Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias



BOLETÍN ESTADÍSTICO REPORTE DE PQRSDF

Período del informe |
Mayo 2026

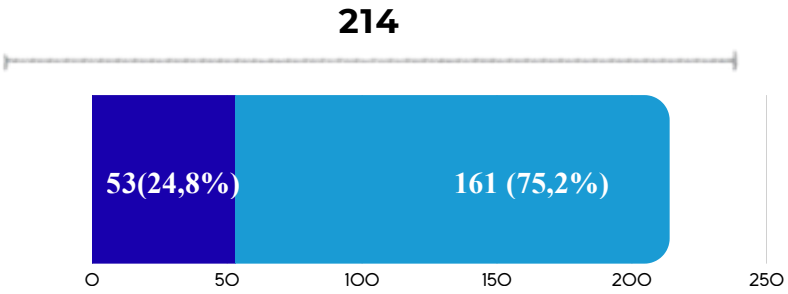
PQRSDF RECIBIDAS
MAYO 2026

RESUMEN EJECUTIVO

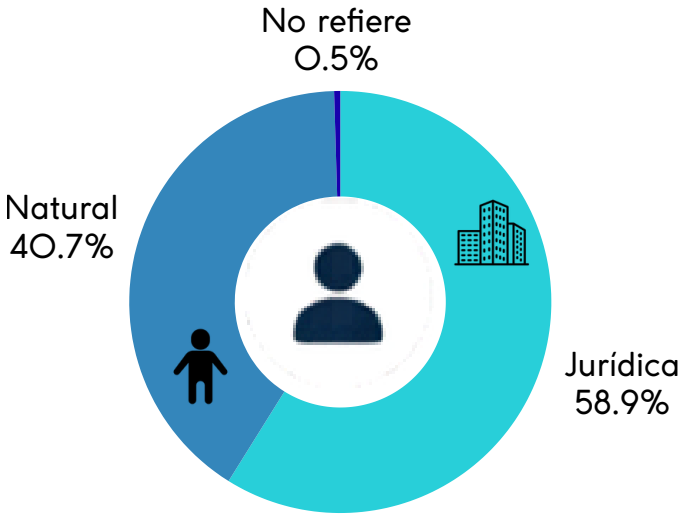
Total de peticiones del mes:	Peticiones resueltas:	Peticiones en trámite:	Peticiones Enviadas:	Comunicado (ventanilla)
214	161 (75,2%)	53 (24,8%)	0 (0%)	25

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad Solidaria lidera la gestión de las PQRSDF, garantizando una atención eficiente, oportuna y de calidad. A partir del registro y clasificación de cada solicitud en el sistema de gestión, se consolida la información necesaria para el análisis de su comportamiento.

El presente boletín estadístico expone los principales resultados de las PQRSDF registradas durante **mayo de 2026**, permitiendo evaluar la gestión realizada e identificar oportunidades de mejora en la atención a la ciudadanía.



TIPO DE PERSONA



- Persona Natural (87)
- Persona Jurídica (126)
- No refiere (1)

La mayor proporción de PQRSDF fue presentada por personas juridicas (58,9%), seguida de personas naturales (40,7%), con un mínimo de registros sin clasificación (0,5%). Lo que indica que la interacción con la entidad está principalmente centrada en la ciudadanía individual.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

