



Unidad Solidaria



# **INFORME PRIMER SEMESTRE 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

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PRESENTACIÓN DEL PRIMER INFORME SEMESTRAL DEL AÑO 2026 .....</b>                      | <b>3</b>  |
| <b>SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>                                                       | <b>3</b>  |
| <b>a. Mecanismo para la atención al ciudadano .....</b>                                  | <b>4</b>  |
| <input type="checkbox"/> Canal telefónico:.....                                          | 4         |
| <input type="checkbox"/> Canal virtual:.....                                             | 4         |
| <input type="checkbox"/> Canal de atención presencial: .....                             | 4         |
| <input type="checkbox"/> Correo postal:.....                                             | 4         |
| <b>b. Conceptos de relacionamiento .....</b>                                             | <b>5</b>  |
| <b>INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PRIMER SEMESTRE DE 2026 .....</b>                             | <b>7</b>  |
| <b>1. GESTIÓN DE PETICIONES.....</b>                                                     | <b>7</b>  |
| 1.1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el primer semestre de 2026? .....                | 7         |
| 1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos en el primer semestre de 2026? .....              | 9         |
| 1.3. ¿Cómo fue la distribución de peticiones por áreas de la Unidad Solidaria?<br>.....  | 12        |
| 1.4. ¿Qué tan oportunos fuimos con las peticiones que respondimos?.....                  | 14        |
| <b>2. CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR</b>                       | <b>16</b> |
| 2.1. ¿Quiénes nos consultaron durante el semestre?.....                                  | 16        |
| 2.2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el primer semestre de 2026? .....              | 21        |
| 2.3. ¿Por rangos etarios quiénes nos consultaron en el primer semestre de<br>2026? ..... | 23        |
| 2.4. ¿Desde dónde nos consultaron en el primer semestre de 2026? .....                   | 24        |
| <b>3. PREFERENCIA EN USO DE CANAL DE ATENCIÓN.....</b>                                   | <b>27</b> |
| 3.1. ¿Cuáles son los canales más utilizados por la ciudadanía?.....                      | 27        |
| 3.2. ¿Qué temas fueron los más consultados durante este semestre? .....                  | 30        |
| <b>4. SATISFACCIÓN CIUDADANA.....</b>                                                    | <b>34</b> |





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

### **PRESENTACIÓN DEL PRIMER INFORME SEMESTRAL DEL AÑO 2026**

Somos la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias - Unidad Solidaria, es la entidad del Gobierno Nacional, adscrita al Ministerio de Trabajo, que tiene como competencias y función principal “diseñar, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar los programas y proyectos para la promoción, planeación, protección, fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones solidarias en Colombia”. Nuestra entidad, de conformidad con sus funciones, implementa la Agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz, documento avalado e incluido en las bases del Plan Nacional de Desarrollo para coordinar e implementar acciones de fomento de la asociatividad solidaria que aporten al mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana y a la paz total a través de la consolidación de territorios solidarios. Asimismo, nuestra entidad contribuye al fomento de la cultura asociativa en la economía solidaria, popular, comunitaria y social en el país.

En este informe, realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano, se consolida la información estadística registrada en la atención a la ciudadanía con el fin de mostrar la gestión en el procedimiento de gestión de peticiones del primer semestre de 2026 (enero a junio). Adicionalmente, será presentada una caracterización básica de los usuarios y grupos de valor a partir de los datos obtenidos a través de la utilización de nuestros canales de atención.

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

### **SERVICIO AL CIUDADANO**

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad Solidaria se encarga de brindar a diferentes usuarios y grupos de valor la información, documentos, orientación o asistencia técnica que requieren para generar un alto nivel de satisfacción. En otras palabras, lidera la gestión de peticiones que se realiza en la entidad.

El objetivo de este informe es presentar las estadísticas del proceso de servicio al ciudadano en el primer semestre del año, mostrando la gestión de peticiones adelantada durante el 2026 y el nivel de satisfacción con respecto al servicio, aportando así en la medición, seguimiento y mejora.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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

### **a. Mecanismo para la atención al ciudadano**

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

- **Canal telefónico:**

- PBX 601 327 52 52 extensión 301
- Línea celular: 3228444559
- Línea Gratuita: 018000122020

- **Canal virtual:**

- Correo electrónico: [atencionalciudadano@unidadsolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@unidadsolidaria.gov.co)
- Chat vía WhatsApp: a través de la línea celular 3228444559
- Chat Web: a través de nuestra página web  
<https://www.unidadsolidaria.gov.co/>
- Formulario Web PQRDSF: en nuestra página web  
<https://www.unidadsolidaria.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 dependencia opera en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

### **b. Conceptos de relacionamiento**

**Tabla 1. Conceptos de relacionamiento**

| CONCEPTO                    | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| APLICATIVO WEB PQRD         | Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar las solicitudes.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| GRUPO DE VALOR              | Conjunto de ciudadanos a los que se dirige la oferta de bienes servicio de las entidades públicas, para satisfacer un derecho constitucional o resolver sus problemas o necesidades. (DAFP)                                                                                                                                                                                        |
| 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 particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.                                                                                                                                                                                                        |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN     | Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.<br><b>Tiempo de respuesta: 15 días hábiles</b><br>Cuando la petición de información proviene de otra Entidad pública dentro de los 10 días hábiles, de miembros del Congreso o el Defensor del pueblo dentro de los 5 días |
| PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN   | Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.<br><b>Tiempo de respuesta: 10 días hábiles</b>                                                                                                                                                                                                        |
| PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación que no necesariamente está relacionada con los servicios propios de la Entidad.<br><b>Tiempo de respuesta: 15 días hábiles</b>                                                                                                                                                  |
| 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.<br><b>Tiempo respuesta: 30 días hábiles</b>                                    |
| 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.<br><b>Tiempo de respuesta: 15 días hábiles</b>                                                                                                                                   |



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.<br><b>Tiempo de respuesta: 15 días hábiles</b>                                                                                                            |
| 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.<br><b>Tiempo de respuesta: 15 días hábiles</b>                                      |
| DENUNCIA ACTOS<br>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”<br>Transparencia por Colombia (2016)<br><b>Tiempo de respuesta: 15 días hábiles</b>                                                      |
| SUGERENCIA                      | Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.<br><b>Tiempo de respuesta: 15 días hábiles</b>                                                                                                                                                                                        |
|                                 | 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.                                                                                                                                                     |
| RECURSOS                        | Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes. |
| FELICITACIONES                  | Manifestación positiva hacia un funcionario o la entidad por la satisfacción del servicio prestado                                                                                                                                                                                                                                          |

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





# Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

## INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PRIMER SEMESTRE DE 2026

### 1. GESTIÓN DE PETICIONES

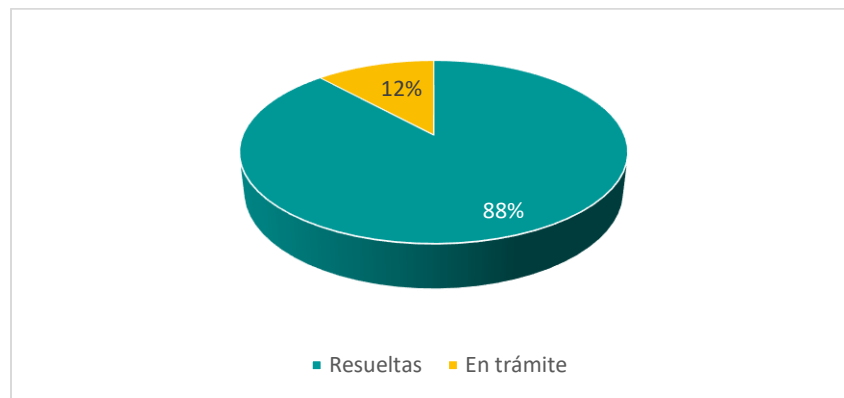
1.1. ¿Cuántas peticiones gestionamos en el primer semestre de 2026?

Durante el primer semestre de 2026 se gestionaron 1048 peticiones en total. Como se observa en la tabla 2 y la gráfica 1, se dio respuesta al 88 % de estas, mientras el 12% quedaron en trámite.

**Tabla 2. Estado de peticiones - I semestre de 2026**

| Estado de las peticiones | I Trimestre |      | II Trimestre |      |
|--------------------------|-------------|------|--------------|------|
|                          | Cantidad    | %    | Cantidad     | %    |
| Resueltas                | 387         | 83%  | 537          | 92%  |
| En trámite               | 78          | 17%  | 46           | 8%   |
| Total                    | 465         | 100% | 583          | 100% |

**Gráfica 1 – Estado de las peticiones I semestre 2026**



La siguiente tabla detalla el comportamiento de las peticiones durante cada mes del semestre.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

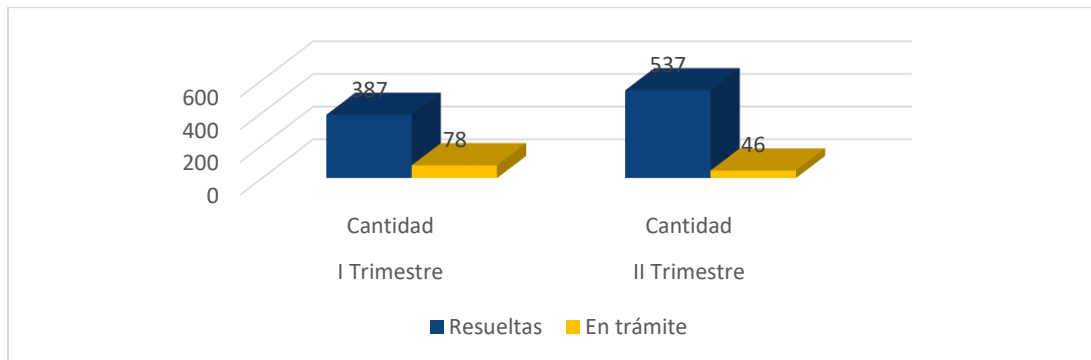
VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

**Tabla 3. Estado de peticiones - I semestre de 2026**

| Estado de las peticiones | Enero    |      | Febrero  |      | Marzo    |      | Abril    |      | Mayo     |      | Junio    |      |
|--------------------------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
|                          | Cantidad | %    | Cantidad | %    | Cantidad | %    | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)  |
| Resueltas                | 124      | 89%  | 125      | 85%  | 138      | 77%  | 197      | 96%  | 205      | 95%  | 135      | 83%  |
| En trámite               | 15       | 11%  | 22       | 15%  | 41       | 23%  | 8        | 4%   | 10       | 5%   | 28       | 17%  |
| TOTAL                    | 139      | 100% | 147      | 100% | 179      | 100% | 205      | 100% | 215      | 100% | 163      | 100% |

Teniendo en cuenta este reporte puede concluirse que, de las 1048 peticiones registradas en el semestre, mayo fue el mes con más peticiones (215), mientras que enero fue el mes con menos demanda (139 peticiones). Para el corte de este informe (30 de junio), estaban en trámite 54 peticiones.

