



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

INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y
EXTERNO

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 JULIO 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.

Por esta razón para el segundo trimestre de 2013, se tuvo en cuenta la calificación de las encuestas de Evaluación del Servicio y de Verificación del Servicio aplicadas en los meses de abril, mayo y junio de 2013. 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

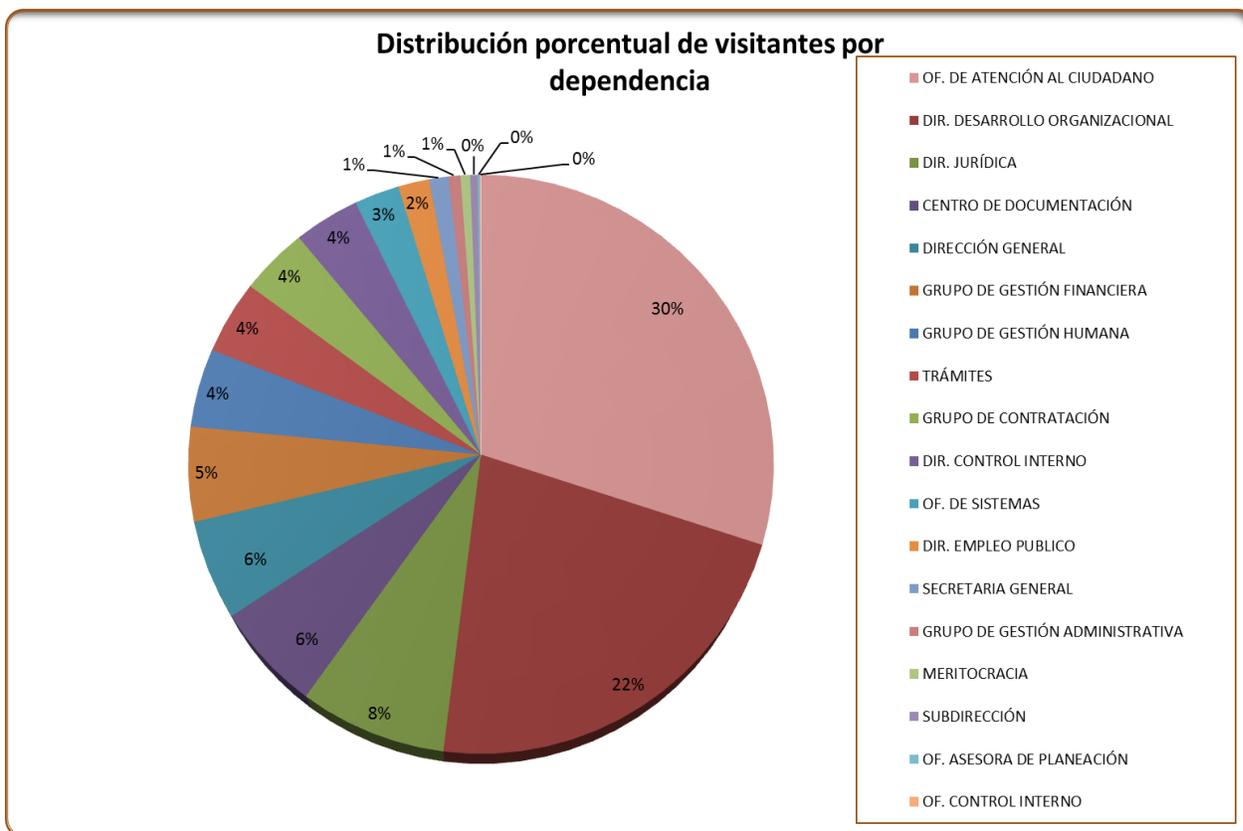
Esta encuesta se suministra a todos los visitantes del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de conocer su opinión sobre el servicio ofrecido por la Dependencia visitada.

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:	Abril, mayo y junio de 2013.
PERÍODO EVALUADO:	Abril, mayo y junio de 2013
POBLACIÓN ENCUESTADA:	1.633 encuestados

