



CONSOLIDADO SATISFACCIÓN CIUDADANA AÑO 2013

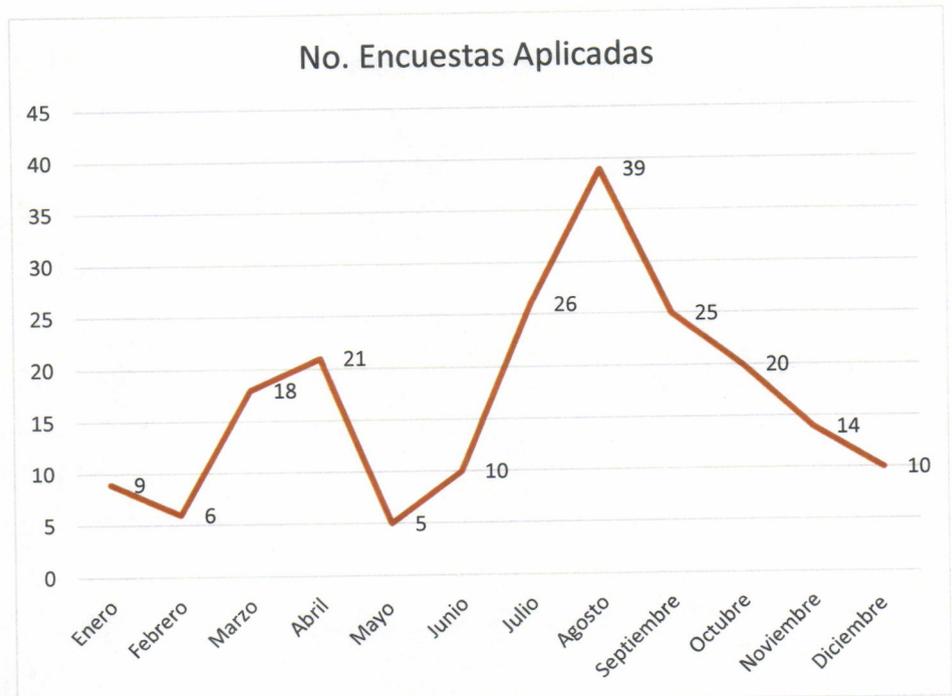
La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con el fin de contribuir con la constitución de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, presenta en el siguiente informe; los resultados de la medición semestral de satisfacción de los ciudadanos, que hacen uso de nuestros servicios y trámites, lo cual se consolida a través de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, aplicada en la oficina de Atención e Información al Ciudadano.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

TIPO DE ENCUESTA	OBJETIVO	RESULTADO
Encuesta de satisfacción Interna	Medir, analizar y hacer seguimiento a la prestación del servicio en las Instalaciones de la entidad.	La encuesta de satisfacción interna se realizó durante el año 2013, de forma mensual adjuntando la hoja de vida del indicador.

Durante el año 2013 se realizaron 203 encuestas en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

Atención Personalizada	No. Encuestas Aplicadas
Enero	9
Febrero	6
Marzo	18
Abril	21
Mayo	5
Junio	10
Julio	26
Agosto	39
Septiembre	25
Octubre	20
Noviembre	14
Diciembre	10
Total	203





