%
Corporación	19	3%
Entidades con ánimo de lucro	30	5%
Extranjera	3	1%
Fondo de empleados	2	0%
Fundación	36	6%
Institución auxiliar de la economía solidaria	1	0%
No aplica	115	20%
No refiere	63	11%
Organismo comunal	1	0%
Organización de 2 grado	7	1%
Organización de 3 grado	3	1%
Otra	29	5%
Precooperativa	1	0%
Precooperativa de trabajo asociado	0	0%
Pública	147	25%
Unidad Solidaria	0	0%
Universidad - IES	13	2%
Voluntariado	0	0%
Total	583	100%



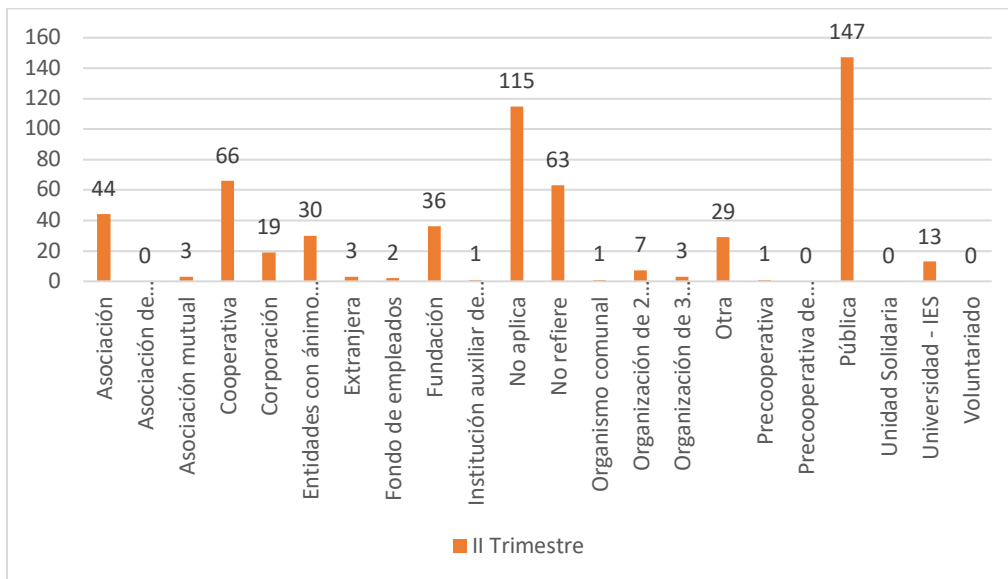


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Grafica 8

Tipo de organizaciones peticionarias durante el II Trimestre de 2026.



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

Respecto al sexo de los peticionarios, la Tabla 13 permite observar una distribución equitativa durante el segundo trimestre del año. Las peticiones realizadas por mujeres representaron el 50% del total (294 solicitudes), seguidas por los registros de hombres con un 46% (269 solicitudes).

Por su parte, el 2% de los usuarios (11 personas) prefirió no referir esta información, mientras que la categoría *No aplica* -la cual se utiliza principalmente para solicitudes institucionales o de personas jurídicas donde no se especifica un sexo individual- representó el 1% (6 peticiones). Finalmente, en cuanto a las identidades de género diversas, se registró una participación marginal correspondiente a 2 casos en la categoría *Otro* y 1 en *No binario* sin que se reportaran ingresos en la opción *Trans* durante el periodo.



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

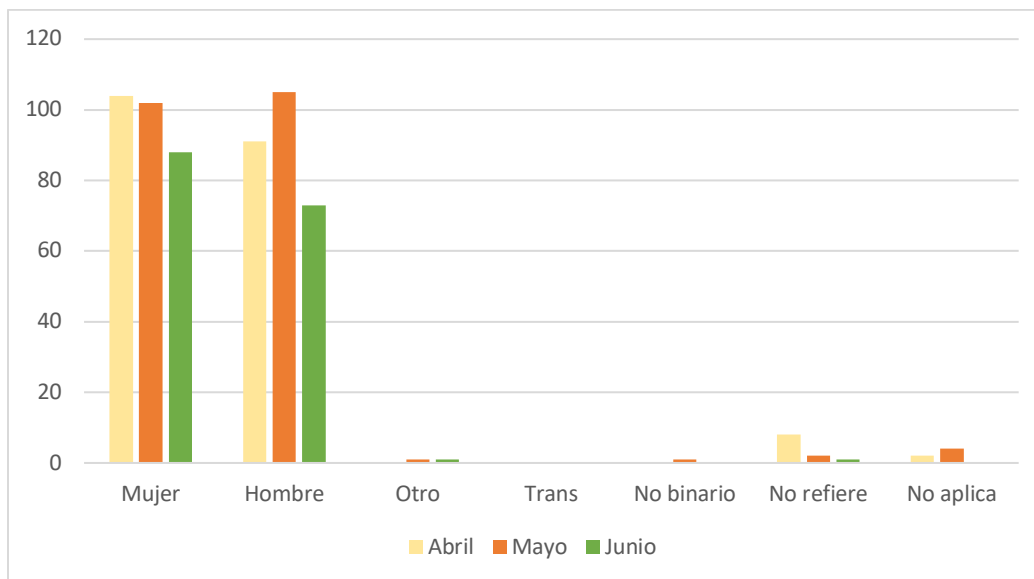
Tabla 13

Peticiones del II Trimestre de 2026 según sexo

Petición por sexo	II Trimestre	
	Cantidad	%
Mujer	294	50%
Hombre	269	46%
Otro	2	0%
Trans	0	0%
No binario	1	0%
No refiere	11	2%
No aplica	6	1%
Total	583	100%

