

**INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE
EXTERNO ENERO – MAYO DE 2012**

PRESENTADO POR:

CELMIRA FRASSER ACEVEDO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

ELIANA JAHINIVER DÍAZ LEMUS
NANCY MABEL MENESES SÁNCHEZ
VANESSA VASQUEZ GONZÁLEZ-RUBIO
Profesionales Oficina Asesora de Planeación

DANIEL RICARDO VERGEL LEÓN
Contratista Oficina Asesora de Planeación

CARMENZA ALARCÓN
Secretaria Oficina Asesora de Planeación

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
JUNIO DE 2012
BOGOTÁ, D.C.

CONTENIDO

	Pág.
1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO	4
2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	10

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.

Por esta razón para el primer trimestre de 2012, se tuvo en cuenta la calificación de las encuestas de Evaluación del Servicio y de Verificación del Servicio aplicadas en los meses de enero, febrero y marzo de 2011. Estas encuestas se aplicaron, con una periodicidad establecida, a 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 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 aplica la Encuesta de Evaluación del Servicio, para conocer la percepción de los visitantes de cada una de las áreas sobre el servicio ofrecido.

Entre los meses de enero y marzo de 2012, al DAFP acudieron **3.091 visitantes**. En este trimestre, se continuó con la campaña para el diligenciamiento completo del formato por parte del visitante, lo que permitió mejorar la calidad de la información por parte de los funcionarios del DAFP al usuario, sobre la evaluación del servicio y conocer en general sus necesidades.

NÚMERO DE VISITANTES

ÁREA	TOTAL VISITANTES
	I Trim. 2012
DIRECCIÓN GENERAL	411
SUBDIRECCIÓN	7
SECRETARIA GENERAL	54
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	401
DIR. EMPLEO PUBLICO	125
DIR. CONTROL INTERNO	98
DIR. JURÍDICA	246
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	2
OF. DE SISTEMAS	84
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	548
OF. CONTROL INTERNO	0
MERITOCRACIA	689
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	95
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	62
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	133
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	75
TRÁMITES	61
ARCHIVO	0
TOTAL DAFP	3091

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Enero a marzo de 2012.

1.1 Resultados consolidados de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2011.

METODOLOGÍA:	La evaluación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por los clientes 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 a marzo de 2012
PERÍODO EVALUADO:	Enero a marzo de 2012
POBLACIÓN ENCUESTADA:	Enero a marzo: 3.091 encuestados

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Enero a marzo de 2012

A continuación se presentan los resultados obtenidos de acuerdo a los temas que contiene la encuesta:

1.1.1 CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	I Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	99%	1%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99%	1%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	100%	0%

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Enero a marzo 2012.

El 100% de los visitantes al Departamento consideraron “Bueno” el Conocimiento y Dominio del Tema que los servidores muestran al momento de prestar su servicio, lo cual en general nos refleja 0% por mejorar.

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2012, el 100% de los visitantes de: Dirección General, Subdirección, Secretaría General, Dirección de Desarrollo Organizacional, Dirección de Empleo Público, Dirección de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Sistemas y los Grupos de Meritocracia, Gestión Humana, Financiera, Administrativa, Documentación y Trámites percibieron bueno este aspecto.

1.1.2 CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	I Trim. 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	100%	0%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	99%	1%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99%	1%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	100%	0%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado enero a marzo de 2012.

Con respecto a la claridad del servicio brindado, el 100% de los visitantes en el período evaluado considera que el funcionario es claro cuando está dando a conocer sus conocimientos en los temas consultados.

1.1.3 TIEMPO DE RESPUESTA

ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA	
	I Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	99%	1%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	99%	1%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	100%	0%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99%	1%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado enero a marzo de 2012.

En cuanto al tercer tema de la Encuesta de Evaluación del Servicio, los resultados muestran que el primer trimestre de 2012, el 99% de los clientes estiman que el tiempo de respuesta fue “Bueno”, y el 1% restante señalan que es necesario mejorar.

