

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

INFORME SATISFACCIÓN CIUDADANA PRIMER SEMESTRE DE 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 primer semestre del año 2013, de forma mensual adjuntando la hoja de vida del indicador. |

| Atención Personalizada | No. Encuestas Aplicadas |
|------------------------|-------------------------|
| Enero | 9 |
| Febrero | 6 |
| Marzo | 18 |
| Abril | 21 |
| Mayo | 5 |
| Junio | 10 |
| Totales | 69 |



Durante el primer semestre del año 2013 se realizaron 69 encuestas en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

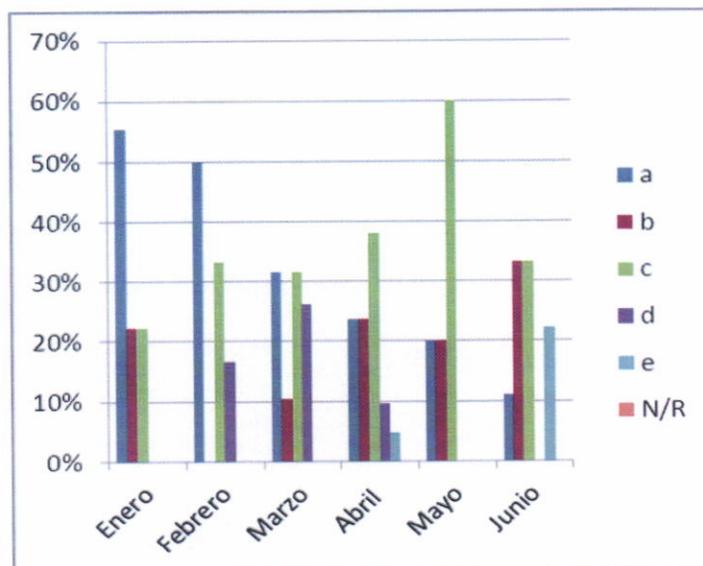
| Nivel de satisfacción reportado, en % | |
|---------------------------------------|------------|
| Enero | 89% |
| Febrero | 100% |
| Marzo | 89% |
| Abril | 90% |
| Mayo | 100% |
| Junio | 100% |
| Promedio | 95% |



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 primer semestre del año 2013, se obtuvo un promedio del nivel de satisfacción de 95%.

