



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 DE SATISFACCIÓN CIUDADANA PRIMER SEMESTRE AÑO 2015

OFICINA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO BOGOTÁ

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 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 aplicada en la oficina de atención e información al ciudadano.

OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos con relación a los servicios brindados a través de la oficina de atención e información al ciudadano con el fin de evidenciar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Medir, analizar y hacer seguimiento a la prestación de los servicios a los ciudadanos que solicitan información por canal personalizado en la oficina de atención e información al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
2. Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos por la oficina de atención e información al ciudadano de acuerdo al instrumento que se tiene para tal fin.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

La Unidad cuenta con el instrumento de medición, encuesta de satisfacción de atención al ciudadano, el cual se diligencia en la oficina de atención e información al ciudadano cuando se acercan a solicitar este servicio por el canal personalizado.





UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE

**ORGANIZACIONES
SOLIDARIAS**



VERSIÓN
02

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
01/12/2014

	<p>Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias</p>		<p>ENCUESTA DE SATISFACCION ATENCION AL CIUDADANO</p>
<p>VERSION 02</p>	<p>CODIGO UAEOS-FO-GEO-03</p>	<p>FECHA EDICION: 11/09/2014</p>	

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 MEDICIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015

Durante el primer semestre del año 2015, se realizaron **32** encuestas en la oficina de atención e información al ciudadano, las cuales se detallan a continuación.

Encuestas aplicadas primer semestre año 2015	2015
Enero	10
Febrero	7
Marzo	5
Abril	2
Mayo	3
Junio	5
Totales	32



1. Aspectos evaluados

El nivel de satisfacción es el resultado que arroja los aspectos evaluados de: Facilidad de comunicación, amabilidad, conocimientos, calidad de la información ofrecida y la atención oportuna.

1.1 Nivel de satisfacción reportado

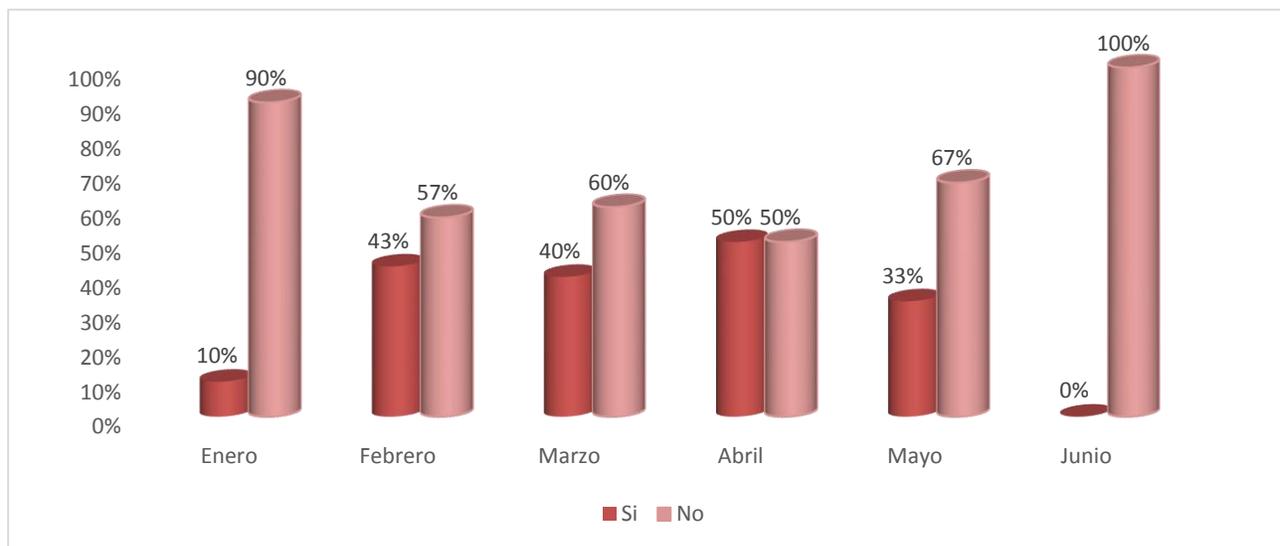
Nivel de satisfacción reportado, en %	
Enero	90%
Febrero	100%
Marzo	100%
Abril	100%
Mayo	100%
Junio	90%
Promedio	97%





En los datos analizados se concluye que la percepción del usuario con relación al servicio prestado en la oficina de atención e información al ciudadano es muy satisfactoria, evidenciado esto en el resultado de las mediciones mensuales, durante el primer semestre del año 2015 se obtuvo un promedio del nivel de satisfacción de 97%.

