



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE

**ORGANIZACIONES  
SOLIDARIAS**



VERSIÓN  
02

CÓDIGO  
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN  
01/12/2014

## **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**

### **INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA AÑO 2014**

### **OFICINA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO BOGOTÁ, AÑO 2014**

Carrera 10ª No 15-22 PBX: 57+1 3275252 – Fax: 3275248 Línea gratuita:018000122020  
[www.orgsolidarias.gov.co](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)  
Bogotá D.C, Colombia





República de Colombia  
Ministerio del Interior

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
**ORGANIZACIONES  
SOLIDARIAS**



VERSIÓN  
02

CÓDIGO  
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN  
01/12/2014

## INTRODUCCIÓN

Con el fin de contribuir con la constitución de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias presenta en el siguiente informe los resultados de la medición anual de satisfacción de los ciudadanos, que hacen uso de nuestros servicios y trámites, lo cual se consolida a través de la encuesta de satisfacción.

Durante el 2014 se utilizaron dos formatos de encuesta de satisfacción, el primer modelo se aplicó durante los meses de enero a agosto y el segundo modelo se aplicó durante los meses de septiembre a diciembre. El informe refleja de manera independiente los resultados de cada modelo de encuesta. El cambio se realizó en virtud a una actividad del plan de mejoramiento de la entidad durante el 2014.

## OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de satisfacción del sector solidario y grupos de interés, de acuerdo a los servicios que ofrece la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, con el fin de evidenciar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

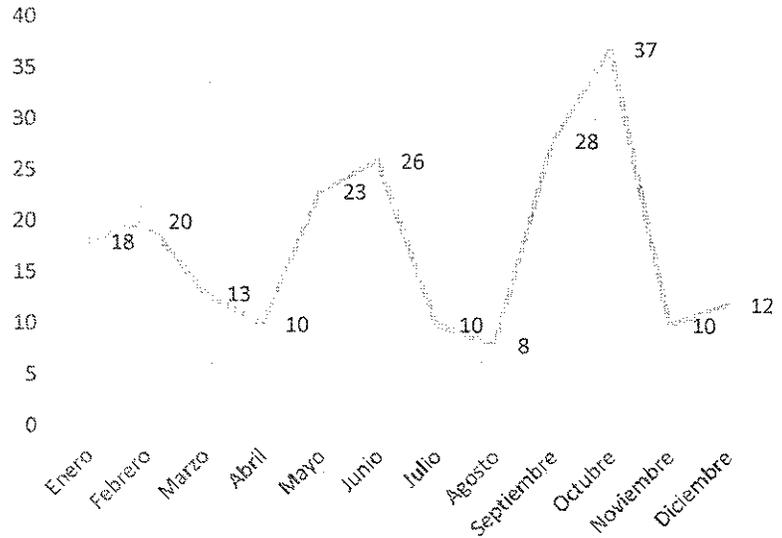
1. Medir, analizar y hacer seguimiento a la prestación del servicio de atención e información al ciudadano por parte de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
2. Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta de satisfacción.





## RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA DURANTE EL AÑO 2014

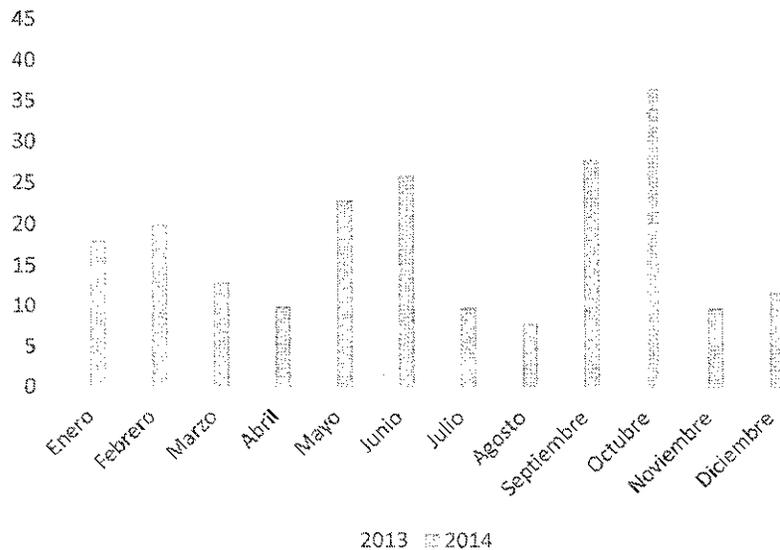
| Atención personalizada | No. Encuestas aplicadas |
|------------------------|-------------------------|
| Enero                  | 18                      |
| Febrero                | 20                      |
| Marzo                  | 13                      |
| Abril                  | 10                      |
| Mayo                   | 23                      |
| Junio                  | 26                      |
| Julio                  | 10                      |
| Agosto                 | 8                       |
| Septiembre             | 28                      |
| Octubre                | 37                      |
| Noviembre              | 10                      |
| Diciembre              | 12                      |
| <b>Totales</b>         | <b>215</b>              |