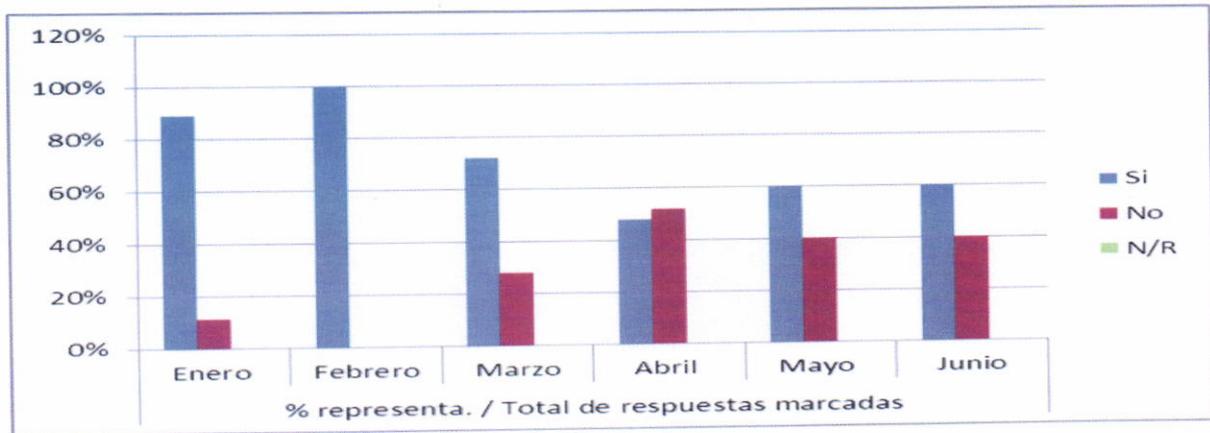
CALIFICACIÓN DE ASPECTOS CUALITATIVOS

| 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 |



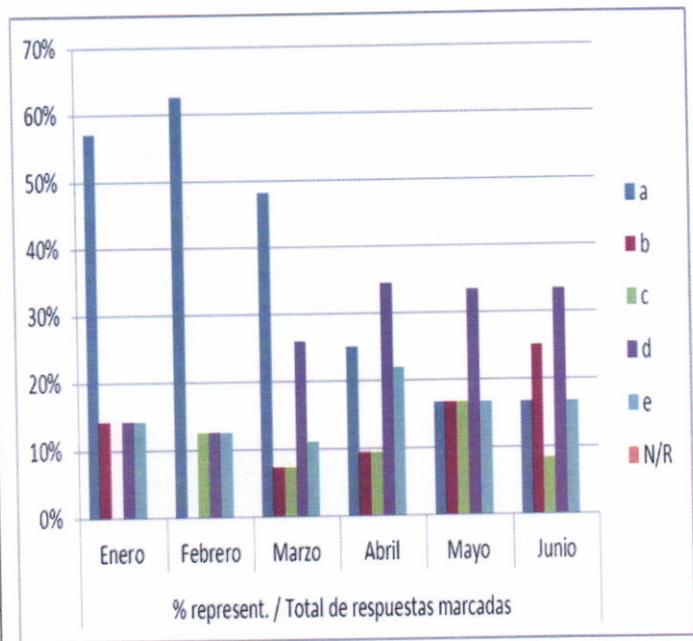
De los datos analizados se concluye que la mayor representatividad está en que los ciudadanos tienen como referencia de la entidad al antiguo Dansocial con un 60%.

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

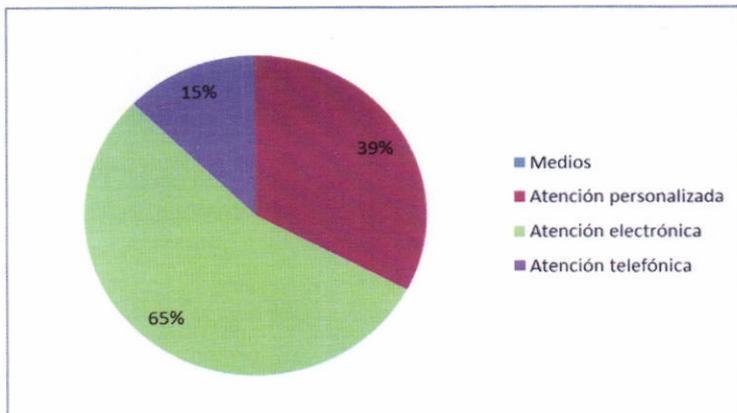


Durante el primer semestre del año 2013, se evidenció que los ciudadanos si sabían que es Organizaciones Solidarias y conocen la función.

| DE LOS SIGUIENTES MEDIOS PARA ACERCARSE A LA UNIDAD , 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 |



| COMO NOS REFERENCIA NUESTRO PUBLICO | |
|-------------------------------------|-----|
| Atención personalizada | 39% |
| Atención electrónica | 65% |
| Atención telefónica | 15% |



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 |
| Presencia de la organización en las regiones |
| Buena atención y mucha claridad en la orientación |
| Muy buen servicio |

Responsable del informe,

Diana Jimena Pulido Tovar
DIANA JIMENA PULIDO TOVAR
Profesional Universitario

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

Vo. Bo. *Marisol Viveros*

Dra. Marisol Viveros Zambrano
Coordinadora Grupo de Educación e Investigación

Vo. Bo. *Jose Oscar Ibanez Daza*

Dr. Jose Oscar Ibañez Daza
Director Técnico de Investigación y planeación

Anexos: F02 AEIC- Formato Encuesta de Satisfacción - Interna

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

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 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:

- 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 Dansocial.
- Sabía de las funciones de Organizaciones Solidarias.
- 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?

- Si
- 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
- Línea de atención al ciudadano: PBX 3275252 Ext. 301 – línea nacional 018000122020
- Correo electrónico: 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!