



Departamento Administrativo  
de la **FUNCIÓN PÚBLICA**  
República de Colombia

## INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS A LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES INTEROS Y EXTERNOS

PRESENTADO A

CELMIRA FRASSER ACEVEDO

Jefe Oficina Asesora de Planeación

POR

MARTHA JUZGA LUGO

VANESSA VASQUEZ GONZÁLEZ-RUBIO

RUTH MARTINEZ PINZÓN

Profesionales Oficina Asesora de Planeación

CARMENZA ALARCÓN

Secretaria Oficina Asesora de Planeación

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

BOGOTÁ, D.C MAYO DE 2013

## **PRESENTACIÓN**

Con el fin de adoptar acciones para mejorar la prestación del servicio, el Departamento cuenta con un sistema de medición que le permite percibir el grado de satisfacción del cliente interno y externo, respecto a los productos y servicios que ofrece.

Para el primer trimestre de 2013, se consideraron las encuestas de: Verificación del Servicio aplicadas en los meses de enero, febrero y marzo de 2013 en las Instituciones Públicas del orden nacional y territorial, a los Servidores Públicos y a los Ciudadanos que requirieron nuestros productos y servicios por oferta o demanda; de Evaluación del servicio, diligenciadas por los visitantes del Departamento, y de Cliente Interno tramitadas por los funcionarios de la Entidad que solicitaron servicios a otras dependencias.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se presenta el informe consolidado, el cual contiene la ficha de cada encuesta, los resultados presentados en gráficos circulares e histogramas de frecuencia, así como las recomendaciones, sugerencias y temas en los cuales les gustaría recibir capacitación.

## 1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

El Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP aplica la Encuesta de Evaluación del Servicio a los visitantes del Departamento, para conocer su apreciación sobre el servicio ofrecido por la Dependencia visitada.

### 1.1 FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	La tabulación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo con la información suministrada por los usuarios y ciudadanos que visitaron cada una de las áreas, con respecto a los servicios que ofrece el DAFP.
TEMAS:	Conocimiento y Dominio del Tema Claridad del Servidor Tiempo de Respuesta Actitud y Disposición
FECHA DE APLICACIÓN:	Enero, febrero y marzo de 2013.
PERÍODO EVALUADO:	Enero, febrero y marzo de 2013.
POBLACIÓN ENCUESTADA:	1.829 encuestados

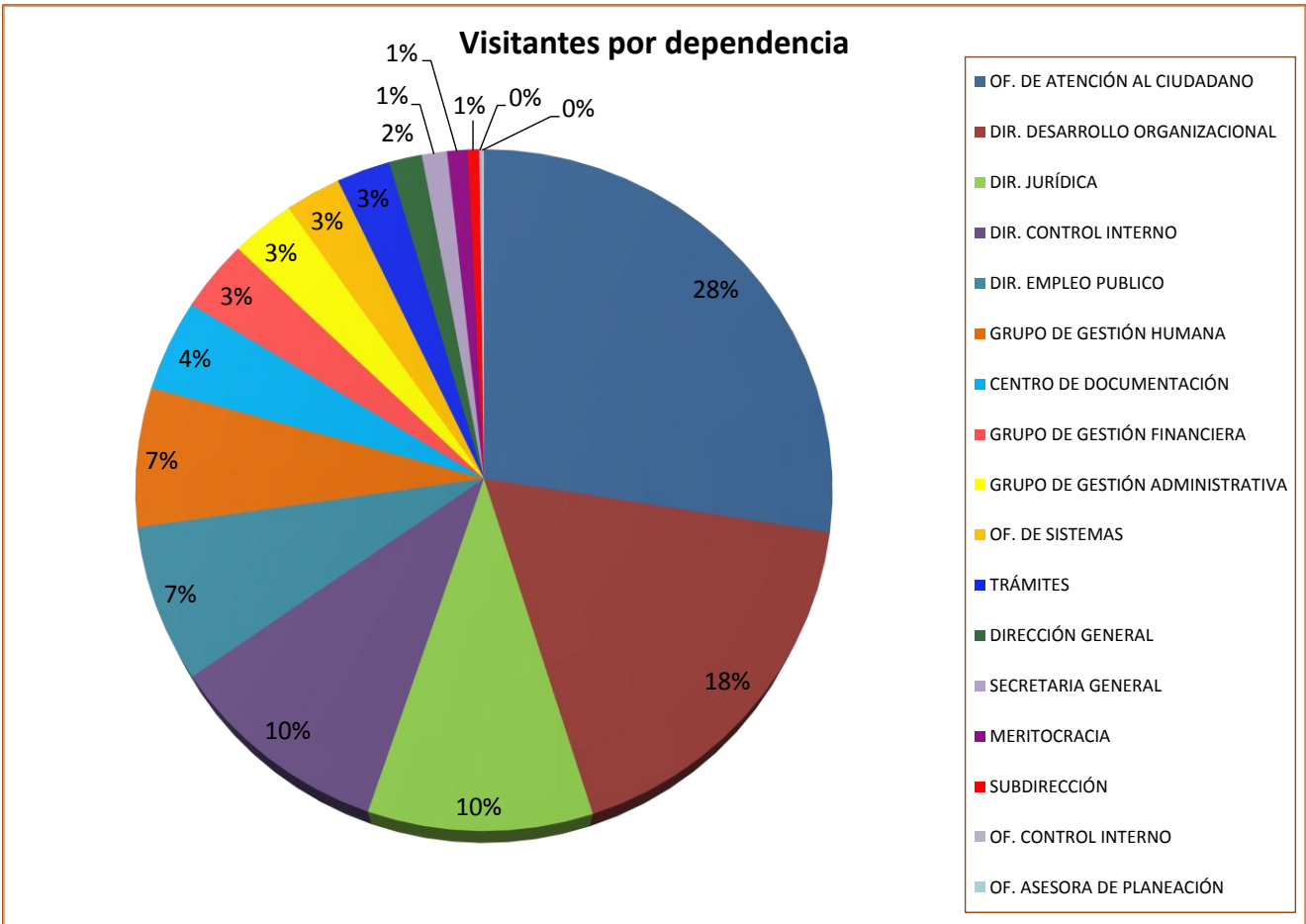
Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.