2. Previamente usted ¿había tenido algún contacto con la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones solidarias?						
Opciones de respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Si	10%	43%	40%	50%	33%	0%
No	90%	57%	60%	50%	67%	100%

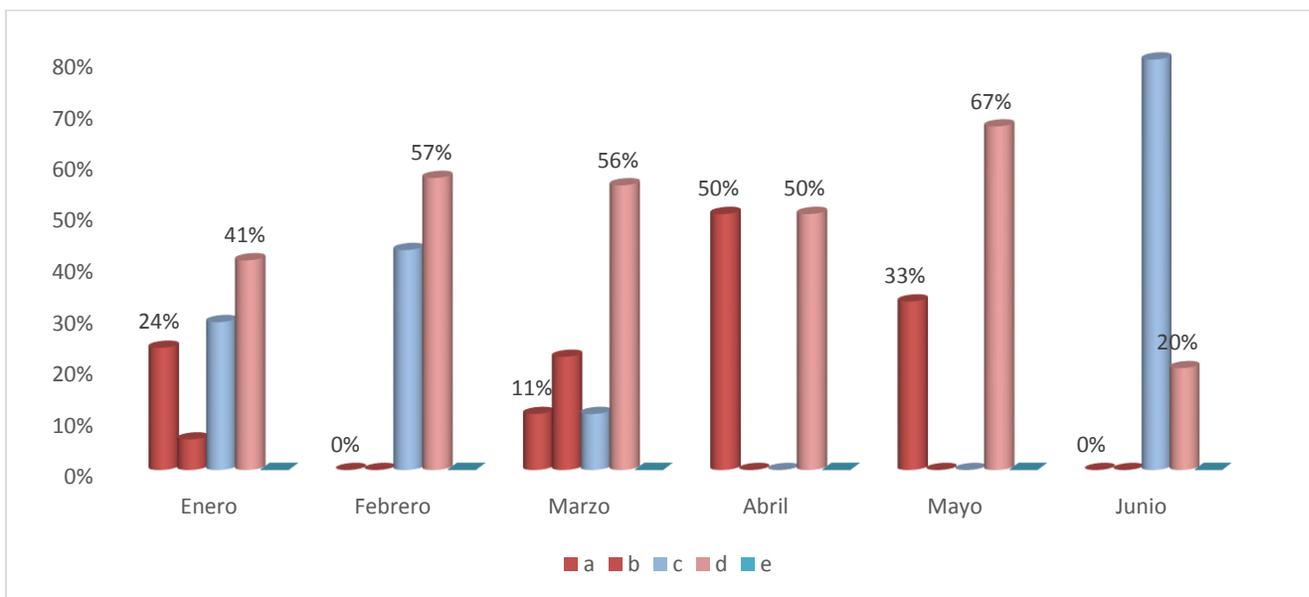


De la medición efectuada durante el primer semestre del año 2015, se puede establecer, que un alto porcentaje de ciudadanos encuestados no habían tenido ningún contacto con la con la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones solidarias.



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

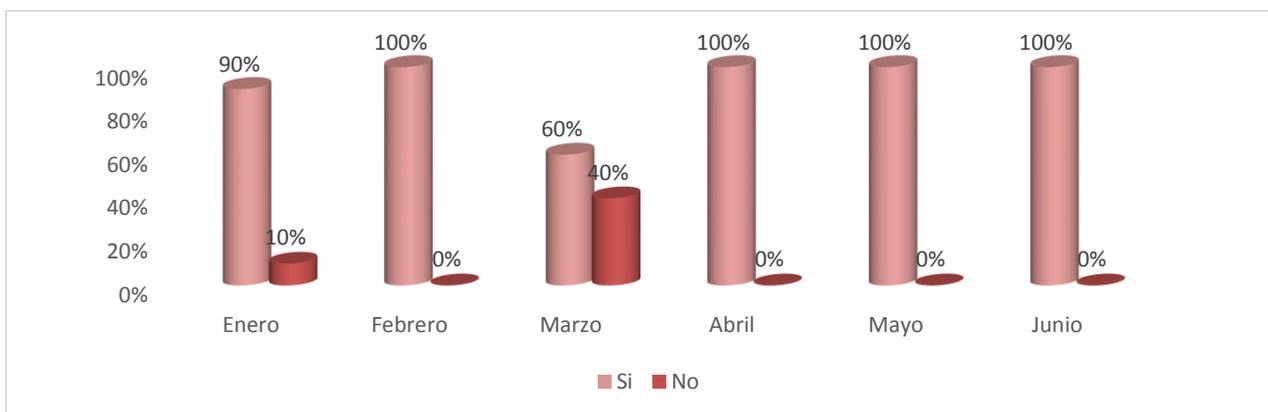
Opciones de respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
a. Portal web, www.orgsolidarias.gov.co	24%	0%	11%	50%	33%	0%
b. Línea de atención al ciudadano: PBX 3275252 Ext. 301 - Línea nacional 018000122020	6%	0%	22%	0%	0%	0%
c. Correo electrónico	29%	43%	11%	0%	0%	80%
d. Horario de atención personalizada: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	41%	57%	56%	50%	67%	20%
e. Ninguno	0%	0%	0%	0%	0%	0%



