

**INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES
INTERNOS Y EXTERNOS SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE
EL DAFP**

PRESENTADO

CELMIRA FRASSER ACEVEDO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**ELIANA JAHINIVER DÍAZ LEMUS
NANCY MABEL MENESES SÁNCHEZ
VANESSA VASQUEZ GONZÁLEZ-RUBIO
OLGA LUCÍA ARANGO BARBARÁN
JORGE WILLIAM ACERO OSPINA**
Profesionales Oficina Asesora de Planeación

EDWIN SANCHEZ FIERRO
Pasante Oficina Asesora de Planeación

CARMENZA ALARCÓN
Secretaria Oficina Asesora de Planeación

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
DICIEMBRE DE 2010
BOGOTÁ D.C.**

CONTENIDO

1. ENCUESTA DE EVALUACION DEL SERVICIO	4
2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	9
3. ENCUESTA DEL CLIENTE EXTERNO	16

PRESENTACIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública 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 le ofrece, lo cual le permite adoptar acciones para mejorar la prestación del servicio.

Para el período evaluado (Cuarto trimestre de 2010) se tuvo en cuenta la calificación de las encuestas de Evaluación del Servicio y Verificación del Servicio; la encuesta de Evaluación del Cliente Externo aplicada en el mes de Diciembre de 2010, corresponde al Segundo Semestre de 2010. La del Cliente Interno, aplicada para conocer el grado de satisfacción de los servidores del Departamento, respecto del servicio que internamente y para el desarrollo de la gestión institucional, recibieron de las distintas áreas de la Entidad, durante el cuarto trimestre de 2010. Estas encuestas se aplican a las Instituciones Públicas del orden nacional y territorial, a los Servidores Públicos y a los Ciudadanos que requieren nuestros productos y servicios por oferta o demanda, con una periodicidad establecida.

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

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 Facilitador y Satisfacción Obtenida por el Cliente
FECHA DE APLICACIÓN:	Octubre a Diciembre de 2010
PERÍODO EVALUADO:	IV trimestre de 2010
POBLACIÓN ENCUESTADA:	IV trimestre 4.313 encuestados

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Octubre a Diciembre de 2010

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 octubre y Diciembre de 2010, al DAFP acudieron 4.313 visitantes. En este trimestre, se continuó con la campaña para el diligenciamiento completo del formato por parte del visitante, lo que permite mejorar la calidad de la información por parte del personal del DAFP al usuario sobre la evaluación del servicio y conocer en detalle sus necesidades.

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

NÚMERO DE VISITANTES

ÁREA	TOTAL VISITANTES
	IV Trim. 2010
DIRECCIÓN GENERAL	160
SUBDIRECCIÓN	43
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	275
DIR. EMPLEO PUBLICO	130
DIR. CONTROL INTERNO	304
DIR. JURÍDICA	223
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	25
OF. DE SISTEMAS	230
GRUPO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	254
OF. CONTROL INTERNO	10
MERITOCRACIA	308
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	153
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	146
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	144
CORRESPONDENCIA	1612
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	62
TRÁMITES	219
ALMACÉN	5
ARCHIVO	11
SIGEP	0
TOTAL DAFP	4313

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio

CONOCIMIENTO DEL TEMA

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	IV Trim. 2010	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	99%	1%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	95%	5%
DIR. JURÍDICA	97%	3%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	96%	4%
OF. DE SISTEMAS	98%	2%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	98%	2%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	99%	1%
CORRESPONDENCIA	99%	1%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	99%	1%
ALMACÉN	100%	0%
ARCHIVO	100%	0%
SIGEP	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio

El 99% de los visitantes del Departamento consideraron “Bueno” el Conocimiento y Dominio del Tema que los servidores muestran al momento de prestar su servicio.

Para el cuarto trimestre de 2010, el 100% de los visitantes de: Dirección, Subdirección, Dirección de Empleo Público, Oficina de Control Interno, Meritocracia, Centro de Documentación, Almacén y Archivo, percibieron bueno este aspecto.

Asimismo, los resultados revelan áreas con porciones mínimas de mejorar como: Dirección de Desarrollo Organizacional (1%), Grupo de Gestión Humana (1%), Grupo

de Gestión Financiera (1%), Grupo de Gestión Administrativa (1%), Correspondencia (1%) y Trámites (1%); Oficina de Sistemas (2%) y Grupo de Atención al Cliente (2%); Dirección Jurídica (3%); Oficina Asesora de Planeación (4%) y Dirección de Control Interno (5%), con un porcentaje mayor para mejorar.

CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	IV Trim. 2010	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	99%	1%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	96%	4%
DIR. JURÍDICA	98%	2%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	99%	1%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	99%	1%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	99%	1%
CORRESPONDENCIA	99%	1%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	99%	1%
ALMACÉN	100%	0%
ARCHIVO	100%	0%
SIGEP	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio

Con respecto a la claridad del servicio brindado, el 99% de los visitantes en el cuarto trimestre considera que el funcionario es claro cuando esta dando a conocer sus conocimientos.

En este período, sobresalen porcentajes por mejorar en cuanto a la claridad de los servidores de: Dirección Jurídica (2%) y Dirección de Control Interno (4%).

SATISFACCIÓN OBTENIDA

ÁREA	SATISFACCIÓN OBTENIDA	
	IV Trim. 2010	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	99%	1%
DIR. EMPLEO PUBLICO	99%	1%
DIR. CONTROL INTERNO	96%	4%
DIR. JURÍDICA	97%	3%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	98%	2%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	98%	2%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	99%	1%
CORRESPONDENCIA	99%	1%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	98%	2%
TRÁMITES	99%	1%
ALMACÉN	100%	0%
ARCHIVO	100%	0%
SIGEP	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio

En cuanto al tercer tema de la Encuesta de Evaluación del Servicio, contenido fundamental para el Departamento, los resultados muestran que entre los meses de Octubre y Diciembre de 2010, el 99% de los clientes que se acercaron al Departamento están satisfechos.

Los usuarios consideran que las áreas que satisfacen al 100% sus necesidades con respecto al servicio ofrecido son: Dirección, Subdirección, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno, Grupo de Gestión Financiera, Almacén y Archivo.

Las áreas con porcentajes de mejora en cuanto a la satisfacción del cliente son: Dirección de Desarrollo Organizacional (1%), Dirección de Empleo Público (1%),

Meritocracia (1%), Grupo de Gestión Humana (1%), Grupo de Gestión Administrativa (1%) y Trámites (1%); Oficina de Sistemas (2%), Grupo de Atención al Cliente (2%) y Centro de Documentación (2%).

Dirección Jurídica (3%) y Dirección de Control Interno (4%).