## 1.2 RESULTADOS CONSOLIDADOS ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2013

De enero a marzo de 2013 visitaron al DAFP **1.829** personas. Las dependencias más visitadas en el primer trimestre fueron: la Oficina de Atención al Ciudadano, la Dirección de Desarrollo Organizacional, la Dirección Jurídica y la Dirección de Control Interno, como se presenta en el siguiente cuadro y en la siguiente gráfica:

ÁREA	NÚMERO DE VISITANTES
	I Trim 2013
DIRECCIÓN GENERAL	29
SUBDIRECCIÓN	10
SECRETARIA GENERAL	22
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	322
DIR. EMPLEO PUBLICO	135
DIR. CONTROL INTERNO	185
DIR. JURÍDICA	185
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	2
OF. DE SISTEMAS	49
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	503
OF. CONTROL INTERNO	2
MERITOCRACIA	18
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	121
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	63
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	56
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	80
TRÁMITES	47
ARCHIVO	0
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>1829</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.



Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los temas que se detallan en la encuesta:

### 1.2.1 Conocimiento y dominio del tema

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	I Trim 2013	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	100,00%	0,00%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100,00%	0,00%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100,00%	0,00%
DIR. CONTROL INTERNO	99,46%	0,54%
DIR. JURÍDICA	100,00%	0,00%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,80%	0,20%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	100,00%	0,00%
ARCHIVO	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99,89%</b>	<b>0,11%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.

El 99.89% de las personas que visitan el Departamento consideran “bueno” el conocimiento y dominio de los temas por parte de los servidores. Se refleja un porcentaje del 0.11% por mejorar.

Los resultados obtenidos por la Dirección de Control Interno con (99.46%) y la Oficina de Atención al ciudadano (99.80%) evidencian la necesidad de mejorar en este aspecto en 0,54% y 0.20%, respectivamente.

### 1.2.2 Claridad del servidor

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	I Trim 2013	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	100,00%	0,00%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100,00%	0,00%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100,00%	0,00%
DIR. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
DIR. JURÍDICA	100,00%	0,00%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,60%	0,40%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	100,00%	0,00%
ARCHIVO	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99,89%</b>	<b>0,11%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.

En esta pregunta de la encuesta, el 99.89% de los visitantes considera que los servidores del Departamento transmiten sus conocimientos con claridad en los temas consultados; se tiene un 0,11% por mejorar.

La Oficina de Atención al ciudadano presenta un porcentaje de 99.60%, por tanto se requiere mejorar en un 0.40%. Las demás dependencias presentan un desempeño satisfactorio de 100%

### 1.2.3 Tiempo de respuesta

ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA	
	I Trim 2013	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	100,00%	0,00%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100,00%	0,00%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100,00%	0,00%
DIR. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
DIR. JURÍDICA	100,00%	0,00%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,60%	0,40%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	100,00%	0,00%
ARCHIVO	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99,89%</b>	<b>0,11%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.

Con relación al tiempo de respuesta, el 99.89% de los encuestados considera que las consultas han sido resueltas por los servidores en un tiempo adecuado y el 0.11% considera que se debe mejorar en este aspecto.

En el trimestre la Oficina de Atención al Ciudadano muestra un 99.60% de desempeño satisfactorio y un 0.40% que se debe mejorar. Según los visitantes, las otras dependencias tuvieron un porcentaje de desempeño del 100%.



#### 1.2.4 Actitud y disposición

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	
	I Trim 2013	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	100,00%	0,00%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100,00%	0,00%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100,00%	0,00%
DIR. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
DIR. JURÍDICA	100,00%	0,00%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,80%	0,20%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	100,00%	0,00%
ARCHIVO	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99,95%</b>	<b>0,05%</b>
Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.		