RESULTADOS CONSOLIDADOS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2013

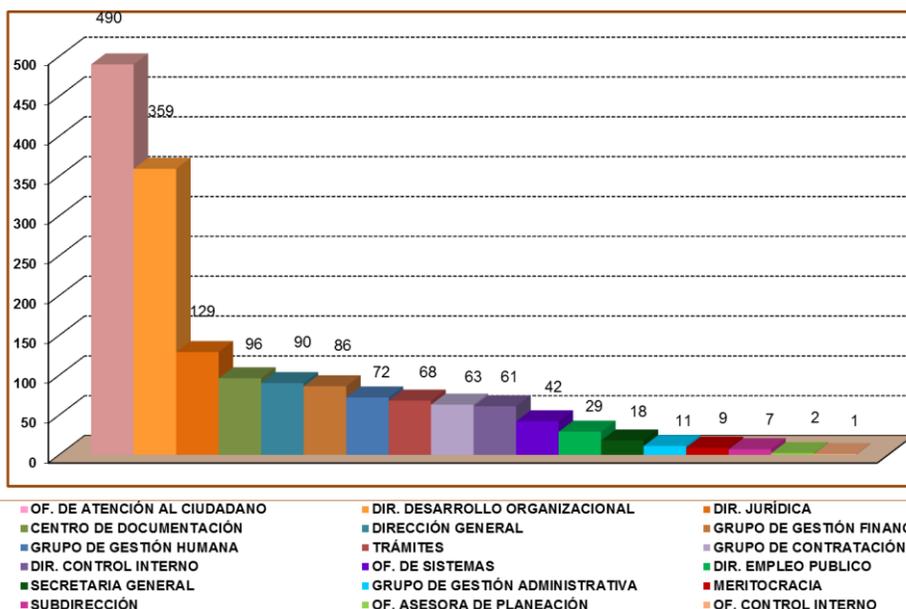
De abril a junio de 2013 visitaron al DAFP **1.633** personas. Las dependencias más visitadas fueron: la Oficina de Atención al Ciudadano, la Dirección de Desarrollo Organizacional, la Dirección Jurídica, el Centro de Documentación, la Dirección General y el Grupo de Gestión Financiera, como se muestra en las gráficas que se presentan a continuación:



Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio Abril a Junio de 2013.

Comparativamente con el primer trimestre del 2013, en el segundo trimestre se presentó una disminución del -10.72% en el total de visitantes.

Visitantes por Dependencia



Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio Abril a Junio de 2013.

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

CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	II Trim 2013	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	100,00%	0,00%
SECRETARÍA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100,00%	0,00%
DIR. EMPLEO PÚBLICO	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	99,59%	0,41%
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	98,96%	1,04%
TRÁMITES	100,00%	0,00%
GRUPO DE CONTRATACIÓN	100,00%	0,00%
TOTAL DAFP	99,82%	0,18%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Abril a Junio de 2013.

El 99.82% 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 0.18% para mejorar.

Los resultados obtenidos por Atención al Ciudadano (99.59%) y el Centro de Documentación de 98.96%, evidencian la necesidad de mejorar en este aspecto en 0,41% y 1.04%, respectivamente.

CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	II 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	99,59%	0,41%
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%
GRUPO DE CONTRATACIÓN	100,00%	0,00%
TOTAL DAFP	99,88%	0,12%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Abril a Junio de 2013.

En esta pregunta de la encuesta, el 99.88% de los visitantes considera que los servidores del Departamento transmiten sus conocimientos con claridad en los temas consultados; se tiene un 0,12% por mejorar, en el área de Atención al Ciudadano.

TIEMPO DE RESPUESTA

ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA	
	II 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	99,44%	0,56%
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	99,59%	0,41%
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	98,96%	1,04%
TRÁMITES	100,00%	0,00%
GRUPO DE CONTRATACIÓN	100,00%	0,00%
TOTAL DAFP	99,69%	0,31%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Abril a Junio de 2013.

Con relación al tiempo de respuesta, el 99.69% de los encuestados considera que las consultas han sido resueltas por los servidores en un tiempo adecuado y el 0.31% considera que se debe mejorar en este aspecto, específicamente en las áreas de Desarrollo Organizacional, Atención al Ciudadano y el Centro de Documentación. Las otras dependencias tuvieron un porcentaje de desempeño bueno, con el 100%.

ACTITUD Y DISPOSICIÓN

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	
	II 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%
GRUPO DE CONTRATACIÓN	100,00%	0,00%
TOTAL DAFP	99,94%	0,06%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Abril a Junio de 2013.

El 99.94% de los visitantes consideran que la actitud y disposición de los funcionarios es buena y que se debe mejorar en un 0,06%.

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

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, los visitantes del Departamento consideran que se brinda una atención adecuada y oportuna; adicionalmente, opinan que los servidores conocen los temas sobre los cuales son consultados y que tienen actitud y disposición para dar orientación. La calificación del Departamento es satisfactoria porque supera el 99%.

2. ENCUESTA DE 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 **Abril a Junio 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

METODOLOGÍA:	La Encuesta del Cliente Interno se encuentra disponible de manera permanente en el SIGEP (www.sigep.gov.co/encuestas) para su diligenciamiento por parte de los servidores de todas las áreas del Departamento después de solicitar un servicio.
TEMAS:	Actitud y Disposición, Puntualidad y Satisfacción Cliente Interno.
FECHA DE APLICACIÓN:	1° de Abril al 28 de Junio de 2013
PERIODO EVALUADO:	2o Trimestre de 2013
POBLACIÓN ENCUESTADA:	2 Funcionarios

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

Nota: Es necesario resaltar que los 2 funcionarios que diligenciaron la encuesta, lo hicieron uno (1) en el mes de Abril, y uno (1) en el mes de Junio.

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
	Buena	Excelente	Mala	Regular	
Abril	0	0	0	1	1
Grupo de Gestión Administrativa				1	1
Junio	0	1	0	0	1
Oficina Asesora de Planeación		1			1
TOTAL GENERAL	0	1	0	1	2

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

En el mes de Abril, el Grupo de Gestión Administrativa reportó un usuario, para el cual el tiempo de repuesta fue percibido como regular.