República de Colombia
Ministerio del Trabajo

VERSIÓN
01

Unidad Administrativa Especial de
**Organizaciones
Solidarias**

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
20/05/2013

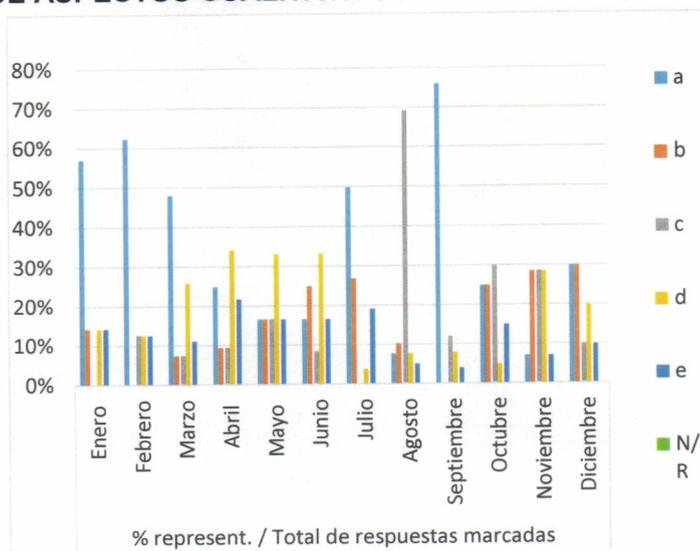
Atención Personalizada	Nivel satisfacción
Enero	89%
Febrero	100%
Marzo	89%
Abril	90%
Mayo	100%
Junio	100%
Julio	98%
Agosto	100%
Septiembre	100%
Octubre	100%
Noviembre	100%
Diciembre	100%
Promedio	97%



De los datos analizados se concluye que la percepción del usuario con relación al servicio de la oficina de atención al ciudadano es muy satisfactoria, evidenciado esto en el resultado de las mediciones mensuales durante el año 2013, se obtuvo un promedio del nivel de satisfacción de 97%.

CALIFICACIÓN DE ASPECTOS CUALITATIVOS

USTED ACUDIO A ORGANIZACIONES SOLIDARIAS PORQUE
a. Un amigo le comentó que en Organizaciones solidarias le podían colaborar.
b. Fue remitido por otra entidad del Gobierno. ¿Cuál?
c. Tiene como referencia de la entidad al antiguo Dansocial.
d. Sabía de las funciones de Organizaciones solidarias.
e. Se enteró en los medios de comunicación sobre la entidad y se interesó por algún programa.
No sabe / No responde





República de Colombia
Ministerio del Trabajo

VERSIÓN
01

Unidad Administrativa Especial de
**Organizaciones
Solidarias**

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
20/05/2013

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

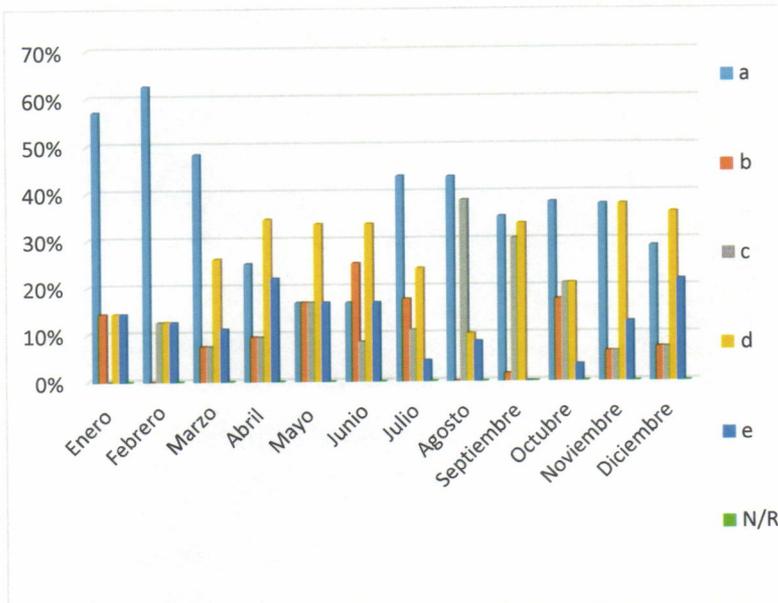
De los datos analizados se concluye que la mayor representatividad está en que Un amigo le comentó que en Organizaciones solidarias le podían colaborar. Con un 76%.

ANTES DE CONSULTARNOS, SABÍA USTED ¿QUÉ ES ORGANIZACIONES SOLIDARIAS? Y ¿CUÁL ES SU FUNCIÓN?



Durante el año 2013, se evidencio que los ciudadanos si sabían que es Organizaciones Solidarias y conocen la función.

