

SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Informe consolidado 2015

Equipo de educación e Investigación



República de Colombia
Ministerio del Trabajo

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 2015

OFICINA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO EQUIPO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN BOGOTÁ, AÑO 2015

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**



VERSIÓN
02

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
01/12/2014

INTRODUCCIÓN

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 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 aplicada en la oficina de Atención e Información al Ciudadano.

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 en las Instalaciones de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
2. Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos por la Oficina de atención al ciudadano, de acuerdo a los aspectos como: Facilidad de comunicación, amabilidad, conocimientos, calidad de la información ofrecida y la atención oportuna.





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? _____

No _____

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

a. _____ Portal web, www.orgsolidarias.gov.co

b. _____ Línea de atención al ciudadano: PBX 3275252 Ext. 301 – línea nacional 018000122020

c. _____ Correo electrónico: 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: _____

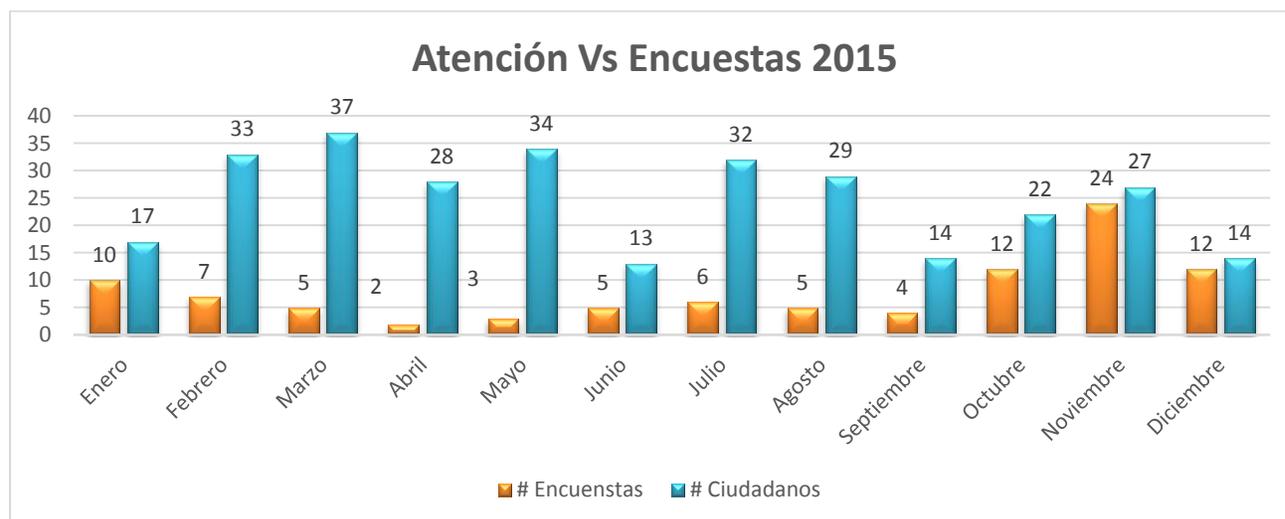
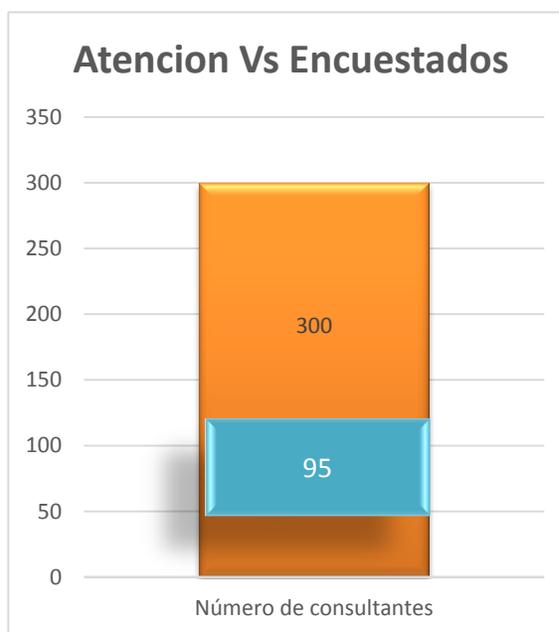
¡Muchas gracias por su amable colaboración!



RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA DURANTE EL AÑO 2015

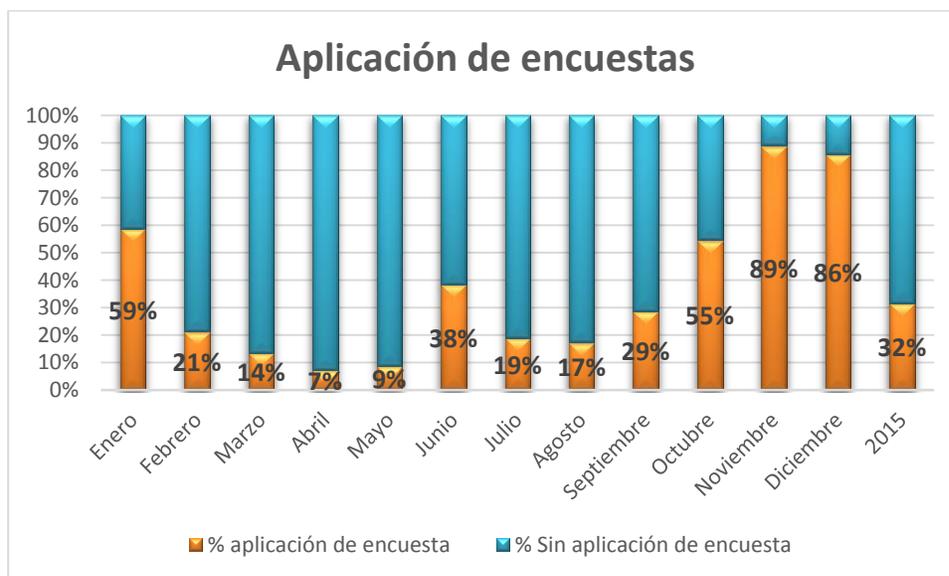
En el año 2015 se atendieron en total **300** ciudadanos por el canal personalizado, de los cuales el 95 diligenciaron el Formato de encuesta de satisfacción, lo que corresponde a un 32%

Atención Personalizada	No. Encuestas Aplicadas	No Personas Atendidas	%
Enero	10	17	59%
Febrero	7	33	21%
Marzo	5	37	14%
Abril	2	28	7%
Mayo	3	34	9%
Junio	5	13	38%
Julio	6	32	19%
Agosto	5	29	17%
Septiembre	4	14	29%
Octubre	12	22	55%
Noviembre	24	27	89%
Diciembre	12	14	86%
Totales	95	300	32%