Por otro lado, en el mes de Junio, la Oficina Asesora de Planeación reportó un usuario, para el cual el tiempo de respuesta fue percibido como excelente.

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
	Buena	Excelente	Mala	Regular	
Abril	0	0	0	1	1
Grupo de Gestión Administrativa				1	1
Junio	0	1	0	0	1
Oficina Asesora de Planeación		1			1
TOTAL GENERAL	0	1	0	1	2

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

En el mes de Abril, el Grupo de Gestión Administrativa reportó un usuario, para el cual su satisfacción fue percibida como regular.

Por otro lado, en el mes de Junio, la Oficina Asesora de Planeación reportó un usuario, para el cual su satisfacción fue percibida como excelente.

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
	Buena	Excelente	Mala	Regular	
Abril	0	0	0	1	1
Grupo de Gestión Administrativa				1	1
Junio	0	1	0	0	1
Oficina Asesora de Planeación		1			1
TOTAL GENERAL	0	1	0	1	2

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

En el mes de Abril, el Grupo de Gestión Administrativa reportó un usuario, para el cual la actitud y disposición con la que fue atendido, fue percibido como regular.

Por otro lado, en el mes de Junio, la Oficina Asesora de Planeación reportó un usuario, para el cual la actitud y disposición con la que fue atendido, fue percibida como excelente.

TIPO DE SERVICIO
2o Trimestre 2013
Grupo de Gestión Administrativa
Servicios de Aseo y Cafetería.
Oficina Asesora de Planeación
Orientación y asesoría del sistema de gestión (Calidad - MECI)

OBSERVACIONES ENCUESTA CLIENTE INTERNO
2o Trimestre 2013
<p>Grupo de Gestión Administrativa</p> <p>El jabón del baño se agota muy rápido y siempre que se acaba, pasan y pasan los días y no lo colocan. Por ejemplo ayer y hoy no ha habido. Siempre que se le dice a la Señora del aseo, ella responde que hay una persona para eso, pero la cuestión es que nada que colocan el jabón. Por favor revisar más seguido este tema, que ya es demasiado común. Por favor, por higiene.</p>
<p>Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Muy buena disposición de Celmira Frasser, Olga Lucía Arango y Ruth Martínez para atender las inquietudes de la Dirección Jurídica.</p>

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.

3. 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 abril a junio de 2013.

FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	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.
TEMAS:	*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:	Abril a Junio de 2013
PERÍODO EVALUADO:	Segundo Trimestre de 2013
POBLACIÓN ENCUESTADA:	251 Clientes

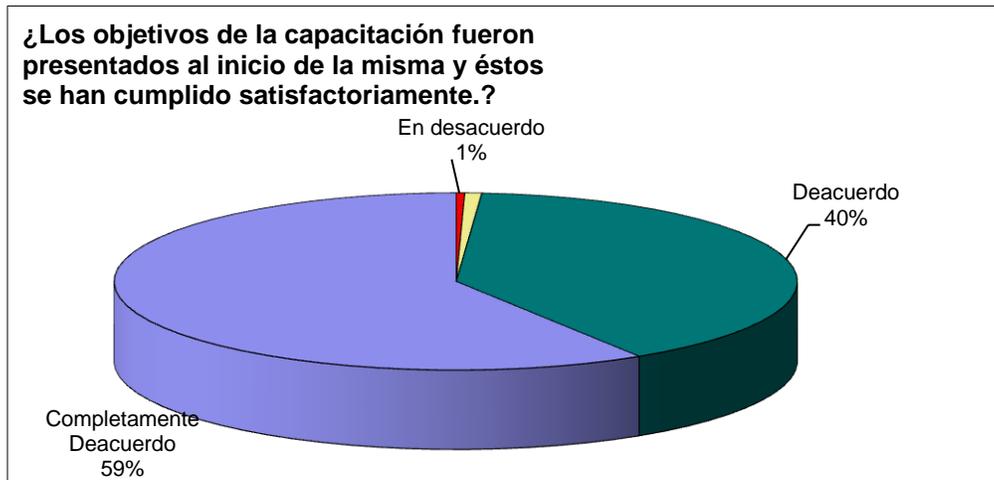
Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Abril a Junio de 2013

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 **59%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **40%** está **De Acuerdo**, el **1%** afirma estar **En Desacuerdo** (Ver Gráfico 1).