**Gráfica 2 – Estado de las peticiones - I semestre 2026**



Adicionalmente, el Grupo de Atención al Ciudadano da respuesta, gestiona y traslada las comunicaciones que son remitidas a la entidad por el canal de correo electrónico. Estas comunicaciones son etiquetadas en la categoría de “ventanilla”, que se refiere a aquellos comunicados que no son peticiones ni solicitudes a la entidad. En el primer semestre de 2026 se recibieron 73 comunicaciones clasificadas como “ventanilla”. La ventanilla es variable mes a mes, como demuestra la tabla 4, en la que se observa que el mes con mayor cantidad de ventanillas en el semestre fue mayo, mientras en marzo el número de ventanillas fue menor. No obstante, el número de ventanillas por trimestre se mantiene, en cada caso, sobre las 50 comunicaciones.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 4. Ventanilla por meses, trimestres – I semestre 2026**

| Ventanilla | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | I Trimestre | II Trimestre | I Semestre |
|------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------------|--------------|------------|
|            | 11    | 4       | 15    | 6     | 24   | 13    | 30          | 43           | 73         |

### **1.2. ¿Qué tipo de peticiones recibimos en el primer semestre de 2026?**

Durante el primer semestre de 2026 las peticiones más recibidas fueron las clasificadas como “petición de información”, de las cuales se atendieron 538, que representaron el 51% de las 1048 registradas en el semestre. Durante el primer trimestre del año se vio una disminución significativa en la consulta de este tipo de peticiones, pasando de un 32% del total de peticiones en el primer trimestre a un 67% del total de peticiones durante el segundo trimestre. Esto es una muestra significativa del aumento del interés que tienen la ciudadanía por conocer y utilizar los servicios y productos ofrecidos por la Unidad Solidaria.

En segundo lugar, se ubican las “peticiones de interés general”, con 318 requerimientos recibidos durante el semestre, representando una tipología relevante dentro del total de solicitudes gestionadas por la entidad.

Es importante señalar que esta categoría presentó una disminución significativa entre el primer y el segundo trimestre de la vigencia, pasando de representar el 44% del total de solicitudes en el primer trimestre al 19% en el segundo, lo que evidencia una variación considerable en el comportamiento de este tipo de requerimientos a lo largo del semestre.

Las peticiones de interés general se caracterizan por no estar directamente relacionadas con los servicios misionales de la entidad, sino que versan sobre programas, beneficios y servicios ofrecidos por entidades públicas. Entre las temáticas más recurrentes se encuentran consultas asociadas a programas como Crédito Cero, Mi Casa Ya y Empleo Ya, entre otros, lo que refleja que la ciudadanía acude a esta entidad como canal de orientación ante inquietudes que trascienden su ámbito de competencia.

Las peticiones relacionadas con los “Derechos de petición” se ubican en tercer lugar. Estas peticiones son aquellas en las que se brinda orientación sobre los requisitos para impartir programas de educación solidaria. Sobre esta tipología se atendieron 66 peticiones en el semestre (6% del total de peticiones



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

semestrales), la mayoría de ellas en el primer trimestre del año, como se observa en la tabla 5.

**Tabla 5. Tipo de peticiones discriminación trimestral – I semestre**

| Tipo de PQRDSF                   | I Trimestre |      | II Trimestre |      | I Semestre |      |
|----------------------------------|-------------|------|--------------|------|------------|------|
|                                  | Cantidad    | %    | Cantidad     | %    | Cantidad   | %    |
| Denuncia                         | 6           | 1%   | 2            | 0%   | 8          | 1%   |
| Denuncia por actos de corrupción | 0           | 0%   | 0            | 0%   | 0          | 0%   |
| Derecho de petición              | 43          | 9%   | 23           | 4%   | 66         | 6%   |
| Petición de Consulta             | 7           | 2%   | 3            | 1%   | 10         | 1%   |
| Petición de documentos           | 24          | 5%   | 18           | 3%   | 42         | 4%   |
| Petición de información          | 150         | 32%  | 388          | 67%  | 538        | 51%  |
| Petición de interés general      | 205         | 44%  | 113          | 19%  | 318        | 30%  |
| Queja                            | 0           | 0%   | 8            | 1%   | 8          | 1%   |
| Reclamo                          | 1           | 0%   | 5            | 1%   | 6          | 1%   |
| Sugerencia                       | 0           | 0%   | 0            | 0%   | 0          | 0%   |
| Trámite                          | 28          | 6%   | 22           | 4%   | 50         | 5%   |
| Tutela                           | 1           | 0%   | 1            | 0%   | 2          | 0%   |
| Total                            | 465         | 100% | 583          | 100% | 1048       | 100% |

Las peticiones que registran una menor frecuencia son aquellas relacionadas con “Denuncias por actos de corrupción”, “sugerencias”, “Denuncias”, “Peticiones de Consulta”, “Quejas”, “Reclamos” y “Tutelas”, que representan, cada una, un valor inferior al 1% del total de peticiones. Estas peticiones tienen que ver con el control que pueden realizar los ciudadanos sobre la gestión pública, como un nivel de participación DAPF (2001).

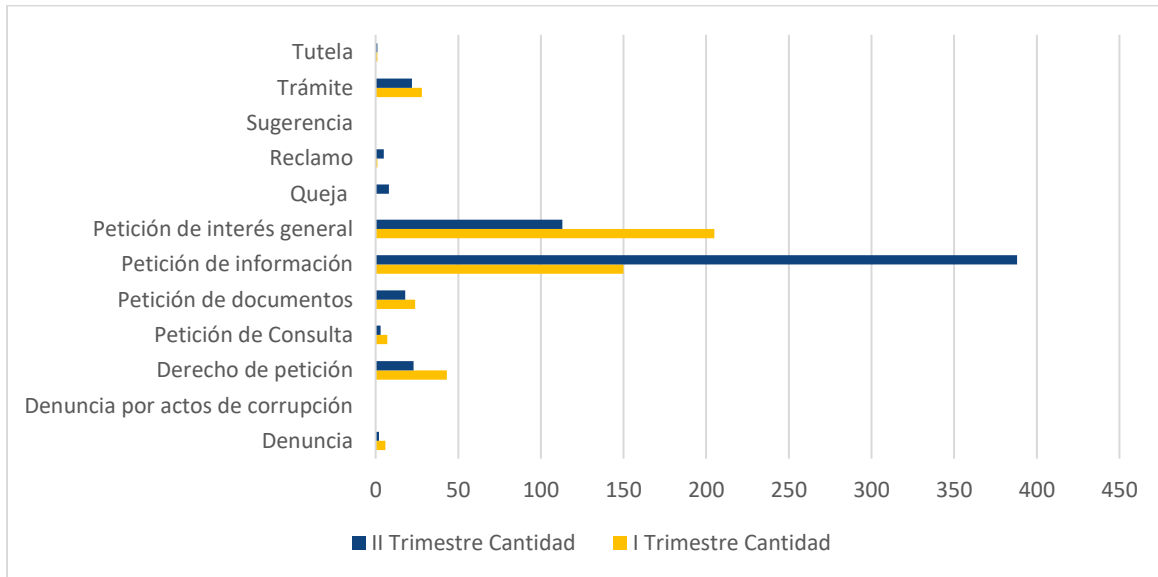




## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Gráfica 3 – Comportamiento del tipo de peticiones por trimestre – I semestre 2026**



En la tabla 6, se detalla el comportamiento de las peticiones por tipo de petición durante cada mes. Así, se observa que las “peticiones de información” se mantuvieron como las de mayor frecuencia durante los dos semestres, superando así a las “peticiones de interés general” y los “derechos de petición” también son atendidas con frecuencia en nuestra entidad.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 6. Tipo de peticiones discriminación mensual – I semestre 2026**

| TIPO DE PQRSDF                   | Enero        |             | Febrero      |             | Marzo        |             | Abril        |             | Mayo         |             | Junio        |             |
|----------------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                                  | Canti<br>dad | (%)         | Canti<br>dad | (%)         | Canti<br>dad | (%)         | Canti<br>dad | (%)         | Canti<br>dad | (%)         | Canti<br>dad | (%)         |
| Denuncia                         | 2            | 1%          | 2            | 1%          | 2            | 1%          | 0            | 0%          | 2            | 1%          | 0            | 0%          |
| Denuncia por actos de corrupción | 0            | 0%          | 0            | 0%          | 0            | 0%          | 0            | 0%          | 0            | 0%          | 0            | 0%          |
| Derecho de petición              | 21           | 15%         | 18           | 12%         | 4            | 2%          | 12           | 6%          | 4            | 2%          | 7            | 4%          |
| Petición de Consulta             | 1            | 1%          | 4            | 3%          | 2            | 1%          | 1            | 0%          | 1            | 0%          | 1            | 1%          |
| Petición de documentos           | 13           | 9%          | 7            | 5%          | 4            | 2%          | 3            | 1%          | 5            | 2%          | 10           | 6%          |
| Petición de información          | 59           | 42%         | 61           | 41%         | 30           | 17%         | 97           | 47%         | 170          | 79%         | 121          | 74%         |
| Petición de interés general      | 26           | 19%         | 50           | 34%         | 129          | 72%         | 81           | 40%         | 22           | 10%         | 10           | 6%          |
| Queja                            | 0            | 0%          | 0            | 0%          | 0            | 0%          | 2            | 1%          | 1            | 0%          | 5            | 3%          |
| Reclamo                          | 1            | 1%          | 0            | 0%          | 0            | 0%          | 0            | 0%          | 3            | 1%          | 2            | 1%          |
| Sugerencia                       | 0            | 0%          | 0            | 0%          | 0            | 0%          | 0            | 0%          | 0            | 0%          | 0            | 0%          |
| Trámite                          | 16           | 12%         | 5            | 3%          | 7            | 4%          | 9            | 4%          | 6            | 3%          | 7            | 4%          |
| Tutela                           | 0            | 0%          | 0            | 0%          | 1            | 1%          | 0            | 0%          | 1            | 0%          | 0            | 0%          |
| <b>Total</b>                     | <b>139</b>   | <b>100%</b> | <b>147</b>   | <b>100%</b> | <b>179</b>   | <b>100%</b> | <b>205</b>   | <b>100%</b> | <b>215</b>   | <b>100%</b> | <b>163</b>   | <b>100%</b> |

**De acuerdo con el programa de transparencia publica PTEP se hizo seguimiento a las denuncias, Quejas, reclamos.**

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

El Grupo de Atención al Ciudadano atiende y resuelve aquellas peticiones que no involucran en su respuesta la toma de decisiones. Aquellas solicitudes que, por su naturaleza, revisten un carácter técnico o especializado son trasladadas a las dependencias competentes de la Unidad Solidaria, con el fin de garantizar una respuesta integral, precisa y ajustada a los requerimientos del o la peticionaria.

La tabla 7 muestra la distribución de peticiones gestionadas (resueltas y en trámite) por cada una de las áreas durante los dos trimestres y el acumulado del primer semestre del año. Allí puede observarse que la mayor parte de las



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

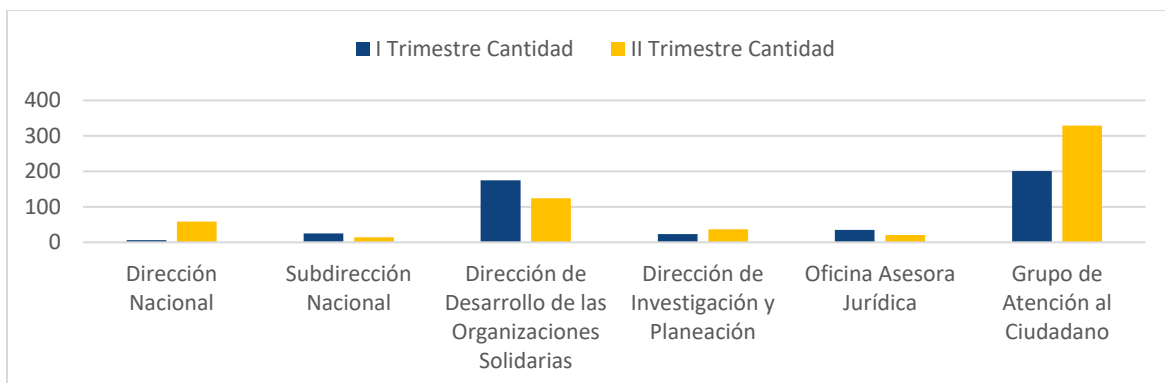
solicitudes hechas por la ciudadanía fueron resueltas directamente por el Grupo de Atención al Ciudadano, pues representan el 51% del total, con más de 530 peticiones en el semestre.