El 99.95% de los visitantes consideran que la actitud y disposición de los funcionarios es buena y que se debe mejorar en un 0,05%.

Los usuarios manifestaron que el área con porcentaje menor en este aspecto es la Oficina de Atención al Ciudadano con 99.80%.

#### 1.3 CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, los visitantes del Departamento consideran que se brinda una atención adecuada, oportuna y que los servidores conocen los temas sobre los cuales son consultados. La calificación en los temas evaluados es satisfactoria porque supera el 99%.

## 2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

Teniendo en cuenta la información suministrada por cada uno de los Clientes Externos del Departamento con respecto a la Verificación del Servicio, a continuación se realiza la descripción de los principales aspectos observados en las encuestas diligenciadas durante el periodo de enero a marzo de 2013:

### 2.1. FICHA TÉCNICA

<b>METODOLOGÍA:</b>	La evaluación de la Encuesta de Verificación del Servicio se realizó de acuerdo con la información suministrada por cada una de las Áreas respecto a las Entidades y Funcionarios Capacitados por el DAFP.
<b>TEMAS:</b>	*Evaluación de Contenido, Metodología, Utilidad y Aplicabilidad de las Capacitaciones brindada por el DAFP. *Evaluación del Facilitador o Docente. *Temas de interés para recibir capacitación * Observaciones
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Enero a Marzo de 2013
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	Primer Trimestre de 2013
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	63 Clientes

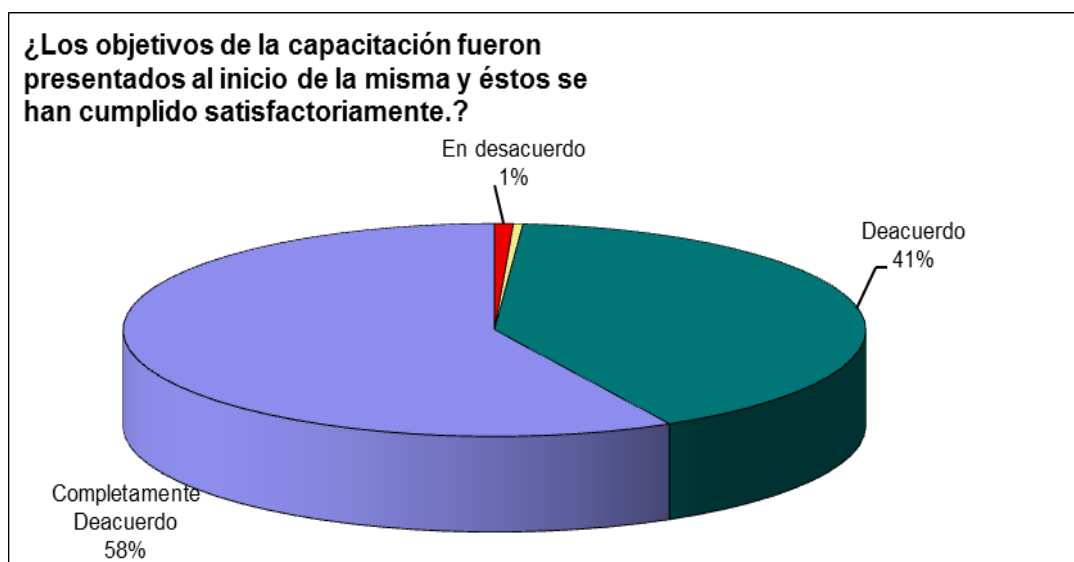
Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Enero a Marzo de 2013

## 2.2 ASPECTOS EVALUADOS

### Evaluación del Contenido.

Con respecto a la pregunta de si los objetivos fueron presentados al inicio de la capacitación y si éstos se han cumplido satisfactoriamente, el **58%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **41%** está **De Acuerdo**, el **1%** afirma estar **En Desacuerdo** (Ver Gráfico 1).

Gráfico 1



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo 2013.

Ante la afirmación de si los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma. El **56%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo**, un **43%** **De Acuerdo**, el **1%** en **Desacuerdo**, (Ver Gráfico 2).