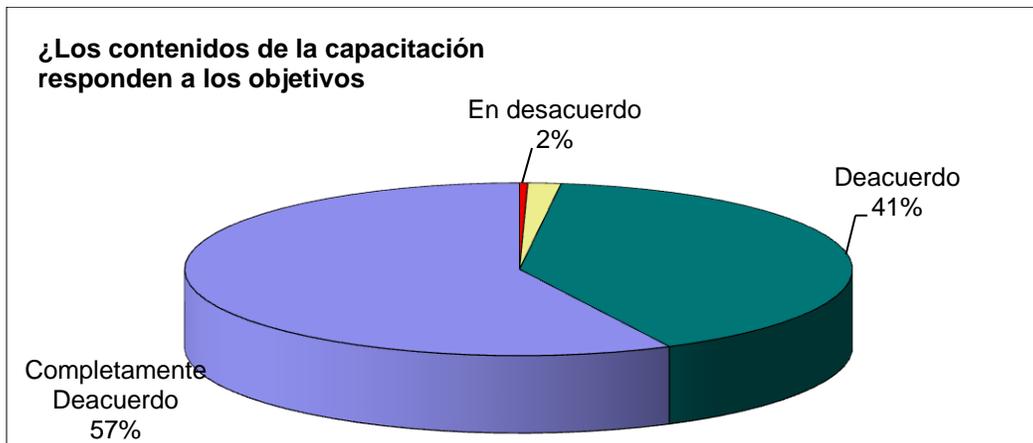
Gráfico 1



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

Ante la afirmación de si los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma. El **57%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo**, un **41% De Acuerdo**, el **2%** en **Desacuerdo**, (Ver Gráfico 2).

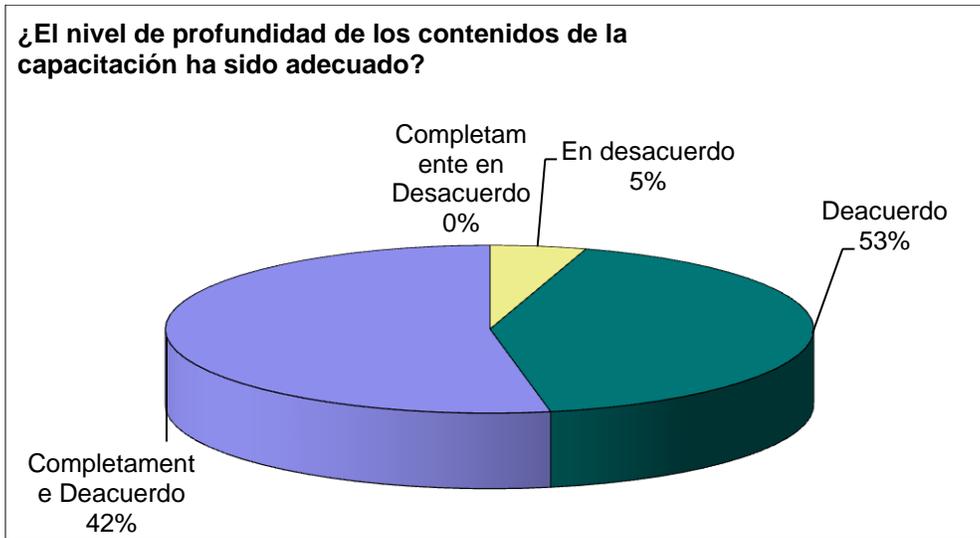
Gráfico 2



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

Igualmente, frente a la consulta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **42%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **53% De Acuerdo**, el **5%** en **Desacuerdo**, el **0%** mostró estar **Completamente en Desacuerdo**, (Ver gráfico 3).

Gráfico 3

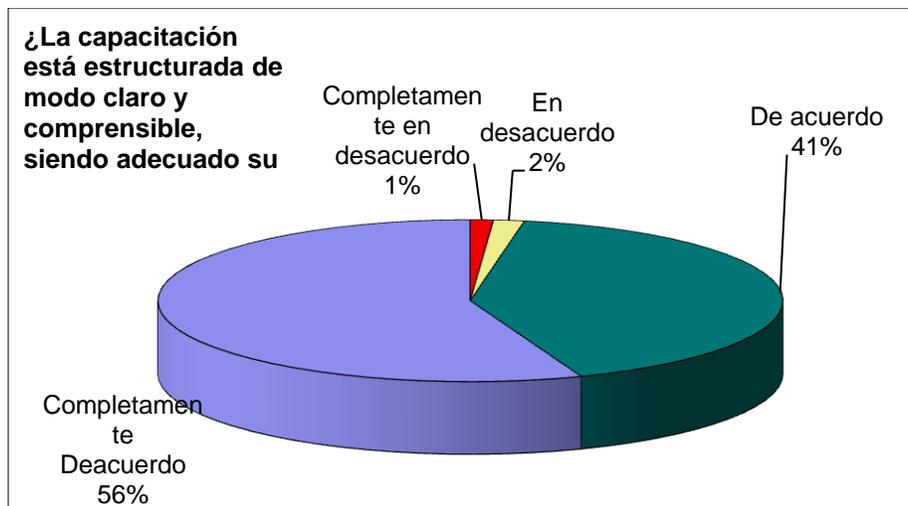


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

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 **56%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **41% De Acuerdo**, el **2%** manifestó estar **en Desacuerdo**, y el **1%** manifestó estar **Completamente en Desacuerdo** (ver gráfico 4)