Las áreas con porcentajes de mejora en cuanto al tiempo de respuesta son: Dirección General, Dirección de Desarrollo Organizacional, Oficina de Atención al Ciudadano y el Grupo de Meritocracia (1%).

1.1.4 ACTITUD Y DISPOSICIÓN

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	
	I Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	99%	1%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	100%	0%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	0%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	100%	0%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado enero a marzo de 2012.

Con relación a la actitud y disposición de los funcionarios, los resultados revelan que en los meses de octubre a diciembre de 2011, el 100% de los visitantes del Departamento percibieron una buena atención.

Los usuarios consideran que las áreas con porcentajes de mejora en este aspecto son: Dirección de Desarrollo Organizacional (2%), Dirección Jurídica, (1%), Gestión Humana (1%), y Trámites (1%).

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 2012:

METODOLOGÍA:	La evaluación de la Encuesta de Verificación del Servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por cada una de las Áreas respecto a las Entidades y Funcionarios Capacitados por el DAFP.
TEMAS:	<ul style="list-style-type: none">-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
FECHA DE APLICACIÓN:	Enero a Marzo de 2012
PERÍODO EVALUADO:	Primer Trimestre de 2012
POBLACIÓN ENCUESTADA:	338 Clientes

Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Enero a Marzo de 2012

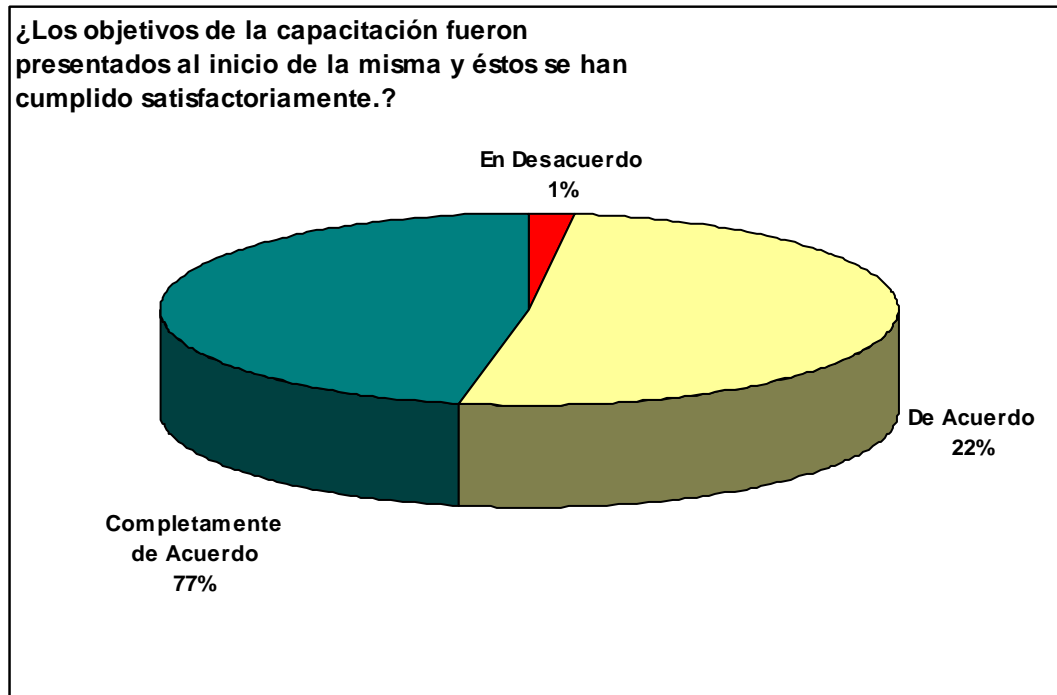
ASPECTOS EVALUADOS.

2.1. 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 **77%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **22%** está **De Acuerdo** y el **1%** afirma estar **En Desacuerdo**.

