



República de Colombia
Ministerio del Trabajo

VERSIÓN
01

Unidad Administrativa Especial de
**Organizaciones
Solidarias**

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

FECHA EDICIÓN
20/05/2013

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA PRIMER SEMESTRE DE 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 - atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co

Bogotá D.C, Colombia





República de Colombia
Ministerio del Trabajo



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

VERSIÓN
01

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
20/05/2013

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 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.





República de Colombia
Ministerio del Trabajo



VERSIÓN
01

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
20/05/2013

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?

- 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!

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





RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014



Durante el primer semestre del año 2014, se realizaron 110 encuestas en la oficina de atención e información al Ciudadano, de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

COMPARACIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2013 Y 2014

Encuestas aplicadas	2013	2014
Enero	9	18
Febrero	6	20
Marzo	18	13
Abril	21	10
Mayo	5	23
Junio	10	26
Totales	69	110



Frente al primer semestre de 2014, se presentó un aumento del 59,4% en el número de usuarios encuestados en la oficina de atención al ciudadano en relación con el primer semestre del año 2013.





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

NIVEL DE SATISFACCIÓN REPORTADO PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014

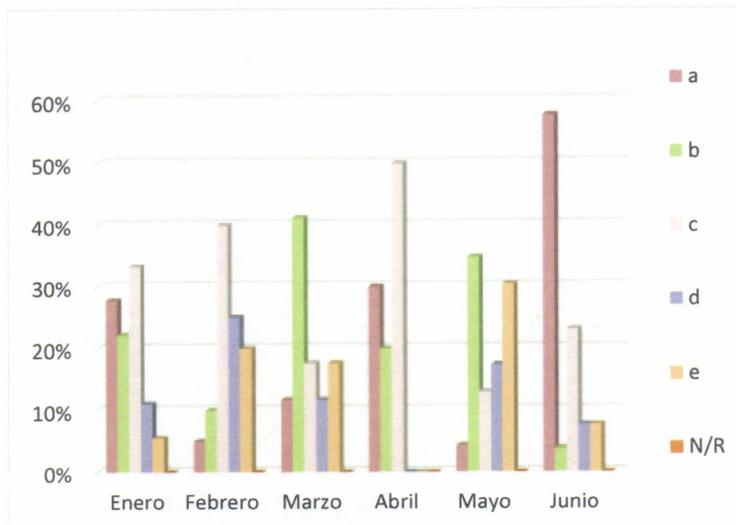
Nivel de satisfacción reportado, en %	
Enero	100%
Febrero	100%
Marzo	100%
Abril	100%
Mayo	87%
Junio	100%
Promedio	98%



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 2014, se obtuvo un promedio del nivel de satisfacción de 98%.

CALIFICACIÓN DE ASPECTOS CUALITATIVOS

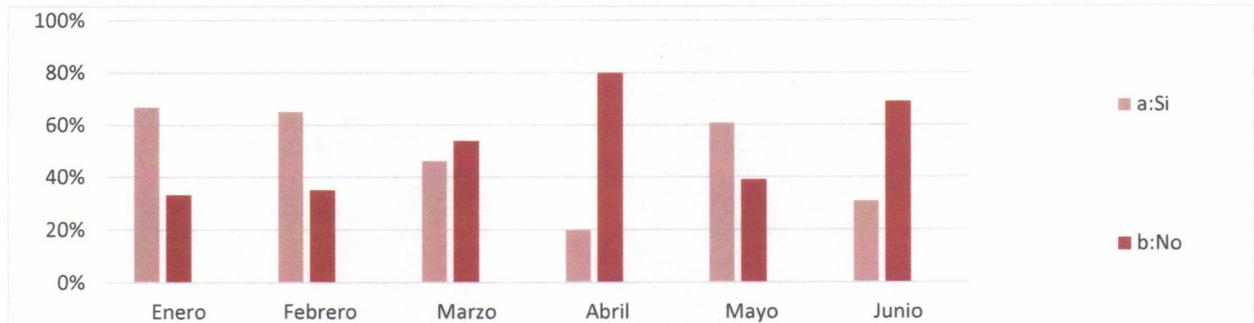
¿USTED ACUDIO A ORGANIZACIONES SOLIDARIAS PORQUE?
a. Un amigo le comentó que en Organizaciones solidarias le podían colaborar.
b. Fue remitido por otra entidad del Gobierno. ¿Cuál?
c. Tiene como referencia de la entidad al antiguo Dansocial.
d. Sabía de las funciones de Organizaciones solidarias.
e.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





De los datos analizados durante el primer semestre del año 2014, 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?