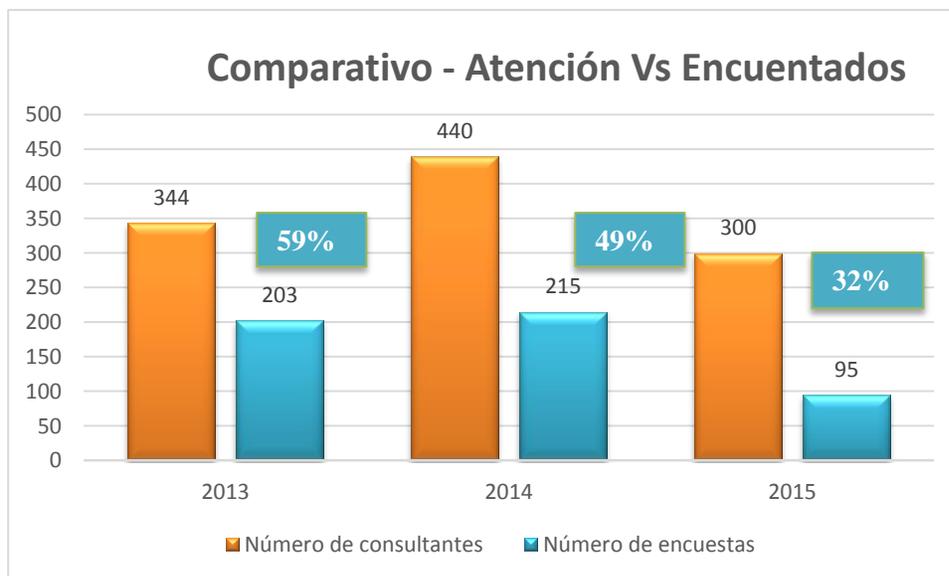




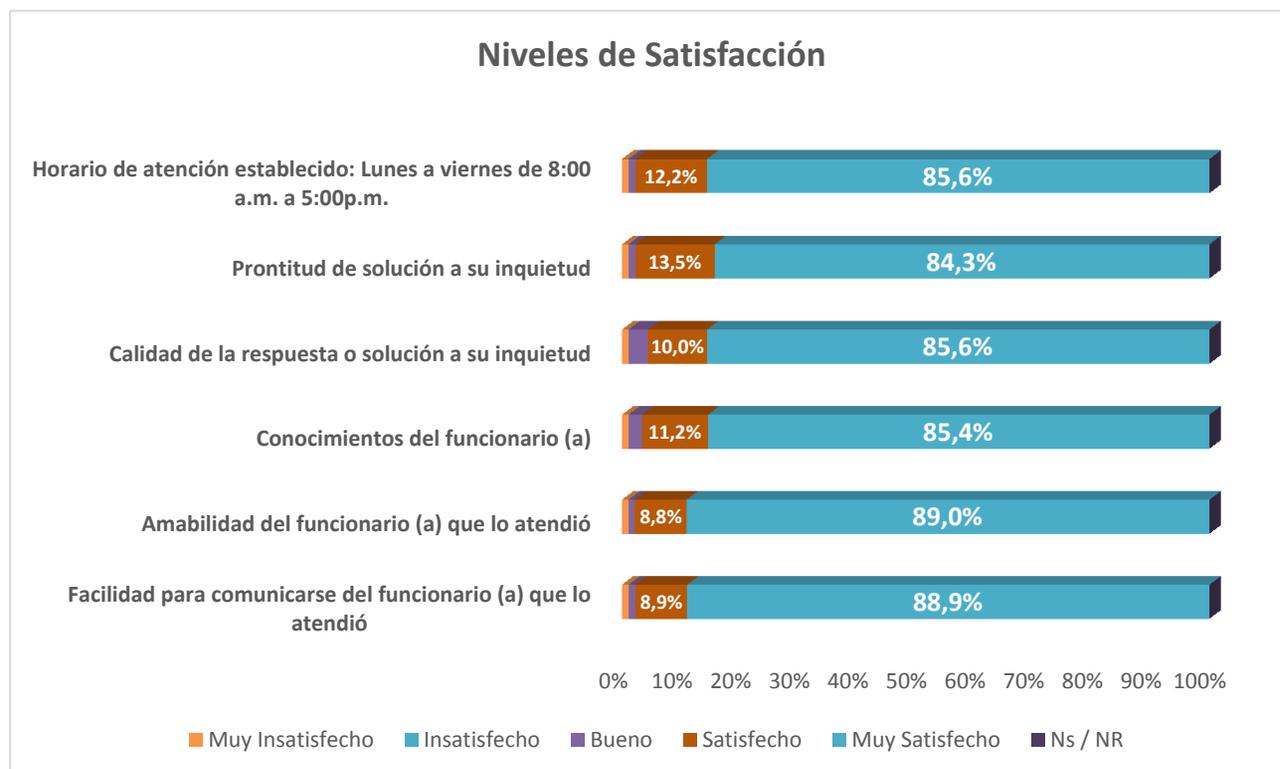
En la Grafica se puede visualizar el comportamiento mensual de las 95 encuestas aplicadas durante el año 2015 por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.



COMPARACIÓN AÑO 2013, 2014 Y 2015



En comparación con el año 2013 y 2014, se evidencia una disminución en la cantidad de encuestas aplicadas a los ciudadanos, en relación a la cantidad de usuarios atendidos.