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 se realiza la descripción de los principales aspectos observados en las encuestas diligenciadas durante el periodo de Octubre a Diciembre de 2010:

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:	Octubre a Diciembre de 2010
PERÍODO EVALUADO:	Cuarto Trimestre de 2010
POBLACIÓN ENCUESTADA:	665 Clientes

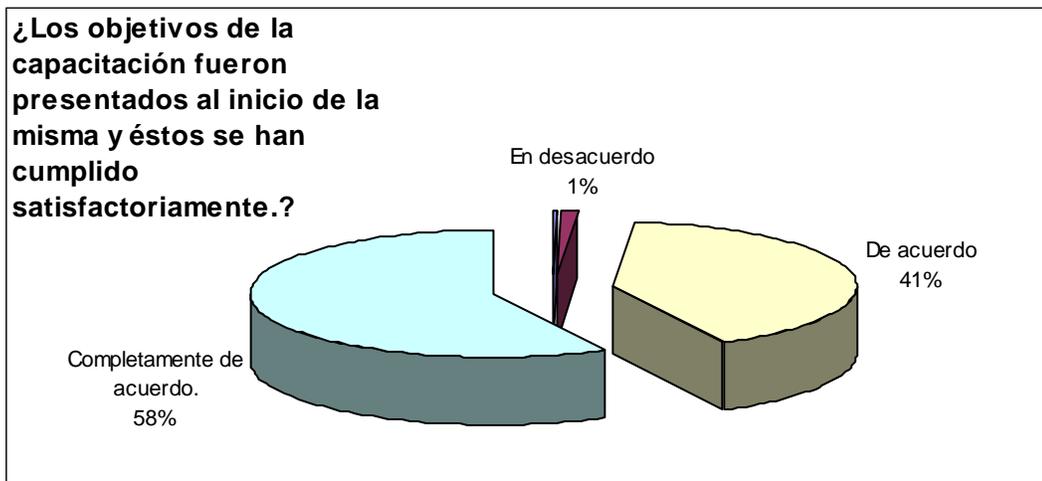
Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre de 2010

ASPECTOS EVALUADOS.

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 **58%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **41%** está **De Acuerdo** y el **1%** en **desacuerdo**. (Ver Gráfico 1)

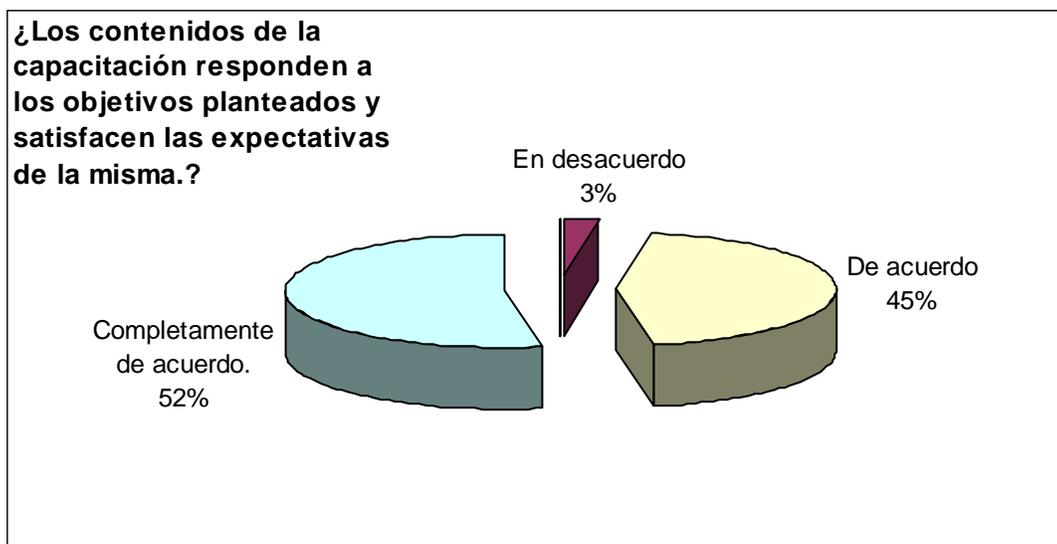
Gráfico 1



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

Ante la afirmación de sí los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma. El **52%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo**, un **45%** **De Acuerdo**, mientras que el **3%** en **Desacuerdo**. (Ver Gráfico 2)

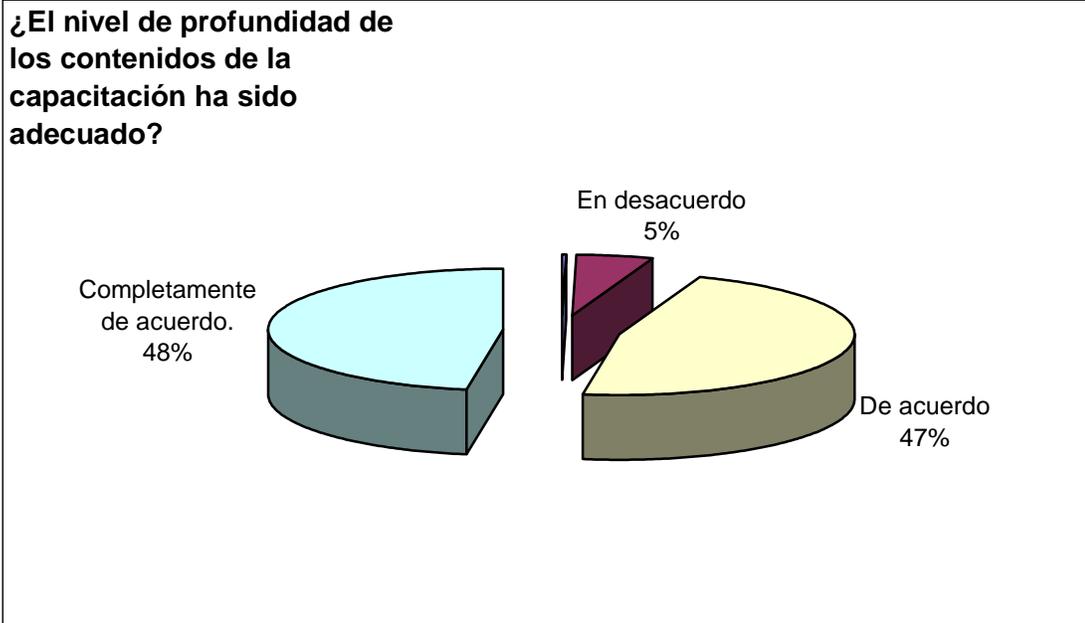
Gráfico 2



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

Igualmente, frente a la consulta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **48%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **47%** **De Acuerdo**, mientras que un **5%** mostró estar en **Desacuerdo**. (Ver Gráfico 3).

