

**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

**AURA INÉS RODRÍGUEZ RINCÓN  
ELIANA JAHINIVER DÍAZ LEMUS  
NANCY MABEL MENESES SÁNCHEZ  
VANESSA VASQUEZ GONZÁLEZ-RUBIO  
OLGA LUCÍA ARANGO BARBARAN  
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  
OCTUBRE DE 2010  
BOGOTÁ D.C.**

## **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 la entidad, lo cual le permite adoptar acciones para mejorar la prestación del servicio.

Para el período evaluado (Tercer Trimestre de 2010), se tuvo en cuenta la calificación de las encuestas de Evaluación del Servicio y Verificación del Servicio., las cuales 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 de manera permanente.

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 a los Clientes les gustaría recibir capacitación.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Página</b>
<b>Presentación</b>	<b>2</b>
<b>1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>5</b>
1.1 Número de Visitantes	6
1.2 Conocimiento del Tema	7
1.3 Claridad del Servidor	8
1.4 Satisfacción Obtenida	9
<b>2. INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL DAFP</b>	<b>10</b>
2.1 Aspectos Evaluados	11
2.1.1 Evaluación del Contenido	11
Gráfico 1	11
Gráfico 2	12
Gráfico 3	13
2.1.2 Evaluación de la Metodología	14
Gráfico 4	14
2.1.3 Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad	15
Gráfico 5	15
Gráfico 6	16
Gráfico 7	17

<b>2.1.4 Evaluación del Facilitador o Docente</b>	<b>18</b>
<b>Gráfico 8</b>	<b>18</b>
<b>Gráfico 9</b>	<b>19</b>
<b>Gráfico 10</b>	<b>20</b>
<b>2.2 Temas en que a los Clientes les gustaría recibir Capacitación</b>	<b>21</b>
<b>3. Observaciones y Recomendaciones</b>	<b>22</b>

## 1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

<b>METODOLOGÍA:</b>	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.
<b>TEMAS:</b>	Conocimiento y Dominio del Tema, Claridad del Facilitador y Satisfacción Obtenida por el Cliente
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Julio a Septiembre de 2010
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	III trimestre de 2010
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	III trimestre: <b>3.465</b> encuestados

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Julio a Septiembre 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 julio y septiembre de 2010, al DAFP acudieron 3.520 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	
	III TRI. 2010	
DIRECCIÓN GENERAL	125	0
SUBDIRECCIÓN	72	0
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	272	0
DIR. EMPLEO PUBLICO	74	0
DIR. CONTROL INTERNO	219	0
DIR. JURIDICA	188	0
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	20	0
OF. DE SISTEMAS	181	0
OF. DE ATENCION AL CLIENTE	246	0
OF. CONTROL INTERNO	10	0
MERITOCRACIA	102	0
GRUPO DE GESTION HUMANA	139	0
GRUPO DE GESTION FINANCIERA	96	0
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	138	0
CORRESPONDENCIA	1361	0
CENTRO DE DOCUMENTACION	81	0
TRÁMITES	126	0
ALMACÉN	0	0
ARCHIVO	0	0
SIGEP	15	0
<b>TOTAL</b>	<b>3465</b>	<b>0</b>

## 1.1 CONOCIMIENTO DEL TEMA

ÁREA	CONOCIMIENTO DEL TEMA	
	% Bueno	% Para mejorar
	III TRI. 2010	
DIRECCIÓN GENERAL	99%	1%
SUBDIRECCIÓN	99%	1%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	97%	3%
DIR. JURIDICA	98%	2%
OF. ASESORA DE PLANEACION	90%	10%
OF. DE SISTEMAS	99%	1%
OF. DE ATENCION AL CLIENTE	99%	1%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	100%	0%
GRUPO DE GESTION HUMANA	99%	1%
GRUPO DE GESTION FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	100%	0%
CORRESPONDENCIA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACION	100%	0%
TRÁMITES	98%	2%
SIGEP	93%	7%
<b>TOTAL</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>

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

Para el tercer trimestre de 2010, el 100% de los visitantes de: Dirección de desarrollo Organizacional, Dirección de Empleo Público, Oficina de Control Interno, Grupo de Gestión Meritocrática, Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Gestión Administrativa, Correspondencia y Centro de Documentación, percibieron bueno este aspecto.

