



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

Libertad y Orden



Libertad y Orden



## ÍNDICE

- 1. Encuesta Cliente Externo**
- 2. Evaluación del Servicio**
- 3. Percepción del cliente interno**
- 4. Verificación del Servicio**



# **1. RESULTADOS ENCUESTA DEL CLIENTE EXTERNO DAFP JULIO 2011**

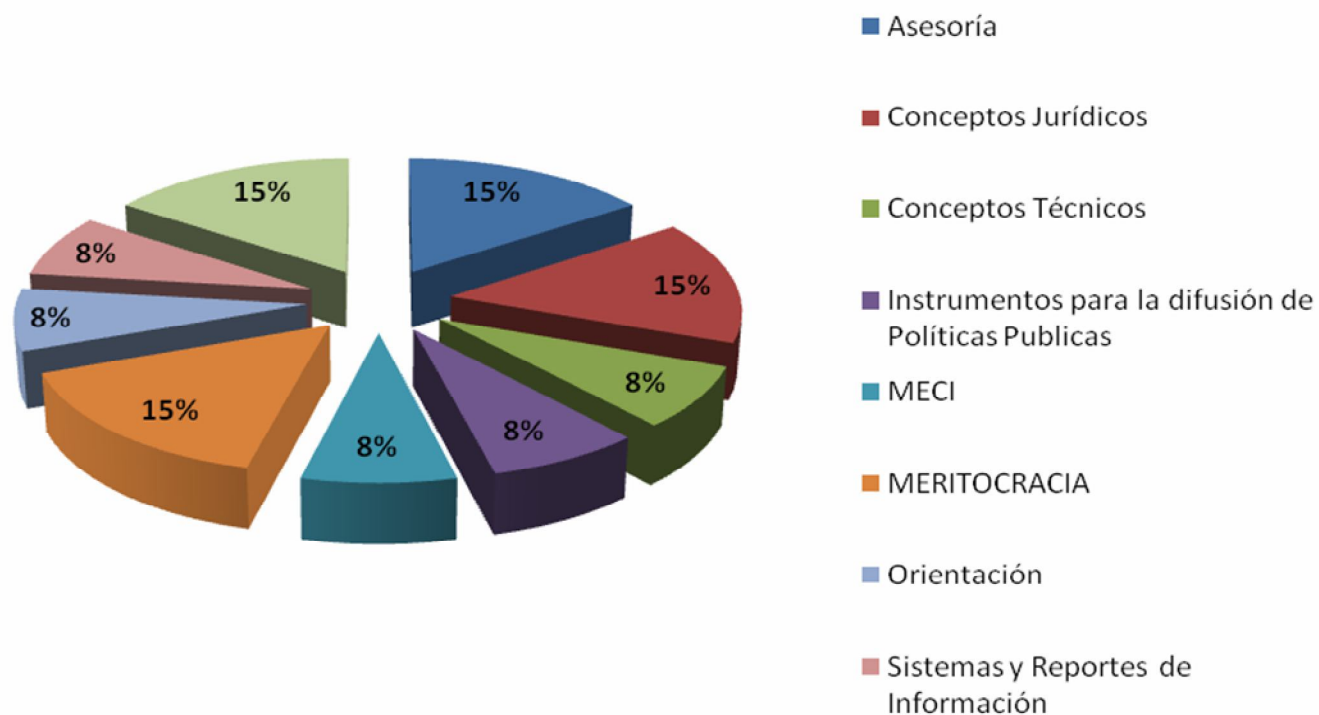


## FICHA TÉCNICA

<b>METODOLOGÍA:</b>	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 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
<b>TEMAS:</b>	Nivel de satisfacción de nuestros clientes externos en cuanto a los productos, servicios e información suministrada por el DAFP.
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	16 al 28 de junio de 2011
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Enero a Junio de 2011
<b>POBLACIÓN TOTAL</b>	263 Entidades del Orden Nacional
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA QUE RESPONDIÓ:</b>	4 Entidades del Orden Nacional