Gráfico 3

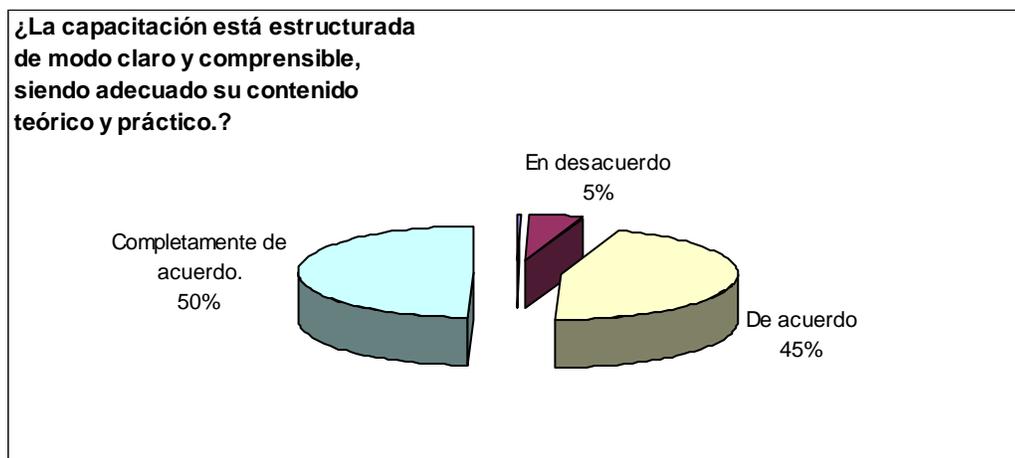


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

2. Evaluación de la Metodología

Acercas de la metodología utilizada en las capacitaciones, si estuvo estructurada de modo claro y comprensible, siendo coherente su contenido teórico y práctico, el **50%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **45%** **De Acuerdo**, y un **5%** manifestó estar **en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 4).

Gráfico 4

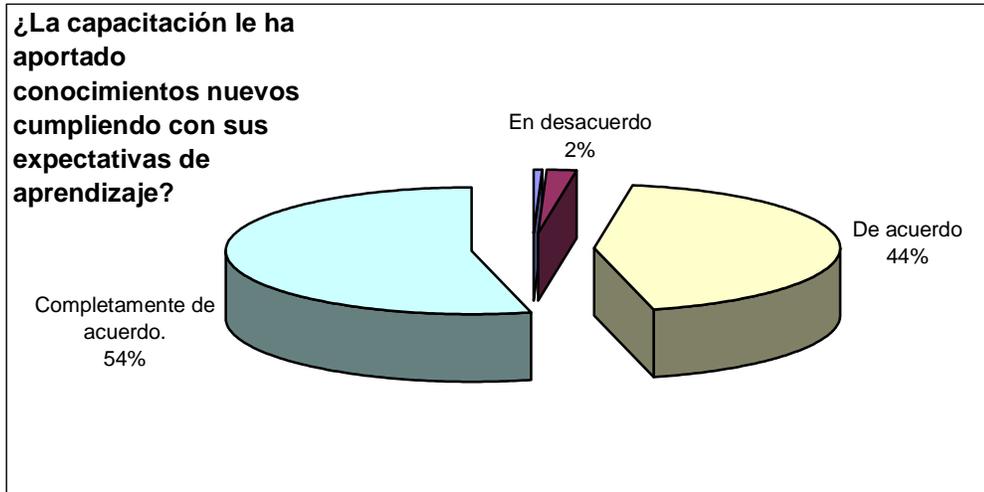


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

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 **54%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo** y el **44%** esta **De Acuerdo**, y un **2%** responde que se encuentran **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 5).

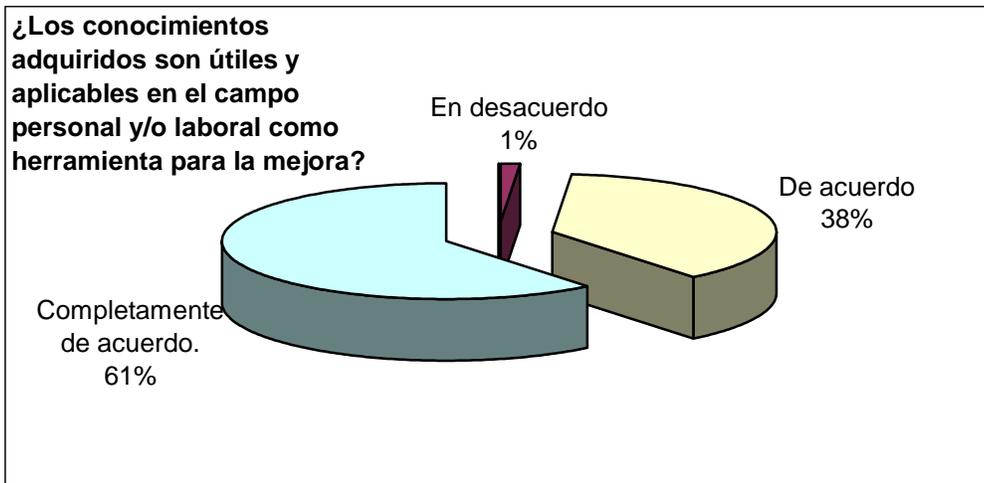
Gráfico 5



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

Respecto a si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el **61%** expresó estar **Completamente de Acuerdo**, y el **38%** estuvo **de Acuerdo** y solo un **1%** respondió estar **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 6).

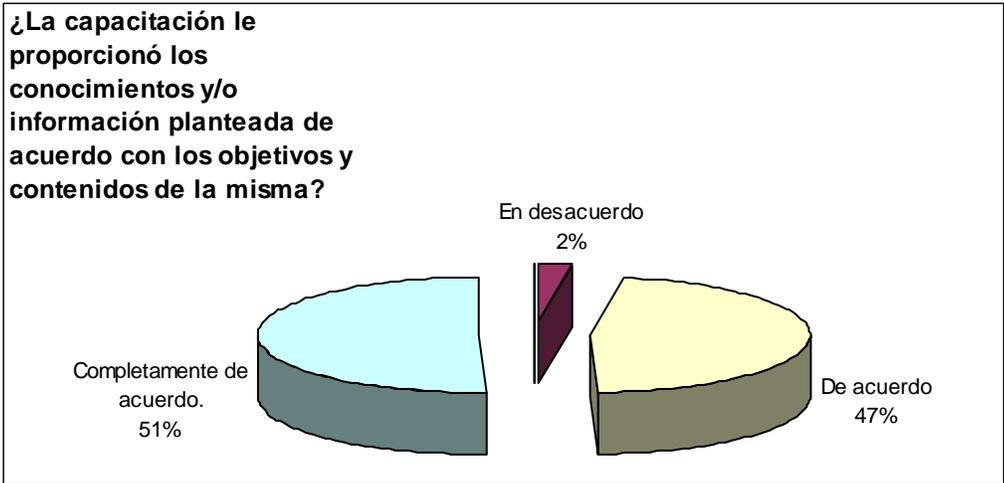
Gráfico 6



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

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 **51% Completamente de Acuerdo**, el **47% De Acuerdo** y solo en **2%** contestó que estaba **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 7)