Asimismo, los resultados revelan áreas con porciones mínimas de mejorar como: Dirección General (1%), Subdirección (1%), Oficina de Sistemas (1%), Oficina de Atención al Cliente (1%), Grupo de Gestión Humana (1%), Dirección

Jurídica (2%), Grupo de Racionalización de Trámites (2%), Dirección de Control Interno (3%), Sigep (7%) y Oficina de Planeación (10%), con un porcentaje mayor para mejorar.

## 1.2 CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	% Bueno	% Para mejorar
	III TRI. 2010	
DIRECCIÓN GENERAL	99%	1%
SUBDIRECCIÓN	97%	3%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	96%	4%
DIR. JURIDICA	98%	2%
OF. ASESORA DE PLANEACION	95%	5%
OF. DE SISTEMAS	99%	1%
OF. DE ATENCION AL CLIENTE	100%	0%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	100%	0%
GRUPO DE GESTION HUMANA	99%	1%
GRUPO DE GESTION FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	100%	0%
CORRESPONDENCIA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACION	100%	0%
TRÁMITES	98%	2%
SIGEP	93%	7%
<b>TOTAL</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>

Con respecto a la claridad del servicio brindado, el 99% de los visitantes en el tercer 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 de Control Interno (4%), Oficina de Planeación (5%) y Sigep (7%).

### 1.3 SATISFACCIÓN OBTENIDA

ÁREA	SATISFACCION OBTENIDA	
	% Bueno	% Para mejorar
	III TRI. 2010	
DIRECCIÓN GENERAL	99%	1%
SUBDIRECCIÓN	97%	3%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	96%	4%
DIR. JURIDICA	98%	2%
OF. ASESORA DE PLANEACION	95%	5%
OF. DE SISTEMAS	99%	1%
OF. DE ATENCION AL CLIENTE	99%	1%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	100%	0%
GRUPO DE GESTION HUMANA	99%	1%
GRUPO DE GESTION FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	100%	0%
CORRESPONDENCIA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACION	99%	1%
TRÁMITES	98%	2%
SIGEP	93%	7%
<b>TOTAL</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>

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 julio y septiembre 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 de Desarrollo Organizacional, Dirección de Empleo Público, Oficina de Control Interno, Grupo de Gestión Meritocrática, Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Gestión Administrativa y Correspondencia.

Las áreas con porcentajes de mejora en cuanto a la satisfacción del cliente son: Dirección General (1%), Oficina de Sistemas (1%), Oficina de atención al

Cliente (1%), Grupo de Gestión Humana (1%), Centro de Documentación (1%), Dirección Jurídica (2%), Grupo de Racionalización de Trámites (2%), Subdirección (3%), Dirección de Control Interno (4%), Oficina de Planeación (5%) y Sigep (7%).

## 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 julio a septiembre de 2010:

<b>METODOLOGÍA:</b>	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.
<b>TEMAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Evaluación de Contenido, Metodología, Utilidad y Aplicabilidad de las Capacitaciones brindada por el DAFP.</li><li>➤ Evaluación del Facilitador o Docente.</li><li>➤ Temas de interés para recibir capacitación</li><li>➤ Observaciones</li></ul>
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Julio a Septiembre de 2010
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	Tercer Trimestre de 2010
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	652 Clientes

Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Julio a Septiembre de 2010

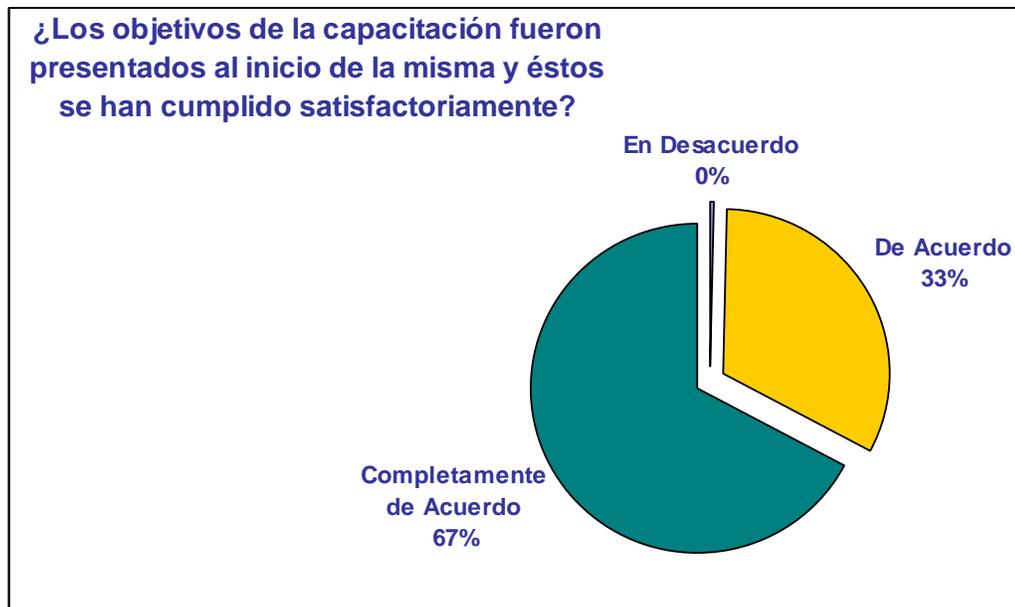
## 2.1 ASPECTOS EVALUADOS

### 2.1.1. Evaluación del Contenido

Con respecto a la pregunta de sí los objetivos fueron presentados al inicio de la capacitación y si éstos se han cumplido satisfactoriamente, el **67%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **33%** está **De Acuerdo** y **0 %** en **desacuerdo** (Ver Gráfico 1).

Comparando con el trimestre anterior de Abril a Junio de 2010, se observa un aumento en la calificación **completamente de acuerdo** pasando del 58% al 67%.

Gráfico 1

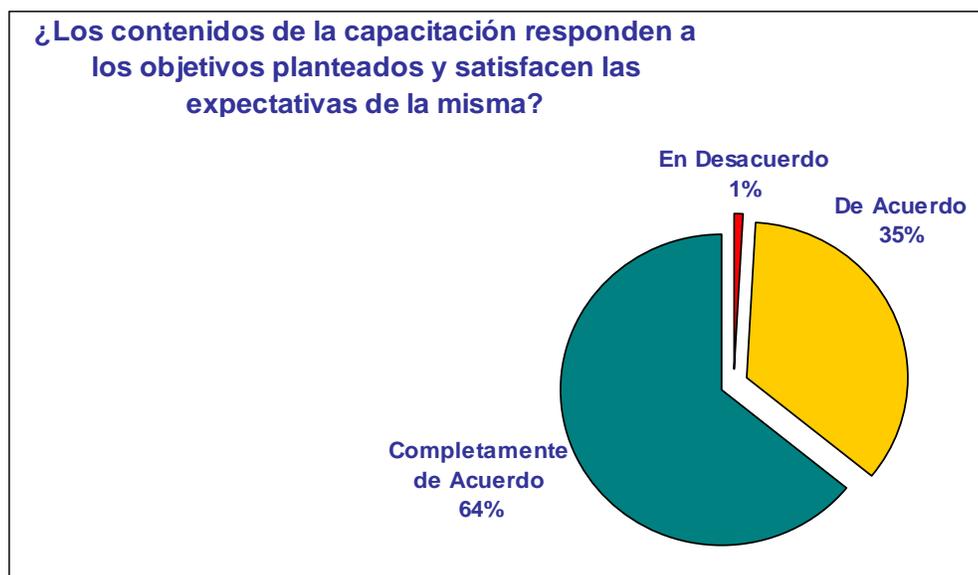


Fuente: Resumen Tabulación Encuesta Verificación del Servicio Jul-Sep de 2010.

Ante la afirmación de sí los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma, el **64%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo**, un **35% De Acuerdo**, mientras que solo **1%** en **Desacuerdo**. (Ver Gráfico 2).