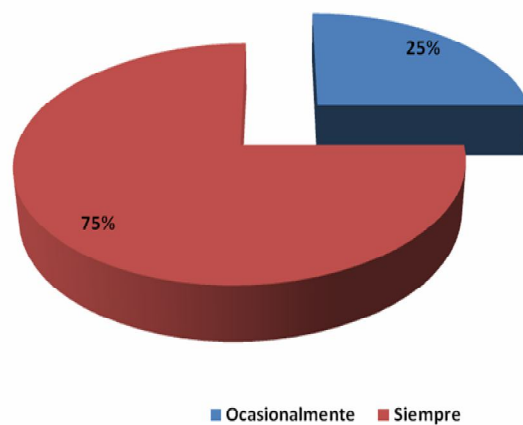
## Productos y/o Servicios que utiliza del DAFP



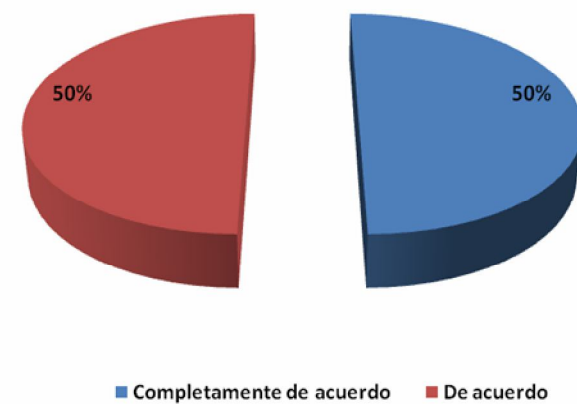
Fuente: Encuesta del Cliente Externo DAFP



¿Con qué frecuencia utiliza nuestros servicios?



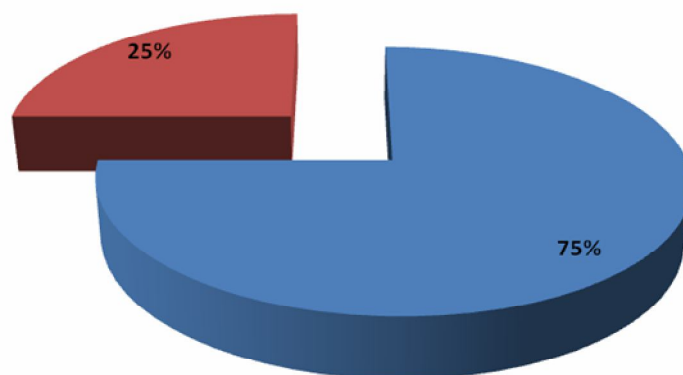
¿El personal que lo atendió fue cortés y amable?