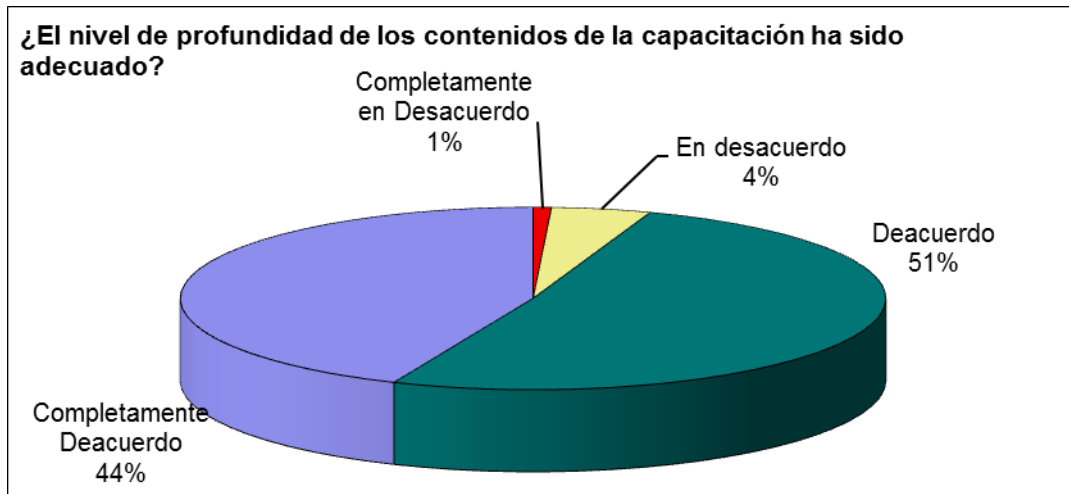
Gráfico 2



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo 2013.

Igualmente, frente a la consulta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **44%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **51%** **De Acuerdo**, el **4%** **en Desacuerdo**, el **1%** mostró estar **Completamente en Desacuerdo**, (Ver gráfico 3).

Gráfico 3

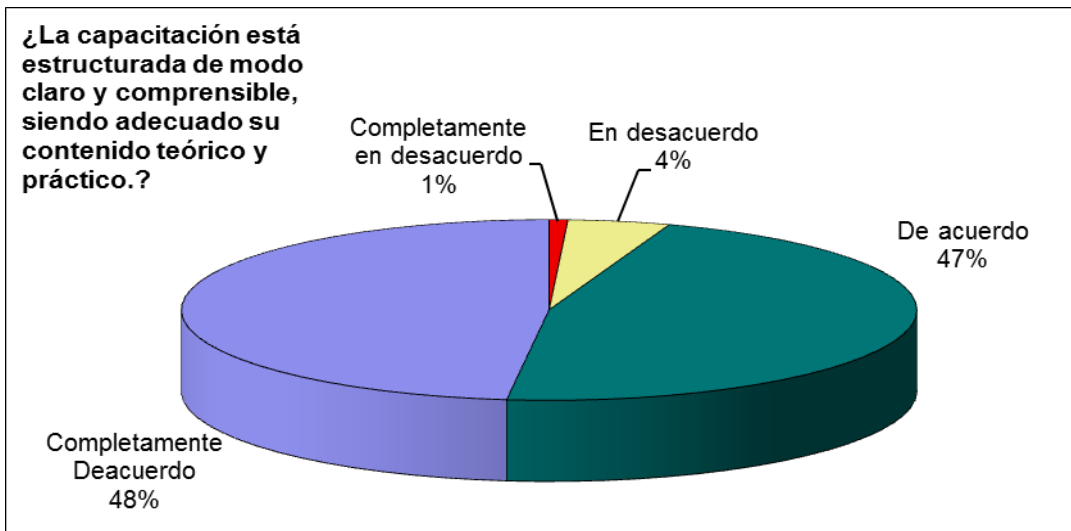


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo 2013.

### Evaluación de la Metodología

Acerca de la metodología utilizada en las capacitaciones, si estuvo estructurada de modo claro y comprensible, siendo coherente su contenido teórico y práctico, el **48%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **47%** **De Acuerdo**, el **4%** manifestó estar **en Desacuerdo**, y el **1%** manifestó estar **Completamente en Desacuerdo** (ver gráfico 4).

**Gráfico 4**

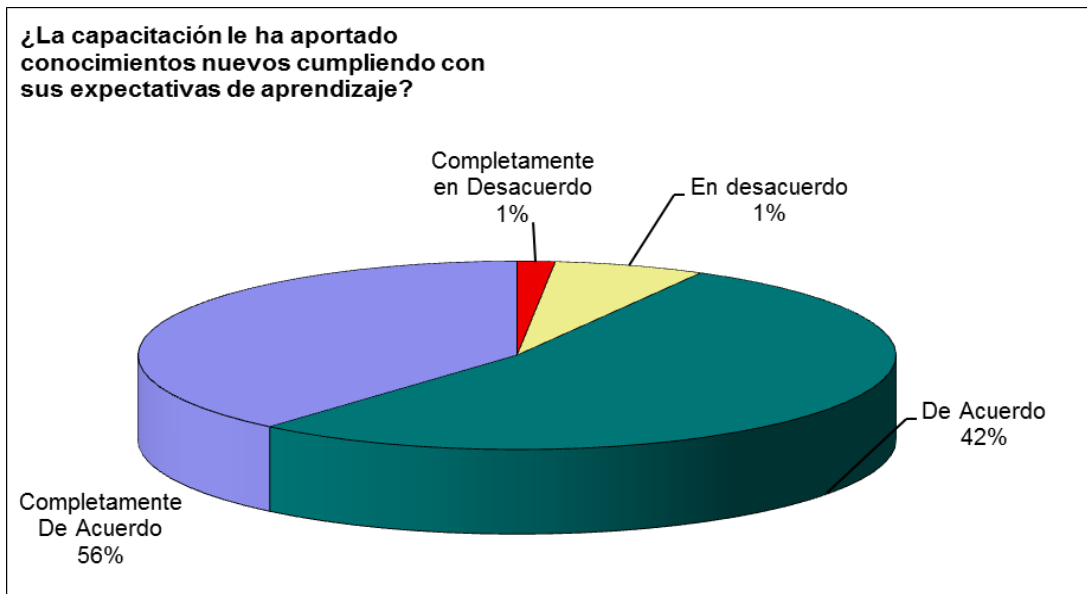


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo 2013.

### Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad

En la pregunta: si la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje, el **56%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **42%** está **De Acuerdo**, el **1%** afirma estar **En Desacuerdo** y el **1%** afirma estar **Completamente en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 5).

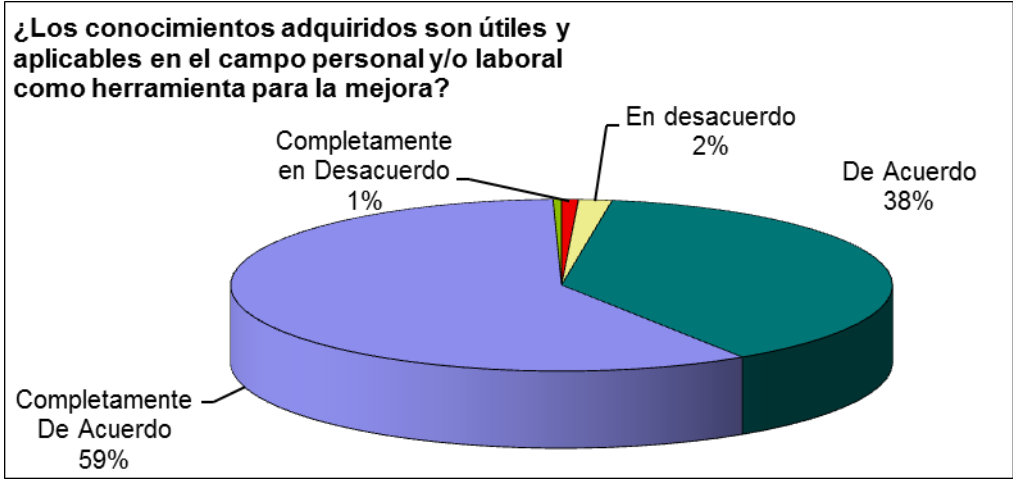
**Gráfico 5**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo 2013.

Respecto a si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el **59%** expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **38%** estuvo **de Acuerdo**, el **2%** expresó estar en **Desacuerdo** y el **1%** restante afirma estar **Completamente en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 6).

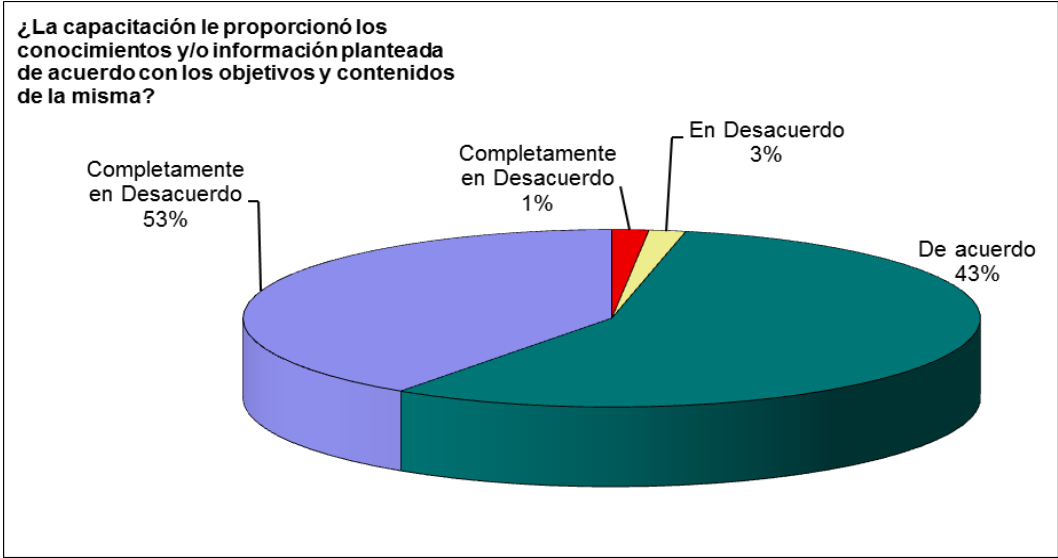
Gráfico 6



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo 2013.