Grafica 9

Porcentaje de peticiones en abril, mayo y junio de 2026 clasificadas por sexo





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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

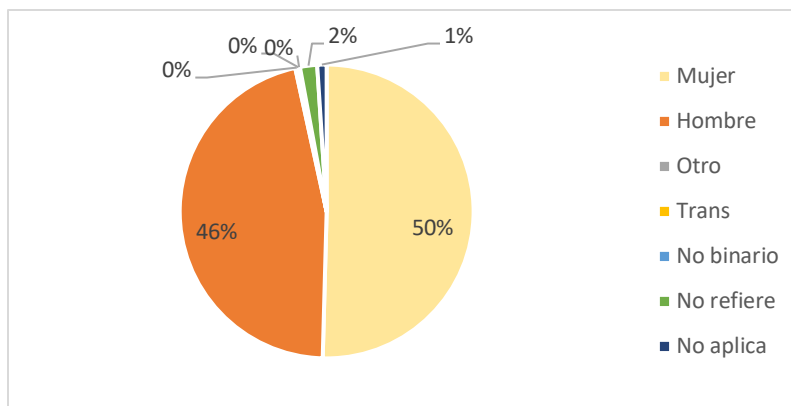
Tabla 14

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

Petición por sexo	Abril		Mayo		Junio	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Mujer	104	51%	102	47%	88	54%
Hombre	91	44%	105	49%	73	45%
Otro	0	0%	1	0%	1	1%
Trans	0	0%	0	0%	0	0%
No binario	0	0%	1	0%	0	0%
No refiere	8	4%	2	1%	1	1%
No aplica	2	1%	4	2%	0	0%
Total	205	100%	215	100%	163	100%

Grafica 10

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





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

2.3. ¿Por rangos etarios quiénes nos consultaron en el segundo 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).

La tabla 15 muestra la distribución etaria por cada mes del segundo 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 17% del total del trimestre (99 peticiones). Por el contrario, el grupo con menor participación dentro del rango etario fue el de Juventud (18 a 28 años) con un 3% (16 peticiones), mientras que las Personas mayores (>60 años) alcanzaron un 7% (40 peticiones). Los rangos correspondientes a primera infancia, infancia y adolescencia no registraron ingresos (0%).

Es preciso señalar que existe una altísima incidencia de registros sin caracterización etaria, concentrada principalmente en la categoría *No informa*, la cual representa el 73% de los registros del periodo (424 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.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Tabla 15

Distribución poblacional por rangos de edad, discriminación mensual y trimestral - II Trimestre de 2026

Peticiones por edad Grupo	Rango de años	Abril		Mayo		Junio	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Primera infancia	0 a 5	0	0%	0	0%	0	0%
Infancia	6 a 11	0	0%	0	0%	0	0%
Adolescencia	12 a 17	0	0%	0	0%	0	0%
Juventud	18 a 28	8	4%	6	3%	2	1%
Adultez	29 a 59	28	14%	49	23%	22	13%
Persoa Mayor	>60	7	3%	19	9%	14	9%
No aplica	NA	0	0%	4	2%	0	0%
No informa	No informa	162	79%	137	64%	125	77%
Total que informó		43	21%	78	36%	38	23%
Total		205	100%	215	100%	163	100%

Adicionalmente, la tabla 15 permite observar la distribución de los diferentes rangos etarios en cada mes. Así, es posible notar que el grupo de “Adultez” registró su mayor participación durante el mes de mayo (49 peticiones), mostrando un descenso paulatino en abril (28 peticiones) y junio (22 peticiones). En una tendencia similar, el rango de *Persoa mayor* su flujo más alto de consultas igualmente en el mes de mayo con 19 peticiones, seguido por junio con 14 y abril con 7 requerimientos. Cabe aclarar que en la elaboración de esta gráfica solo se contemplan los datos de los peticionarios que suministraron voluntariamente información sobre su edad durante el trimestre.



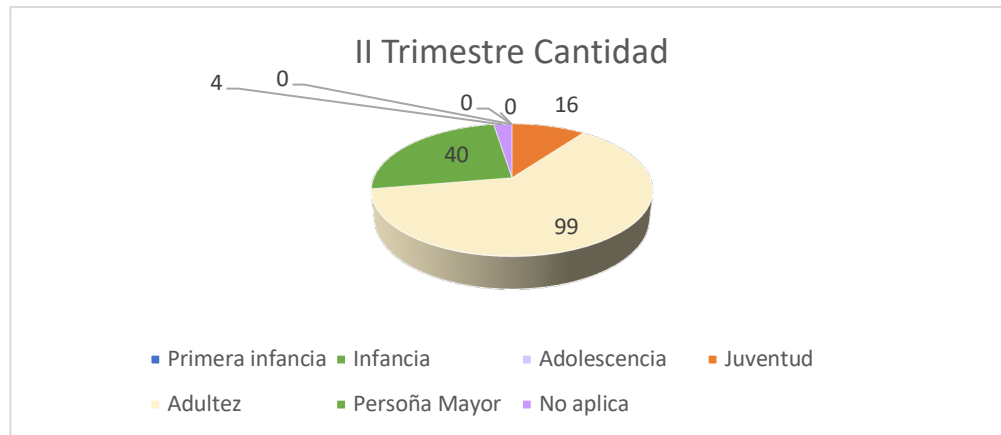


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Gráfica 11

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



2.4. ¿Desde dónde nos consultaron durante el segundo 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.