De los datos analizados durante el primer semestre del año 2015, se concluye que mes a mes los ciudadanos hacen uso de los diferentes canales de atención de forma variable sin que se pueda identificar cual es que más prefiere la ciudadanía.

4. ¿Desea recibir información de Organizaciones Solidarias?

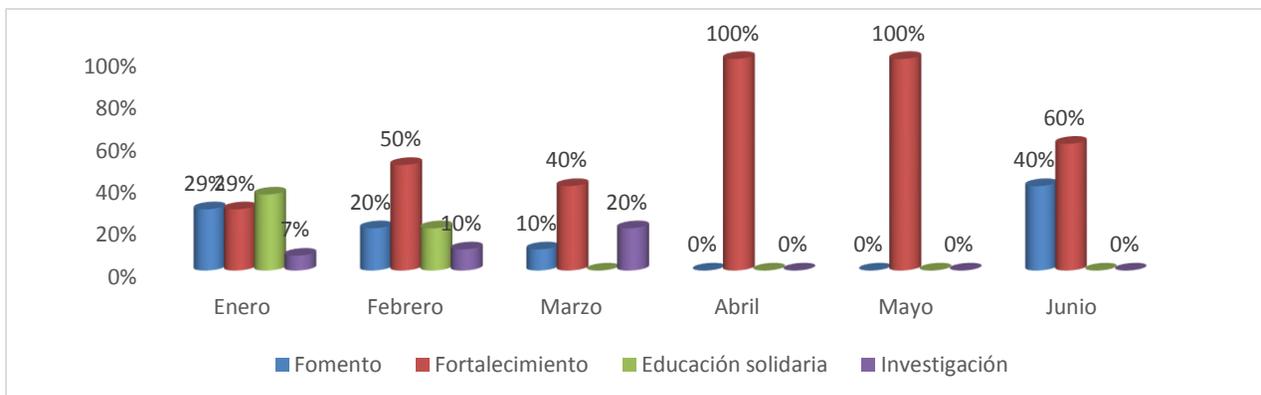
Opciones de respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Si	90%	100%	60%	100%	100%	100%
No	10%	0%	40%	0%	0%	0%



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.

4.1. Tema de interés por los ciudadanos

Opciones de respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Fomento	29%	20%	10%	0%	0%	40%
Fortalecimiento	29%	50%	40%	100%	100%	60%
Educación solidaria	36%	20%	0%	0%	0%	0%
Investigación	7%	10%	20%	0%	0%	0%



De los datos analizados se puede observar que durante este semestre el tema de interés para los ciudadanos encuestados ha sido el de **FORTALECIMIENTO**. Quiere decir que el mayor porcentaje de los ciudadanos acceden a nuestra entidad para recibir orientación en el fortalecimiento de Organizaciones sin ánimo de lucro.

5. Observaciones y sugerencias de los encuestados

Durante el primer semestre del año 2015 se destacó la siguiente observación y sugerencias:

- La atención y la respuesta a mi solicitud fue agradable y oportuna.

Elaboro,

Firmado en original

DIANA JIMENA PULIDO TOVAR
Profesional - Grupo de Educación e Investigación

Vo. Bo. Firmado en original

Gemma del Pilar Cañón G.

Coordinadora Grupo de Educación e Investigación