(Ver Gráfico 1)

Gráfico 1

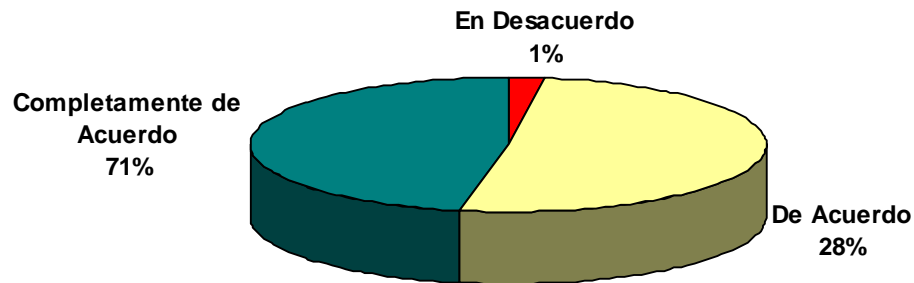


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a marzo 2012.

Ante la afirmación de sí los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma. El **71%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo**, un **28% De Acuerdo**, mientras que el **1%** en **Desacuerdo**. (Ver Gráfico 2)

Gráfico 2

¿Los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma?

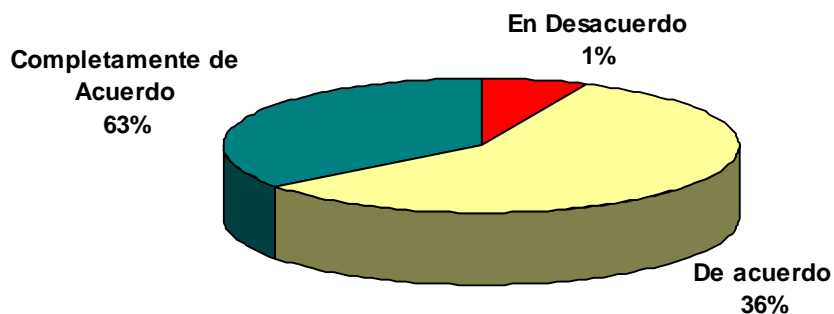


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a marzo 2012.

Igualmente, frente a la consulta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **63%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **36% De Acuerdo**, mientras que un **1%** mostró estar **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 3).

Gráfico 3

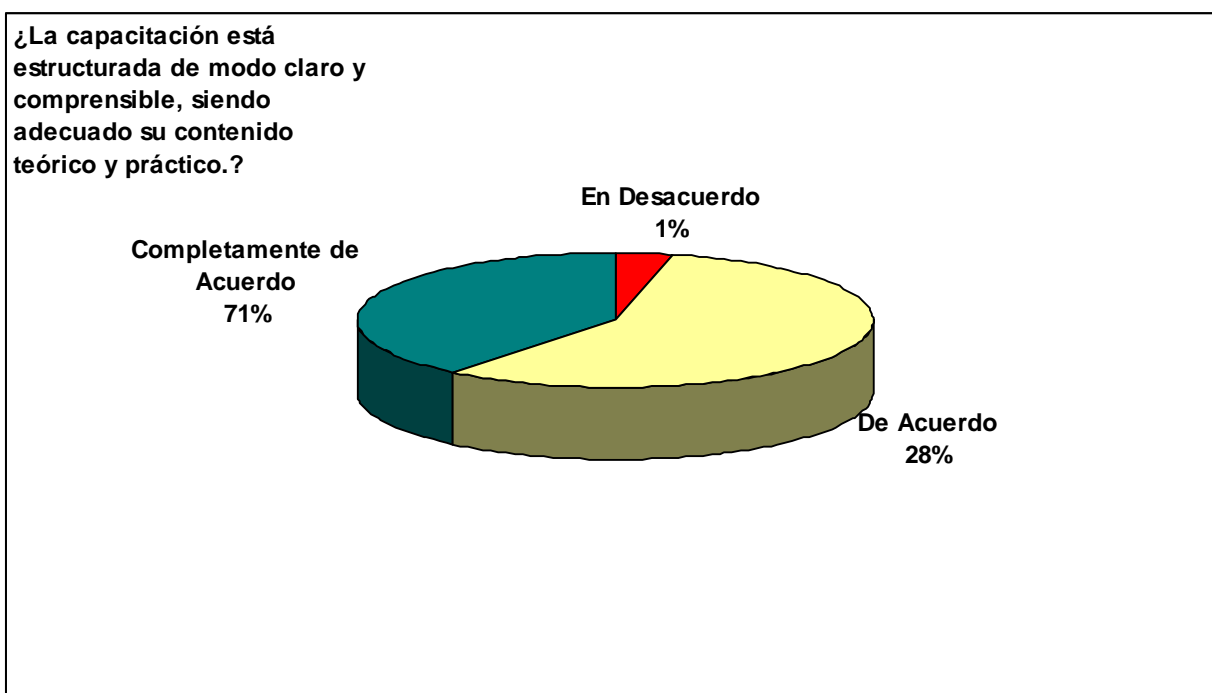
¿El nivel de profundidad de los contenidos de la capacitación ha sido adecuado?