La segunda con alto flujo de peticiones fue la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias con un 29 % del total (299 peticiones en el semestre). Esta área tuvo un aumento en la demanda durante el primer trimestre del año, pasando de 175 a 124 peticiones durante cada trimestre. Finalmente, la tercera área con mayor flujo de peticiones fue la Dirección Nacional con un 6% del total (64 peticiones durante el semestre).

**Tabla 7. Peticiones por área discriminado por trimestres – I semestre 2026**

| Peticiones por área                                      | I Trimestre |      | II Trimestre |      | I Semestre |      |
|----------------------------------------------------------|-------------|------|--------------|------|------------|------|
|                                                          | Cantidad    | %    | Cantidad     | %    | Cantidad   | %    |
| Dirección Nacional                                       | 6           | 1%   | 58           | 10%  | 64         | 6%   |
| Subdirección Nacional                                    | 25          | 5%   | 14           | 2%   | 39         | 4%   |
| Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | 175         | 38%  | 124          | 21%  | 299        | 29%  |
| Dirección de Investigación y Planeación                  | 23          | 5%   | 37           | 6%   | 60         | 6%   |
| Oficina Asesora Jurídica                                 | 35          | 8%   | 21           | 4%   | 56         | 5%   |
| Grupo de Atención al Ciudadano                           | 201         | 43%  | 329          | 56%  | 530        | 51%  |
| Total                                                    | 465         | 100% | 583          | 100% | 1048       | 100% |

**Gráfica 4 – Cantidad de peticiones por área - I semestre de 2026**





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

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 530 peticiones resueltas.

Por otro lado, la tabla 8 permite observar el comportamiento de las peticiones en cada mes del primer semestre del año. Los datos permiten corroborar que el Grupo de Atención al Ciudadano es el área que mayor número de peticiones atiende cada mes, superando en abril y mayo, incluso la centena mensual, (107 y 128 peticiones en el mes respectivamente). En el caso de la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias marzo fue el mes con mayor número de peticiones (71), mientras que junio fue el mes con menos peticiones (23).

**Tabla 8. Peticiones por área discriminado por meses – I semestre 2026**

| Área                                                     | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
|----------------------------------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|
| Dirección Nacional                                       | 2     | 3       | 1     | 20    | 20   | 18    |
| Subdirección Nacional                                    | 11    | 10      | 4     | 4     | 3    | 7     |
| Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | 43    | 61      | 71    | 54    | 47   | 23    |
| Dirección de Investigación y Planeación                  | 9     | 3       | 11    | 12    | 14   | 11    |
| Oficina Asesora Jurídica                                 | 15    | 10      | 10    | 8     | 3    | 10    |
| Grupo de Atención al Ciudadano                           | 59    | 60      | 82    | 107   | 128  | 94    |
| Total                                                    | 139   | 147     | 179   | 205   | 215  | 163   |

### 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, como ya se ha anotado en los conceptos de relacionamiento, algunas de ellas exigen un menor tiempo de respuesta.

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 trimestre) y “cantidad” hace referencia al número total de PQRDSF recibidas por el área. Así, tomando la cantidad acumulada y la sumatoria de días de cada área, podemos saber qué tan rápido se respondieron las peticiones que le son asignadas a cada dependencia.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

La tabla 9 muestra el resultado de la operación anteriormente descrita, permitiendo conocer el promedio de días que cada área tardó en dar respuesta a las peticiones durante cada mes del semestre, durante cada trimestre y en promedio semestral. Como puede observarse, ninguna de ellas sobrepasa el tiempo máximo de respuesta de 15 días hábiles.

**Tabla 9. Promedio de respuesta de las PQRDSF – I Semestre 2026**

| Área                                                     | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo  | Junio | I Trimestre | II Trimestre | Días promedio de respuesta |
|----------------------------------------------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------------|--------------|----------------------------|
| Dirección Nacional                                       | 15,00 | 8,60    | 5,00  | 9,88  | 7,37  | 3,60  | 9,53        | 6,95         | 8,24                       |
| Subdirección Nacional                                    | 11,80 | 11,87   | 11,33 | 11,25 | 4,66  | 6,25  | 11,67       | 7,39         | 9,53                       |
| Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias | 18,68 | 9,76    | 8,07  | 20,65 | 25,85 | 9,93  | 12,17       | 18,81        | 15,49                      |
| Dirección de Investigación y Planeación                  | 9,88  | 6,66    | 4,77  | 7,00  | 10,00 | 3,83  | 7,10        | 6,94         | 7,02                       |
| Oficina Asesora Jurídica                                 | 6,46  | 9,85    | 9,25  | 8,00  | 10,00 | 6,00  | 8,52        | 8,00         | 8,26                       |
| Grupo de Atención al Ciudadano                           | 0,03  | 0,00    | 0,03  | 0,00  | 0,00  | 0,00  | 0,02        | 0,00         | 0,01                       |

La gráfica 5 permite conocer el desempeño trimestral de las áreas en la gestión de sus respuestas. Así, observamos que el área con mayor desempeño, según los días que tarda en promedio en dar respuesta a las peticiones, es el Grupo de Atención al Ciudadano, pues tarda menos de 1 día en responder a las PQRDSF. Por otro lado, las áreas que suelen tardar más tiempo en responder son la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias (acumulado de 15,49 días promedio) y la Subdirección Nacional (acumulado de 9,53 días promedio).

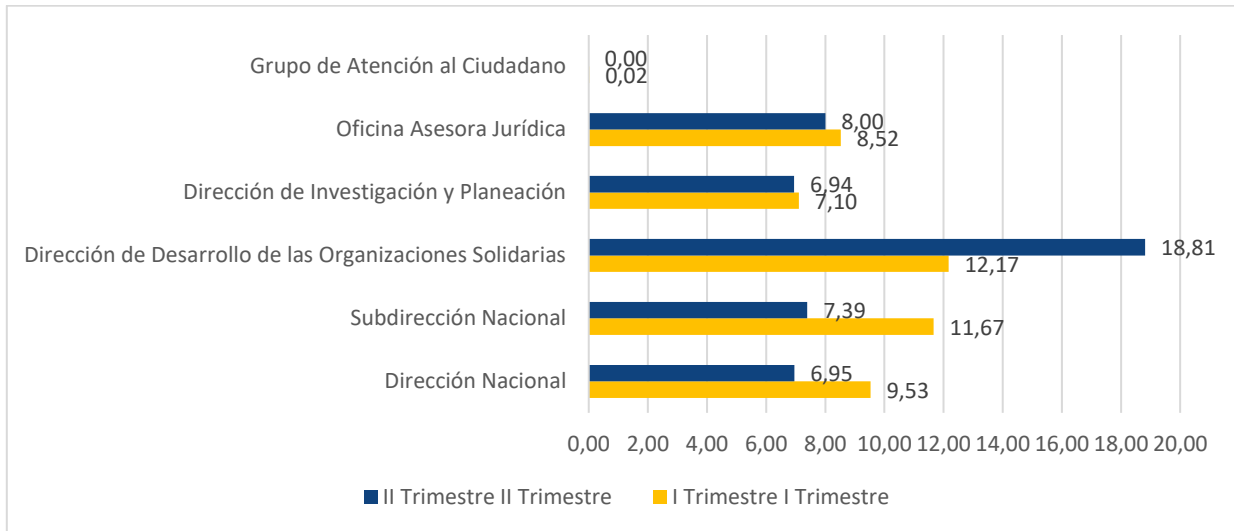
**Gráfica 5 – Promedio de días de respuesta por área - I semestre de 2026**





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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



Las peticiones que se suelen enviar a otras áreas corresponden a casos donde se requiere información técnica y específica para consolidar la información que da respuesta a la petición. Esto puede explicar el por qué existen diferencias entre las áreas, con variaciones que van de menos de 1 día a 18,81 días de respuesta.

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 semestre?

Durante el primer semestre del año, las peticiones presentadas por personas naturales representaron el 48% del total, con 498 solicitudes recibidas. Por su parte, las personas jurídicas registraron 545 peticiones, equivalentes al 52% del total.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

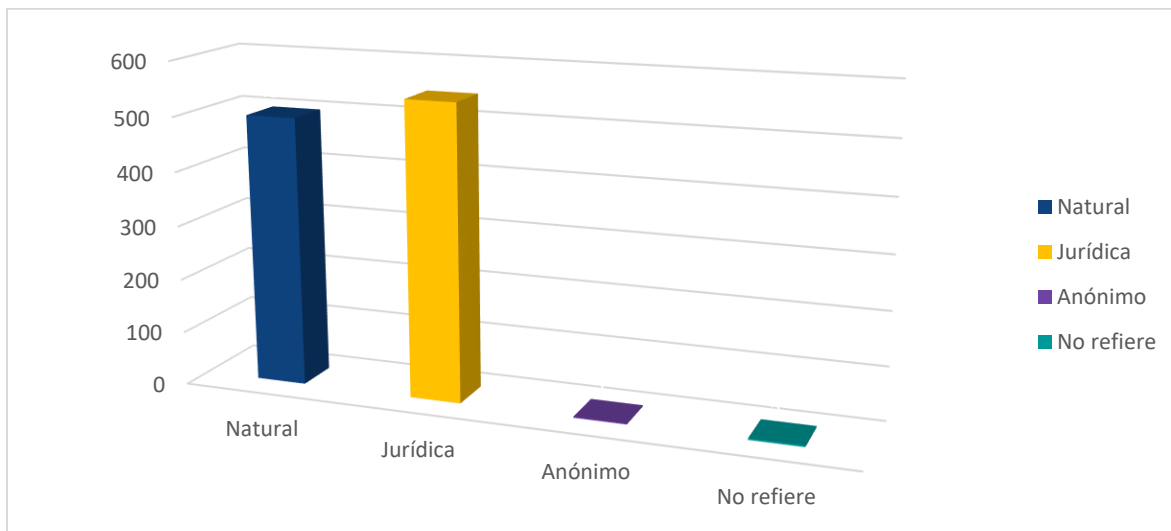
**Tabla 10. Peticiones según el tipo de persona – I Semestre 2026**

| Tipo de persona | I Trimestre |      | II Trimestre |      | I Semestre |      |
|-----------------|-------------|------|--------------|------|------------|------|
|                 | Cantidad    | (%)  | Cantidad     | (%)  | Cantidad   | (%)  |
| Natural         | 261         | 56%  | 237          | 41%  | 498        | 48%  |
| Jurídica        | 201         | 43%  | 344          | 59%  | 545        | 52%  |
| Anónimo         | 0           | 0%   | 2            | 0%   | 2          | 0%   |
| No refiere      | 3           | 1%   | 0            | 0%   | 3          | 0%   |
| Total           | 465         | 100% | 583          | 100% | 1048       | 100% |

La categoría “no refiere”, que agrupa usuarios y otras formas de organización que no se enmarcan en las figuras de persona natural o jurídica reconocidas por el ordenamiento jurídico, registró 3 peticiones, equivalentes al 0% del total de la vigencia.