Tabla 16

Peticiones por ubicación en 2 grupos – II Trimestre de 2026

Peticiones por departamento	II Trimestre	
	Cantidad	%
Bogotá	279	48%
Colombia sin Bogotá	266	46%
No informa	38	7
Total sin "No informa"	545	93%
Total	583	100%





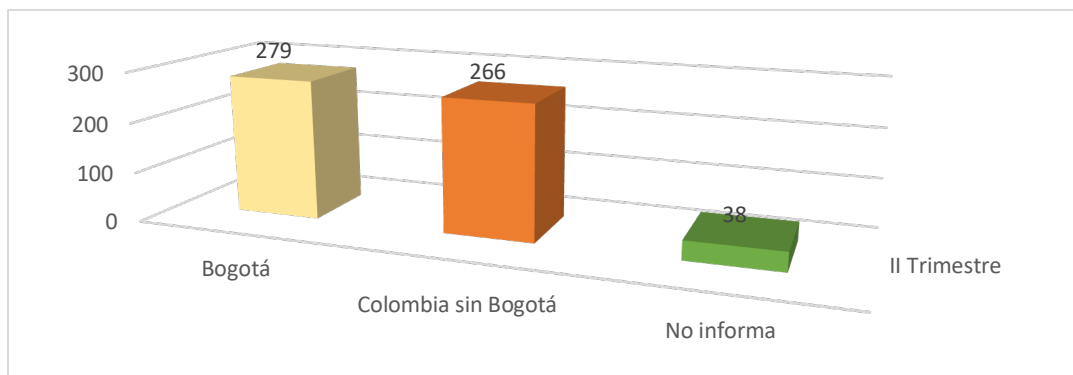
Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Realizando esta discriminación se evidencia que un 48% de las peticiones fueron realizadas por peticionarios que se encuentran en la ciudad de Bogotá (279 requerimientos), mientras que el 46% de estas correspondieron a usuarios ubicados en otros departamentos y municipios de Colombia (266 requerimientos). Asimismo, se registró un 7% de solicitudes bajo la categoría *No informa* (38 casos), donde no fue posible identificar la ubicación geográfica del remitente.

Grafica 12

Peticiones por ubicación en 2 grupos – II Trimestre de 2026.



La tabla 16 y la gráfica 12 presentan la ubicación de los peticionarios durante el segundo 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 (279 registros). Por su parte, las peticiones provenientes del resto del país (Colombia sin Bogotá) consolidaron el 49% de la demanda (266 registros), lo que demuestra una distribución equilibrada en el alcance nacional de la entidad. Cabe resaltar que solo un 5% de los usuarios (38 solicitudes) no suministró información sobre su ubicación geográfica.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

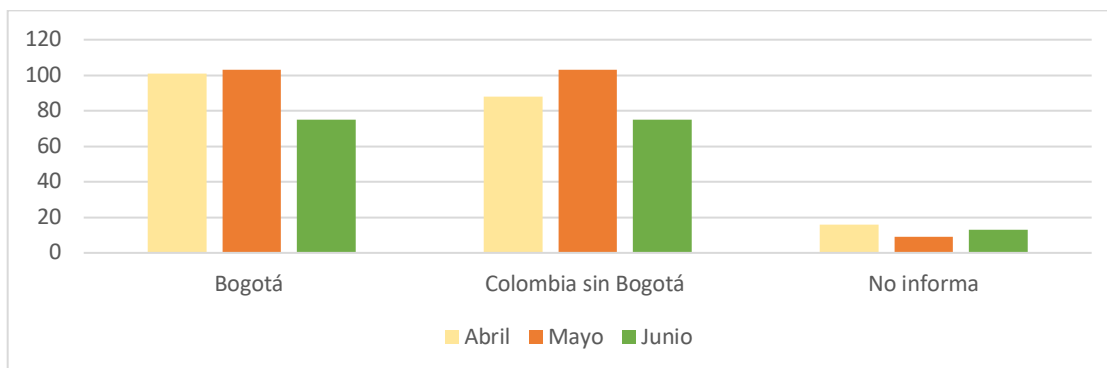
Tabla 17

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

Peticiones por departamento	Abril		Mayo		Junio	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bogotá	101	49%	103	48%	75	46%
Colombia sin Bogotá	88	43%	103	48%	75	46%
No informa	16	8%	9	4%	13	8%
Total sin "No informa"	189	92%	206	96%	150	92%
Total	205	100%	215	100%	163	100%

Grafica 13

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



La distribución geográfica de las solicitudes durante el segundo trimestre de 2026 evidencia una alta concentración en Bogotá D.C., origen del 48% de la interacción institucional con 279 peticiones. A nivel departamental, se registra un comportamiento homogéneo en los principales márgenes de participación, destacando un empate técnico entre Antioquia y Tolima con 24 solicitudes cada uno (4%), seguidos de cerca por el Valle del Cauca con 20 peticiones (3%).

Estos resultados consolidan una reconfiguración en la tendencia histórica de demanda regional desplazando el liderazgo hacia la capital y equilibrando el volumen de atención entre las principales regiones del país.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Tabla 18

Peticiones por departamento, discriminación por mes – II Trimestre de 2026.