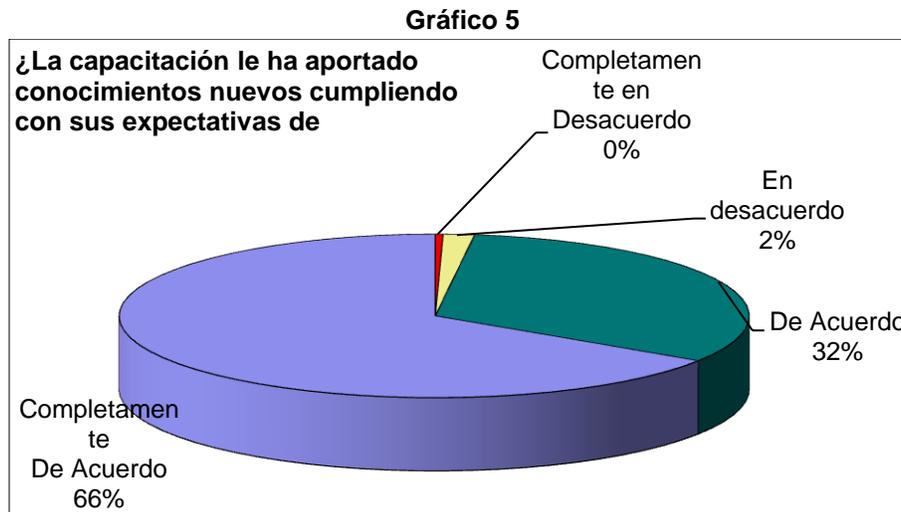
Gráfico 4



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

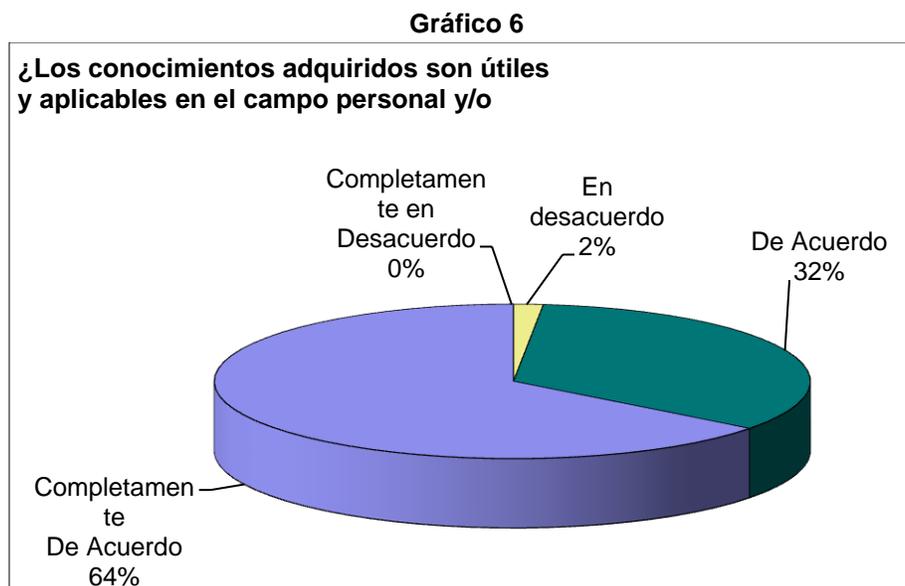
Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad

En la pregunta: si la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje, el **66%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **32%** está **De Acuerdo**, el **2%** afirma estar **En Desacuerdo** y el **0%** afirma estar **Completamente en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 5).



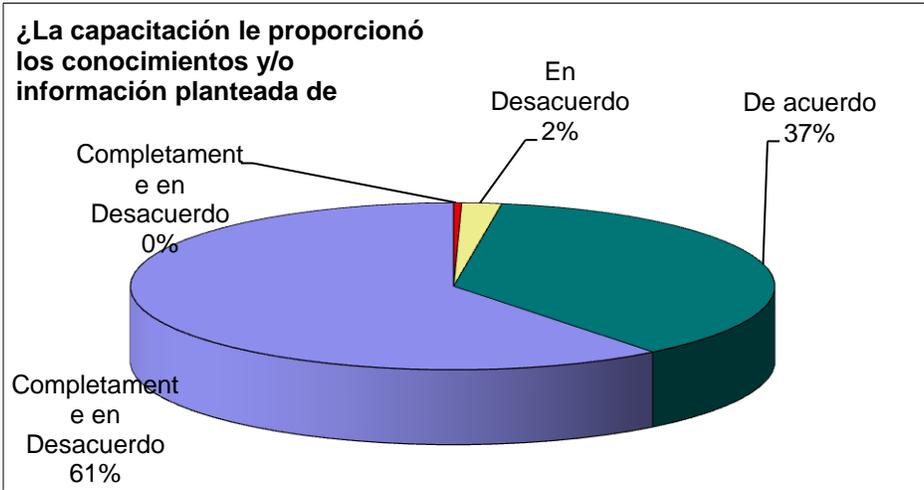
Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

Respecto a si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el **64 %** expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **32%** estuvo **de Acuerdo**, el **2%** expresó estar en **Desacuerdo** y el 0% restante afirma estar **Completamente en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 6).