Durante el año 2014, se realizaron **215** encuestas personalizadas en la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

## COMPARACIÓN AÑO 2013 Y AÑO 2014

| Encuestas aplicadas | 2013       | 2014       |
|---------------------|------------|------------|
| Enero               | 9          | 18         |
| Febrero             | 6          | 20         |
| Marzo               | 18         | 13         |
| Abril               | 21         | 10         |
| Mayo                | 5          | 23         |
| Junio               | 10         | 26         |
| Julio               | 26         | 10         |
| Agosto              | 39         | 8          |
| Septiembre          | 25         | 28         |
| Octubre             | 20         | 37         |
| Noviembre           | 14         | 10         |
| Diciembre           | 10         | 12         |
| <b>Totales</b>      | <b>203</b> | <b>215</b> |

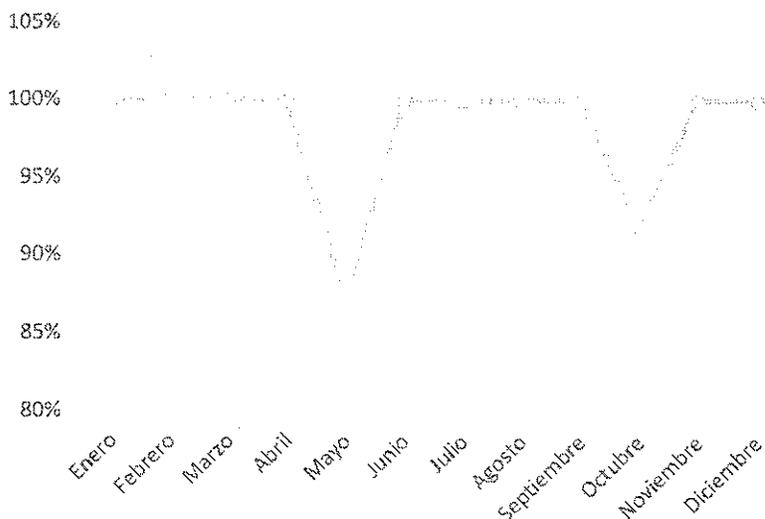




En comparación con el año 2013, se presentó un aumento del 5,6% en el número de usuarios encuestados

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL AÑO 2014

| Nivel de satisfacción reportado, en % |            |
|---------------------------------------|------------|
| <b>Enero</b>                          | 100%       |
| <b>Febrero</b>                        | 100%       |
| <b>Marzo</b>                          | 100%       |
| <b>Abril</b>                          | 100%       |
| <b>Mayo</b>                           | 87%        |
| <b>Junio</b>                          | 100%       |
| <b>Julio</b>                          | 100%       |
| <b>Agosto</b>                         | 100%       |
| <b>Septiembre</b>                     | 100%       |
| <b>Octubre</b>                        | 92%        |
| <b>Noviembre</b>                      | 100%       |
| <b>Diciembre</b>                      | 100%       |
| <b>Promedio</b>                       | <b>98%</b> |



De los datos analizados se concluye que la percepción del usuario con relación al servicio de atención e información al ciudadano es muy satisfactoria, evidenciado esto en el resultado de las mediciones mensuales durante el año 2014, se obtuvo un promedio del nivel de satisfacción de 98%.

A continuación se presenta el informe de acuerdo a los dos modelos de encuestas de satisfacción aplicadas.