Peticiones por departamento	Abril	Mayo	Junio
Amazonas	0	0	4
Antioquia	11	10	3
Arauca	0	3	0
Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	0	0	0
Atlántico	4	4	0
Bogotá D.C.	101	103	75
Bolívar	5	7	4
Boyacá	1	8	1
Caldas	2	1	2
Caquetá	0	0	0
Casanare	4	3	3
Cauca	5	4	4
Cesar	0	0	0
Chocó	2	2	1
Córdoba	7	5	1
Cundinamarca	3	5	1
Guainía	0	0	0
Guaviare	1	0	0
Huila	5	6	4
La Guajira	7	1	2
Magdalena	0	0	6
Meta	3	2	3
Nariño	1	2	6
No informa	16	9	13
Norte de Santander	6	1	4
Putumayo	0	0	0
Quindío	5	6	0
Risaralda	2	0	0
Santander	2	6	7
Sucre	1	4	5
Tolima	4	12	8
Valle del Cauca	5	11	4
Vaupés	2	0	0
Vichada	0	0	2
Total	205	215	163



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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

- **Abril:** Antioquia (11 peticiones), Córdoba (7 peticiones) y la Guajira (7 peticiones).
- **Mayo:** Tolima (12 peticiones), Valle del Cauca (11 peticiones) y Antioquia (10 peticiones).
- **Junio:** Tolima (8 peticiones), Santander (7 peticiones), Magdalena (6 peticiones) y Nariño (6 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 19 se detalla la distribución de estas comunicaciones según el canal de contacto utilizado durante el segundo trimestre de 2026.

Tabla 19

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

Canales de atención	II Trimestre	
	Cantidad	%
Correo electrónico	283	49%
Correo postal	0	0%
Formulario web PQRDSF	0	0%
Presencial	51	9%
Redes sociales	0	0%
Teléfono celular	131	22%
Chat consola	8	1%
Teléfono fijo	0	0%
WhatsApp	110	19%
Total	583	100%

Se observa que los canales de mayor preferencia durante este trimestre fueron el correo electrónico, con 283 peticiones (equivalente al 49% del total), seguido del teléfono celular con 131 peticiones (22%) y el chat vía WhatsApp con 110



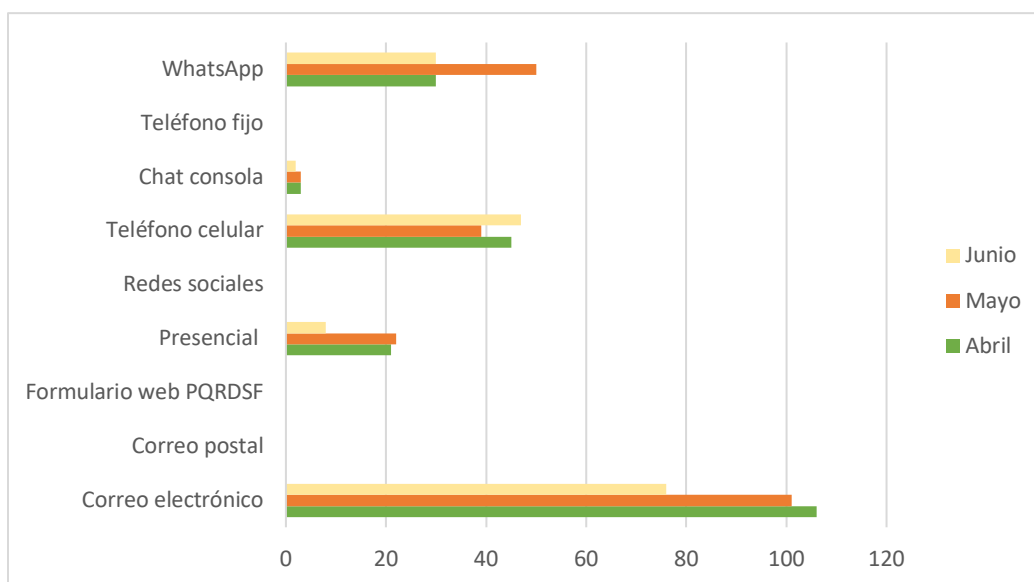
Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

peticiones (19%). Estos tres medios concentran la gran mayoría de la interacción de la ciudadanía con la entidad, dejando en porcentajes menores la atención presencial (51 peticiones o 9%) y el canal de chat consola (8 peticiones o 1%).

Grafica 15

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



En la tabla 20 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 abril el mes con mayor volumen de recepción por esta vía (106 peticiones, equivalente al 52%), seguido de mayo con 101 registros (47%) y junio con 76 (47%).

Por otro lado, la distribución del segundo canal con mayor demanda varió a lo largo del periodo. En abril y junio, el teléfono celular ocupó el segundo lugar con un 22% (45 peticiones) y un 29% (47 peticiones) de participación mensual, respectivamente. En contraste, durante el mes de mayo, el segundo puesto lo asumió el chat de whatsapp con un 23% (50 peticiones), seguido por el teléfono celular que mantuvo un 18% de la demanda en ese mismo mes.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