En la pregunta referente a si la capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma, los clientes respondieron **53% Completamente de Acuerdo**, el **43% De Acuerdo**, el **3%** afirmó estar **En Desacuerdo** y el **1%** expresó estar **Completamente en Desacuerdo**. (Ver gráfico 7)

Gráfico 7

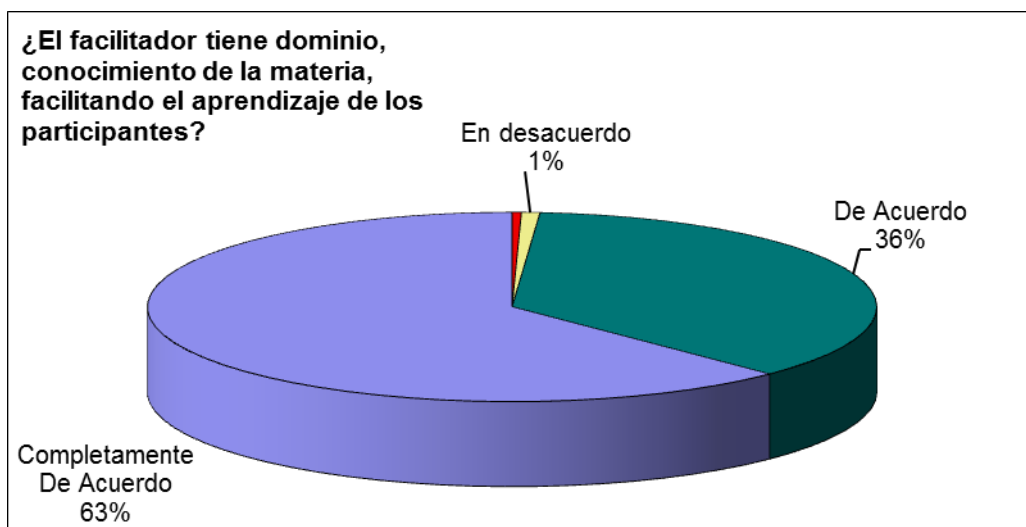


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo 2013.

## Evaluación del Facilitador o Docente

El **63%** contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, el **36%** del cliente externo respondió estar **De Acuerdo** y el **1%** afirmó estar en **Desacuerdo**. (Ver gráfico 8)

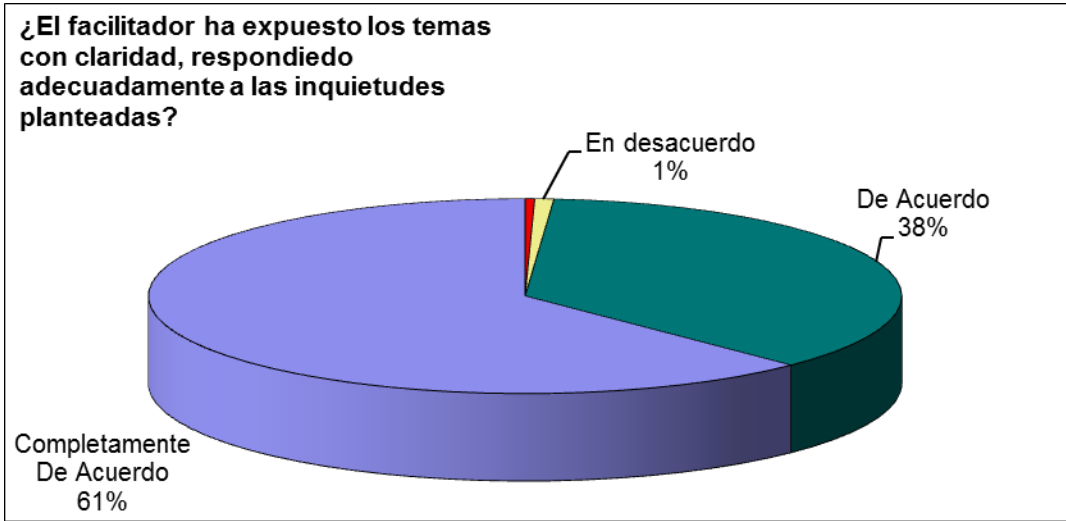
Gráfico 8



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.

En relación con la consulta de si el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el **61%** de los clientes expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **38%** del cliente externo afirmó estar **De Acuerdo**, y el **1%** afirmó estar en **Desacuerdo** (Ver Gráfico 9)