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a marzo 2012.

2.2. 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 **71%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **28%** **De Acuerdo**, y un **1%** manifestó estar **en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 4).



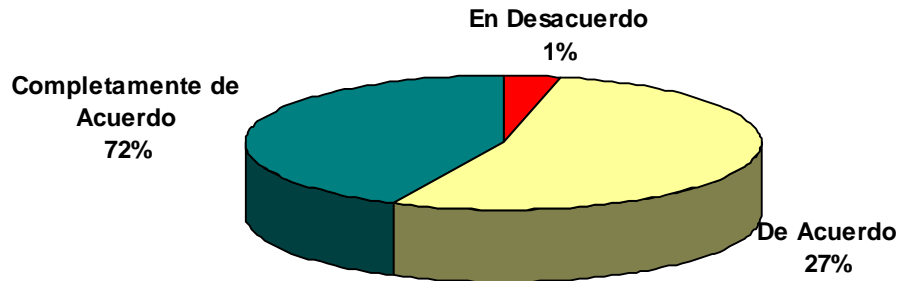
Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a marzo 2012.

2.3. Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad

De acuerdo a si la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje, el **72%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **27%** está **De Acuerdo** y **1%** afirma estar **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 5).

Gráfico 5

¿La capacitación le ha aportado conocimientos nuevos cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje?

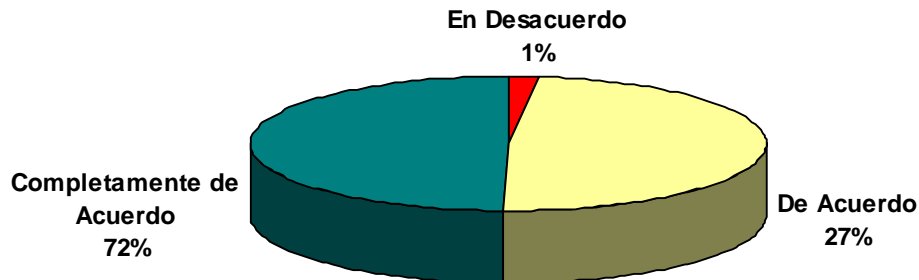


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a marzo 2012.

Respecto a si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el **72%** expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **27%** estuvo **de Acuerdo** y solo un **1%** respondió estar **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 6).

Gráfico 6

¿Los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal y/o laboral como herramienta para la mejora?



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a marzo 2012.