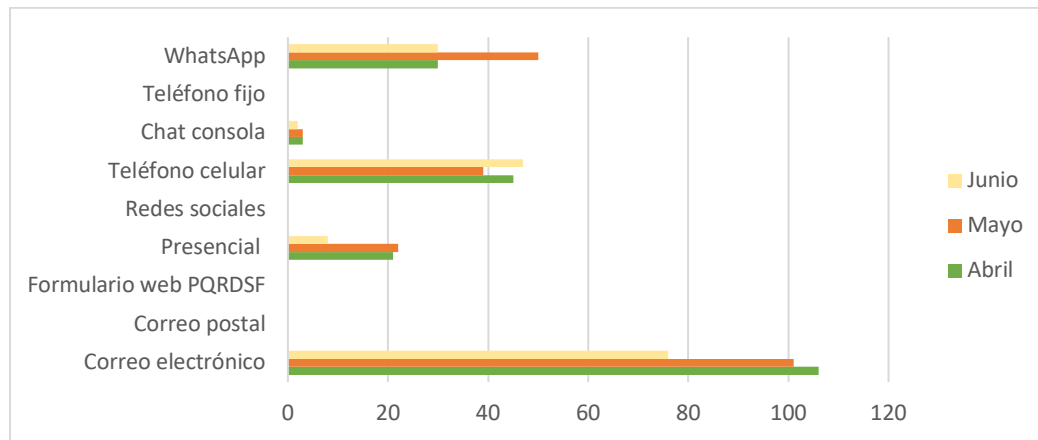
Tabla 20

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

Canales de atención	Abril		Mayo		Junio	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Correo electrónico	106	52%	101	47%	76	47%
Correo postal	0	0%	0	0%	0	0%
Formulario web PQRDSF	0	0%	0	0%	0	0%
Presencial	21	10%	22	10%	8	5%
Redes sociales	0	0%	0	0%	0	0%
Teléfono celular	45	22%	39	18%	47	29%
Chat consola	3	1%	3	1%	2	1%
Teléfono fijo	0	0%	0	0%	0	0%
WhatsApp	30	15%	50	23%	30	18%
Total	205	100%	215	100%	163	100%

Grafica 16

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



3.2. ¿Qué temas fueron los más consultados en el segundo 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





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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 21 presenta la distribución porcentual de los temas de consulta durante el trimestre. En este periodo, se destacan los temas relacionados con *Planes, programas o proyectos institucionales* (32% con 188 peticiones) e *Información institucional* (18% con 104 registros), lo que demuestra un marcado interés de la ciudadanía por conocer e interactuar directamente con las agendas de trabajo, la misionalidad y los objetivos estratégicos de la entidad.

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 *Generalidades del sector solidario* (39 peticiones), *Creación* (42 peticiones) y *Acreditación* (39 peticiones), todos con una participación del 7% evidencian una dinámica equilibrada entre la búsqueda de conceptos base del ecosistema asociativo, los procesos de formalización de nuevas organizaciones y los trámites de certificación correspondientes.

Tabla 21

Peticiones por tema de consulta - II Trimestre de 2026

Tema de consulta	II Trimestre	
	Cantidad	%
Acreditación	39	7%
Archivo histórico	2	0%
Asamblea	0	0%
Certificaciones procesos de formación	9	2%
Certificados de información laboral - ex funcionarios* No pensional	11	2%
Certificados de información laboral - pensional	1	0%
Creación	42	7%
Desarrollo	0	0%
Estadísticas sector solidario	1	0%
Estado de procesos contractuales	13	2%
Formación para el sector solidario	26	4%
Fortalecimiento	22	4%
Generalidades del sector solidario	39	7%



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

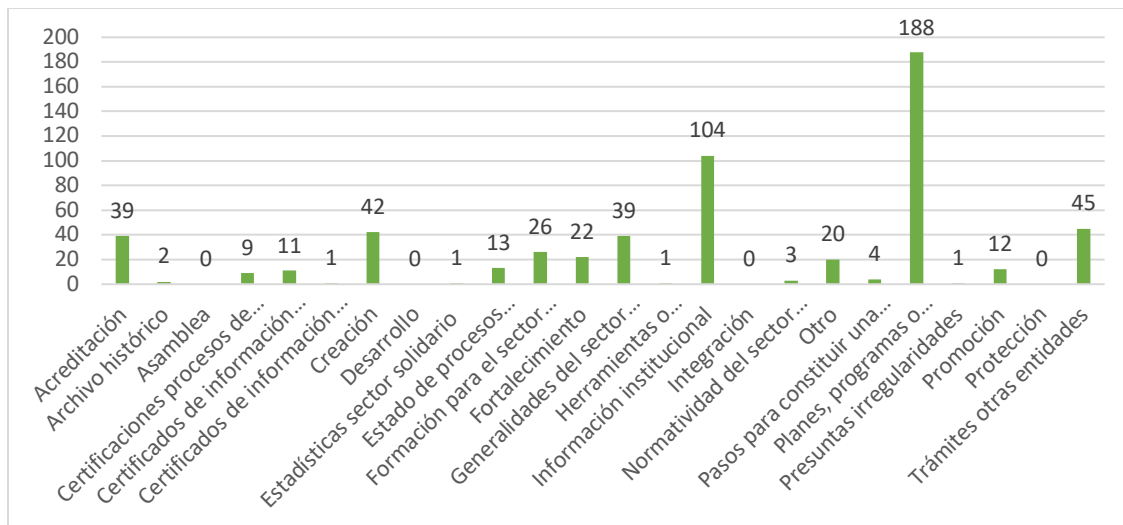
VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Herramientas o investigaciones	1	0%
Información institucional	104	18%
Integración	0	0%
Normatividad del sector solidario	3	1%
Otro	20	3%
Pasos para constituir una organización del sector solidario	4	1%
Planes, programas o proyectos institucionales	188	32%
Presuntas irregularidades	1	0%
Promoción	12	2%
Protección	0	0%
Trámites otras entidades	45	8%
Total	583	100%

En un tercer nivel de relevancia se ubican las solicitudes sobre *Trámites de otras entidades*, las cuales representaron el 8% de las consultas (45 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. Por otro lado, los temas relacionados con *Acreditación* se situaron en un renglón muy cercano con el 7% de la participación trimestral (39 peticiones), evidenciando el flujo constante de usuarios que buscan certificar formalmente sus organizaciones.