Comparando con el trimestre anterior de Abril a Junio de 2010, se presentó un aumento en la calificación **completamente de acuerdo** pasando del 52% al 64%.

Gráfico 2

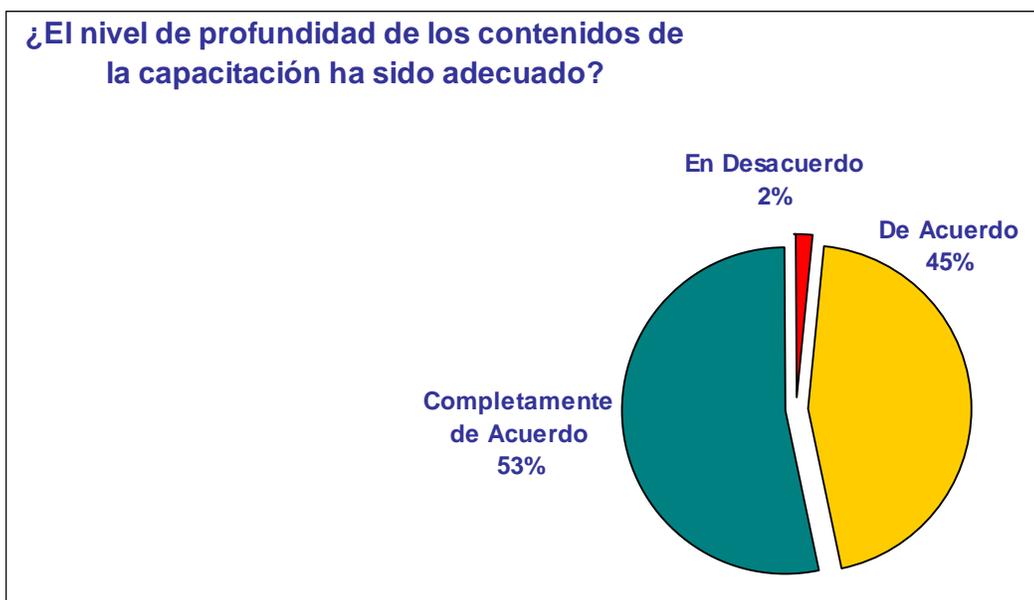


Fuente: Resumen Tabulación Encuesta Verificación del Servicio Jul-Sep de 2010.

Igualmente, frente a la consulta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **53%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **45% De Acuerdo**, mientras que un **2%** mostró estar **en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 3).

Igualmente, se observa un aumento en la calificación **completamente de acuerdo** respecto al trimestre anterior de Abril a Junio de 2010, el cual pasó del 48% al 53%.

Gráfico 3



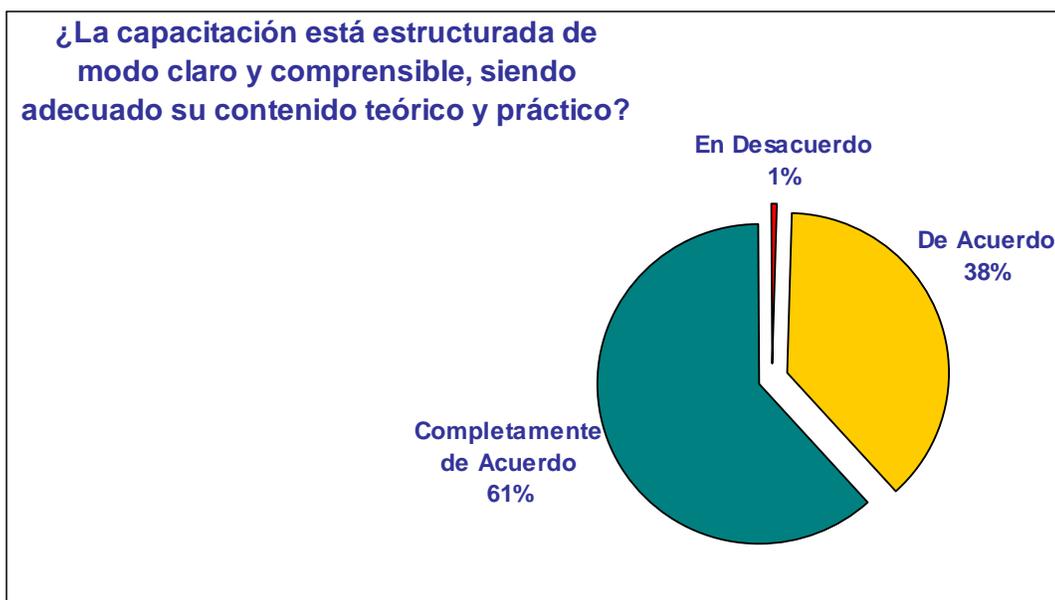
Fuente: Resumen Tabulación Encuesta Verificación del Servicio Jul-Sep de 2010.