Por su parte, la categoría “anónimo” presentó dos únicos registros durante el segundo trimestre del año equivalentes al 0% del total del periodo. Esta categoría responde a aquellos usuarios o grupos de interés que, al momento de radicar su solicitud, optan por no revelar su identidad, situación que se presenta con mayor frecuencia en el caso de denuncias, denuncias por actos de corrupción y quejas.

**Gráfica 6 – Peticiones por tipo de persona - I semestre de 2026**



La tabla 11 permite conocer la distribución de los tipos de persona por mes. Así, es posible corroborar que entre enero y junio los usuarios identificados como “persona natural” se mantuvieron por debajo de las 100 peticiones durante todo





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

el periodo, oscilando entre 61 (junio) y 93 (febrero). En contraste, las peticiones de usuarios identificados como “personas jurídicas” mostraron una tendencia creciente, superando las 100 peticiones entre abril y junio (117, 126 y 101 respectivamente, luego de partir de cifras más bajas en enero y febrero (52 y 53).

**Tabla 11. Peticiones según el tipo de persona discriminado por meses – I Semestre 2026**

| Tipo de persona | Enero    |      | Febrero  |      | Marzo    |      | Abril    |      | Mayo     |      | Junio    |      |
|-----------------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
|                 | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)  |
| Natural         | 85       | 61%  | 93       | 63%  | 83       | 46%  | 87       | 42%  | 89       | 41%  | 61       | 37%  |
| Jurídica        | 52       | 37%  | 53       | 36%  | 96       | 54%  | 117      | 57%  | 126      | 59%  | 101      | 62%  |
| Anónimo         | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 1        | 0%   | 0        | 0%   | 1        | 1%   |
| No refiere      | 2        | 1%   | 1        | 1%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   |
| Total           | 139      | 100% | 147      | 100% | 179      | 100% | 205      | 100% | 215      | 100% | 163      | 100% |

Por otro lado, la mayor parte de los usuarios y grupos que consultan con la entidad manifiestan hacer parte de algún tipo de organización: apenas el 32,3% de peticionarios se presentaron como personas naturales, sin mencionar si hacían parte de una organización (sea esta del sector solidario o no), durante el semestre. El 61,9% de las peticiones son hechas por ciudadanos pertenecientes a organizaciones, destacando que el 31,02% de ellos pertenecen a una organización del sector solidario, mayoritariamente asociaciones (9,1%), cooperativas (8,5%) y fundaciones (5,8%). Destacan también las peticiones realizadas por otras entidades públicas (18,8%), las hechas por entidades con ánimo de lucro (4%) y las hechas por Instituciones de Educación Superior (3%).





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 12. Tipo de usuarios discriminados por trimestre – I Semestre 2026**

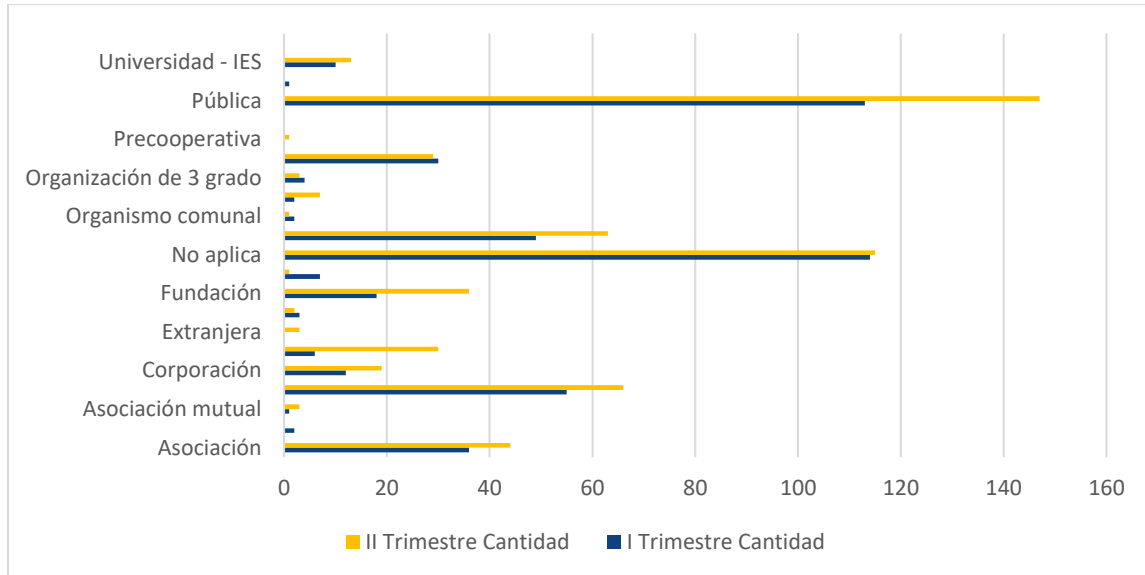
| Tipo Usuario                                  | I Trimestre |      | II Trimestre |      | Acumulado |      |
|-----------------------------------------------|-------------|------|--------------|------|-----------|------|
|                                               | Cantidad    | (%)  | Cantidad     | (%)  | Cantidad  | (%)  |
| Asociación                                    | 36          | 8%   | 44           | 8%   | 80        | 8%   |
| Asociación de productores campesinos          | 2           | 0%   | 0            | 0%   | 2         | 0%   |
| Asociación Mutua                              | 1           | 0%   | 3            | 1%   | 4         | 0%   |
| Cooperativa                                   | 55          | 12%  | 66           | 11%  | 121       | 12%  |
| Corporación                                   | 12          | 3%   | 19           | 3%   | 31        | 3%   |
| Entidades con ánimo de lucro                  | 6           | 1%   | 30           | 5%   | 36        | 3%   |
| Extranjera                                    | 0           | 0%   | 3            | 1%   | 3         | 0%   |
| Fondo de empleados                            | 3           | 1%   | 2            | 0%   | 5         | 0%   |
| Fundación                                     | 18          | 4%   | 36           | 6%   | 54        | 5%   |
| Institución auxiliar de la economía solidaria | 7           | 2%   | 1            | 0%   | 8         | 1%   |
| No aplica                                     | 114         | 25%  | 115          | 20%  | 229       | 22%  |
| No refiere                                    | 49          | 11%  | 63           | 11%  | 112       | 11%  |
| Organismo comunal                             | 2           | 0%   | 1            | 0%   | 3         | 0%   |
| Organización de 2 grado                       | 2           | 0%   | 7            | 1%   | 9         | 1%   |
| Organización de 3 grado                       | 4           | 1%   | 3            | 1%   | 7         | 1%   |
| Otra                                          | 30          | 6%   | 29           | 5%   | 59        | 6%   |
| Precooperativa                                | 0           | 0%   | 1            | 0%   | 1         | 0%   |
| Precooperativa de trabajo asociado            | 0           | 0%   | 0            | 0%   | 0         | 0%   |
| Pública                                       | 113         | 24%  | 147          | 25%  | 260       | 25%  |
| Unidad Solidaria                              | 1           | 0%   | 0            | 0%   | 1         | 0%   |
| Universidad - Instituciones de Educación      | 10          | 2%   | 13           | 2%   | 23        | 2%   |
| Voluntariado                                  | 0           | 0%   | 0            | 0%   | 0         | 0%   |
| Total                                         | 465         | 100% | 583          | 100% | 1048      | 100% |



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Gráfica 7 – Tipos de organizaciones - I semestre de 2026**



Finalmente, la tabla 13 muestra la distribución del tipo de usuarios que consultó a la entidad durante cada mes del primer semestre de 2026.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 13. Tipo de usuarios discriminados por mes – I Semestre 2026**

| <b>Tipo Usuario</b>                           | <b>Enero</b> | <b>Febrero</b> | <b>Marzo</b> | <b>Abril</b> | <b>Mayo</b> | <b>Junio</b> |
|-----------------------------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| Asociación                                    | 10           | 15             | 11           | 14           | 21          | 9            |
| Asociación de productores campesinos          | 0            | 2              | 0            | 0            | 0           | 0            |
| Asociación Mutua                              | 1            | 0              | 0            | 1            | 2           | 0            |
| Cooperativa                                   | 13           | 18             | 24           | 21           | 21          | 24           |
| Corporación                                   | 3            | 6              | 3            | 10           | 7           | 2            |
| Entidades con ánimo de lucro                  | 2            | 3              | 1            | 10           | 9           | 11           |
| Extranjera                                    | 0            | 0              | 0            | 2            | 1           | 0            |
| Fondo de empleados                            | 0            | 1              | 2            | 0            | 2           | 0            |
| Fundación                                     | 5            | 5              | 8            | 13           | 13          | 10           |
| Institución auxiliar de la economía solidaria | 7            | 0              | 0            | 0            | 1           | 0            |
| No aplica                                     | 35           | 30             | 49           | 33           | 43          | 39           |
| No refiere                                    | 24           | 5              | 20           | 39           | 13          | 11           |
| Organismo comunal                             | 2            | 0              | 0            | 1            | 0           | 0            |
| Organización de 2 grado                       | 1            | 1              | 0            | 0            | 7           | 0            |
| Organización de 3 grado                       | 0            | 4              | 0            | 1            | 2           | 0            |
| Otra                                          | 2            | 12             | 16           | 10           | 11          | 8            |
| Precooperativa                                | 0            | 0              | 0            | 0            | 1           | 0            |
| Precooperativa de trabajo asociado            | 0            | 0              | 0            | 0            | 0           | 0            |
| Pública                                       | 28           | 40             | 45           | 45           | 58          | 44           |
| Unidad Solidaria                              | 1            | 0              | 0            | 0            | 0           | 0            |
| Universidad - Instituciones de Educación      | 5            | 5              | 0            | 5            | 3           | 5            |
| Voluntariado                                  | 0            | 0              | 0            | 0            | 0           | 0            |
| <b>Total</b>                                  | <b>139</b>   | <b>147</b>     | <b>179</b>   | <b>205</b>   | <b>215</b>  | <b>163</b>   |

### **2.2. ¿Por sexo quiénes nos consultaron en el primer semestre de 2026?**

Respecto al sexo de los peticionarios, la tabla 14 permite observar que durante el primer semestre de 2026 fuimos consultados predominantemente por hombres, con un 51,1% del total de peticiones. La diferencia respecto a las peticiones realizadas por mujeres es de 8 puntos porcentuales, con un 42,7% y 530 peticiones realizadas durante el semestre. Esta tendencia se mantuvo durante los dos trimestres del año, si bien en el primer la diferencia en puntos porcentuales respecto al sexo fue menor (6 puntos).