Grafica 17

Peticiones por tema de consulta - II Trimestre de 2026.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

La Tabla 21 y la Gráfica 17 permiten consultar la distribución mensual de los temas durante el segundo trimestre de 2026. En estas se verifica que los asuntos relacionados con las *Planes, programas y proyectos institucionales* 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 segundo trimestre de 2026, se evidencian niveles óptimos de aceptación, ya que el 87% de los usuarios calificó este aspecto de forma positiva. La opción “Muy satisfecho” obtuvo la mayor participación con un 66% de las respuestas (25 menciones), seguida por la categoría “Satisfecho” con un 21% (8 menciones). Por el contrario, las calificaciones de insatisfacción sumaron un 14% del total evaluado, distribuidas en un 11% para “Muy insatisfecho” (4 menciones) y un 3%, para insatisfecho (1 mención).





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

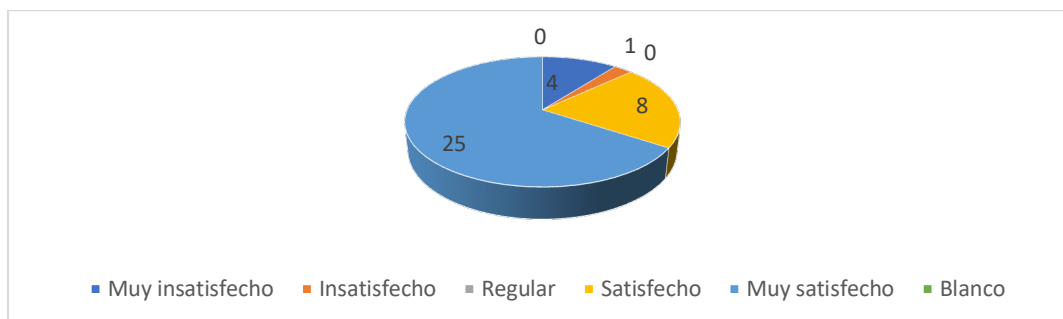
Tabla 22

Calificación “Servidor Público - Amable y respetuoso”

Fue amable y respetuoso					
Calificación	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre	%
Muy insatisfecho	2	2	0	4	11%
Insatisfecho	0	0	1	1	3%
Regular	0	0	0	0	0%
Satisfecho	0	3	5	8	21%
Muy satisfecho	10	8	7	25	66%
Blanco	0	0	0	0	0%
Total general	12	13	13	38	100%

Gráfica 18

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



Nota aclaratoria: Durante el análisis de los resultados de la encuesta correspondientes al segundo trimestre, se identificó el surgimiento de una alternativa de respuesta denominada “Opción 6”, de la cual se desconoce su parámetro conceptual o significado misional. Por lo tanto, dado que no es posible determinar la intención del usuario respecto a la calificación asignada, se registra de manera informativa la participación de tres (3) usuarios en el mes de junio bajo esta variable, aclarándose que estas respuestas se excluyeron del cálculo y consolidación de las métricas de satisfacción general.

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 segundo trimestre de



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

2026, los resultados reflejan una excelente valoración del servicio, ya que el 88% de los ciudadanos se ubicó en los niveles superiores de recomendación. La opción “Completamente probable” fue la más representativa con un 59% (24 menciones), seguida por “Muy probable” con un 29% (12 menciones). Por su parte, las valoraciones desfavorables se mantuvieron en márgenes muy bajos, registrando apenas 7% concentrado en la categoría “Nada probable” (3 menciones), mientras que la opción “Poco probable” no reportó ninguna interacción (0%).

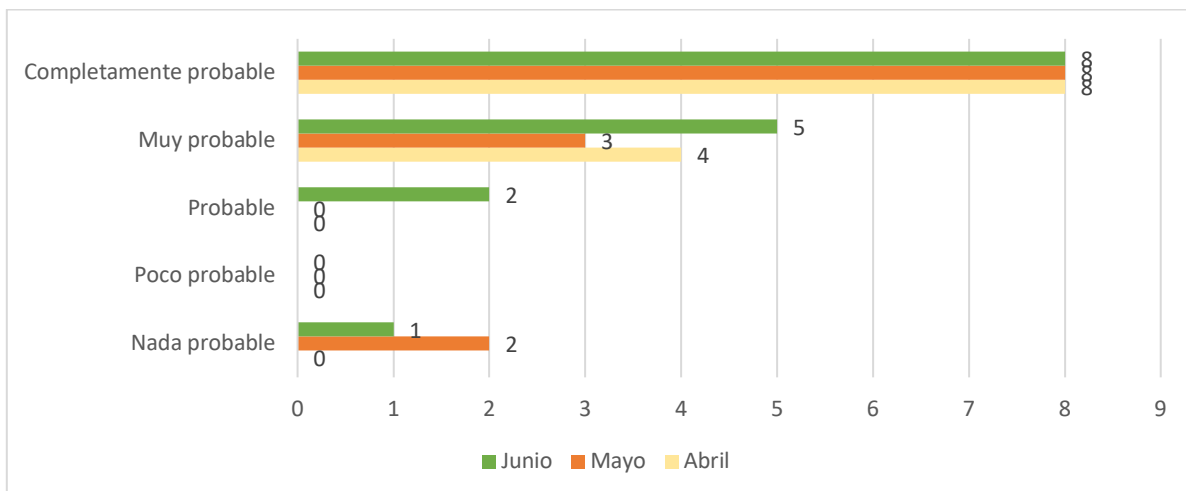
Tabla 23

Calificación “Servidor Público – Recomendación de la asesoría”