### 2.1.2 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 **61%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **38% De Acuerdo**, y un **1%** manifestó estar **en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 4).

Se observa un aumento en este trimestre respecto al anterior, en las calificaciones de **Completamente de Acuerdo**, pasando del 50% al 61%.

Gráfico 4



Fuente: Resumen Tabulación Encuesta Verificación del Servicio Jul-Sep de 2010.

### 2.1.3 Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad

De acuerdo a sí la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje, el **64%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo** y el **36%** esta **De Acuerdo**. (Ver Gráfico 5).

Se observa un aumento en este trimestre respecto al anterior, en las calificaciones de **Completamente de Acuerdo**, pasando del 54% al 61%.

Gráfico 5



Fuente: Resumen Tabulación Encuesta Verificación del Servicio Jul-Sep de 2010.

Respecto a sí los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el **70%** expresó estar **Completamente de Acuerdo**, y el **30%** estuvo **de Acuerdo**. (Ver Gráfico 6).

Igualmente, se registró un aumento en la calificación **Completamente de Acuerdo**, pasando de 61% al 70%.

Gráfico 6

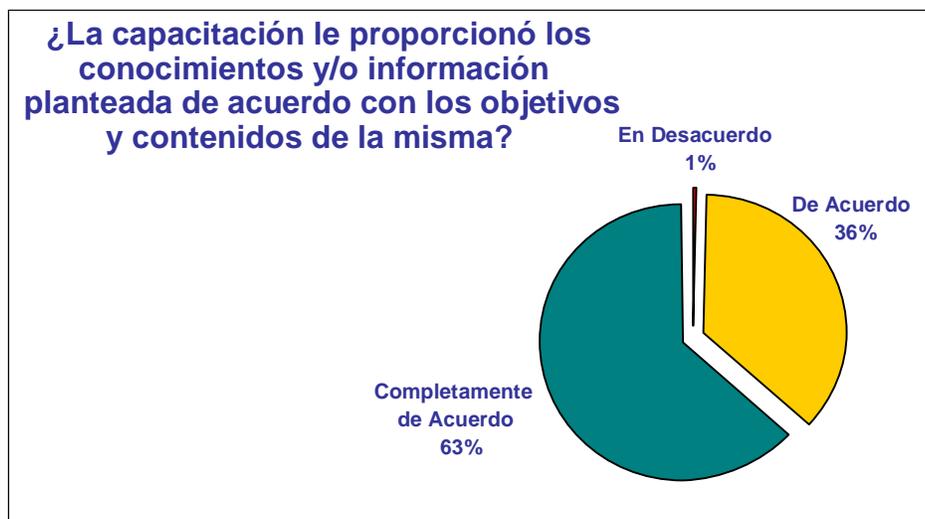


Fuente: Resumen Tabulación Encuesta Verificación del Servicio Jul-Sep de 2010.

En la pregunta referente a sí la capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma, los clientes respondieron **63% Completamente de Acuerdo**, el **36% De Acuerdo** y solo **1%** contestó que estaba **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 7).

Igualmente, se registró un aumento en la calificación **Completamente de Acuerdo**, pasando de 51% al 63%.

