



BANCO DE PREGUNTAS PARA IDENTIFICAR INCENTIVOS

Una vez definida y argumentada la importancia de implementar acciones o programas de incentivos enfocados a la labor de servicio al Ciudadano, es necesario aplicar un instrumento que permita identificar niveles de motivación o indagar sobre la aceptación de las acciones de reconocimiento.

Se sugiere que los instrumentos cuenten con las siguientes características:

- Cuestionarios cortos: Defina los objetivos de la encuesta, resúmalos y refléjelos en las preguntas, la fatiga o el desinterés en un cuestionario pueden influir negativamente en las respuestas.
- Pida propuestas en positivo: Plantee opciones para identificar sugerencias de mejora, acciones para avanzar juntos, el cuestionario puede ser una fuente de ideas frescas para la Entidad.
- Genere formularios en línea: Utilice herramientas tecnológicas gratuitas o recursos de la intranet para aplicar en línea las encuestas, así evita el uso de papel innecesario y además se facilita el proceso de tabulación.
- No genere expectativas equivocadas: Evite indagar por os temas en los que la respuesta de los trabajadores no vaya a influir directamente en un cambio. Por ejemplo, si el horario es una cuestión inamovible en la no pregunte la satisfacción sobre este.

A continuación, se propone un banco de preguntas que serán de utilidad al diseñar un instrumento de recolección de información insumo para definir un programa de incentivos. Las preguntas se han diseñado para identificar los siguientes factores:

IDENTIFICACIÓN
DE LA POBLACION

{ Caracterización y definición de la población a encuestar.

MOTIVACIÓN

{ Niveles de motivación para el desarrollo de la labor de servicio al ciudadano.
Nivel de interés de los servidores en hacer parte de procesos de reconocimiento.

ACCIONES DE
INCENTIVOS

{ Identificación de opciones de acciones de incentivos.
Identificación de procesos o prácticas susceptibles de reconocimiento.

PERCEPCIÓN
entidad.

{ Medición de percepción sobre niveles de reconocimiento de la labor de servicio en la



1. INFORMACIÓN GENERAL E IDENTIFICACIÓN DEL SERVIDOR	
Preguntas	Opciones de respuesta
Cargo.	Única respuesta: <ol style="list-style-type: none"> 1. Asistencial 2. Técnico 3. Profesional 4. Especializado 5. Asesor 6. Directivo
Tipo de vinculación.	Única respuesta: <ol style="list-style-type: none"> 1. Carrera administrativa 2. Provisional 3. Temporal 4. Contratista 5. Otro
Dependencia.	a. Abierta: _____ b. Única respuesta (según dependencias a aplicar.) En caso de aplicar incluya un campo para identificar una territorial o sede externa.
Proceso al que pertenece.	a. Abierta: _____ b. Única respuesta (según procesos a aplicar)
Tiempo de vinculación o de prestación del servicio para la entidad.	Única respuesta: <ol style="list-style-type: none"> 1. Menos de un año 2. De 2 a 5 años 3. De 6 a 10 años 4. De 10 a 15 años 5. Más de 16 años

2. IDENTIFICACIÓN DE NIVELES DE MOTIVACIÓN Y SENTIDO DE PERTENENCIA A LA LABOR Y/O A LA ENTIDAD	
Preguntas	Opciones de respuesta
¿Con cuál de las siguientes palabras describe hacer parte del equipo de trabajo de su Entidad?	Única respuesta u opción múltiple: <ol style="list-style-type: none"> 1. Orgullosa 2. Indiferente 3. Comprometido 4. Insatisfecho 5. Motivado 6. Avergonzado