Recomendaría nuestra asesoría					
Calificación	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Nada probable	0	2	1	3	7%
Poco probable	0	0	0	0	0%
Probable	0	0	2	2	5%
Muy probable	4	3	5	12	29%
Completamente probable	8	8	8	24	59%
Total general	12	13	16	41	100%

Gráfica 19

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





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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 segundo trimestre de 2026, este atributo destacó por una percepción mayoritariamente positiva, consolidando un 92% de favorabilidad entre las categorías “Muy satisfecho” (70% con 26 respuestas) y “Satisfecho” (22% con 8 respuestas).

Por otro lado, la opción “Regular” no reportó participación (0%), mientras que las valoraciones de insatisfacción representaron un margen minoritario del 8% total, distribuidas en “Muy insatisfecho” (5% con 2 respuestas) e “Insatisfecho” (3% con 1 respuesta). Estos resultados se derivan de un universo de 37 encuestas procesadas para esta variable en el periodo.

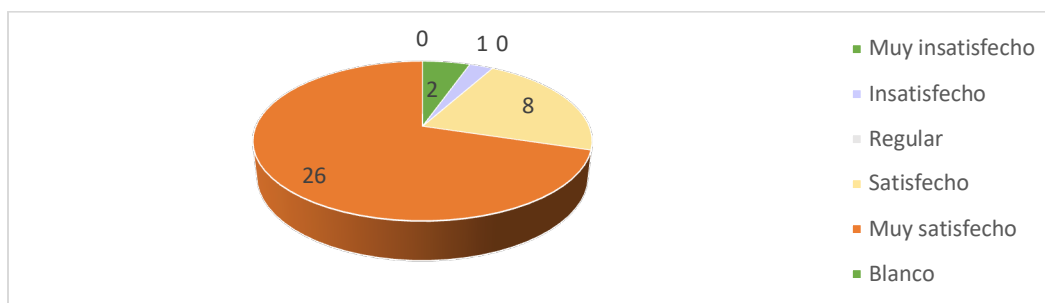
Tabla 24

Calificación “Satisfacción – “Conocimiento del tema y diligencia”

Conocedor del tema y diligente					
Calificación	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Muy insatisfecho	0	2	0	2	5%
Insatisfecho	0	1	0	1	3%
Regular	0	0	0	0	0%
Satisfecho	1	2	5	8	22%
Muy satisfecho	11	8	7	26	70%
Blanco	0	0	0	0	0%
Total general	12	13	12	37	100%

Gráfica 20

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





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Nota aclaratoria: Durante el análisis de los resultados de la encuesta correspondientes al segundo trimestre, se identificó el surgimiento de una alternativa de respuesta denominada “Opción 6”, de la cual se desconoce su parámetro conceptual o significado misional. Por lo tanto, dado que no es posible determinar la intención del usuario respecto a la calificación asignada, se registra de manera informativa la participación de un (1) usuario en el mes de abril y tres (3) usuarios en el mes de junio bajo esta variable, aclarándose que estas respuestas se excluyeron del cálculo y consolidación de las métricas de satisfacción general.

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 junio la calificación “Muy satisfecho” alcanzó su punto máximo con 9 respuestas, manteniendo una tendencia constante de 7 menciones tanto en abril como en mayo en esta misma categoría.

En términos globales, la opción “Muy satisfecho” lidera la medición con un 56% (23 respuestas), seguida por “Satisfecho” con un 24% (10 respuestas) y “Excelente” con un 7% (3 respuestas). Estas cifras, al contrastarse con el margen de insatisfacción acumulado de apenas el 7% (entre “Muy insatisfecho” e “Insatisfecho”), demuestran que la gran mayoría de los ciudadanos percibe las respuestas de la entidad como resolutivas y de alta calidad técnica.

Tabla 25

Calificación “Calidad de la respuesta”

Calidad de la respuesta					
Calificación	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Muy insatisfecho	0	2	0	2	5%
Insatisfecho	0	0	1	1	2%
Regular	0	1	1	2	5%
Satisfecho	4	2	4	10	24%
Muy satisfecho	7	7	9	23	56%
Excelente	1	1	1	3	7%
Blanco	0	0	0	0	0%
Total general	12	13	16	41	100%



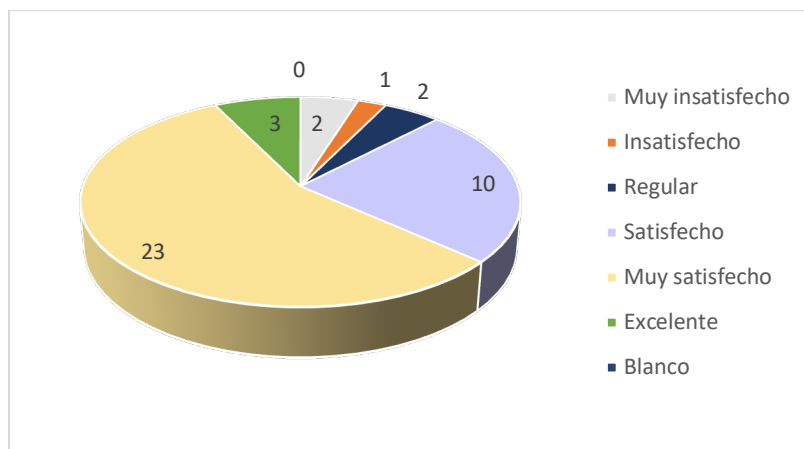


Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Gráfica 21

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”.