Gráfico 7

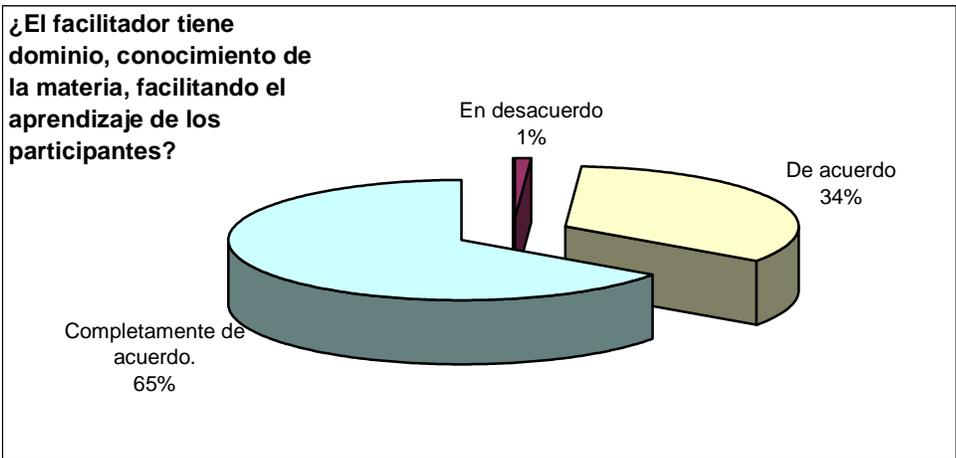


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

4. Evaluación del Facilitador o Docente

El **65%** contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, mientras que el **34%** respondió estar **De Acuerdo** y tan sólo el **1%** estuvo **En Desacuerdo**.

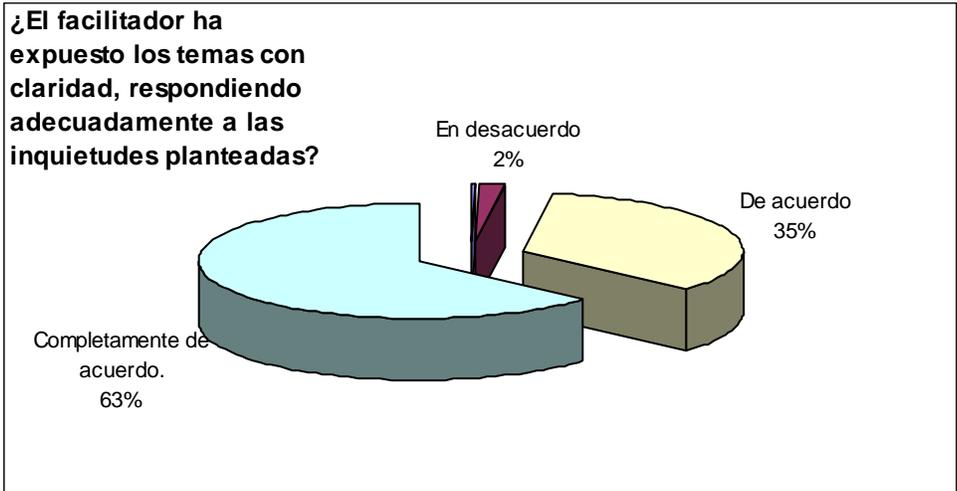
Gráfico 8



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

En relación con la consulta de si el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el **63%** de los clientes expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **35%** **De Acuerdo** y el **2%** **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 9)

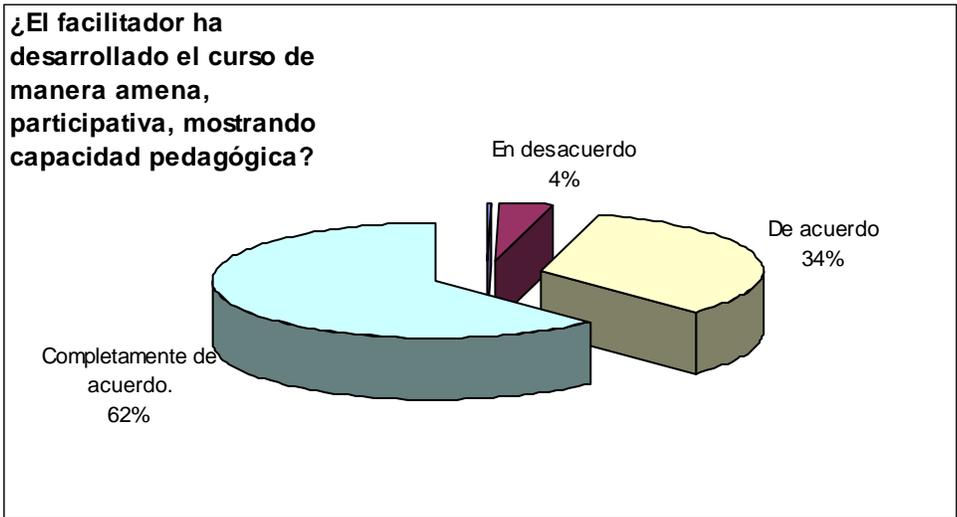
Gráfico 9



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

Finalmente, en la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, en la cual el **62%** respondió estar **Completamente de Acuerdo** y el **34%** **De Acuerdo** y el **4%** **en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 10).

Gráfico 10



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

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

Frente a los temas que los clientes describieron como importantes para su capacitación, en la Tabla 1, se resaltan algunos que se considera, es importante realizar seguimiento en su aplicación, pues se han presentado como reiterativos durante varios periodos.

Tabla 1

Administración de Riesgo
Administración Pública Territorial
Autocontrol
Carrera Administrativa
Competencias Laborales
Contratación Estatal
Evaluación de Desempeño
Indicadores de Gestión
Mapa de Riesgos
MECI
MECI Calidad
Planeación Estratégica

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

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 mas la satisfacción de nuestros clientes.