## 1. MODELO 1 - ENCUESTA APLICADA A LOS CIUDADANOS

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)   |   |   |   |   |   |
| 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 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:

- Un amigo le comentó que en Organizaciones Solidarias le podían colaborar.
- Fue remitido por otra entidad del Gobierno. ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- Tiene como referencia de la entidad al antiguo Dancoop o Dansocial.
- Sabía de las funciones de Organizaciones Solidaria.
- 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 al Organizaciones Solidarias, usted conoce (puede marcar más de una opción):

- Portal web, [www.organizacionessolidarias.gov.co](http://www.organizacionessolidarias.gov.co)
- Línea de atención al ciudadano: PBX 3275252 Ext. 301 – línea nacional 018000122020
- Correo electrónico: [atencionalciudadano@organizacionessolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@organizacionessolidarias.gov.co)
- 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.
- No conocía ninguno

3. Observaciones y sugerencias:

Fecha de diligenciamiento: \_\_\_\_\_

**¡Muchas gracias por su amable colaboración!**





República de Colombia  
Ministerio del Cultura

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
**ORGANIZACIONES  
SOLIDARIAS**



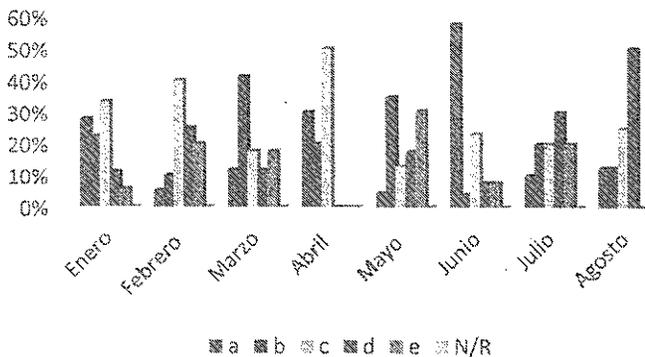
VERSIÓN  
02

CÓDIGO  
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN  
01/12/2014

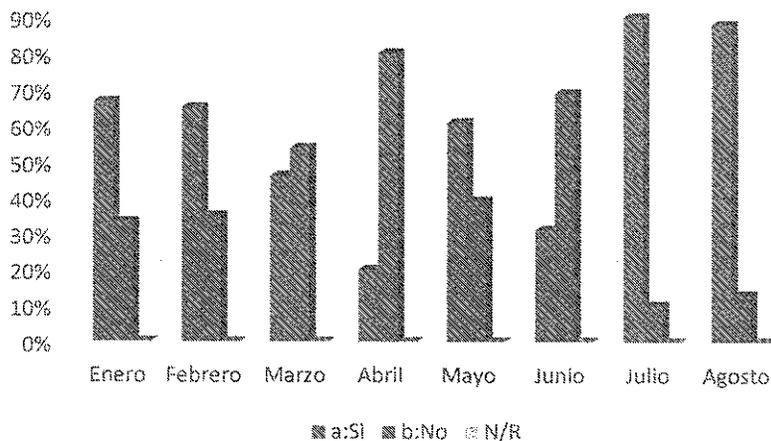
### CALIFICACIÓN DE ASPECTOS CUALITATIVOS

|   |
|---|
| <b>¿USTED ACUDIO A ORGANIZACIONES SOLIDARIAS PORQUE?</b>                                      |
| 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   |



De los datos analizados durante dicho periodo, se concluye que mes a mes los ciudadanos acuden nuestras instalaciones utilizando diferentes referentes sin que pueda identificarse una tendencia o preferencia específica.

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



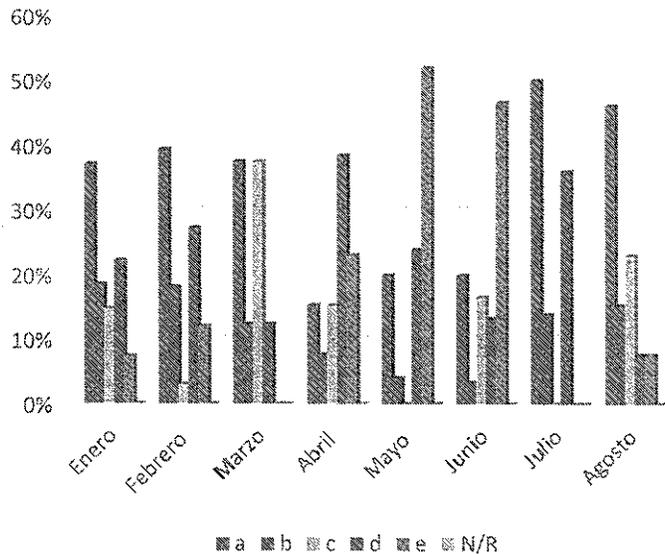
De la medición efectuada durante el periodo de enero a agosto del año 2014 se puede establecer, que un alto porcentaje de ciudadanos encuestados conocían sobre nuestra entidad antes de consultarnos.