49% Hombres **104**

48% Mujeres **102**

1% No refiere **2**

0% Otro **1**

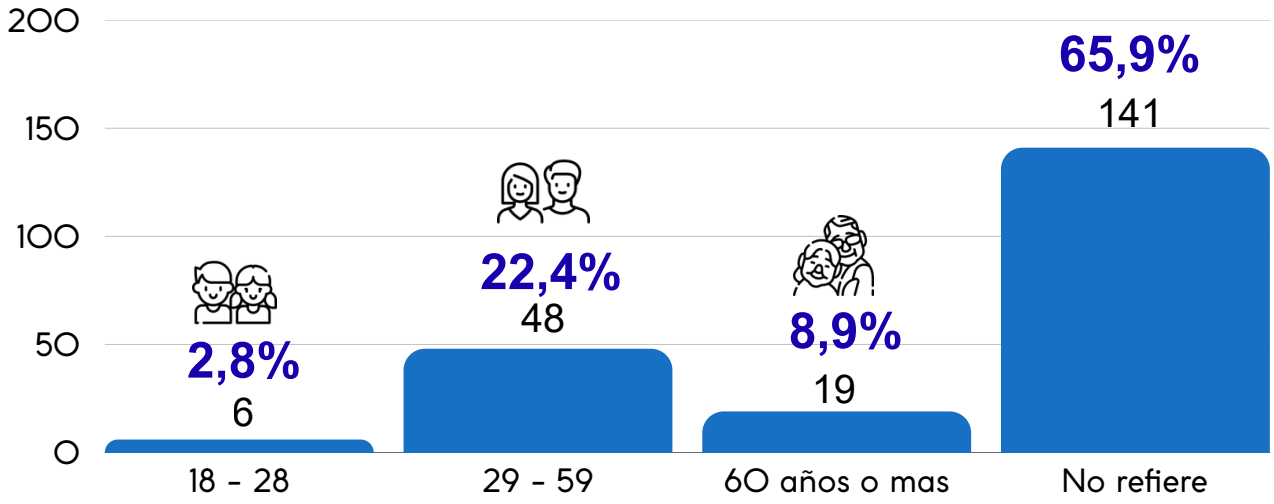
0% No binario **1**

2% No aplica **4**

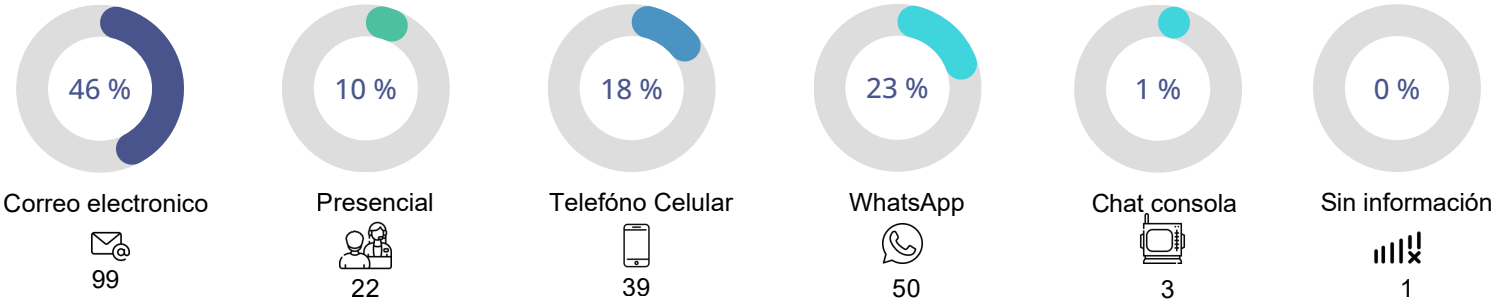
La distribución por sexo muestra una participación equilibrada, con predominio de hombres (49%) frente a mujeres (48%), 2% de registros no aplica.

CICLO VITAL

El 22,4% de las PQRSDF fueron radicadas por adultos (29–59 años), mientras que el 11,7% corresponde a jóvenes y adultos mayores; sin embargo, el 65,9% no reporta información de edad.