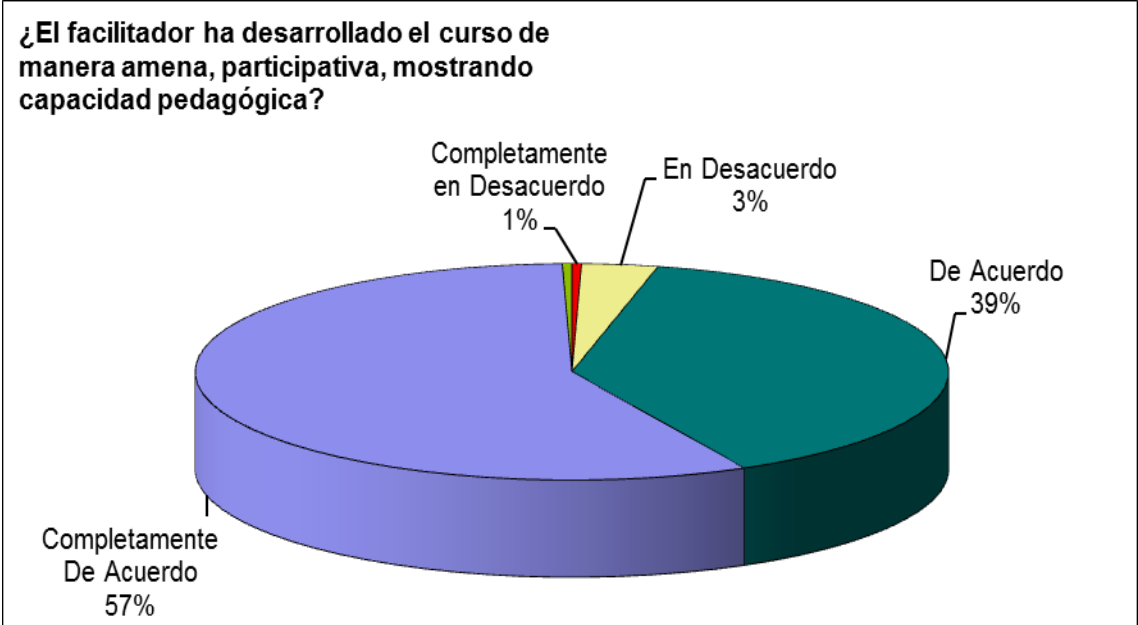
Gráfico 9



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.

Finalmente, en la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, en la cual el **57%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **39%** **De Acuerdo**, el **3%** **en Desacuerdo**, y el **1%** afirmó estar **Completamente en Desacuerdo** (Ver gráfico 10)

**Gráfico 10**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo de 2013.



### Temas en que a los Clientes les gustaría recibir Capacitación.

Frente a los temas que los clientes describieron como interesantes para recibir capacitación por parte del DAFP, se representan en el siguiente cuadro:

ENTIDAD	TEMAS
Dirección Nacional de Inteligencia	Rendición de Cuentas
	Sistemas de Gestión
Instituto Nacional de Cancerología	Nuevo Modelo de Planeación y Gestión
Instituto Nacional para Ciegos INCI	Evaluación del Desempeño
	Atención al Ciudadano
	Indicadores
	Modernización del Estado
Instituto para la Economía Social -IPES-	Sistemas Integrados de Gestión
	Profundizar con ejemplos o casos reales
	Indicadores (impacto, gestión, etc)
	Indicadores Gestión, Trámites.
Defensa Civil	MECI e Indicadores - Tableros de Control
	MECI- Tablero de Control- Indicadores
	Metodología de formulación de indicadores Modelo Integrado de Calidad -MECI
Defensoría del Pueblo	Auditorías MECI - Autocontrol
	Auditorías en Riesgos y Gestión
Hospital Mario Gaitán Yanguas	Antitrámites Plan Anticorrupción
	Antitrámites Plan Anticorrupción
Escuela Superior de Guerra	Identificación Cargas Laborales
	Buen Gobierno
Corpoguavio	Evaluación y cargue de hojas de vida al SIGEP
ESE Hospital Soacha	Antitrámites - Plan Anticorrupción
Coljuegos EICE	Indicadores
	Administración del Riesgo
	Indicadores de Gestión y Manejo del Riesgo
Agencia Colombiana para la Reintegración	Indicadores de Gestión- Formulación Planes de Mejoramiento.
Unidad Nacional para la Prevención y Atención de Desastres	Profundización del MECI-Integración del MECI con el SGC- Capacitaciones más dinámicas
	Cero Papel
Financiera de Desarrollo	Sistema de Control Interno
EVB SAS - Empresa Virgilio Barco	Riesgos

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo de 2013

## Observaciones y Recomendaciones

Así como presentan agradecimientos, los clientes externos igualmente manifiestan sus observaciones, por ello, es importante resaltar los puntos considerados reiterativos a la hora de la prestación del servicio. Estos puntos al igual que en los temas de capacitación se les debe practicar un seguimiento, con el fin de aumentar cada vez más la satisfacción de nuestros clientes:

ENTIDAD	OBSERVACIONES
Instituto para la Economía Social -IPES-	Es bueno complementarlo con un ejercicio práctico
Defensa Civil	Es muy corto el tiempo para impartir los conocimientos requeridos para el manejo del SIGEP
Hospital Mario Gaitán Yanguas	Las capacitaciones se deberían ofrecer a nivel institucional.
Consejo Superior de la Judicatura	Excelente todo muy bien.
Corpoguavio	Siendo un tema muy complejo se necesita mayor manejo de grupo.
ESE Hospital Soacha	Que los capacitadores se desplacen a las instituciones para realizar las capacitaciones.
Unidad Nacional para la Prevención y Atención de Desastres	Cabe resaltar que el punto calificado como en desacuerdo, tiene que ver con el tiempo programado para la charla, lo anterior pues dicho tiempo es bastante corto para conocer a profundidad el contenido del MECI.
Instituto para la Economía Social -IPES-	Profundizar con ejemplos o casos reales
Policía Nacional	Me gustaría que cualquier tipo de cambios en el aplicativo sea socializado a las entidades que manejamos este sistema.
	La falta de información por parte de la Función Pública en los cambios y procedimientos realizados, no son publicados para acatarlos. Subintendente Sergio A. Guevara.
Empresa Férrea Regional S.A.S.	Faltan mecanismos de comunicación sobre los cambios.