Los resultados del trimestre son altamente positivos, destacando que la gran mayoría de la ciudadanía considera “Completamente probable” (66% con 27 respuestas) o “Muy probable” (20% con 8 respuestas) volver a utilizar los servicios de la entidad ante una nueva necesidad.

Por su parte, la opción “Probable” registró una participación del 10% (4 respuestas), consolidando una intención de retorno favorable del 96% entre los usuarios encuestados. En contraste, las opciones desfavorables fueron marginales, reportando un 5% en la categoría “Nada probable” (2 respuestas) y un 0% en “Poco probable”.





Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

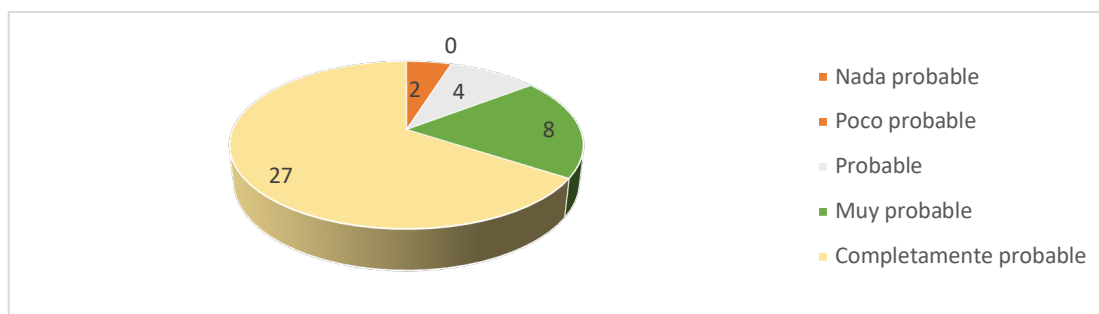
Tabla 26

Satisfacción – ¿Volvería si tiene otra inquietud?

Volvería si tiene otra inquietud					
Calificación	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Nada probable	0	2	0	2	5%
Poco probable	0	0	0	0	0%
Probable	1	1	2	4	10%
Muy probable	2	2	4	8	20%
Completamente probable	9	8	10	27	66%
Total general	12	13	16	41	100%

Gráfica 22

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”.

Durante el segundo trimestre, se observa un balance altamente positivo en la gestión, destacando que el 91% de los usuarios calificó este ítem en los niveles más altos de satisfacción. De manera detallada, la opción “Muy satisfecho” lideró la medición con un 49% (20 respuestas), seguida por la categoría “Satisfecho” con un 32% (13 respuestas), y la calificación de “Excelente” con un 10% (4 respuestas).

Por otro lado, la valoración “Regular” representó apenas el 2% (1 respuesta), mientras que los márgenes de insatisfacción se mantuvieron controlados con un 7% en total, distribuidos en un 5% para “Muy insatisfecho” (2 respuestas) y un 2% para “Insatisfecho” (1 respuesta).



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

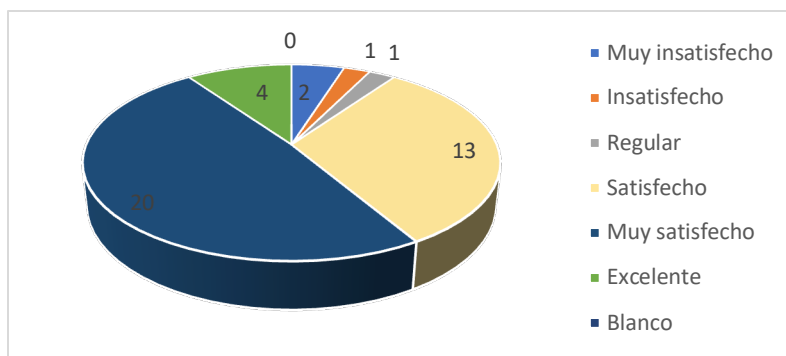
Tabla 27

Atención y respuesta – Calidad de la Respuesta

Oportuna y con claridad					
Calificación	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Muy insatisfecho	0	1	1	2	5%
Insatisfecho	0	1	0	1	2%
Regular	0	0	1	1	2%
Satisfecho	6	2	5	13	32%
Muy satisfecho	5	8	7	20	49%
Excelente	1	1	2	4	10%
Blanco	0	0	0	0	0%
Total general	12	13	16	41	100%

Gráfica 23

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



En conclusión, los resultados obtenidos durante el segundo 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 Bogotá, Antioquia, Tolima y Valle del Cauca, sino que ha mantenido un índice de favorabilidad superior al 85% en la calidad y oportunidad de sus respuestas. La alta disposición de los usuarios para volver a consultar (96%) y recomendar la asesoría (88%) 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