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

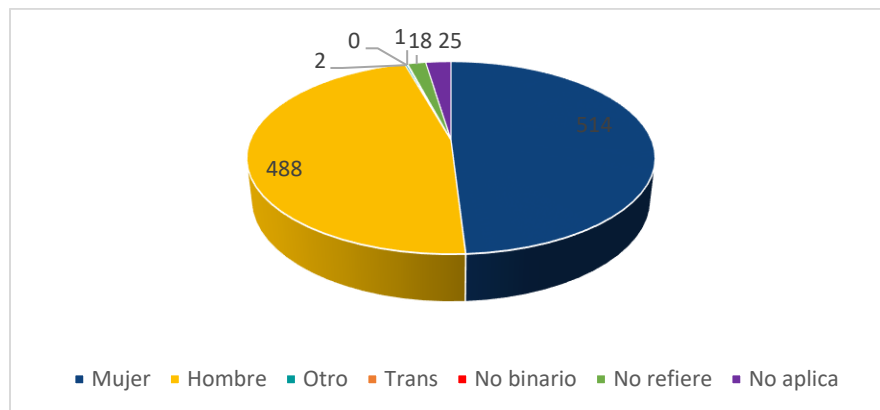
VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

Adicionalmente, se realiza la discriminación de las categorías “no aplica” (4,35%), utilizada principalmente para peticiones realizadas directamente por organizaciones, y “otro” (1,77%), utilizada para personas que manifiestan identidades de género diversas.

**Tabla 14. Peticiones según sexo – I Semestre 2026**

| Petición<br>por Sexo | I Trimestre |      | II Trimestre |      | Acumulado |      |
|----------------------|-------------|------|--------------|------|-----------|------|
|                      | Cantidad    | %    | Cantidad     | (%)  | Cantidad  | (%)  |
| Mujer                | 220         | 47%  | 294          | 50%  | 514       | 49%  |
| Hombre               | 219         | 47%  | 269          | 46%  | 488       | 47%  |
| Otro                 | 0           | 0%   | 2            | 0%   | 2         | 0%   |
| Trans                | 0           | 0%   | 0            | 0%   | 0         | 0%   |
| No binario           | 0           | 0%   | 1            | 0%   | 1         | 0%   |
| No refiere           | 7           | 2%   | 11           | 2%   | 18        | 2%   |
| No aplica            | 19          | 4%   | 6            | 1%   | 25        | 2%   |
| Total                | 465         | 100% | 583          | 100% | 1048      | 100% |

**Gráfica 8 – Porcentaje de peticiones por sexo - I semestre de 2026**



La tabla 15 permite conocer la distribución por sexo en cada mes del primer trimestre de 2026, corroborando la tendencia semestral.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 15. Peticiones según el sexo discriminación mensual – I Semestre 2026**

| Petición por Sexo | Enero    |      | Febrero  |      | Marzo    |      | Abril    |      | Mayo     |      | Junio    |      |
|-------------------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
|                   | Cantidad | %    | Cantidad | %    | Cantidad | %    | Cantidad | %    | Cantidad | %    | Cantidad | %    |
| Mujer             | 66       | 47%  | 57       | 39%  | 97       | 54%  | 104      | 51%  | 102      | 47%  | 88       | 54%  |
| Hombre            | 62       | 45%  | 81       | 55%  | 76       | 42%  | 91       | 44%  | 105      | 49%  | 73       | 45%  |
| Otro              | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 1        | 0%   | 1        | 1%   |
| Trans             | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   |
| No binario        | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 1        | 0%   | 0        | 0%   |
| No refiere        | 1        | 1%   | 0        | 0%   | 6        | 3%   | 8        | 4%   | 2        | 1%   | 1        | 1%   |
| No aplica         | 10       | 7%   | 9        | 6%   | 0        | 0%   | 2        | 1%   | 4        | 2%   | 0        | 0%   |
| Total             | 139      | 100% | 147      | 100% | 179      | 100% | 205      | 100% | 215      | 100% | 163      | 100% |

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

Buscando mejorar continuamente la caracterización de nuestros usuarios, a partir del mes de abril de 2025 el Grupo de Atención al Ciudadano empezó a consultar la edad de los ciudadanos que consultan a la entidad discriminando los siguientes rangos etarios: primera infancia (0-5 años), infancia (6-11 años), adolescencia (12-17 años), juventud (18-28 años), adultez (28-59 años) y adultos mayores (60 o más años).

A continuación, se muestran los datos obtenidos durante el primer semestre del año con relación a la edad de nuestros usuarios.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 16. Distribución poblacional por rangos de edad, discriminación trimestral – I Semestre 2026**

| Peticiones por edad | Rango de años | I Trimestre |      | II Trimestre |      |
|---------------------|---------------|-------------|------|--------------|------|
| Grupo               |               | Cantidad    | %    | Cantidad     | %    |
| Primera infancia    | 0 a 5         | 0           | 0%   | 0            | 0%   |
| Infancia            | 6 a 11        | 0           | 0%   | 0            | 0%   |
| Adolescencia        | 12 a 17       | 0           | 0%   | 0            | 0%   |
| Juventud            | 18 a 28       | 16          | 3%   | 16           | 3%   |
| Adultez             | 29 a 59       | 49          | 11%  | 99           | 17%  |
| Persona Mayor       | >60           | 13          | 3%   | 40           | 7%   |
| No aplica           | NA            | 185         | 40%  | 4            | 1%   |
| No informa          | No informa    | 202         | 43%  | 424          | 73%  |
| Total que informó   |               | 263         | 57%  | 159          | 27%  |
| Total               |               | 465         | 100% | 583          | 100% |

### 2.4. ¿Desde dónde nos consultaron en el primer semestre 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 17. Peticiones por ubicación discriminadas por trimestre – I Semestre 2026**

| <i>Peticiones por departamento</i> | <i>I Trimestre</i> |            | <i>II Trimestre</i> |            | <i>I Semestre</i> |            |
|------------------------------------|--------------------|------------|---------------------|------------|-------------------|------------|
|                                    | <i>Cantidad</i>    | <i>(%)</i> | <i>Cantidad</i>     | <i>(%)</i> | <i>Cantidad</i>   | <i>(%)</i> |
| Bogotá                             | 215                | 46%        | 279                 | 48%        | 494               | 47%        |
| Colombia sin Bogotá                | 229                | 49%        | 266                 | 46%        | 495               | 47%        |
| No Informa                         | 21                 | 5%         | 38                  | 7%         | 59                | 6%         |
| Total, general                     | 444                | 95%        | 545                 | 93%        | 989               | 94%        |
| Total, Sin "No informa"            | 465                | 100%       | 583                 | 100%       | 1048              | 100%       |

Realizando esta discriminación se evidencia que un 47% de las peticiones recibidas en el semestre fueron realizadas por peticionarios de la ciudad de Bogotá, que coincide con el de peticionarios de otras ciudades y municipios del país, con un porcentaje de 47%. Esto corrobora la tendencia de los trimestres del año, en los que los números según porcentaje fueron similares al acumulado semestral. Adicionalmente, se considera la categoría “no informa” para aquellos usuarios que no suministran datos sobre su ubicación, en la cual se ubica el 6% de los peticionarios.

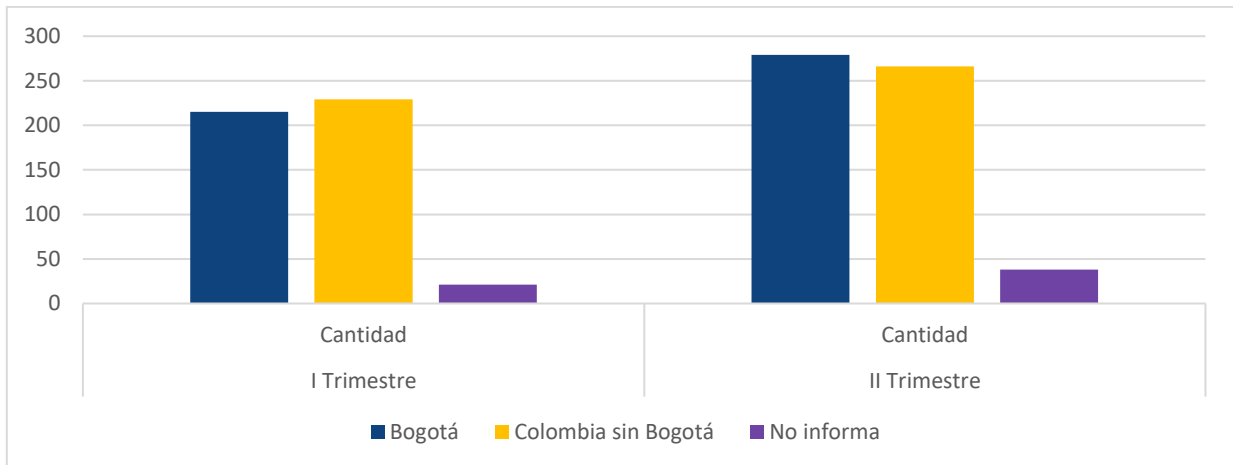




## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Gráfica 9 – Peticiones por ubicación discriminadas por trimestres - I semestre de 2026**



La tabla 18 presenta información sobre la ubicación de los peticionarios discriminada por mes. En estas se evidencia que Bogotá mantiene porcentajes superiores al 30% durante todos los meses del semestre, siendo enero el mes en que más solicitudes fueron hechas por ciudadanos de la ciudad Bogotá (90 peticiones o 45,3% del total mensual).

**Tabla 18. Peticiones según inclusión de Bogotá discriminadas por mes– I Semestre 2026**

| Peticiones por departamento | Enero    |      | Febrero  |      | Marzo    |      | Abril    |      | Mayo     |       | Junio    |      |
|-----------------------------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|-------|----------|------|
|                             | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)   | Cantidad | (%)  |
| Bogotá                      | 59       | 42%  | 67       | 46%  | 89       | 50%  | 101      | 49%  | 103      | 0,479 | 75       | 46%  |
| Colombia sin Bogotá         | 71       | 51%  | 73       | 50%  | 85       | 47%  | 88       | 43%  | 103      | 0,479 | 75       | 46%  |
| No Informa                  | 9        | 6%   | 7        | 5%   | 5        | 3%   | 16       | 8%   | 9        | 0,042 | 13       | 8%   |
| Total sin "No informa"      | 130      | 94%  | 140      | 95%  | 174      | 97%  | 189      | 92%  | 206      | 96%   | 150      | 92%  |
| Total                       | 139      | 100% | 147      | 100% | 179      | 100% | 205      | 100% | 215      | 100%  | 163      | 100% |





## 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:

- **Enero:** Valle del cauca (11 peticiones), Cauca (8 peticiones) y Amazonas, Cundinamarca y Santander (6 peticiones cada uno).
- **Febrero:** Valle del Cauca (13 peticiones), Cauca (10 peticiones) y Huila y Nariño (6 peticiones cada uno).
- **Marzo:** Valle del Cauca (11 peticiones), Amazonas y Meta (8 peticiones cada uno) y Norte de Santander, Santander y Tolima (5 peticiones cada uno).
- **Abril:** Antioquia (11 peticiones), Córdoba y la Guajira (7 peticiones cada uno) y Norte de Santander (6 peticiones).
- **Mayo:** Tolima (12 peticiones), Valle del Cauca (11 peticiones) y Antioquia (10 peticiones).
- **Junio:** Tolima (8 peticiones), Santander (7 peticiones) y Magdalena y Nariño (6 peticiones cada uno).