Gráfico 7



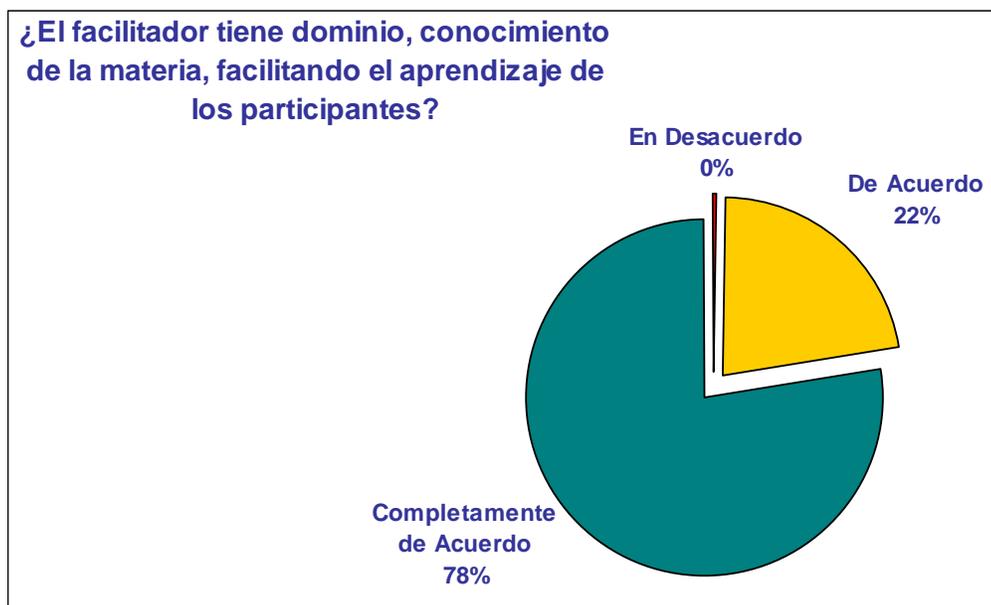
Fuente: Resumen Tabulación Encuesta Verificación del Servicio Jul-Sep de 2010.

#### 2.1.4. Evaluación del Facilitador o Docente

El **78%** contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, mientras que el **22%** respondió estar **De Acuerdo**.

Igualmente, se registró un aumento en la calificación **Completamente de Acuerdo**, pasando de 65% al 78%.

Gráfico 8

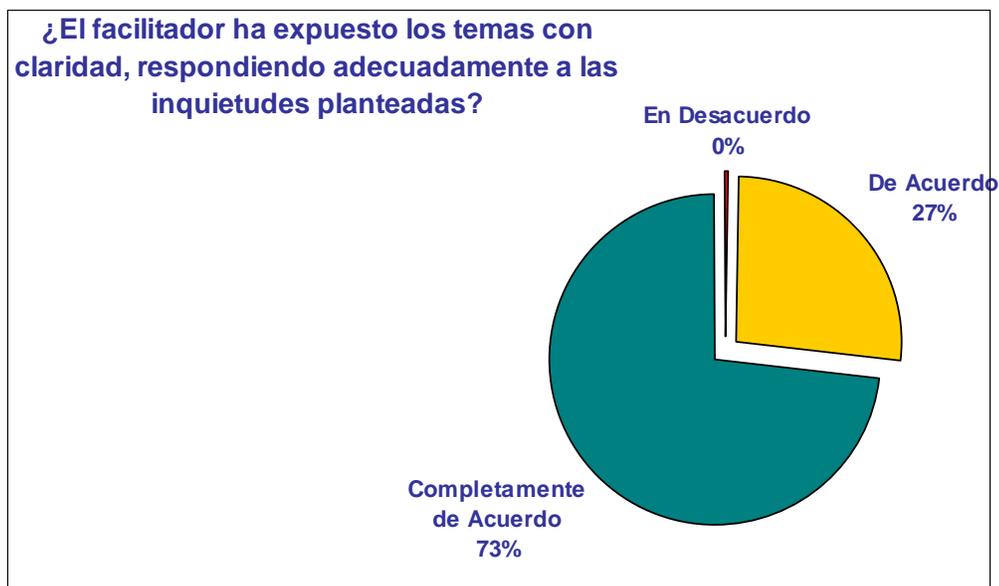


Fuente: Resumen Tabulación Encuesta Verificación del Servicio Jul-Sep de 2010.