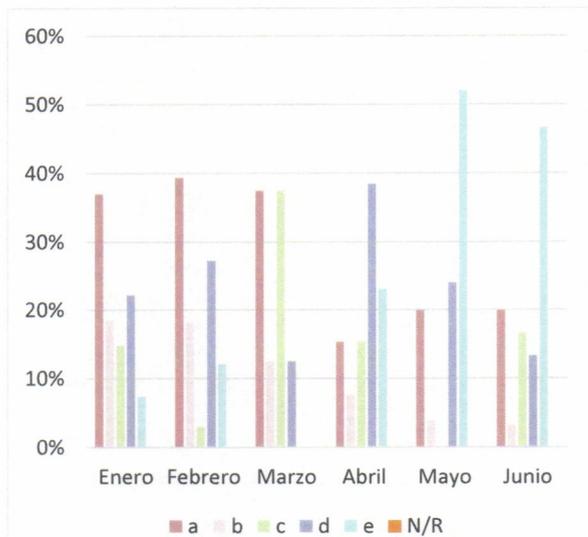


De la medición efectuada durante el primer semestre del año 2014 se puede establecer, que un alto porcentaje de ciudadanos encuestados conocían sobre nuestra entidad antes de consultarnos.

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, 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

VERSIÓN
01

Unidad Administrativa Especial de
**Organizaciones
Solidarias**

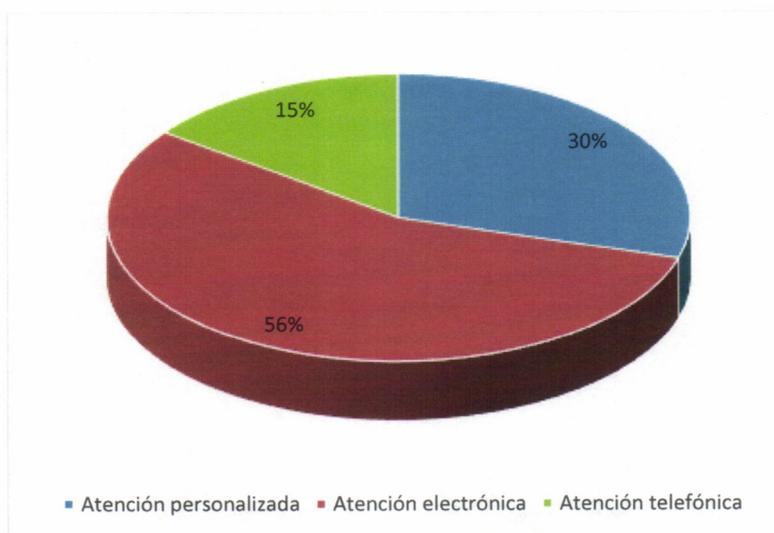
CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
20/05/2013

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

De los datos analizados durante el primer semestre del año 2014, se concluye el medio de comunicación más conocido por los ciudadanos para contactarse con la entidad es el Portal Web (www.orgsolidarias.gov.co).

¿CÓMO NOS REFERENCIA NUESTRO PÚBLICO?



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 56%, son el electrónico como correo y portal web.





Unidad Administrativa Especial de
**Organizaciones
Solidarias**

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

VERSIÓN
01

CÓDIGO
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN
20/05/2013

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

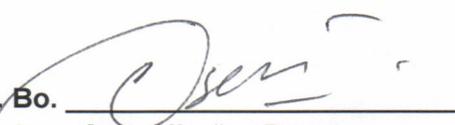
Durante el primer semestre del año 2014 se destacaron las siguientes observaciones y sugerencias:

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

Responsable del informe,


DIANA JIMENA PULIDO TOVAR

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

Vo. Bo. 

Dr. Jose Oscar Ibañez Daza

Director Técnico de Investigación y planeación