### 3. PREFERENCIA EN USO DE CANAL DE ATENCIÓN

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

Como se comentó en el apartado “Mecanismo para la atención al ciudadano”, la ciudadanía puede contactarse con la entidad y realizar sus peticiones a través de diferentes medios. La tabla 19 presenta una discriminación por canal de contacto para el primer semestre del 2026.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 19. Canales de consulta utilizados por los usuarios discriminados por Trimestres– I Semestre 2026**

| Canales de Atención   | I Trimestre |      | II Trimestre |      | Acumulado |      |
|-----------------------|-------------|------|--------------|------|-----------|------|
|                       | Cantidad    | (%)  | Cantidad     | (%)  | Cantidad  | (%)  |
| Correo electrónico    | 299         | 64%  | 283          | 49%  | 582       | 56%  |
| Correo postal         | 1           | 0%   | 0            | 0%   | 1         | 0%   |
| Formulario web PQRDSF | 0           | 0%   | 0            | 0%   | 0         | 0%   |
| Presencial            | 33          | 7%   | 51           | 9%   | 84        | 8%   |
| Redes sociales        | 0           | 0%   | 0            | 0%   | 0         | 0%   |
| Teléfono celular      | 60          | 13%  | 131          | 22%  | 191       | 18%  |
| Chat consola          | 6           | 1%   | 8            | 1%   | 14        | 1%   |
| Teléfono fijo         | 1           | 0%   | 0            | 0%   | 1         | 0%   |
| WhatsApp              | 65          | 14%  | 110          | 19%  | 175       | 17%  |
| Total                 | 465         | 100% | 583          | 100% | 1048      | 100% |

Se observa que los canales de mayor preferencia durante este semestre fueron el correo electrónico con 582 peticiones (es decir, un 56% de las mismas), seguido del teléfono celular (191 peticiones o 18%) y WhatsApp (175 peticiones o 17%).

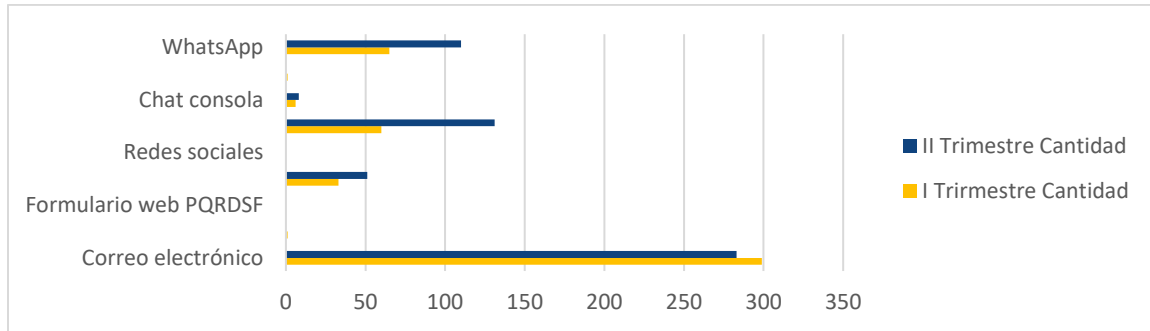




## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Gráfica 10 – Peticiones atendidas por cada canal discriminadas por Trimestre - I semestre de 2026**



En la tabla 20 se observa el comportamiento de los canales mes a mes. Así, puede observarse que en los tres meses del trimestre los canales más utilizados fueron el correo electrónico y el chat vía WhatsApp. Los meses en los que más se usaron estos canales fueron enero y mayo, respectivamente.

**Tabla 20. Canales de consulta utilizados por los usuarios discriminados por meses– I Semestre 2026**

|                       | Enero    |      | Febrero  |      | Marzo    |      | Abril    |      | Mayo     |      | Junio    |      |
|-----------------------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
| Canales de Atención   | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)  | Cantidad | (%)  |
| Correo electrónico    | 88       | 63%  | 105      | 71%  | 106      | 59%  | 106      | 52%  | 101      | 47%  | 76       | 47%  |
| Correo postal         | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 1        | 1%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   |
| Formulario web PQRDSF | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   |
| Presencial            | 5        | 4%   | 12       | 8%   | 16       | 9%   | 21       | 10%  | 22       | 10%  | 8        | 5%   |
| Redes sociales        | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   |
| Teléfono celular      | 22       | 16%  | 17       | 12%  | 21       | 12%  | 45       | 22%  | 39       | 18%  | 47       | 29%  |
| Chat consola          | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 6        | 3%   | 3        | 1%   | 3        | 1%   | 2        | 1%   |
| Teléfono fijo         | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 1        | 1%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   | 0        | 0%   |
| WhatsApp              | 24       | 17%  | 13       | 9%   | 28       | 16%  | 30       | 15%  | 50       | 23%  | 30       | 18%  |
| Total                 | 139      | 100% | 147      | 100% | 179      | 100% | 205      | 100% | 215      | 100% | 163      | 100% |





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

### 3.2. ¿Qué temas fueron los más consultados durante este semestre?

La ciudadanía contacta con la Unidad Solidaria sobre diferentes temas: desde información sobre la entidad, sus trámites, planes, programas y proyectos, hasta información documental o preguntas sobre programas pertenecientes a otras entidades del Gobierno Nacional (destacando algunos temas como becas para la educación superior, apoyos económicos, convocatorias y programas de apoyo estatal a la población principalmente del Departamento de Prosperidad Social).

La tabla 21 presenta la distribución porcentual de los temas de consulta durante los dos primeros trimestres del año y su respectivo acumulado semestral. Para el periodo analizado, los temas con mayor participación corresponden a Planes, programas o proyectos institucionales, con el 21% del total de las consultas; seguido de generalidades del sector solidario e información institucional, con una participación del 15% cada uno. Asimismo, las consultas relacionadas con trámites ante otras entidades alcanzaron una participación del 5% del total acumulado.

**Tabla 21. Temas más consultados– I Semestre 2026**

| Tema de Consulta                                                     | I Trimestre |    | II Trimestre |     | Acumulado |     |
|----------------------------------------------------------------------|-------------|----|--------------|-----|-----------|-----|
|                                                                      | Cantidad    | %  | Cantidad     | (%) | Cantidad  | (%) |
| Acreditación                                                         | 43          | 9% | 39           | 7%  | 82        | 8%  |
| Archivo histórico                                                    | 4           | 1% | 2            | 0%  | 6         | 1%  |
| Asamblea                                                             | 0           | 0% | 0            | 0%  | 0         | 0%  |
| Certificaciones procesos de formación                                | 8           | 2% | 9            | 2%  | 17        | 2%  |
| Certificados de información labooral - ex funcionarios* No pensional | 12          | 3% | 11           | 2%  | 23        | 2%  |
| Certificados de información laboral - pensional                      | 9           | 2% | 1            | 0%  | 10        | 1%  |
| Creación                                                             | 32          | 7% | 42           | 7%  | 74        | 7%  |
| Desarrollo                                                           | 3           | 1% | 0            | 0%  | 3         | 0%  |
| Estadísticas sector solidario                                        | 0           | 0% | 1            | 0%  | 1         | 0%  |
| Estado de procesos contractuales                                     | 27          | 6% | 13           | 2%  | 40        | 4%  |





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

|                                                             |            |             |            |             |             |             |
|-------------------------------------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| Formación para el sector solidario                          | 22         | 5%          | 26         | 4%          | 48          | 5%          |
| Fortalecimiento                                             | 17         | 4%          | 22         | 4%          | 39          | 4%          |
| Generalidades del sector solidario                          | 119        | 26%         | 39         | 7%          | 158         | 15%         |
| Herramientas o investigaciones                              | 1          | 0%          | 1          | 0%          | 2           | 0%          |
| Información institucional                                   | 51         | 11%         | 104        | 18%         | 155         | 15%         |
| Integración                                                 | 0          | 0%          | 0          | 0%          | 0           | 0%          |
| Normatividad del sector solidario                           | 0          | 0%          | 3          | 1%          | 3           | 0%          |
| Otro                                                        | 66         | 14%         | 20         | 3%          | 86          | 8%          |
| Pasos para constituir una organización del sector solidario | 3          | 1%          | 4          | 1%          | 7           | 1%          |
| Planes, programas o proyectos institucionales               | 31         | 7%          | 188        | 32%         | 219         | 21%         |
| Presuntas irregularidades                                   | 5          | 1%          | 1          | 0%          | 6           | 1%          |
| Promoción                                                   | 0          | 0%          | 12         | 2%          | 12          | 1%          |
| Protección                                                  | 0          | 0%          | 0          | 0%          | 0           | 0%          |
| Trámites otras entidades                                    | 12         | 3%          | 45         | 8%          | 57          | 5%          |
| <b>Total</b>                                                | <b>465</b> | <b>100%</b> | <b>583</b> | <b>100%</b> | <b>1048</b> | <b>100%</b> |

Otros temas que registraron una cantidad significativa de peticiones durante el periodo analizado corresponden a las categorías “Otro”, “Acreditación”, “Creación” y “Trámites otras entidades”. En el acumulado semestral, estos temas registraron 86, 82, 74 y 57 peticiones. Estos resultados evidencian la diversidad de requerimientos presentados por los ciudadanos, relacionados con procesos de acreditación, creación de organizaciones del sector solidario, trámites ante otras entidades y consultas que, por su naturaleza, fueron clasificadas como “Otro”.

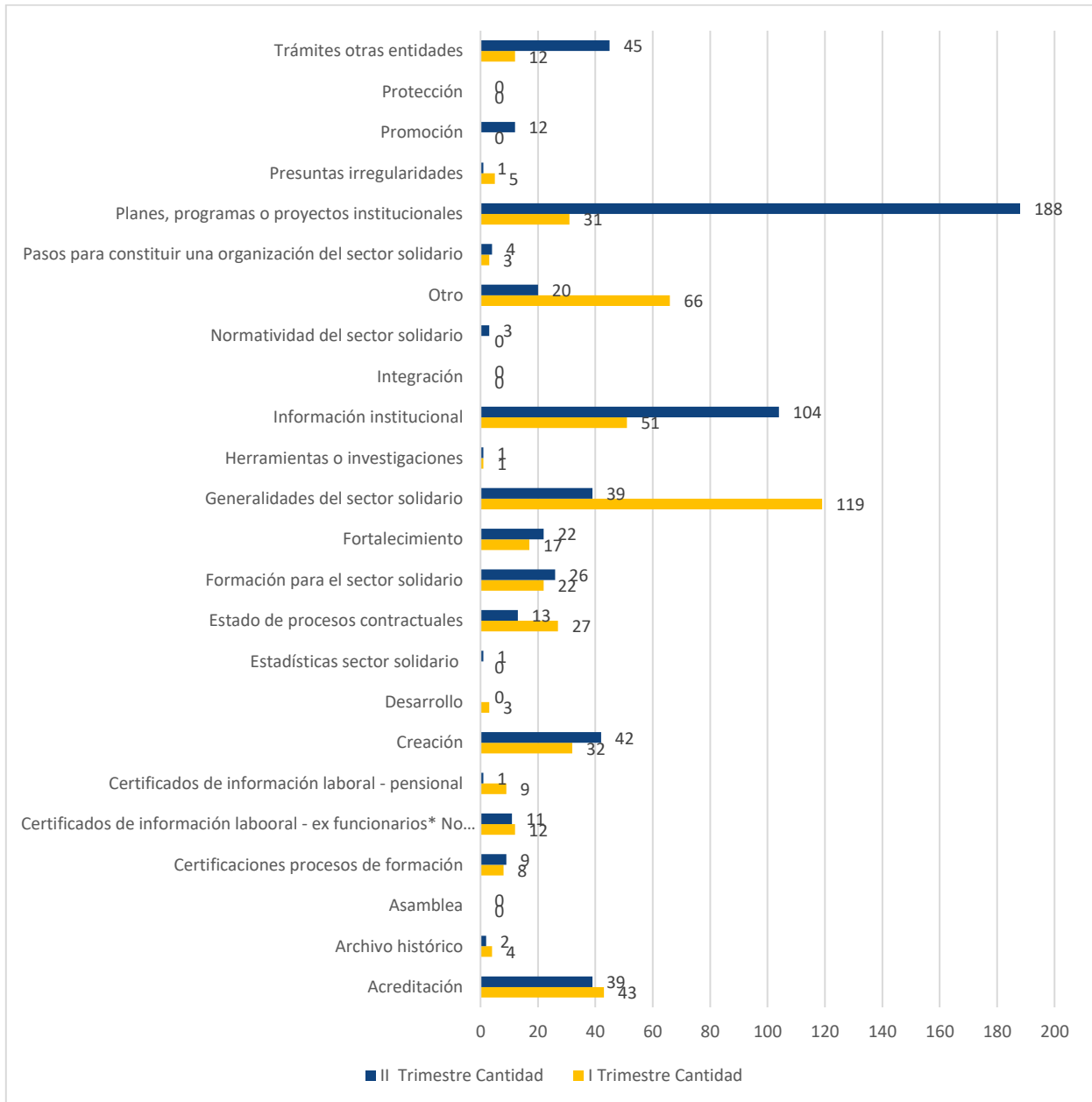
### **Gráfica 11 – Peticiones por tema de consulta - I semestre de 2026**