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 **70% Completamente de Acuerdo**, el **29% De Acuerdo** y solo en **1%** contestó que estaba **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 7)

Gráfico 7



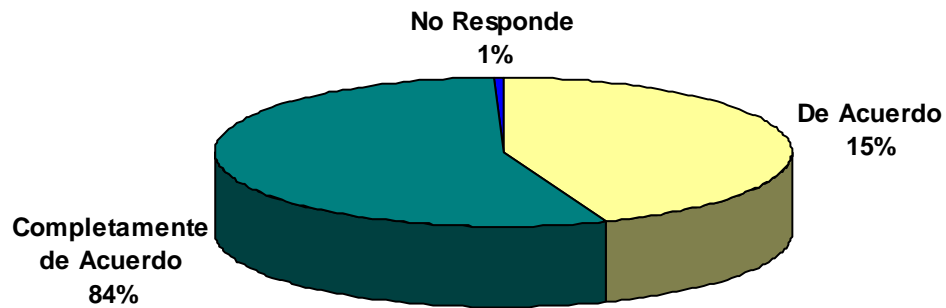
Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a marzo 2012.

2.4. Evaluación del Facilitador o Docente

El **84%** contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, mientras que el **15%** respondió estar **De Acuerdo** y tan sólo el **1%** estuvo **En Desacuerdo**.

Gráfico 8

¿El facilitador tiene dominio, conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes?

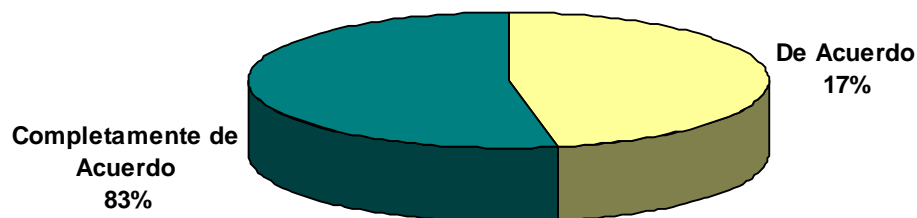


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a marzo 2012.

En relación con la consulta de si el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el **83%** de los clientes expresó estar **Completamente de Acuerdo** y el **17%** restante afirma estar **De Acuerdo**. (Ver Gráfico 9)

Gráfico 9

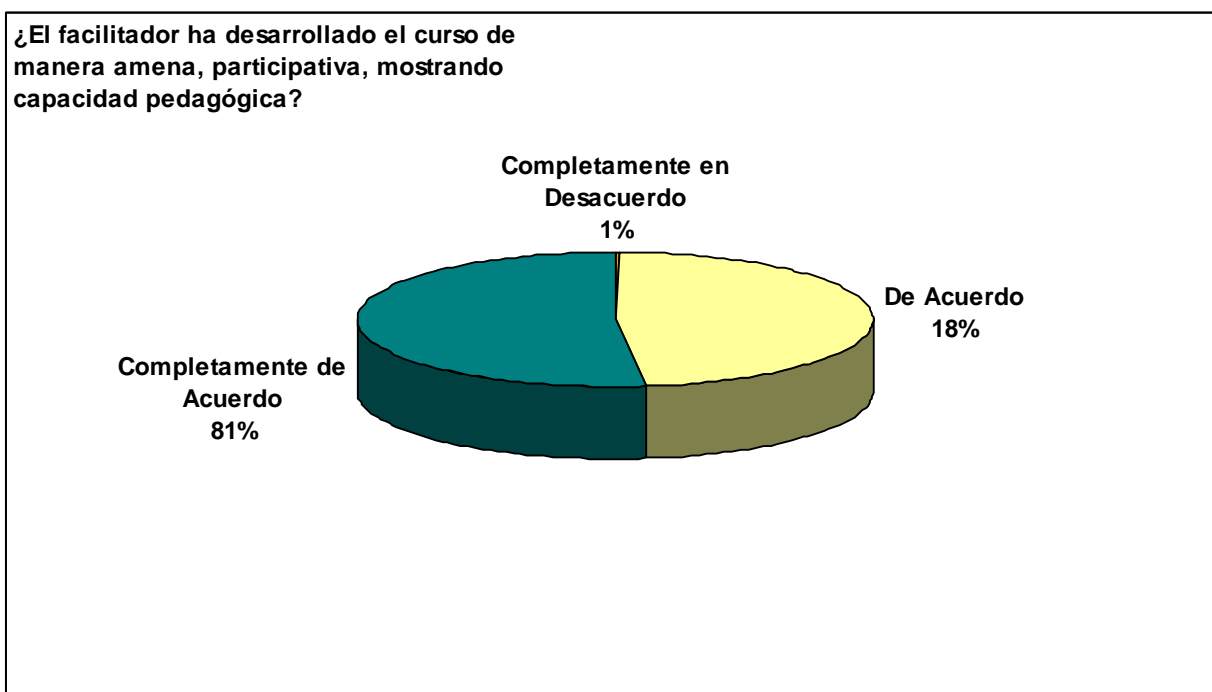
¿El facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas?