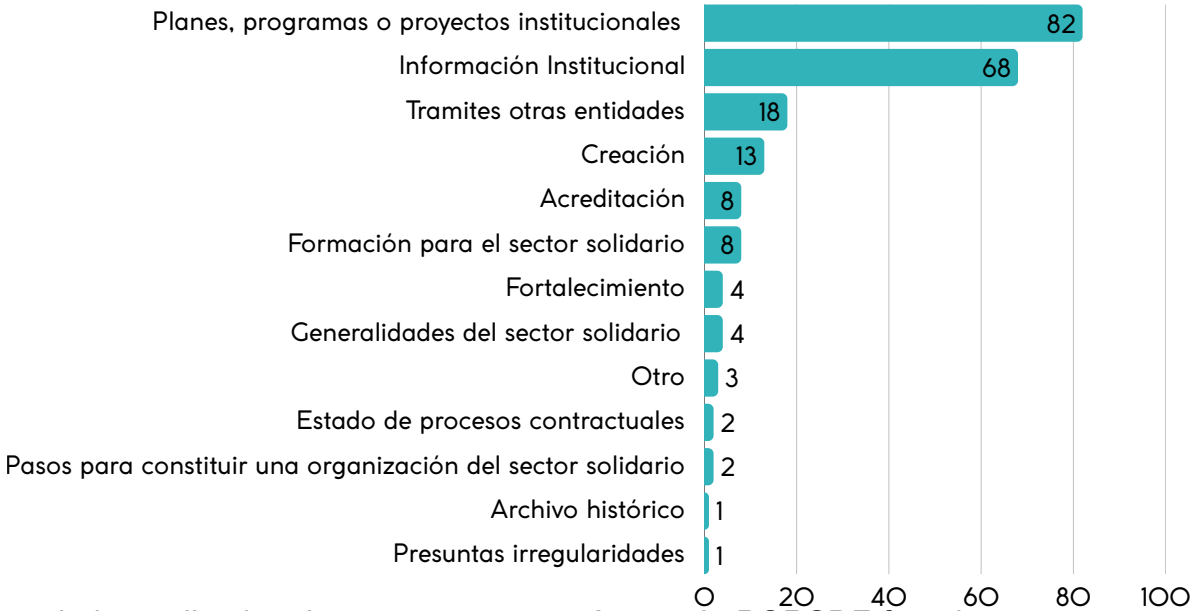
CANALES DE RECEPCIÓN



El correo electrónico concentra el 46% de las PQRSDF, seguido de telefono celular(18%) y twhatsapp (23%), mientras que el canal chat cosolal presenta la menor participación (1%).

El 98% de las PQRSDF se reciben a través de canales no presenciales, principalmente correo electrónico (46%), lo que confirma una clara tendencia hacia la digitalización de la atención.

PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

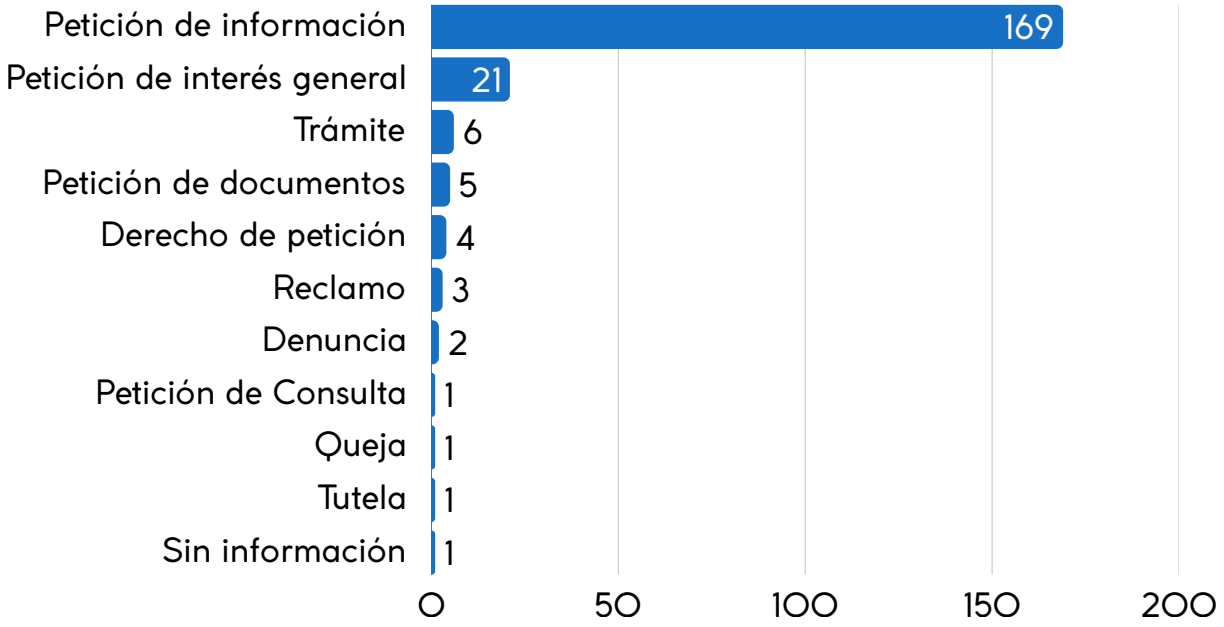


Durante el periodo analizado, el tema con mayor número de PQRSDF fue planes, programas y proyectos institucionales, con 82 casos (38%), lo que evidencia el interés de la ciudadanía en conocer la oferta y gestión de la entidad.

Le siguen las consultas sobre información institucional con 68 casos (32%) y tramites con otras entidades con 18 casos (8%), reflejando la necesidad de orientación sobre el sector y los procesos de constitución.

Asimismo, se registraron solicitudes relacionadas con creaciones (4%) y formación para el sector solidarioa (4%), mientras que los demás temas presentaron participaciones iguales o inferiores al 2%.

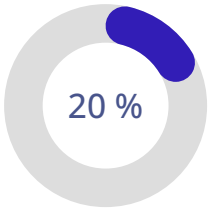
TIPO DE SOLICITUD MÁS FRECUENTE



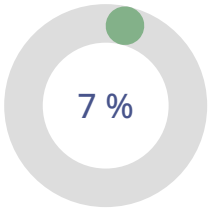
Durante el periodo analizado, la petición de información fue el tipo de solicitud más frecuente, con 169 casos (79%), evidenciando una alta demanda de información por parte de la ciudadanía.

Le siguen las peticiones de interés general con 21 casos (10%) y los tramites con el 3%, reflejando el interés ciudadano y el uso de mecanismos formales para realizar solicitudes ante la entidad. Los demás tipos de solicitudes presentaron participaciones inferiores al 2%.

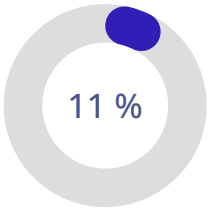
SOLICITUDES POR DEPENDENCIA



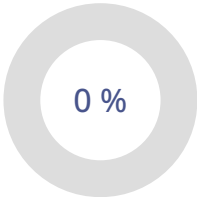
Dirección de Desarrollo (43)



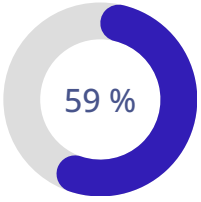
Dirección de Investigación y Planeación (14)



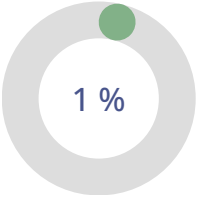
Dirección Nacional (23)



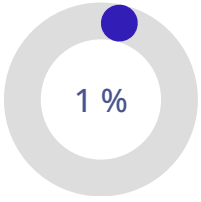
Sin información (1)



Grupo de atención al ciudadano (127)



Subdirección Nacional (3)