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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



La distribución de los temas consultados por los peticionarios cada mes del primer trimestre del 2026 puede ser consultada en la tabla 22. Aquí puede Evidenciarse cómo en cada mes, además de los “tramites a otras entidades”, los temas más consultados fueron “información institucional” y “Planes Programas y Proyectos”. No obstante, en abril se presentó una cantidad destacada de PQRDSF sobre “Estado de procesos contractuales” y “Promoción”.





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

**Tabla 22. Temas más consultados discriminado por mes– I Semestre 2026**

| Tema de Consulta                                                    | Enero      |             | Febrero    |              | Marzo      |              | Abril      |              | Mayo       |              | Junio      |              |
|---------------------------------------------------------------------|------------|-------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                                                                     | Cant       | %           | Cant       | %            | Cant       | %            | Cant       | %            | Cant       | %            | Cant       | %            |
| Acreditación                                                        | 18         | 13%         | 12         | 8%           | 13         | 7%           | 13         | 6%           | 8          | 4%           | 18         | 11%          |
| Archivo histórico                                                   | 2          | 1%          | 2          | 1%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 1          | 0%           | 1          | 1%           |
| Asamblea                                                            | 0          | 0%          | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           |
| Certificaciones procesos de formación                               | 0          | 0%          | 2          | 1%           | 6          | 3%           | 3          | 1%           | 0          | 0%           | 6          | 4%           |
| Certificados de información laboral - exfuncionarios * no pensional | 7          | 5%          | 2          | 1%           | 3          | 2%           | 3          | 1%           | 0          | 0%           | 8          | 5%           |
| Certificados de información laboral - Pensional                     | 6          | 4%          | 2          | 1%           | 1          | 1%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 1          | 1%           |
| Creación                                                            | 11         | 8%          | 13         | 9%           | 8          | 4%           | 22         | 11%          | 13         | 6%           | 7          | 4%           |
| Desarrollo                                                          | 2          | 1%          | 1          | 1%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           |
| Estadísticas sector solidario                                       | 0          | 0%          | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 1          | 1%           |
| Estado de procesos contractuales                                    | 4          | 3%          | 18         | 12%          | 5          | 3%           | 10         | 5%           | 2          | 1%           | 1          | 1%           |
| Formación para el sector solidario                                  | 7          | 5%          | 8          | 5%           | 7          | 4%           | 10         | 5%           | 8          | 4%           | 8          | 5%           |
| Fortalecimiento                                                     | 9          | 6%          | 6          | 4%           | 2          | 1%           | 8          | 4%           | 4          | 2%           | 10         | 6%           |
| Generalidades del sector solidario                                  | 16         | 12%         | 34         | 23%          | 69         | 39%          | 32         | 16%          | 4          | 2%           | 3          | 2%           |
| Herramientas o Investigaciones                                      | 1          | 1%          | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 1          | 0%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           |
| Información Institucional                                           | 25         | 18%         | 16         | 11%          | 10         | 6%           | 11         | 5%           | 68         | 32%          | 25         | 15%          |
| Integración                                                         | 0          | 0%          | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           |
| Normatividad del sector solidario                                   | 0          | 0%          | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 3          | 1%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           |
| Otro                                                                | 13         | 9%          | 14         | 10%          | 39         | 22%          | 8          | 4%           | 3          | 1%           | 9          | 6%           |
| Pasos para constituir una organización del sector solidario         | 1          | 1%          | 2          | 1%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 2          | 1%           | 2          | 1%           |
| Planes, programas o proyectos institucionales                       | 14         | 10%         | 10         | 7%           | 7          | 4%           | 54         | 26%          | 82         | 38%          | 52         | 32%          |
| Presuntas irregularidades                                           | 1          | 1%          | 1          | 1%           | 3          | 2%           | 0          | 0%           | 1          | 0%           | 0          | 0%           |
| Promoción                                                           | 0          | 0%          | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 11         | 5%           | 0          | 0%           | 1          | 1%           |
| Protección                                                          | 0          | 0%          | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           | 0          | 0%           |
| Tramites otras entidades                                            | 2          | 1%          | 4          | 3%           | 6          | 3%           | 16         | 8%           | 19         | 9%           | 10         | 6%           |
| <b>Total</b>                                                        | <b>139</b> | <b>100%</b> | <b>147</b> | <b>100 %</b> | <b>179</b> | <b>100 %</b> | <b>205</b> | <b>100 %</b> | <b>215</b> | <b>100 %</b> | <b>163</b> | <b>100 %</b> |



## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

### 4. SATISFACCIÓN CIUDADANA

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción ciudadana respecto al servicio brindado (donde se incluye de forma conjunta el desempeño en la respuesta de cada una de las áreas a las PQRDSF, incluido el Grupo de Atención al Ciudadano), las encuestas de satisfacción ciudadana fueron ajustadas durante el primer trimestre del año 2026. Las encuestas realizadas a la ciudadanía (y que son respondidas por esta de manera voluntaria) evalúan los siguientes aspectos en el servicio brindado: “Calificación de Servidor Público - Amable y respetuoso”, “Calificación de Servidor Público - Conocimiento del tema y diligencia”, “Asesoría”, “Satisfacción - Volvería si tiene otra inquietud”, “Atención y Respuesta - Oportunidad y Claridad” y “Atención y Respuesta - Calidad de la Respuesta”.

La información sobre las encuestas es incluida mensualmente en los informes mensuales realizados por el Grupo de Atención al Ciudadano, esto con el fin de llevarla antes las directivas de la entidad y realizar ajustes en la atención que estén basados en los comentarios que dejan los ciudadanos a través de la encuesta de satisfacción ciudadana.

Teniendo en cuenta que no se tienen datos del primer trimestre del año, y que por esta razón no se realizó la comparación estadística del primer semestre, no es posible comparar las cifras a nivel semestral. No obstante, se indican a continuación las cifras obtenidas durante el primer semestre del 2026 para cada uno de los aspectos evaluados:

#### ***Tabla 23. ¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió? Fue amable y respetuoso– I Semestre 2026***

La amabilidad y el respeto del servidor público se mide en cuatro niveles, desde “Muy insatisfecho” hasta “Muy satisfecho”. Para el primer semestre de 2026, se evidencian niveles óptimos de aceptación, ya que el 89% de los usuarios calificó este aspecto de forma positiva. La opción “Muy satisfecho” obtuvo la mayor participación con un 61% de las respuestas (40 menciones), seguida por la categoría “Satisfecho” con un 29% (19 menciones). Por el contrario, las calificaciones de insatisfacción sumaron un 11% del total evaluado, distribuidas en un 8% para “Muy insatisfecho” (5 menciones) y un 3% para “Insatisfecho” (2 menciones).

**Nota aclaratoria:** Durante el análisis de los resultados de la encuesta correspondiente al primer semestre, 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





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

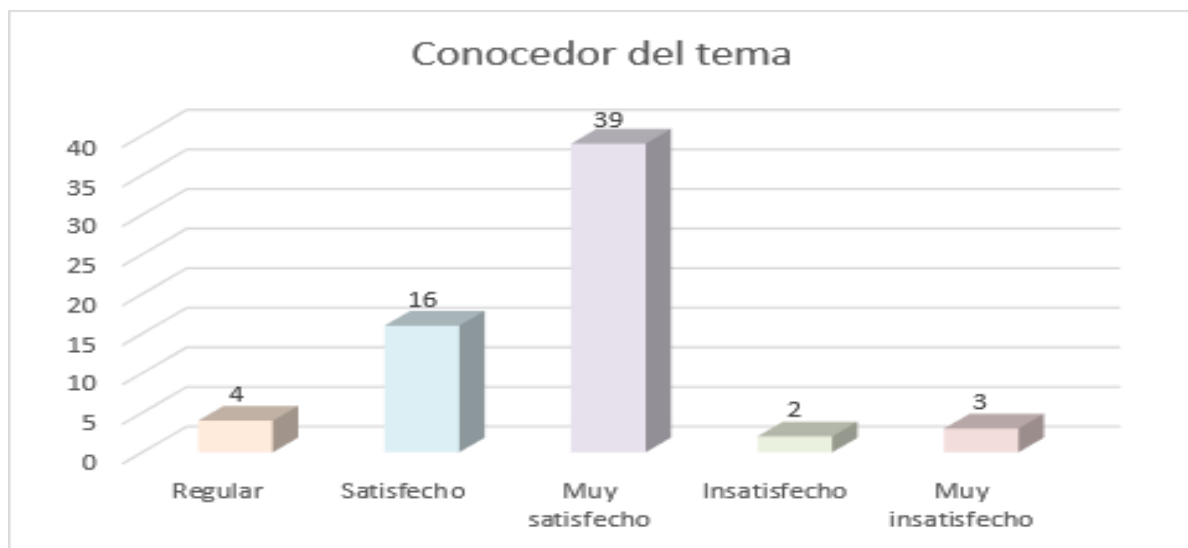
VERSIÓN 13 - CÓDIGO FO-GDO-17 - FECHA EDICIÓN 18/06/2024

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.

### **Tabla 24. ¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió? Conocedor del tema– I Semestre 2026**

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 semestre de 2026, este atributo destacó por una percepción mayoritariamente positiva, consolidando un 84% de favorabilidad entre las categorías “Muy satisfecho” (59% con 40 respuestas) y “Satisfecho” (25% con 17 respuestas).

Por otro lado, la opción “Regular” reportó una participación del 7% (5 respuestas), mientras que las valoraciones de insatisfacción representaron un margen minoritario del 9% del total, distribuidas en “Insatisfecho” (3% con 2 respuestas) y “Muy insatisfecho” (6% con 4 respuestas). Estos resultados se derivan de un universo de 68 encuestas procesadas para esta variable en el periodo.