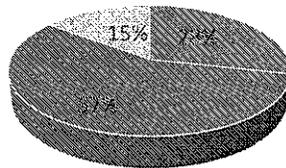
## MEDIOS DE COMUNICACIÓN MAS CONOCIDOS POR LOS CIUDADANOS PARA ACUDIR A NUESTRA ENTIDAD

| DE LOS SIGUIENTES MEDIOS PARA ACERCARSE A ORGANIZACIONES SOLIDARIAS, USTED CONOCE  |
|--|
| a. Portal web,<br><a href="http://www.organizacionessolidarias.gov.co">www.organizacionessolidarias.gov.co</a>   |
| b. Línea de atención al ciudadano: PBX 3275252 Ext. 301 – línea nacional 018000122020  |
| c. Correo electrónico:<br><a href="mailto:atencionalciudadano@organizaciones-solidarias.gov.co">atencionalciudadano@organizaciones-solidarias.gov.co</a> |
| d. Horario de atención personalizada:<br>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  |



De los datos analizados durante el periodo de enero a agosto del año 2014, se concluye que el medio de comunicación más conocido por los ciudadanos para contactarse con la entidad es el Portal Web ([www.orgsolidarias.gov.co](http://www.orgsolidarias.gov.co)).

## ¿CÓMO NOS REFERENCIA NUESTRO PÚBLICO?



- Atención personalizada
- Atención electrónica
- Atención telefónica

De los datos analizados se concluye que el medio más utilizado por los ciudadanos para realizar las diferentes consultas, peticiones quejas y reclamos con un 57%, son el correo electrónico y portal web.





## OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

Durante el periodo de enero a agosto del año 2014 se destacaron las siguientes observaciones y sugerencias:

|  |
|--|
| 1. Agradecido por la atención recibida   |
| 2. Excelente servicio de atención al ciudadano   |
| 3. Habilitar más la comunicación con los comunales a través de la Federación de Comunales de Bogotá. |
| 4. Promover más la información de la Unidad en los medios de comunicación como Radio y Televisión.   |
| 5. En materia de información quedo totalmente instruido.   |
| 6. Suficientemente ilustrado sobre el tema propuesto.  |
| 7. Fue muy pertinente y clara la información   |
| 8. Mayor ilustración de los cursos sobre economía solidaria  |

## 2. MODELO 2 - ENCUESTA APLICADA A LOS CIUDADANOS

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 para comunicarse del funcionario (a) que lo atendió.            |   |   |   |   |   |
| Amabilidad del funcionario (a) que lo atendió.                            |   |   |   |   |   |
| Conocimientos del funcionario (a)   |   |   |   |   |   |
| Calidad de la respuesta o solución a su inquietud.                        |   |   |   |   |   |
| Prontitud de solución a su inquietud.                                     |   |   |   |   |   |
| Horario de atención establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. |   |   |   |   |   |

## PERCEPCIÓN EN EVENTOS

2. Previamente usted ¿había tenido algún contacto con la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias?

Si \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_





3. De los siguientes medios disponibles para contactarnos usted ¿cuál prefiere?

- a.  Portal web [www.orgsolidarias.gov.co](http://www.orgsolidarias.gov.co)
- b.  Línea de atención al ciudadano: PBX 3275252 Ext. 301 – línea nacional 018000122020
- c.  Correo electrónico: [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)
- d.  Horario de atención personalizada: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- e.  Ninguno

4. ¿Desea recibir información de Organizaciones Solidarias? Sí  No   
Nombre: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_  
Tema específico: Fomento  Fortalecimiento  Educación solidaria  Otro   
¿Cuál? \_\_\_\_\_

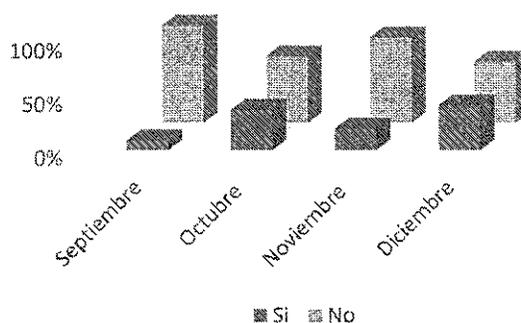
5. Observaciones y sugerencias:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ciudad y fecha de diligenciamiento: \_\_\_\_\_

¡Muchas gracias por su amable colaboración!