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a marzo 2012.

Finalmente, en la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, en la cual el **81%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **18%** **De Acuerdo** y el **1%** en **Desacuerdo**. (Ver Gráfico 10).

Gráfico 10



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a marzo 2012.

2.5. 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 relacionan por Entidades en la siguiente tabla:

Tabla 1. Temas de interés

ENTIDAD	TEMAS
Fondo del Pasivo Social Ferrocarriles	Taller práctico para estrategia de implementación del Plan Antitrámite
	Profundizar sobre el mismo Decreto 019
Superintendencia de Salud	Profundizar el aplicativo SIGEP
Centro Dermatológico Carlos Lleras	Taller práctico para la estrategia de implementación - SIGEP
DAFP	Reconocimiento Pensión Jubilación
	SECOP
	Sistema de Gestión de Calidad
SENA	Contratación Estatal
	MECI
Superintendencia de Industria y Comercio	Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
	Provisionalidad a los funcionarios
Departamento para la Prosperidad	Empleo Público

Social	Cruzada antitrámites - GEL con Web Master
	Diligenciamiento Plan de Acción
Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales	SISTEDA y Gobierno en Línea
CISA	Reingeniería de procesos
UIAF	SUIT
DIAN	SUIT
	Escalas salariales
Positiva S.A.	Anticorrupción
Superintendencia Financiera	SUIT
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Metodología racionalización de trámites
IDEAM	Mapa de Riesgos
Parques Nacionales	Manual de funciones, nombramientos provisionales.
	Auditorías de Calidad
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Nuevo Código de Procesamiento Administrativo - Sistema General de Carrera Administrativa
	Sistemas de Evaluación de Desempeño
	Atención al ciudadano
Autoridad Ambiental en Licencias Ambientales	Nuevo Código Administrativo
Archivo General de la Nación	Evaluación de Desempeño
Defensa Civil	Mapa de Riesgos
Comando General de las Fuerzas Militares- Departamento Control Comercio de Armas	Carrera Administrativa
CASUR	Estrategia para la implementación Ley Antitrámites.
	Control Interno frente antitrámites y anticorrupción.
	Seguimiento y acompañamiento
Ministerio de Defensa	Contenido en tanto anticorrupción.
	Manejo del sistema de actualización
Superintendencia de Vigilancia	Plan de Acción de Gobierno en Línea
Ministerio de Educación Nacional	Continuar con el Plan de Acción.
Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central	Evaluación de Desempeño, Provisionalidad, encargos y Comisión.
INFOTEP	Contratación Pública
ICETEX	Nueva Ley Antitrámite
CORMACARENA	Evaluación del Desempeño
E.S.E. Hospital de Soacha	SIGEP - Recursos Humanos
CIAC	Todas las modificaciones que se le hagan al SIGEP para mejorar el sistema de información
Alcaldía de Neiva	En contratación
	Más ampliación del tema del SIGEP
	Carrera Administrativa
	MECI - Calidad
	Estatuto anticorrupción
Dirección de Recreación y Deportes (Alcaldía de Neiva)	Actualización Jurídica
Contraloría General de la Republica	Lo demás módulos del SIGEP
Telebucaramanga	Tipos de contratos a reportar en el SIGEP
PONAL	Profundizar en jefe de recursos humanos