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a Marzo de 2013

### 3. ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos en la Encuesta de Cliente Interno, realizada para evaluar la prestación del servicio al interior de la entidad, durante el periodo **Enero a Marzo de 2013**, teniendo en cuenta la información suministrada por los servidores de las distintas Áreas de la Entidad y la siguiente ficha técnica:

## FICHA TÉCNICA

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Enero a Marzo de 2013.

**Nota:** Es necesario resaltar que los cuatro funcionarios que diligenciaron la encuesta, lo hicieron sólo para el mes de Enero.

### 3.1. Puntualidad

La siguiente tabla, muestra los datos obtenidos por las áreas del Departamento que fueron evaluadas, respecto a la oportunidad en la prestación del servicio a los clientes internos.

Mes/Dependencia	Puntualidad				Total Puntualidad
	Bueno	Excelente	Malo	Regular	
<b>Enero</b>					
Oficina de Sistemas	1				<b>1</b>
Dirección Jurídica		1			<b>1</b>
Secretaría General		1			<b>1</b>
Gestión Humana			1		<b>1</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Enero de 2013.

En el mes de Enero, las cuatro áreas evaluadas (Oficina de Sistemas, Dirección Jurídica, Secretaría General, y Grupo de Gestión Humana) reportaron un usuario, para el cual el tiempo de repuesta fue percibido como bueno, excelente, excelente, y malo respectivamente.

### 3.2. Satisfacción de los clientes internos

La siguiente tabla, muestra los datos obtenidos por las áreas del Departamento que fueron evaluadas, respecto a la satisfacción de los clientes que recibieron el servicio.

Mes/Dependencia	Satisfacción				Total Satisfacción
	Bueno	Excelente	Malo	Regular	
<b>Enero</b>					
Oficina de Sistemas	1				1
Dirección Jurídica		1			1
Secretaría General		1			1
Gestión Humana			1		1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Enero de 2013.

En el mes de Enero, las cuatro áreas evaluadas (Oficina de Sistemas, Dirección Jurídica, Secretaría General, y Grupo de Gestión Humana) reportaron un usuario, para el cual su satisfacción fue percibido como bueno, excelente, excelente, y malo respectivamente.

### 3.3. Actitud y Disposición de las personas que brindan el servicio

La siguiente tabla, muestra los datos obtenidos por las áreas del Departamento que fueron evaluadas, respecto a la actitud y disposición con la que fueron atendidos.

Mes/Dependencia	Actitud y Disposición				Total Actitud y Disposición
	Bueno	Excelente	Malo	Regular	
<b>Enero</b>					
Oficina de Sistemas	1				1
Dirección Jurídica		1			1
Secretaría General		1			1
Gestión Humana			1		1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Enero de 2013

En el mes de Enero, las cuatro áreas evaluadas (Oficina de Sistemas, Dirección Jurídica, Secretaría General, y Grupo de Gestión Humana) reportaron un usuario, para el cual su satisfacción fue percibido como bueno, excelente, excelente, y malo respectivamente.

TIPO DE SERVICIO
1er Trimestre 2013
<p><b>Oficina de Sistemas</b> Solicitud para el desarrollo de sistemas informáticos.</p> <p><b>Dirección Jurídica</b>  Acompañamiento en la interpretación y aplicación de las normas sobre empleo público y organización y funcionamiento de la Administración Pública.</p> <p><b>Secretaría General</b> Gestión de los programas y actividades relacionados con la gestión administrativa del DAFP.</p> <p><b>Gestión Humana</b> Nómina</p>

OBSERVACIONES ENCUESTA CLIENTE INTERNO
1er Trimestre 2013
<p><b>Gestión Humana</b> La persona que realiza la actividad carece de conocimientos y de buena actitud frente a las dudas en la liquidación de nómina</p>

### 3.4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es necesario que los Líderes de Proceso, recuerden a los servidores de sus áreas la importancia de la evaluación de los servicios recibidos, en pro del sostenimiento de la cultura del mejoramiento continuo.
- Asimismo, se debe evaluar la causa del bajo nivel de utilización y reporte de información de la Encuesta.
- Las dependencias deben tener en cuenta los resultados obtenidos para la revisión de los procedimientos y calidad con que se ofrecen los servicios dentro de la Entidad.