En relación con la consulta de si el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el **73%** de los clientes expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **27%** **De Acuerdo**. (Ver Gráfico 9)

También se observa el aumento en la calificación de **Completamente de Acuerdo** en 10 puntos frente al trimestre de abril a junio de 2010.

**Gráfico 9**



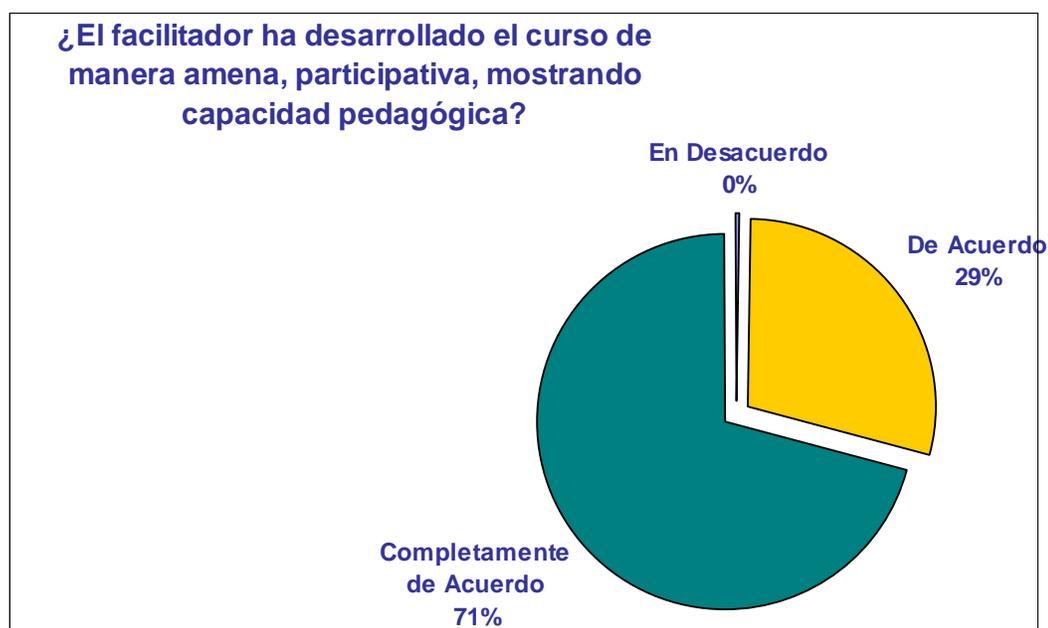
Fuente: Resumen Tabulación Encuesta Verificación del Servicio Jul-Sep de 2010.

Finalmente, en la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, el **71%** respondió estar **Completamente de Acuerdo** y el **29%** **De Acuerdo**.

(Ver Gráfico 10).

También se observa aumento en la calificación de **Completamente de Acuerdo** en 9 puntos, frente al trimestre de abril a junio de 2010.

Gráfico 10



Fuente: Resumen Tabulación Encuesta Verificación del Servicio Jul-Sep de 2010.

## 2.2 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 en que se considera pertinente realizar seguimiento en su aplicación, porque han sido reiterativos durante varios periodos.

<b>TEMAS</b>
MECI
Indicadores
Manual de Procesos y Procedimientos
Evaluación del Desempeño
Habilidades de Liderazgo
Carrera Administrativa
Auditorias Internas de Calidad

Fuente: Resumen Tabulación Encuesta Verificación del Servicio Jul-Sep de 2010.

## 2.3 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. A 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.

A continuación se resaltan oportunidades de mejora a la hora de la prestación del servicio:

- Mayor tiempo para desarrollar el tema y realizar ejemplos prácticos.
- Dictar la capacitación más despacio para comprender el tema.
- No realizar la jornada continua, es decir, dejar por lo menos 10 a 15 minutos para poder descansar.
- Los documentos publicados en la web del DAFP en algunas ocasiones no son acordes a las capacitaciones.
- Realizar las capacitaciones con mayor frecuencia.