A continuación se resaltan los puntos más importantes de mejora a la hora de la prestación del servicio:

- Por la importancia de los temas en algunos de ellos se requiere más tiempo para su manejo y complementar el contenido de algunos de ellos.
- Se hace importante el manejo de algún tipo de material que le permita al cliente interactuar de mejor manera con el facilitador.
- Hacer ejercicios prácticos le permitirá al cliente reforzar lo aprendido a la vez despertar cuestionamientos a tiempo.

3. ENCUESTA DEL CLIENTE EXTERNO

METODOLOGÍA:	La evaluación de la percepción del Cliente Externo de nuestros productos y servicios, se realizó de acuerdo a la información suministrada por las Entidades del Orden Nacional en la Encuesta del Cliente Externo, la cual se envió a través del Sistema Único de Información de Personal – SUIP, con el apoyo de la Oficina de Sistemas
TEMAS:	Nivel de satisfacción de nuestros clientes externos en cuanto a los productos, servicios e información suministrada por el DAFP.
FECHA DE APLICACIÓN:	1o al 10 de Diciembre de 2010
PERIODO EVALUADO:	Julio a Diciembre de 2010
POBLACIÓN TOTAL	272 Entidades del Orden Nacional
POBLACIÓN ENCUESTADA:	95 entidades del Orden Nacional

El DAFP, cuenta con una Encuesta de Cliente Externo que es la herramienta que nos permite conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes externos en cuanto a los productos, servicios e información suministrada.

Entre el 1o y el 10 de Diciembre de 2010, se envió a través del Sistema Único de Información de Personal – S.U.I.P., con el apoyo de la Oficina de Sistemas, la encuesta a las 272 entidades que reportan información al SUIP.

Obtuvimos respuesta del 34.9% (95) del total de entidades, de donde podemos ver que:

1. El producto y/o servicio que más se usa del D.A.F.P. es:

- a) Instrumentos: 3%
- b) Orientación: 7%
- c) Asesoría: 18%
- d) Conceptos Técnicos: 11%
- e) Conceptos Jurídicos: 16%
- f) SUIP: 27%
- g) SUIP: 5%
- h) MECI: 7%

i) Meritocracia: 6%

2. La frecuencia con la utilizan los productos y/o servicios del D.A.F.P.:

a) Ocasionalmente: 31%

b) Siempre: 68%

c) Rara vez: 1%

3. El personal que lo atendió fue cortes y amable:

a) En desacuerdo: 1%

b) De acuerdo: 45%

c) Completamente de acuerdo: 54%

4. El tiempo de atención fue oportuno:

a) En desacuerdo: 5%

b) De acuerdo: 52%

c) Completamente de acuerdo: 42%

d) Completamente en desacuerdo: 1%

5. La persona que lo atendió muestra conocimiento y dominio del tema:

a) En desacuerdo: 2%

b) De acuerdo: 59%

c) Completamente de acuerdo: 39%

6. La consulta fue resuelta satisfactoriamente:

a) En desacuerdo: 3%

b) De acuerdo: 62%

c) Completamente de acuerdo: 35%

7. Los servicios que ofrece el DAFP están acordes con sus expectativas:

a) En desacuerdo: 7%

b) De acuerdo: 64%

c) Completamente de acuerdo: 28%

8. Los instrumentos que proporciona el DAFP (Cartillas, Guías, Manuales, Normatividad, Cartas administrativas y Circulares) son fáciles de utilizar:

a) En desacuerdo: 3%

b) De acuerdo: 59%

c) Completamente de acuerdo: 36%

d) Completamente en desacuerdo: 2

9. El producto que utilizó del DAFP es claro, de fácil comprensión y aplicación:

a) En desacuerdo: 1%

b) De acuerdo: 64%

c) Completamente de acuerdo: 34%

d) Completamente en desacuerdo: 1

10.El DAFP ofrece servicios oportunamente:

- a) En desacuerdo: 6%
- b) De acuerdo: 69%
- c) Completamente de acuerdo: 24%

11.La información de la página WEB del DAFP es confiable y oportuna:

- a) En desacuerdo: 4%
- b) De acuerdo: 65%
- c) Completamente de acuerdo: 31%

12.Los eventos realizados por el DAFP cumplen con sus expectativas:

- a) En desacuerdo: 6%
- b) De acuerdo: 76%
- c) Completamente de acuerdo: 16%
- d) Completamente de acuerdo: 2%

Conclusiones:

De la siguiente información se puede concluir que en general:

1. El nivel de satisfacción del Cliente Externo en cuanto a los productos y servicios del DAFP es del **95.4%**.
2. El nivel de satisfacción del Cliente Externo en cuanto a la información de la página WEB del DAFP es del **96%**.

Recomendaciones:

ENTIDAD	RECOMENDACIÓN
AUDITORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Es pertinente que adelanten la revisión y trazabilidad de algunos conceptos en temas salariales y prestacionales ya que son contradictorios.
CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES	Crear una base de datos con los correos electrónicos de los Jefes de talento Humano de las Entidades a fin de mantenerlos informados de todas las novedades y publicaciones del DAFP
CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL	El conmutador en ocasiones es muy congestionado lo dificulta la atención telefónica.
CAJA NACIONAL DE PREVISION SOCIAL - PROCESO LIQUIDACION	El DAFP debería producir instructivos que ayuden a agilizar los procesos de liquidación en especial.
CENTRAL DE INVERSIONES SA	El servicio prestado es excelente.
CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS SA ESP	Brindar adecuada y oportuna capacitación en relación con temas y herramientas relacionadas con el SUIP. No se conocen los productos que ofrece el DAFP. La atención que se brinda desde Bogotá no es integral. La información relacionada con la normatividad debe ser vigente y no trabajar con normas derogadas.
CENTRO DERMATOLOGICO FEDERICO LLERAS ACOSTA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Que la persona asignada a la entidad por parte del área de Sistemas tenga diferentes medios de comunicación ya que al llamar no ha sido fácil ubicarla y los correos electrónicos no son leídos de inmediato.
COLEGIO MAYOR DE BOLIVAR	Envío de la planta una vez las novedades sean fallidas.

COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES	Se recomienda enterar mas a las Entidades Públicas sobre las actividades que se realizan.
COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	Las respuestas del asesor son demoradas. El Sistema se demora en realizar los cambios y reportes de novedades. Las consultas son resueltas con demasiada demora.
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES	Agilidad en las respuestas.
COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	Esta Encuesta consideramos debe contemplar la opción de respuesta NA.
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	La atención telefónica debe se mas rápida y oportuna.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA - CAM	Realizar más actividades y enviar invitación a las Entidades que estamos fuera de Bogotá. Favor capacitar en el SIGEP.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE CHIVOR - CORPOCHIVOR	En relación con el SUIP se tiene dificultad con el instrumento de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, y a pesar de las orientaciones, se presenta desinformación para el seguimiento de contratos porque todas las veces aparece el mismo valor. Se sugiere una capacitación más profunda sobre el tema.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LA FRONTERA NORORIENTAL	Tener en cuenta capacitaciones sobre Talento Humano y Nóminas.