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 **61% Completamente de Acuerdo**, el **37% De Acuerdo**, el **2%** afirmó estar **En Desacuerdo** y el **0%** expresó estar **Completamente en Desacuerdo**. (Ver gráfico 7)

Gráfico 7

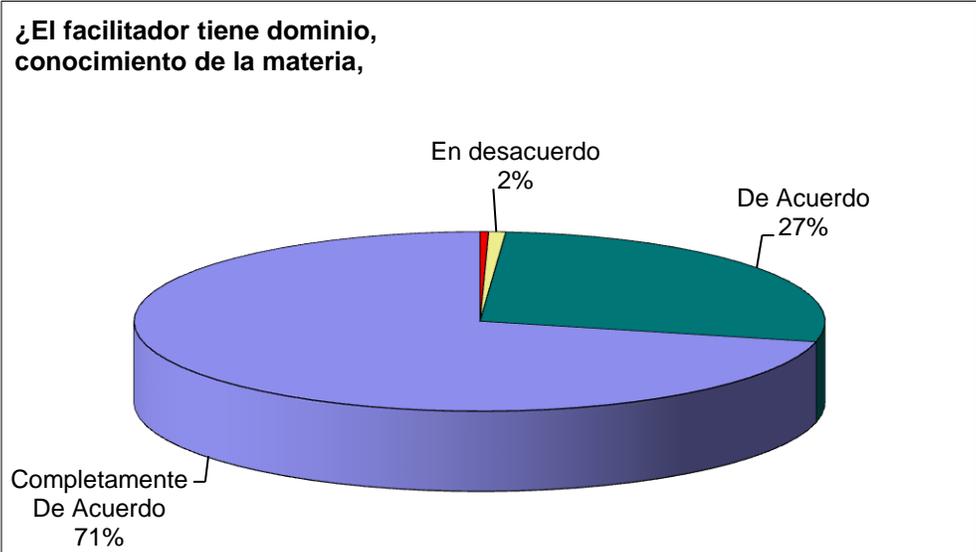


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

Evaluación del Facilitador o Docente

El **71%** contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, el **27%** del cliente externo respondió estar **De Acuerdo** y el **2%** afirmó estar en **Desacuerdo**. (Ver gráfico 8)

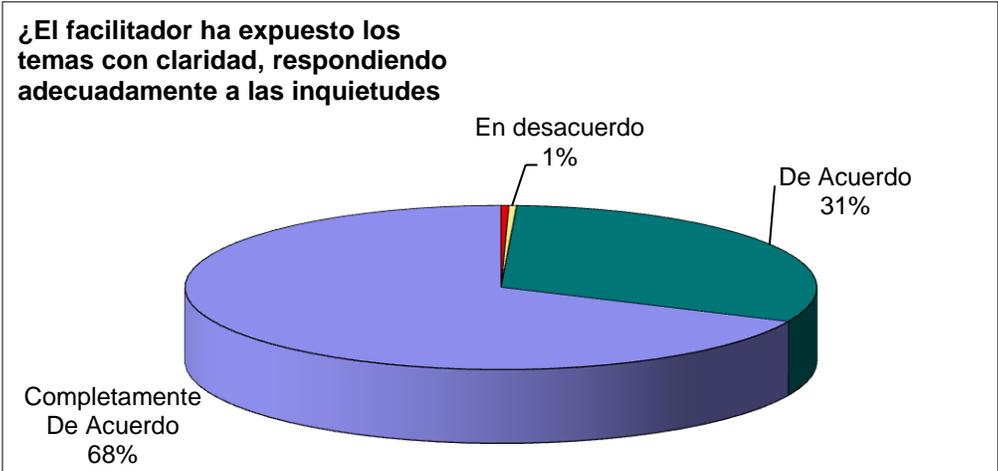
Gráfico 8



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

En relación con la consulta de si el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el **68%** de los clientes expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **31%** del cliente externo afirmó estar **De Acuerdo**, y el **1%** afirmó estar en **Desacuerdo** (Ver Gráfico 9)

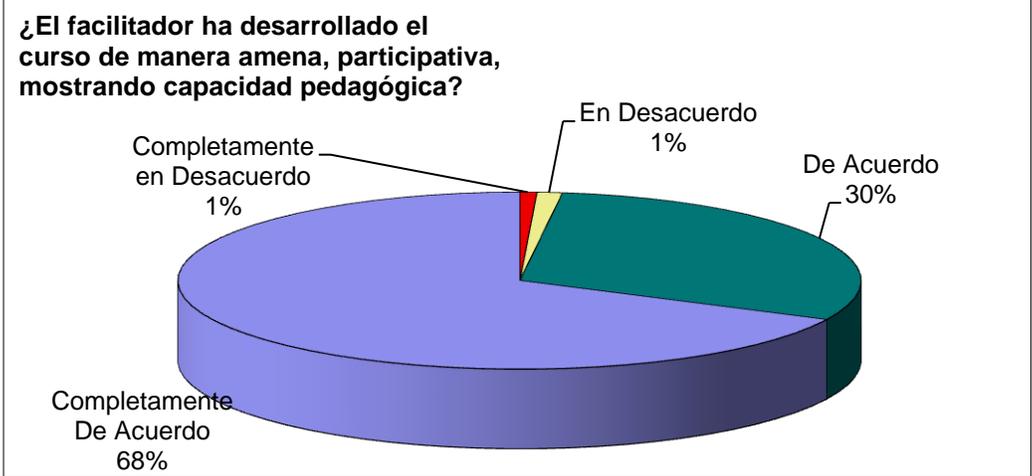
Gráfico 9



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

Finalmente, en la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, en la cual el **68%** respondió estar Completamente de Acuerdo, el **30%** De Acuerdo, el **1%** en Desacuerdo, y el **1%** afirmó estar Completamente en Desacuerdo (Ver gráfico 10).