<p>¿Con que frecuencia se siente orgulloso de hacer parte de la Entidad?</p>	<p>Única respuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Siempre 2. La mayoría del tiempo 3. En pocas oportunidades 4. Nunca
<p>¿Le gusta el trabajo que realiza?</p>	<p>Única respuesta opción A:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No <p>Única respuesta opción B de frecuencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Siempre 2. Algunas veces 3. Nunca
<p>¿Que lo motivaría a darle valor agregado a la labor que usted realiza?</p>	<p>Única o múltiple respuesta con opción final abierta para identificar alternativas adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aportar directamente a cumplimiento de las metas de la entidad. 2. Reconocimiento profesional y social al interior de la Entidad 3. Mi ética personal y profesional 4. La vocación de servicio 5. Otra cual _____
<p>¿Que lo desmotivaría para dar más de sí mismo en el desarrollo de la labor?</p>	<p>Única o múltiple respuesta con opción final abierta para identificar alternativas adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La falta de reconocimiento a un esfuerzo adicional 2. No me interesa dar más de lo que me piden 3. Falta de compromiso de otros compañeros 4. El reconocimiento a personas que no lo merecen 5. Actitudes negativas o represivas de los jefes 6. Otro cual _____
<p>Cuándo la Entidad requiere de usted un esfuerzo adicional en las funciones, usted lo considera:</p>	<p>Única respuesta o múltiple respuesta con opción final abierta para identificar iniciativas adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inapropiado 2. Normal 3. Necesario 4. Motivante 5. Un reto 6. Una oportunidad de demostrar competitividad 7. Otro cual _____
<p>¿Participaría en actividades adicionales a su labor para mejorar la gestión de la Entidad?</p>	<p>Única respuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No



<p>¿Considera que la entidad dispone de los recursos para que usted desarrolle adecuadamente su labor de servicio?</p>	<p>Única respuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No
---	--

3. IDENTIFICACIÓN DE OPCIONES DE ACCIONES DE INCENTIVOS

Preguntas	Opciones de respuesta
<p>¿Qué tipo de acciones se deben reconocer y exaltar dentro de la entidad?</p>	<p>Única o múltiple respuesta con opción final abierta para identificar alternativas adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Esfuerzos adicionales en la labor 2. Felicitaciones de ciudadanos o directivos 3. Implementación de buenas prácticas en la labor 4. Propuestas de mejoramiento novedosas 5. Proyectos grupales para mejorar la gestión de la entidad 6. Alto nivel de compromiso con labor desarrollada 7. Largo tiempo de permanencia en la entidad 8. Otro _____
<p>¿Con que tipo de acciones se puede exaltar el valor agregado que da un servidor en la realización de una labor?</p>	<p>Única o múltiple respuesta con opción final abierta para identificar alternativas adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compensatorio en tiempo 2. Reconocimiento social 3. Actividades de formación para desarrollo de habilidades personales y profesionales. 4. Actividades de bienestar 5. Asignación de parqueaderos 6. Otro _____
<p>¿Estaría dispuesto a que midan su productividad para participar por acciones de incentivos?</p>	<p>Única respuesta con opción final abierta para establecer causas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No 3. Por que _____
<p>¿Si considera que la formación adicional puede ser un incentivo, que temáticas prefiere que se desarrollen?</p>	<p>Múltiples respuestas con opción final abierta para identificar alternativas adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización normativa de servicio al ciudadano. 2. Funcionamiento del estado y competencias de las Entidades 3. Gerencia de servicio en lo público. 4. Comunicación y resolución conflictos 5. Ética y valores para el servicio. 6. Innovación en lo público 7. Protocolos de servicio 8. Otras, cuales _____



<p>¿Prefiere ser reconocido por acciones individuales o grupales al interior la entidad?</p>	<p>Única respuesta</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Individualmente 2. Grupalmente 3. Me es indiferente con tal que me reconozcan 4. No me interesa tener algún reconocimiento
---	---

<p>4. IDENTIFICACIÓN DE NIVELES DE RECONOCIMIENTO AL INTERIOR DE LA ENTIDAD</p>	
<p>Preguntas</p>	<p>Opciones de respuesta</p>
<p>¿Conoce el programa general de incentivos de la Entidad?</p>	<p>Única respuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No
<p>¿Conoce compañeros que hayan sido reconocidos en el desarrollo de su labor?</p>	<p>Única respuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No
<p>¿Sabe usted si hay dependencias o equipos de trabajo en los que se hagan acciones de reconocimiento a la labor?</p>	<p>Única respuesta con opción final abierta para identificar alternativas adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No 3. Cual _____
<p>¿Considera necesario que la Entidad reconozca la labor de servicio al Ciudadano ?</p>	<p>Única respuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No
<p>¿Al interior de la entidad ser reconoce la labor de servicio al Ciudadano?</p>	<p>Única respuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No
<p>¿Cree que la labor de servicio al ciudadano es reconocida al interior de la Entidad?</p>	<p>Única respuesta con opción final abierta para identificar alternativas adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No 3. Por que _____