DE LOS SIGUIENTES MEDIOS PARA ACERCARSE A ORGANIZACIONES SOLIDARIAS, USTED CONOCE	
a.	Portal web, www.Organizacionessolidarias.gov.co
b.	Línea de atención al ciudadano: PBX 3275252 Ext. 301 – línea nacional 018000122020
c.	Correo electrónico: atencionalciudadano@dansocial.gov.co
d.	Horario de atención personalizada: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
e.	No conocía ninguno
	No sabe / No responde





República de Colombia
Ministerio del Trabajo

Unidad Administrativa Especial de
**Organizaciones
Solidarias**

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

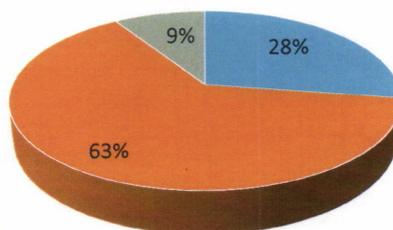
VERSIÓN
01

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
20/05/2013

COMO NOS REFERENCIA NUESTRO PUBLICO

Atención personalizada	28%
Atención electrónica	63%
Atención telefónica	9%



- Atención personalizada
- Atención electrónica
- Atención telefónica

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

Durante el primer semestre del año 2013 se destacaron las siguientes observaciones que hicieron los ciudadanos:

Agradecido por la atención recibida
Excelente atención
Felicitaciones por la atención
Se requiere mayor presencia de la Entidad en las regiones
Buena atención y mucha claridad en la orientación
Muy buen servicio

Instrumento	Aplicación	Medición	Recolección	Tabulación	Informe
Encuesta	Diaria	Mensual	Diaria	Mensual	Mensual

Responsable del informe,

DIANA JIMENA PULIDO TOVAR

Profesional Universitario

Oficina de Atención e Información al Ciudadano
Grupo de Educación e Investigación

Vo. Bo.

Dra. Marisol Viveros Zambrano

Coordinadora Grupo de Educación e Investigación

Carrera 10ª No 15-22 PBX: 57+1 3275252 – Fax: 3275248 Línea gratuita:018000122020

www.orgsolidarias.gov.co - atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co

Bogotá D.C, Colombia





República de Colombia
Ministerio del Trabajo

Unidad Administrativa Especial de
**Organizaciones
Solidarias**

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

VERSIÓN
01

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
20/05/2018

Vo. Bo. _____

Dr. Jose Oscar Ibañez Daza

Director Técnico de Investigación y planeación

Anexos: F02 AEIC- Formato Encuesta de Satisfacción - Interna

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO

Es nuestro deseo conocer su nivel de satisfacción para mejorar nuestra atención a la ciudadanía, por ello le solicitamos que diligencie la presente evaluación con la mayor sinceridad y objetividad.

1. Califique los siguientes aspectos en la escala de 1 a 5 (marcando con una x), donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4	5
Facilidad de comunicarse del funcionario (a) que lo atendió.					
Amabilidad del funcionario (a) que lo atendió.					
Conocimientos del funcionario (a) sobre los temas tratados.					
Calidad de la respuesta o solución a su inquietud.					
Tiempo de solución a su inquietud.					
Como se siente con el horario de atención establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.					

2. Por favor seleccione la opción que mejor se acerque a su respuesta para los siguientes interrogantes:

2.1 Usted acudió a Organizaciones Solidarias porque:

- a. Un amigo le comentó que en Organizaciones Solidarias le podían colaborar.
- b. Fue remitido por otra entidad del Gobierno. ¿Cuál? _____
- c. Tiene como referencia de la entidad al antiguo Dansocial.
- d. Sabía de las funciones de Organizaciones Solidarias.
- e. Se enteró en los medios de comunicación sobre la entidad y se interesó por algún programa.

2.2 Antes de consultarnos, sabía usted ¿qué es Organizaciones Solidarias? y ¿cuál es su función?
a. Si b. No

2.3 De los siguientes medios para acercarse a Organizaciones Solidarias, usted conoce (puede marcar más de una opción):

- a. Portal web, www.organizacionessolidarias.gov.co
- b. Línea de atención al ciudadano: PBX 3275252 Ext. 301 – línea nacional 018000122020
- c. Correo electrónico: atencionalciudadano@organizacionessolidarias.gov.co
- d. Horario de atención personalizada: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- e. No conocía ninguno