Gráfico 10



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 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
Contaduría General de la Nación	Manual de Funciones
Ministerio de las tecnologías de La Información	Vinculación Desvinculación
COLPENSIONES	Situaciones Administrativas y Novedades - Vinculación
Industria de Licores del Valle	Modelo de planeación y gestión
Club Militar	Sistema Gestión de Calidad aplicado al Recurso Humano
Rama Judicial	Clasificación actos administrativos para unificar historias laborales
Unidad Nacional de Protección	Vinculación y Desvinculación de Funcionarios
SG Colombia	Hoja de vida
Auditoría General de la República	Perfil consulta
Auditoría General de la República	Apoyo en SIGEP
Dirección de Sanidad Policía Nacional	En los avances que se realicen con SIGEP
Alcaldía Inírida	SUIP
Alcaldía de Pasto	Programas de Capacitación Bienestar e Incentivos
IDEAM	Rol alta RH-migración del SUIP al SIGEP
Ministerio de Salud	Manual de Funciones
Alcaldía de la Paz	Manual de Funciones
Alcaldía de la Paz	Reestructuración planta de personal
Ministerio de Agricultura	Licencias Permisos
Comisión de Regulación de Energía y Gas	Contratos
Defensoría del Pueblo	Régimen de Carrera Administrativa
Defensoría del Pueblo	Internet
Alcaldía de Granada	Situaciones Administrativas
Alcaldía de Granada	Evaluación del Desempeño
Alcaldía de Zipacón	Contratación
Alcaldía de Soacha	Manejo Específico de Planta de Cargos y Planta de Personal
Alcaldía de Soacha	Capacitación Municipios de 5a y 6a categoría
Alcaldía de Tenjo	Organización Historias Laborales
Alcaldía de Ricaurte	Reforzar SIGEP
Alcaldía de Cucunubá	Carrera Administrativa y Provisionalidad
Alcaldía del Colegio	Tema Pensional y liquidaciones funcionarios.
Alcaldía Tocancipá	Talento Humano, pensiones, SIGEP-
Fiscalía General de la Nación	Vinculación
Agencia para la superación de la pobreza extrema	Funcionamiento de los demás módulos
Ministerio de Comercio	Capacitación y Desarrollo, Bienestar e Incentivos
Corporación Social de	Capacitación de equipos de p. web.

Cundinamarca	
Terminal FFGD-	Archivo Ley General
Radio Televisión Nacional de Colombia	Talleres de Aplicabilidad SIGEP
Instituto Caro y Cuervo	Sistema de Gestión de Calidad
Unidad de Planeación Minero Energética	Más profundización en SIGEP
Imprenta Nacional	Vinculación Planta, SUIP - Reportes
Uba NSC Puerto Carreño	MECI
Unidad Nacional de Protección	Evaluación de Competencias
Uba N.S.C. Puerto Carreño	Manual de Funciones Estructura Organizacional
Ministerio de Justicia y del Derecho	Auditorias (Lineamientos - Guías)
Aeronáutica Civil	En todo lo relativo a lo relacionado con el SIGEP
Superintendencia de Servicios Públicos	Reportes

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 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
INCODER	Estamos aún en el módulo anterior, así que lo que vimos hoy aún no lo podemos aplicar.
ECOPETROL	Que estén bien los aplicativos para que sea más claro, verificar el lugar con lo que se necesita para evitar retardos (internet-conexión)
Club Militar	Falta práctica en la capacitación
Rama Judicial	Más intensa y en práctica
Rama Judicial	Capacitación más perfecta
INPEC	Práctica
Ministerio de Agricultura	Ninguna. Pero aclaro que desde esta fecha estoy recibiendo capacitación en el SIGEP en materia de contratos.
Defensoría del Pueblo	Considero que sería aconsejable que la capacitación estuviera disponible en la página para dilucidar dudas.
Gobernación del Guaviare	Que el tiempo de capacitación sea más extenso y práctica
Gobernación del Guaviare	Debe ser más práctico y menos acelerado
Instituto de Educación Superior	Apoyo directo con la entidad, así realmente con ella
Sanatorio de Contratación	Felicito al personal por su disponibilidad de ayudar a resolver dudas
Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo	Es mi deseo fortalecer con el DAFP lo aprendido hoy.