### PERCEPCIÓN DE EVENTOS

| 2. Previamente usted ¿había tenido algún contacto con la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones solidarias? |            |         |           |           |
|---|------------|---------|-----------|-----------|
| Opciones de respuesta   | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| Si  | 9%         | 38%     | 20%       | 42%       |
| No  | 91%        | 63%     | 80%       | 58%       |



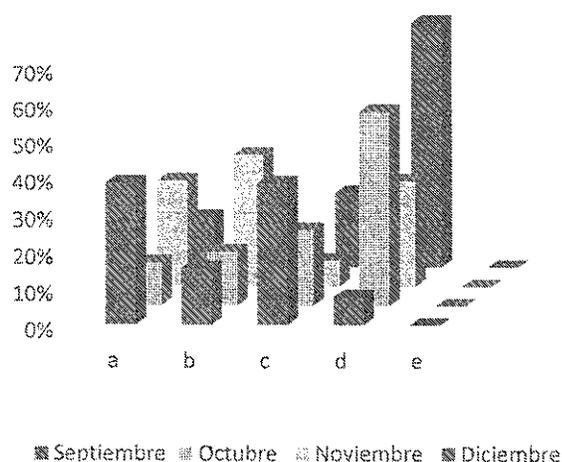
De la medición efectuada durante el periodo de septiembre a diciembre del año 2014, se puede establecer, que un alto porcentaje de ciudadanos encuestados no habían tenido ningún contacto con la con la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones solidarias.





**3. De los siguientes medios disponibles para contactarnos usted  
¿Cuál prefiere?**

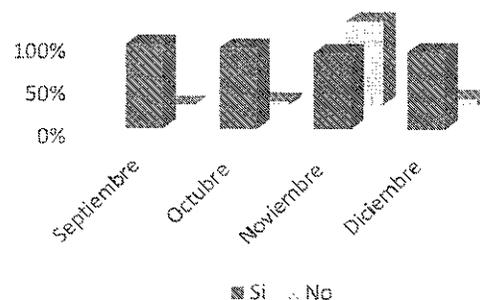
| Opciones de respuesta   | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|------------|---------|-----------|-----------|
| a. Portal web, <a href="http://www.orgsolidarias.gov.co">www.orgsolidarias.gov.co</a> | 38%        | 12%     | 29%       | 13%       |
| b. Línea de atención al ciudadano: PBX 3275252 Ext. 301 -                             | 15%        | 15%     | 36%       | 0%        |
| c. Correo electrónico   | 38%        | 21%     | 7%        | 20%       |
| d. Horario de atención lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.                       | 8%         | 53%     | 29%       | 67%       |
| e. Ninguno  | 0%         | 0%      | 0%        | 0%        |



De los datos analizados se concluye que mes a mes los ciudadanos hacen uso de los diferentes canales de atención de forma variable sin identificar una marca tendencia a favor de uno en particular.

**4. ¿Desea recibir información de Organizaciones Solidarias?**

| Opciones de respuesta | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|-----------------------|------------|---------|-----------|-----------|
| Si                    | 100%       | 96%     | 90%       | 92%       |
| No                    | 0%         | 4%      | 100%      | 8%        |

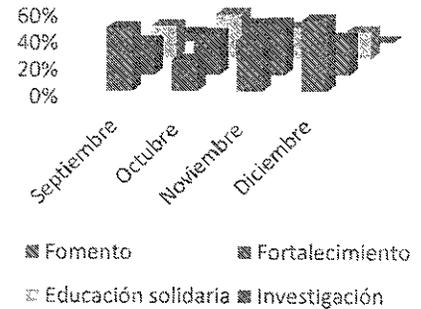


De acuerdo a esta información se puede analizar que la mayor parte de los ciudadanos si desean recibir información por parte de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.





| Tema de interés por los ciudadanos |            |         |           |           |
|------------------------------------|------------|---------|-----------|-----------|
| Opciones de respuesta              | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| Fomento                            | 47%        | 23%     | 38%       | 53%       |
| Fortalecimiento                    | 24%        | 30%     | 38%       | 27%       |
| Educación solidaria                | 24%        | 33%     | 23%       | 20%       |
| Investigación                      | 6%         | 13%     | 0%        | 0%        |



De los datos analizados se puede observar que el tema de interés para los ciudadanos encuestados ha sido el de **FOMENTO**. Quiere decir que el mayor porcentaje de los ciudadanos acceden a nuestra entidad para recibir orientación en la creación de empresas sin ánimo de lucro.

*Gemma Cañón G.*

**GEMMA DEL PILAR CAÑÓN G.**

Coordinadora - Grupo de Educación e Investigación

Vo. Bo. \_\_\_\_\_

**Dr. Jose Oscar Ibañez Daza**

Director Técnico de Investigación y planeación