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LA ORINOQUIA	Se requiere asesoría en la consulta de ciertos links.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RIOS RIONEGRO NARE CORNARE	Continuar con el apoyo y asesoría a todas las Entidades Públicas ya que el DAFP es un orientador de la administración del personal en las entidades.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINU Y DEL SAN JORGE	Responder las llamadas con rapidez.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARINO	Mejorar la atención telefónica. Comunicación de eventos para poder participar
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE SANTANDER -CAS-	Brindar capacitación a las entidades sobre actualización de normas relacionadas con administración del personal.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR	Cuando se realicen consultas jurídicas se recomienda responder en el menor tiempo posible.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL MAGDALENA - CORPAMAG	Mayor número de eventos de capacitación.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL CHOCO	Que se hagan capacitaciones a nivel de la entidad en todo lo relacionado con el DAFP.
CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL AREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACAREN	En caso de presentarse alguna modificación capacitar a los usuarios.
CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL NORTE Y ORIENTE DE LA AMAZONIA CDA	Organizar con frecuencia capacitaciones sobre reinducción en el manejo del SUIP ya que constantemente reporta inconsistencias que en ocasiones los asesores no comprenden porque persisten.
CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE	La comunicación vía telefónica se hace bastante difícil.
DEFENSA CIVIL COLOMBIANA	Continuar con las capacitaciones del SIGEP.
DEFENSORIA DEL PUEBLO	Mejorar los reportes del SUIP.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA	Se recomienda que los conceptos jurídicos se respondan oportunamente puesto que siempre se demoran más de un mes. Más efectividad de respuesta en el conmutador y las extensiones de atención al cliente.
DIRECCION DE BIENESTAR SOCIAL	Realizar periódicamente capacitaciones sobre Empleo Público y formas de provisión.
DIRECCION EJECUTIVA DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR	Cuando el usuario ingresa las novedades debe esperar un tiempo para ingresar la hoja de vida. Debería poderse ingresar toda la información de hoja de vida en la misma fecha.
DIRECCION GENERAL MARITIMA	La página Web puede ser mejorada respecto a la búsqueda de información. Respecto a las cartillas puede mejorarse su oportunidad ya que a veces salen cuando por plazos las entidades vienen ejecutando las actividades.
DIRECCION NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR	Efectuar reuniones con cada sector con el fin de determinar las necesidades de apoyo del DAFP como entidad rectora en materia de administración de personal.
ECOPETROL SA	Nos parece buen servicio de soporte cuando les hemos consultado.
ELECTRIFICADORA DE BOYACA SA ESP	Favor enviar invitación a eventos.
ELECTRIFICADORA DEL META SA	Que se mejore el aplicativo para cargar masivamente los contratos de prestación de servicios que se debe reportar mensualmente, ya que a la fecha se envía el archivo con la extensión csv y nunca carga de forma correcta los datos entregados.
EMPRESA TERRITORIAL PARA LA SALUD	Cuando se realicen eventos o cuando se realicen publicaciones el DAFP debería enviar la información a los contactos en las empresas ya que en ocasiones a éstos no les es posible frecuentar la página.
ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PUBLICA	A veces cuesta mucho trabajo comunicarse telefónicamente.
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	Hacer más capacitaciones relacionadas con el tema de manejo de personal.
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACION SUPERIOR - FODESEP	Dada la naturaleza jurídica del FODESEP, existen normas que son difíciles de aplicar teniendo en cuenta que en cuanto a la contratación nos regimos por el derecho privado y en cuanto al personal de planta, por el Código Sustantivo del Trabajo.
FONDO DE GARANTIAS DE ENTIDADES COOPERATIVAS FOGACOOP	En general las personas son muy amables cuando se les consulta.
FONDO DE GARANTIAS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	Los eventos deben ser mejor organizados en cuestión de tiempo y temas propuestos así como deben tenerse en cuenta las inquietudes planteadas en otros eventos anteriores porque quedan temas sin respuesta.
FONDO NACIONAL DE AHORRO	Quisiera compartirles que no nos llegó una Guía o Manual o Circular por tanto no es fácil utilizarlos. Por otro lado, los servios que ofrece el DAFP no son tan oportunos en cuando a la información que se envía y el tiempo de espera de respuesta. También como sugerencia deberían hacer más capacitaciones y asesorías oportunas y personalizadas.
ICETEX DIRECCION GENERAL	El SUIP es una carga operativa más que un Sistema que pueda ser de utilidad. Adicionalmente presenta muchas fallas técnicas.
INSTITUTO CARO Y CUERVO	Mejorar la atención telefónica.
INSTITUTO COLOMBIANO	Para resolver los actos fallidos en algunas ocasiones se

AGROPECUARIO	requiere más tiempo para resolverlos. Que la Planta y última situación administrativa que nos envía el SUIP se pueda filtrar los datos para apoyarnos cuando estemos descargando un funcionario.
INSTITUTO COLOMBIANO DEL DEPORTE	Me gustaría tener acceso a capacitaciones que fortalezcan el tema de implementación y ejecución del Plan Institucional de Capacitación, y en el tema de Bienestar e Incentivos.
INSTITUTO DE EDUCACION TECNICA PROFESIONAL	En el ítem 12 la respuesta se debe a que hasta la fecha no se ha participado en los eventos.
INSTITUTO DE HIDROLOGIA METEOROLOGIA Y ESTUDIOS AMBIENTALES IDEAM	Mejorar la prontitud de respuesta realizada de manera telefónica como la de vía correo electrónico ya que las consultas la mayoría de las veces requieren de una respuesta rápida.
INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS	Que se habilite una línea de consultas ya que cuando uno se dirige al DAFP telefónicamente es muy difícil la comunicación.
INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS	Más capacitaciones en temas de administración y manejo de personal.
LA PREVISORA SA COMPANIA DE SEGUROS	La idea es que el DAFP sea un facilitador en lugar de ser una carga operativa adicional para la empresa. Hay buenas iniciativas pero debe verse más impacto de las buenas ideas del DAFP a la gestión del Talento Humano en la empresa y eso difícilmente se logra atendiendo a todas las empresas en masa pues cada una de las empresas es particular.
LEASING BANCOLDEX S.A COMPANIA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL	Colocar un espacio dentro de la página con los contactos y números de teléfono ya sea de acuerdo a las empresas o especialidades, y qué hacer en caso de dudas o errores en el Sistema.
METROPOLITANA DE TELECOMUNICACIONES SA ESP	Acceso más rápido a la Web.
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	Las consultas que se efectúan por escrito, su respuesta es demorada.
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	La capacitación del módulo de Bienes y Rentas lo programen antes de Enero de 2011. Muchas gracias.
RADIO TELEVISION NACIONAL DE COLOMBIA	La recomendación es que hagan más sencilla la información en la Web y de fácil acceso.
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	Ver la pertinencia de que exista una línea directa y no sean las llamadas recibidas por un conmutador ya que éste hace difícil la comunicación con el DAFP.
SOCIEDAD FIDUCIARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO S.A.	Para el cargue masivo de la información se podrían crear archivos planos para una mayor agilidad al realizar el respectivo cargue. En el momento de ingresar las hojas de vida el sistema debería ser más flexible al ingreso de los datos.
SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE	Las respuestas han sido oportunas en el tema del SUIP el apoyo ha sido oportuno y bastante excelente. Muchas gracias.
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	Agradezco la realización de esta encuesta pero en realidad no he utilizado los productos del DAFP. Tampoco conozco los productos que ofrecen pero si me gustaría saber cuáles son. De otra parte he visto sus cartillas y me parece que son claras.
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL	Mejorar el servicio cuando se van a hacer consultas telefónicas ya que es difícil la comunicación.
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION NACIONAL DE	Realizar capacitaciones sobre indicadores de gestión en la Entidad.