CAPRECOM	De los demás módulos cuando los implementen.
INGEOMINAS	Enfatizar en cargue de hojas de vida y contratos.
UPTC	Personalizada
Comisión de Regulación de Comunicaciones	SIGEP Complementariedad SGC - MECI
Migración Colombia	Indicadores de Impacto
Ministerio de Relaciones Exteriores	Actas Informes Gestión
	Mapa de Riesgos
	Anticorrupción

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a marzo 2012.

2.6. 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:

Tabla 2. Observaciones y Recomendaciones

ENTIDAD	OBSERVACIONES
Fondo del Pasivo Social Ferrocarriles	Gracias por la invitación.
INVIMA	Es necesario que el sector privado incurriere simultáneamente en las actividades de trámites.
Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.	Me gustaría tener un flujograma de todo el proceso antitrámites
SENA	Gracias
Superintendencia de Industria y Comercio	Talleres prácticos
Departamento para la Prosperidad Social	Se evidenció desorganización en la capacitación.
	Deben venir mas empapados del tema del DPS, pues así es más fácil dar a conocer el contenido de la información en la mesa de trabajo.
	No fue claro el plan de acción que se debe hacer. (Antitrámites).
	El tema es demasiado extenso, por lo tanto la exposición debe ser más dinámica y los expositores deben tener mayor claridad (no solo leer). La Ley Antitrámites es muy adecuada para lograr la eficiencia y excelencia en servicio público, se debe tener mayor difusión. Los videos excelentes.
	Algunas personas desconocíamos el alcance y avances de implementación de la ley antitrámites y del Decreto 019 de 2012, no pudiendo aportar efectivamente.
CISA	Desorganizada la presentación en la última parte en plan de acción y estrategia de racionalización. La líder Azeneth muy bien.
DIAN	La capacitación fue muy desordenada. Se necesita amplificador de sonido.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Sugiero que reevalúen este formato (Verificación del Servicio) y lo hagan mas fácil de diligenciar. Podría ser en tamaño media carta.
	Muchos temas se trataron muy rápido como los antecedentes y normatividad.
	La calificación de los expositores reúne a las 5 personas que expusieron. La última expositora como bravita.
IDEAM	Socialización debe ser un poco mas dinámica y participativa, sugiero manejarse mejor a través de talleres o con una metodología que le permite al asistente participar. Con ello me parece que se logra más el objetivo.
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Podrían mejorar el refrigerio
Autoridad Ambiental en Licencias Ambientales	Programarlo antes del 2 de Julio que empieza a regir (En relación a una capacitación sobre el Nuevo Código Administrativo)
Archivo General de la Nación	Mejorar Auditorio
Ministerio de Defensa	Muy corto el tiempo para cumplir las tareas.
Agencia de Logística	Incrementar una capacitación intensiva para la Contraloría y Procuraduría en lo que respecta a la buena Fé durante sus auditorias.
UNICAUCA	Ofrecer capacitaciones nivel de Instituciones.
	Capacitación personalizada cada una de las entidades por cuanto se manejan diferentes procesos de contratación.
E.S.E. Hospital de Soacha	Tener oportunidad de capacitación en las entidades.
SENA	Sacar informes- Reportes
Fondo Rotativo de la Policía	Terminar la capacitación
Alcaldía de Neiva	Es importante continuar con esta clase de seminarios para socializar los procesos a seguir.
	Que se realice por procesos para mayor entendimiento.
	Que se realice de manera mínima 2 veces al año.
	Seguir capacitando
PONAL	Excelente metodología de exposición
	El tiempo es corto y más si se empieza tarde. Solicito respetuosamente iniciar a la hora indicada.
INGEOMINAS	Si fuera posible una capacitación en la entidad para oficina de contratación.
INPEC	Tener un tutorial

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Enero a marzo 2011.