Aspecto a Evaluar	1	2	3	4	5	Ns / NR	Total
Facilidad para comunicarse del funcionario (a) que lo atendió	1	0	1	8	80	0	90
Amabilidad del funcionario (a) que lo atendió	1	0	1	8	81	0	91
Conocimientos del funcionario (a)	1	0	2	10	76	0	89
Calidad de la respuesta o solución a su inquietud	1	0	3	9	77	0	90
Prontitud de solución a su inquietud	1	0	1	12	75	0	89
Horario de atención establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00p.m.	1	0	1	11	77	0	90



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 2015, se obtuvo un promedio del nivel de satisfacción de 93%.

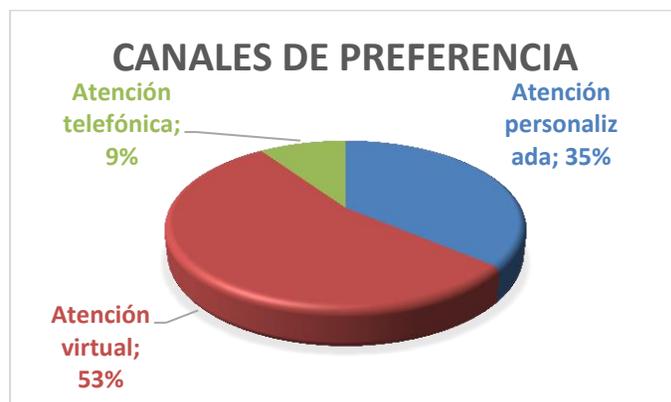
CALIFICACIÓN DE ASPECTOS CUALITATIVOS

De acuerdo a cada uno de los temas a evaluar en el formato de Satisfacción al Ciudadano se mostrará a continuación los resultados consolidados durante el 2015 de cada una de las preguntas.

De la pregunta si el ciudadano había tenido algún referente previo de la Unidad, se tiene que para el 64% de los ciudadanos atendidos el contacto era por primera vez con la Entidad.



En cuanto a los canales que prefieren los ciudadanos para contactarnos



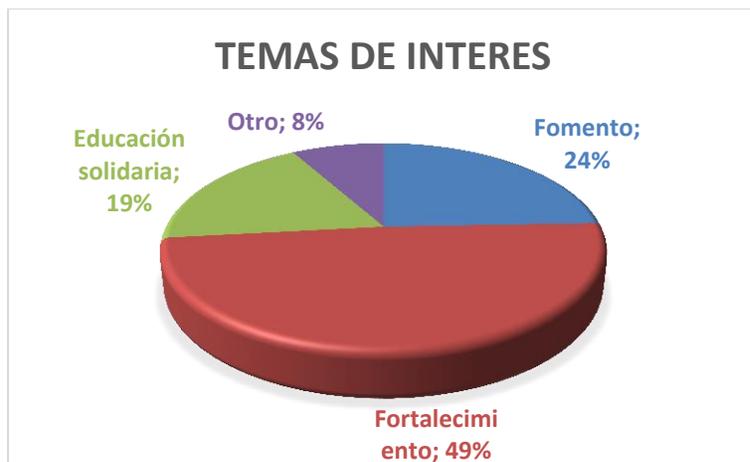
Opciones de respuesta	No. respuestas marcadas
a. Portal web	22
b. Línea de atención al ciudadano	10
c. Correo electrónico	35
d. Atención personalizada	38
e. Ninguno	3





De los datos analizados durante el año 2015, se concluye que mes a mes los ciudadanos acuden nuestras instalaciones utilizando diferentes referentes sin que pueda identificarse una tendencia o preferencia específica.

Por los temas de interés



Opciones de respuesta	No. respuestas marcadas
Fomento	21
Fortalecimiento	42
Educación solidaria	16
Otro	7
Total	86

Es importante tener en cuenta que la mayoría de los ciudadanos esperan que la unidad ofrezca programas de fortalecimiento y fomento para cada una de las organizaciones del sector solidario

EQUIPO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

EducAccion@orgsolidarias.gov.co

- Pilar Bernal
- Carolina Bonilla
- Gemma Cañon
- Magda Estrada
- Efraín Cuy
- Ricardo Ramírez

2015/12/31