Uba NSC Puerto Carreño	Para funcionarios de entes territoriales que fueran no de una mañana, sino varias sesiones seguidas para aprovechar el viaje a Bogotá.
Aeronáutica Civil	Seguir capacitando sistemáticamente
COLDEPORTES	Para lograr los objetivos es necesario capacitaciones y soporte personalizado.
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia	Adicionar cargue masivo de contratos

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a Junio 2013.

4. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO – CANAL TELEFÓNICO

ENCUESTA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO - CANAL TELEFONICO - GAC - ABRIL - JUNIO DE 2013														
No.	Nombre	Entidad / Particular	¿Fue fácil comunicarse con el DAFP?.		¿El servidor público que lo atendió, saludó, se identificó y le indicó el nombre de la entidad y área de la cual le responde?.		¿La respuesta a su petición verbal telefónica fue resuelta en lenguaje cordial y claro?.		¿Cree que la orientación recibida fue satisfactoria?.		¿La actitud del servidor público fue amable?.		Total individual	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Geña Carrillo	Metrolinea-Bucaramang	X		X		X		X		X		5	
2	Beatriz Alzate	Gobernación de Caldas		X	X		X		X		X		4	1
3	Rosangela Estupiñan	Registraduría Estado Civil	X		X		X		X		X		5	
4	Harold Velasquez	MinDefensa	X		X		X		X		X		5	
5	Mónica Camacho	Parques Nacionales	X		X		X		X		X		5	
6	Myriam Roa	Alcaldía Miraflores-Boy-		X	X		X		X		X		4	1
7	Rey Vanegas	Alcaldía Bogotá-Gobiern	X		X		X		X		X		5	
8	Isis Chaparro	Particular		X	X		X		X		X		4	1
9	Martha C. Moreno	Alcaldía Bogotá-Salud-	X		X		X		X		X		5	
10	Hugo Andrade	Icetex	X		X		X		X		X		5	
11	Alejandra Caicedo	IDEAM	X		X		X		X		X		5	
12	Martha Lucia Galindo	Minminas IPSE	X		X		X		X		X		5	
13	Marcela Delgado	Gobernac del Quindío		X	X		X		X		X		4	1
14	Mónica L. Corrales	Junta C. de Contadores	X		X		X		X		X		5	
15	César Arce	Alcaldía Bogotá-	X		X		X		X		X		5	
16	Glennys Perez	Alcaldía Puertotriumfo		X	X		X		X		X		4	1
17	Sandra Ayala	Alcaldía Junin-Cundina-		X	X		X		X		X		4	1
18	Dilén Villanueva	Gobernac del Quindío		X	X		X		X		X		4	1
19	Luz Edelmira Alvarado	Alcaldía de Paipa	X		X		X		X		X		5	
20	Stefanía Ayala	Minminas	X		X		X		X		X		5	
21	Felipe Pintor	ESE-Armenia- Quindío	X		X		X		X		X		5	
22	Lina Florez	Area Metropolit B/quilla		X	X		X		X		X		4	1
23	Stella Quiñonez	Colciencias		X	X		X		X		X		4	1
24	Andrea Florez	Armenia Quindío INDER		X	X		X		X		X		4	1
25	Sr. Kiliam Forero	Alcaldía de Sibaté		X	X		X		X		X		4	1
26	Alba Cubides	Alcaldía Chocontá		X	X		X		X		X		4	1
27	Ligia Chía	Alcaldía Apartadó-Ant-		X	X		X		X		X		4	1
28	Alexandra Daza	Agencia N.Defensa Jca.		X	X		X		X		X		4	1
29	María Esperanza Castillo	Presidencia de la Repub		X	X		X		X		X		4	1
30	Germán Gómez	Gobernac de Caldas	X		X		X		X		X		5	
Resultados Total encuestados												135	15	
Porcentaje total encuestados												% SI	90%	
												% NO	10%	

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

CONCLUSIONES:	
1	Pregunta No 1. Fue fácil comunicarse con el DAFP? De los 30 encuestados sobre esta pregunta, 15 respondieron que NO, o sea el 50%, donde se concluye que los inconvenientes se presentan en la central telefónica, lo que implica renovar equipos con mayor capacidad para recibir llamadas externas. Este problema afecta sobre todo a los usuarios de fuera de Bogotá.
2	Pregunta No. 2.El servidor público que lo atendió, saludó, se identificó y le indicó el nombre de la entidad y área de la cual le responde? .El 100% de los encuestados (o sea 30) respondieron SI
3	Pregunta No. 3 La respuesta a su petición verbal telefónica fue resuelta en lenguaje cordial y claro? El 100% de los encuestados (o sea 30) respondieron SI
4	Pregunta No. 4. ¿Cree que la orientación recibida fue satisfactoria?. El 100% de los encuestados (o sea 30) respondieron SI
5	Pregunta No. 5. ¿La actitud del servidor público fue amable?. El 100% de los encuestados (o sea 30) respondieron SI

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

Como se puede observar, de las preguntas 2 a la 5, los encuestados evalúan positivamente con el 100% la percepción del servicio prestado por el DAFP por medio del canal telefónico.