ESTUPEFACIENTES	
UNIVERSIDAD DEL CAUCA	Reiteramos la recomendación hecha en la vigencia pasada en lo referente a restablecer los canales de comunicación DAFP y la única que desde hace dos vigencias han sido deficientes para realizar de forma coordinada los ajustes a la información registrada en el SUIP y lo concerniente a la certificación trimestral por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	Crear la base de datos de estudios por orden alfabético.
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL	Realizar capacitaciones periódicas sobre los temas relacionados con el Sistema SUIP y las normas vigentes en cuanto a archivo de documentos.
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	El DAFP presta servicios de apoyo técnico mediante el funcionario Andrés Felipe Salazar para el ingreso de las novedades, contratos y hojas de vida reportadas al SUIP mensualmente. Se le sugiere más apoyo y seguimiento al servicio, puesto que éste se está realizando vía electrónica.

**INFORME PERCEPCIÓN DEL CLIENTE INTERNO
SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE EL DAFP**

TRIMESTRE IV - 2010

INTRODUCCIÓN

El sistema de medición y análisis del Departamento, aplica también la encuesta del Cliente Interno.

El presente documento expone los resultados de la encuesta al cliente interno aplicada para conocer el grado de satisfacción de los servidores del Departamento, respecto del servicio que internamente y para el desarrollo de la gestión institucional recibieron de las distintas áreas de la Entidad, durante el cuarto trimestre de 2010 y busca así mismo, informar a toda la Organización de dichos resultados, con el propósito de generar estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo, fortalecimiento organizacional y en últimas, al logro de los objetivos y cumplimiento de la misión institucional.

ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO - IV TRIMESTRE 2010

A continuación se describen los principales aspectos observados en la Encuesta de Cliente Interno, realizada para evaluar la prestación del servicio al interior de la entidad, durante el periodo **Octubre a Diciembre de 2010**, 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 dispone en Sistema de Gestión de la Calidad, para su diligenciamiento por parte de los servidores de todas las áreas del Departamento, durante los quince (15) días siguientes a la finalización de cada trimestre, y remisión a la Oficina Asesora de Planeación.
TEMAS:	Puntualidad, Satisfacción Cliente Interno, Competencia, Actitud y Disposición
FECHA DE APLICACIÓN:	3 al 24 de Enero de 2011
PERIODO EVALUADO:	IV Trimestre (Octubre a Diciembre 2010)
POBLACIÓN ENCUESTADA:	61 Funcionarios

Fuente: Encuestas de Cliente Interno DAFP – IV Trimestre 2010

- **La puntualidad**

El cuadro No.01, presenta la calificación obtenida por cada área, resaltando que de las 25 áreas que conforman la Entidad, todas han sido calificadas por encima del 80% de los Encuestados. Se destaca que la Oficina Asesora de Planeación obtuvo el 100% en puntualidad de las respuestas solicitadas.

La Oficina de Sistemas - Hardware enfrenta el mayor reto de la mejora, en un 20%

ÁREA	PUNTUALIDAD	% POR MEJORAR
Oficina Asesora de Planeación	100%	0%
Recepción y Vigilancia	98%	2%

Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	98%	2%
Grupo de Gestión Financiera	97%	3%
Almacén	97%	3%
Dirección Jurídica	97%	3%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	97%	3%
Centro de Documentación - Comunicaciones	96%	4%
Oficina de Control Interno	96%	4%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	96%	4%
Dirección de Empleo Público	95%	5%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	94%	6%
Archivo y Correspondencia	93%	7%
Grupo SIGEP	91%	9%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	91%	9%
Dirección de Desarrollo Organizacional	91%	9%
Subdirección	88%	12%
Grupo de Racionalización de Trámites	87%	13%
Grupo de Apoyo Meritocrático	86%	14%
Grupo de Gestión Humana	85%	15%
Grupo de Atención al Cliente	84%	16%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	84%	16%
Oficina de Sistemas - Software	82%	18%
Dirección General	81%	19%
Oficina de Sistemas - Hardware	80%	20%

Cuadro No. 01 – Evaluación Puntualidad

Fuente: Encuesta Cliente Interno – DAFP – IV Trimestre 2010

NOTA: Los porcentajes tomados hacen referencia a la sumatoria de las opciones 4 = Bueno y 5 = Excelente de cada una de las preguntas

- **La satisfacción como cliente interno**

Como se aprecia en el Cuadro No. 02, nueve (9) áreas logran buena o excelente calificación, por un porcentaje superior al 95% de los encuestados: Recepción y Vigilancia; Grupo de Gestión Administrativa – Fotocopiadora; Grupo de Gestión Financiera; Dirección Jurídica; Grupo de Gestión Administrativa – Contratación; Centro de Documentación – Comunicaciones; Grupo de Apoyo Meritocrático; Almacén; Dirección de Empleo Público.

Las siguientes áreas: Oficina de Sistemas – Software y Hardware; Grupo de Gestión Administrativa – Transporte; requieren implementar estrategias para aumentar la satisfacción del cliente interno.