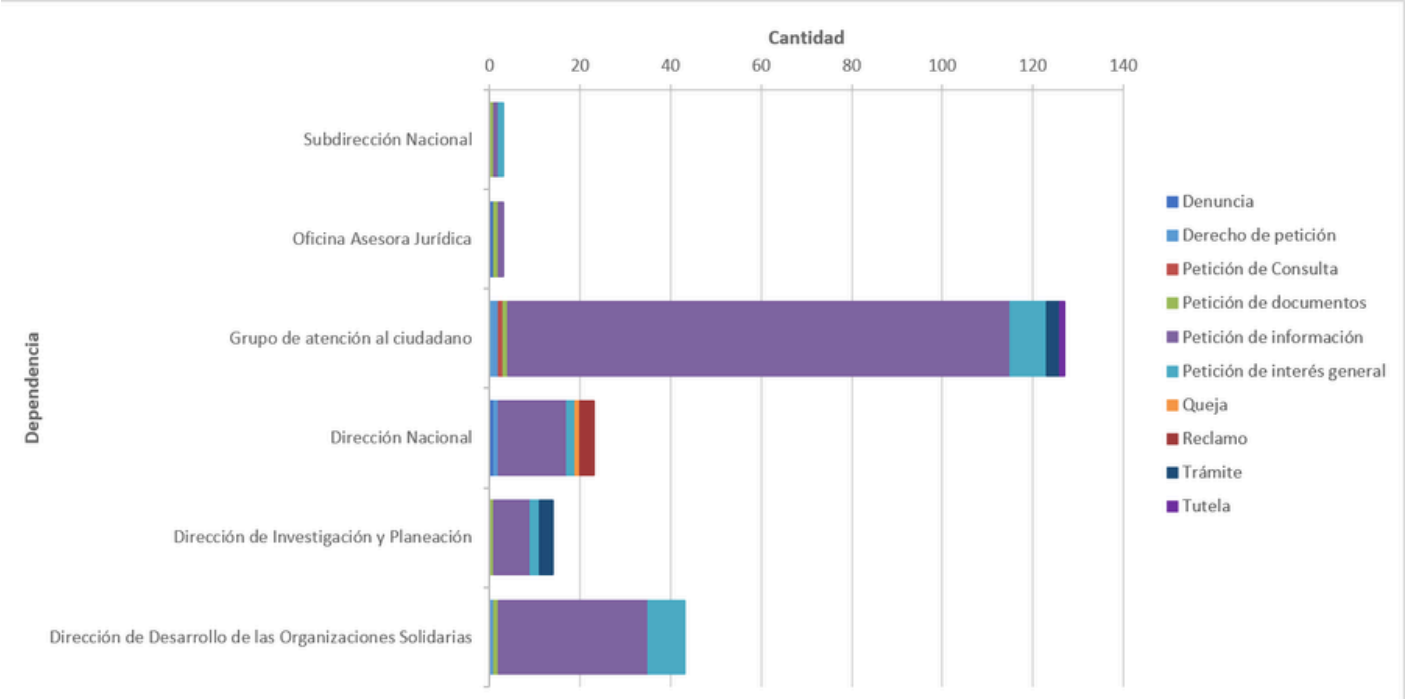


Oficina Asesora Jurídica (3)

El 59% de las PQRSDF son gestionadas porel grupo de atención al ciudadano, seguido la direccion de desarrollo (20%) y la dirección nacional (11%).

Más del 70% de las PQRSDF se concentran en dos dependencias (Grupo de Atención al Ciudadano y Dirección de Desarrollo)

PQRSDF POR DEPENDENCIA Y TIPO DE SOLICITUD



El análisis de las PQRSDF por dependencia evidencia que el Grupo de Atención al Ciudadano concentra la mayor cantidad de solicitudes, con 127 casos, equivalentes al 59,3% del total. Estas se relacionan principalmente con peticiones de información, con 111 registros, lo que confirma su rol como principal canal de orientación y atención a la ciudadanía.

En segundo lugar, se encuentra la Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias, con 43 solicitudes (20,1%), concentradas especialmente en peticiones de información (33 casos) y peticiones de interés general (8 casos), asociadas a temas misionales de la entidad.

Por su parte, la Dirección Nacional registró 23 solicitudes (10,7%), principalmente peticiones de información (15 casos), seguida de reclamos, derechos de petición, denuncias, quejas e intereses generales en menor proporción. La Dirección de Investigación y Planeación presentó 14 casos (6,5%), mientras que la Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección Nacional registraron cada una 3 solicitudes.



Unidad Administrativa Especial
de Organizaciones Solidarias

Carrera 10ª No 15-22 PBX: 60+1 327 5252 – Línea gratuita:01 8000 122020
www.unidadsolidaria.gov.co - atencionalciudadano@unidadsolidaria.gov.co Bogotá D.C, Colombia