**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





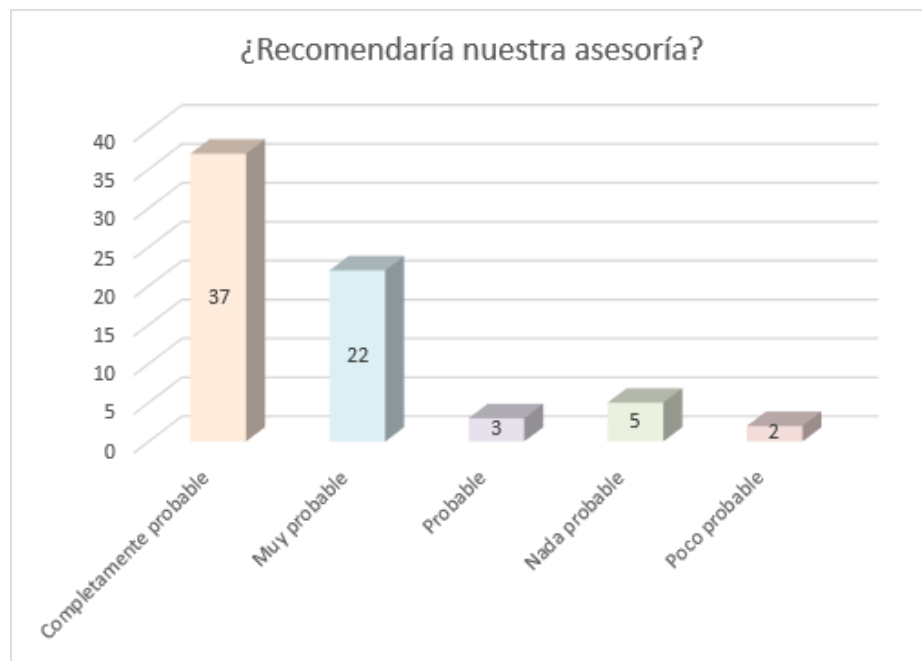
## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

de manera informativa la participación de cinco (5) usuarios durante todo el semestre bajo esta variable, aclarándose que estas respuestas se excluyeron del cálculo y consolidación de las métricas de satisfacción general.

**Tabla 25. ¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?  
¿Recomendaría nuestra asesoría? – I Semestre 2026**

La recomendación de la asesoría es 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 semestre de 2026, los resultados reflejan una excelente valoración del servicio, ya que el 86% de los ciudadanos se ubicó en los niveles superiores de recomendación. La opción “Completamente probable” fue la más representativa con un 54% (38 menciones), seguida por “Muy probable” con un 32% (23 menciones). Por su parte, las valoraciones desfavorables se mantuvieron en márgenes bajos, registrando un 7% en la categoría “Nada probable” (5 menciones), un 4% en “Probable” (3 menciones) y un 3% en “Poco probable” (2 menciones).



**Tabla 26. ¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió? ¿Volvería si tiene otra inquietud? – I Semestre 2026**

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

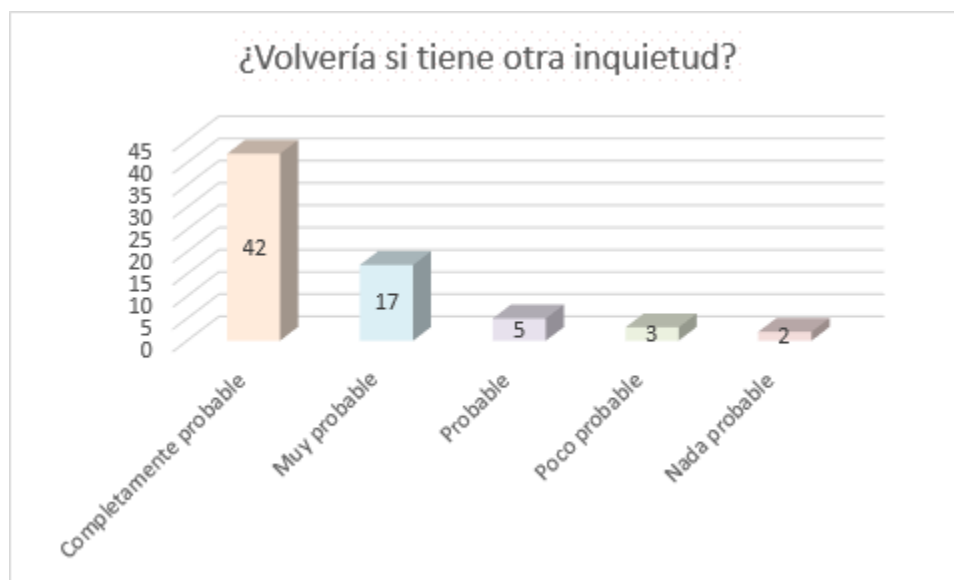




## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

percepción se evalúa en escala de probabilidad que va desde “Nada probable” hasta “Completamente probable”. Durante el primer semestre de 2026, los resultados relejan una alta disposición de los usuarios a volver a consultar a la entidad, concentrándose la mayoría de las respuestas en la categoría “Completamente probable”, seguida por “Muy probable”. Las categorías “Probable”, “Poco probable” y “Nada probable” registraron una participación considerablemente menor y similar entre sí.



**Tabla 27. ¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?  
Oportunidad y claridad – I Semestre 2026**

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 primer semestre, se observa un balance altamente positivo en la gestión, destacando que el 86% 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 45% (31 respuestas), seguida por la categoría “Satisfecho” con un 29% (20 respuestas), y la calificación de “Excelente” con un 12% (8 respuestas).

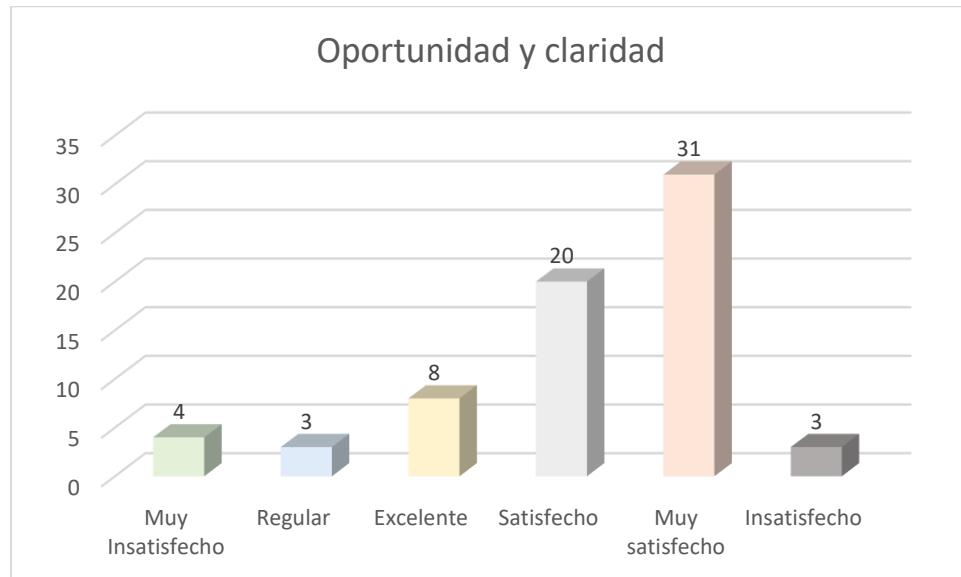




## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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

Por otro lado, la valoración “Regular” representó un 4% (3 respuestas), mientras que los márgenes de insatisfacción se mantuvieron controlados con un 9% en total, distribuidos en un 6% para “Muy insatisfecho” (4 respuestas) y un 4% para “Insatisfecho” (3 respuestas).



**Tabla 28. ¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió? Calidad de la respuesta– I Semestre 2026**

La calidad de la respuesta es un indicador clave para evaluar el rigor y la pertinencia del contenido entregado al ciudadano. Este aspecto se mide en una escala de percepción que abarca desde “Muy insatisfecho” hasta “Excelente”.

Durante el primer semestre, se observa un balance altamente positivo en la gestión, destacando que el 87% 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 51% (35 respuestas), seguida por la categoría “Satisfecho” con un 20% (14 respuestas), y la calificación de “Excelente” con un 13% (9 respuestas).

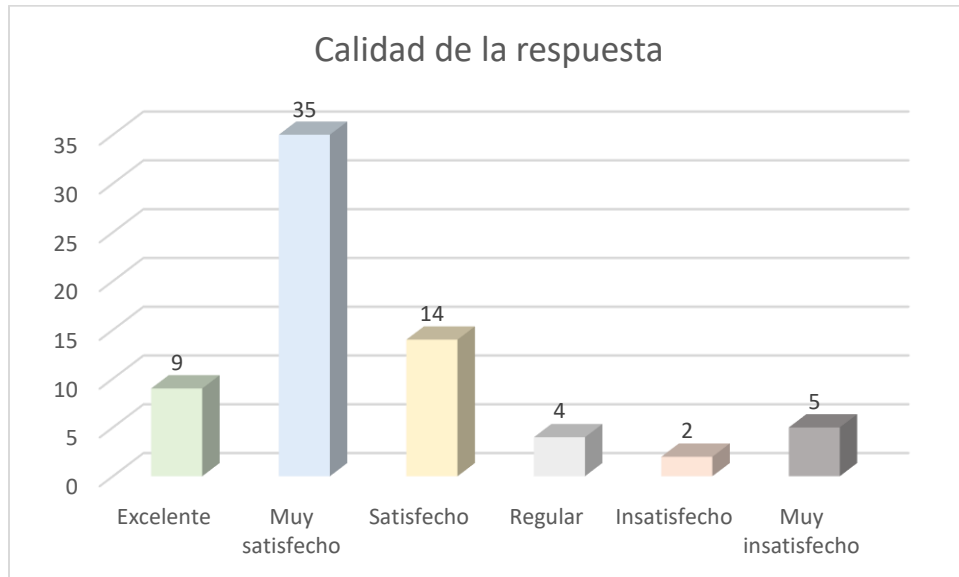
Finalmente, la valoración “Regular” representó un 6% (4 respuestas), mientras que los márgenes de insatisfacción se mantuvieron controlados con un 10% en total, distribuidos en un 7% para “Muy insatisfecho” (5 respuestas) y un 3% para “Insatisfecho” (2 respuestas).





## Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

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



En términos generales, los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2026 reflejan una percepción favorable por parte de los ciudadanos frente a los distintos atributos evaluados en la prestación del servicio, entre ellos la amabilidad y el respeto, el conocimiento del tema, la oportunidad y claridad en las respuestas, y la calidad de la información entregada.

En todos los casos, las categorías de mayor satisfacción concentraron la mayoría de las valoraciones, mientras que los niveles de insatisfacción se mantuvieron en márgenes considerablemente bajos. Asimismo, los altos porcentajes registrados en los indicadores de recomendación y disposición a volver a consultar la entidad evidencian un nivel de confianza y fidelidad significativo hacia el servicio prestado.

Estos resultados constituyen un insumo valioso para la identificación de oportunidades de mejora continua, con el propósito de fortalecer la atención brindada a la ciudadanía y consolidar los niveles de satisfacción alcanzados durante el periodo evaluado.





# Unidad Solidaria



WWW.UNIDADSolidaria.GOV.CO