ÁREA	SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO	% POR MEJORAR
Recepción y Vigilancia	98%	2%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	98%	2%

Grupo de Gestión Financiera	97%	3%
Dirección Jurídica	97%	3%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	97%	3%
Centro de Documentación - Comunicaciones	96%	4%
Grupo de Apoyo Meritocrático	95%	5%
Almacén	95%	5%
Dirección de Empleo Público	95%	5%
Oficina de Control Interno	93%	7%
Oficina Asesora de Planeación	92%	8%
Archivo y Correspondencia	90%	10%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	89%	11%
Grupo de Gestión Humana	89%	11%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	88%	12%
Dirección de Desarrollo Organizacional	88%	13%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	87%	13%
Grupo de SIGEP	87%	13%
Grupo de Racionalización de Trámites	87%	13%
Dirección General	86%	14%
Subdirección	85%	15%
Grupo de Atención al Cliente	84%	16%
Oficina de Sistemas - Software	80%	20%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	80%	20%
Oficina de Sistemas - Hardware	78%	23%

Cuadro No. 02 - Evaluación Satisfacción Cliente Interno

Fuente: Encuesta Cliente Interno – DAFP – IV Trimestre 2010

NOTA: Los porcentajes tomados hacen referencia a la sumatoria de las opciones 4 = Bueno y 5 = Excelente de cada una de las pregunta

- **Competencia de cada servidor público**

En el cuadro No. 03 se aprecia la calificación dada por los Encuestados a la evaluación del conocimiento y dominio del tema de los servidores en la prestación del producto-servicio.

Se destacan la Dirección Jurídica y el Grupo de Apoyo Meritocrático, que ocuparon el primer lugar en la evaluación de sus competencias. Le siguen con un 98% y 97% respectivamente, Recepción y Vigilancia; Grupo de Gestión Financiera y Grupo de Gestión Administrativa – Contratación.

La Oficina de Sistemas – Hardware requiere aumentar sus estrategias para mejorar la evaluación en competencia.

ÁREA	COMPETENCIA	% POR MEJORAR
Dirección Jurídica	100%	0%
Grupo de Apoyo Meritocrático	100%	0%
Recepción y Vigilancia	98%	2%

Grupo de Gestión Financiera	97%	3%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	97%	3%
Centro de Documentación - Comunicaciones	96%	4%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	96%	4%
Grupo de Gestión Humana	95%	5%
Almacén	95%	5%
Oficina Asesora de Planeación	95%	5%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	93%	7%
Archivo y Correspondencia	93%	7%
Oficina de Control Interno	93%	7%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	91%	9%
Dirección de Empleo Público	89%	11%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	89%	11%
Dirección General	89%	11%
Dirección de Desarrollo Organizacional	88%	13%
Grupo SIGEP	87%	13%
Grupo de Racionalización de Trámites	87%	13%
Oficina de Sistemas - Software	86%	14%
Subdirección	85%	15%
Grupo de Atención al Cliente	84%	16%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	84%	16%
Oficina de Sistemas - Hardware	80%	20%

Gráfica No. 03 - Evaluación Competencias de los servidores
Fuente: Encuesta Cliente Interno – DAFP – IV Trimestre 2010

NOTA: Los porcentajes tomados hacen referencia a la sumatoria de las opciones 4 = Bueno y 5 = Excelente de cada una de las pregunta

- **Actitud y Disposición de las personas que brindan el servicio**

En cuanto a Actitud y Disposición, en el cuadro No.04 se presentan los valores de cada Área, observando que la mejor calificada es el Grupo de Apoyo Meritocrático, quienes logran la excelencia con el 100%. Las Áreas muy bien calificadas con 98% son las de Recepción y Vigilancia y el Grupo de Gestión Administrativa – Fotocopiadora; el Grupo de Gestión Financiera, Dirección Jurídica, Oficina Asesora de Planeación y Grupo Gestión Administrativa -Contratación con el 97% de calificación por su Actitud y Disposición.

Se requiere fortalecer en este aspecto las siguientes áreas: Oficina de Sistemas-Hardware, Grupo de Gestión Administrativa – Transporte, Grupo de Atención al Cliente.

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	% POR MEJORAR
Grupo de Apoyo Meritocrático	100%	0%
Recepción y Vigilancia	98%	2%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	98%	2%

Grupo de Gestión Financiera	97%	3%
Dirección Jurídica	97%	3%
Oficina Asesora de Planeación	97%	3%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	97%	3%
Centro de Documentación - Comunicaciones	96%	4%
Almacén	95%	5%
Dirección de Desarrollo Organizacional	94%	6%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	94%	6%
Grupo de Gestión Humana	93%	7%
Oficina de Control Interno	93%	7%
Dirección General	92%	8%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	91%	9%
Grupo SIGEP	91%	9%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	91%	9%
Dirección de Empleo Público	89%	11%
Subdirección	88%	12%
Archivo y Correspondencia	88%	12%
Grupo de Racionalización de Trámites	87%	13%
Oficina de Sistemas - Software	86%	14%
Grupo de Atención al Cliente	84%	16%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	80%	20%
Oficina de Sistemas - Hardware	78%	23%

Gráfica No. 04 - Evaluación Actitud y Disposición
Fuente: Encuesta Cliente interno – DAFP – IV Trimestre 2010

NOTA: Los porcentajes tomados hacen referencia a la sumatoria de las opciones 4 = Bueno y 5 = Excelente de cada una de las pregunta

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En general se puede mencionar que la percepción de los Servidores del Departamento, frente al producto y/o servicio que reciben de las distintas áreas mejoró frente al trimestre anterior. En este periodo se destaca la calificación EXCELENTE (100%) en Competencia; Actitud y Disposición del Grupo de Apoyo Meritocrático. Igualmente, la Dirección Jurídica tuvo una calificación EXCELENTE (100%) en Competencia y la Oficina Asesora de Planeación logró en el factor de Puntualidad, EXCELENTE (100%).
- En general, el 96% de las Áreas, en relación con todos los aspectos evaluados (Puntualidad, Satisfacción Cliente Interno, Competencia, Actitud y Disposición) presentan una calificación por encima del 80% entre BUENO Y EXCELENTE.
- Aunque la participación de la entidad en el diligenciamiento de la encuesta del Cliente Interno no se incrementó notablemente, en el periodo se logró el diligenciamiento de 61 encuestas.
- Las mayores oportunidades de mejora se encuentran en la Oficina de Sistemas – Hardware, cuyos porcentajes se encuentran entre el 20% y 23% por mejorar en los

cuatros temas evaluados (Puntualidad, Satisfacción Cliente Interno, Competencia, Actitud y Disposición).

- Finalmente, todas las Áreas deben aumentar su motivación y fortalecer las mejores prácticas en sus procedimientos. Asimismo, continúa el gran reto de la innovación en todos los procesos para continuar aportando a la excelencia en la prestación del servicio y entrega de productos al Cliente Interno del DAFP.