Fuente: Encuesta del Cliente Externo DAFP

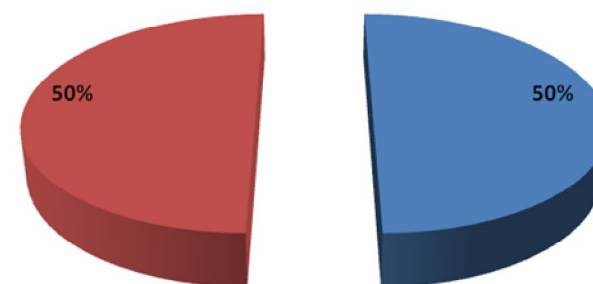


### ¿El tiempo de atención fue oportuno?



■ De acuerdo ■ Completamente de acuerdo

### ¿La persona que lo atendió, muestra conocimiento y dominio del tema?

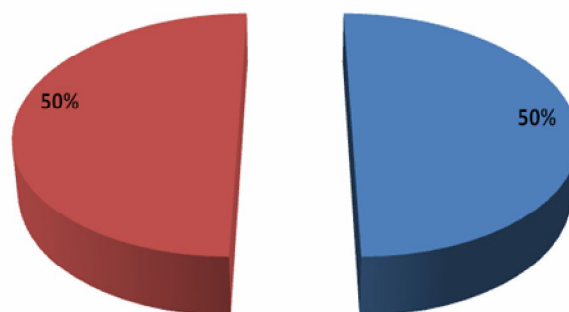


■ De acuerdo ■ Completamente de acuerdo

Fuente: Encuesta del Cliente Externo DAFP

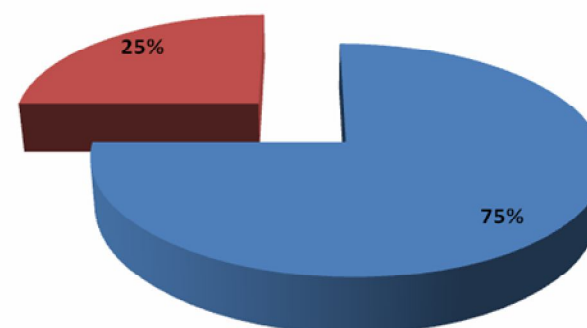


¿La consulta fue resuelta satisfactoriamente?



■ De acuerdo ■ Completamente de acuerdo

¿Los servicios que ofrece el DAFP están acordes con sus expectativas?



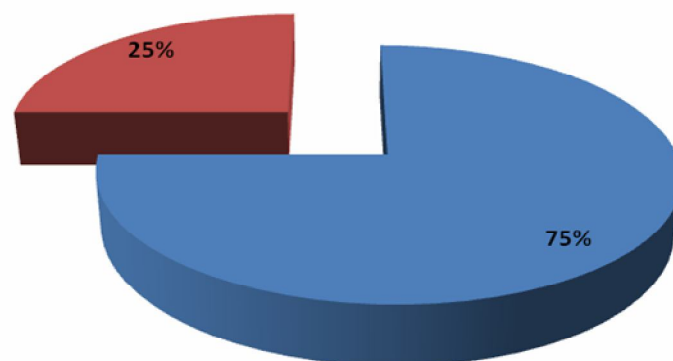
■ De acuerdo ■ Completamente de acuerdo

Fuente: Encuesta del Cliente Externo DAFP



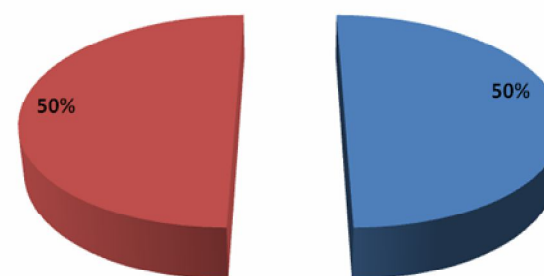


¿Los instrumentos que proporciona el DAFP son fáciles de utilizar?



■ De acuerdo ■ Completamente de acuerdo

¿El producto que utilizó del DAFP es claro, de fácil comprensión y aplicación?



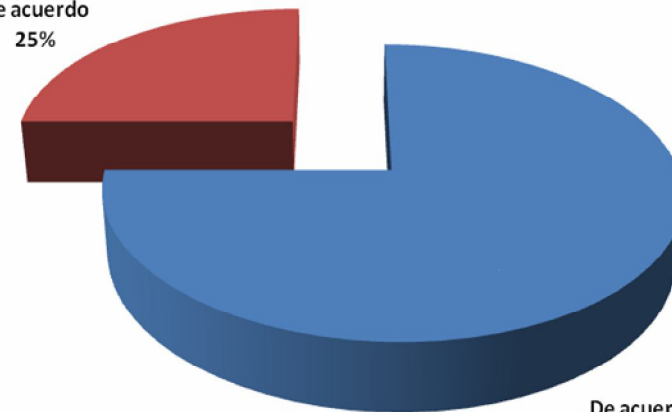
■ De acuerdo ■ Completamente de acuerdo

Fuente: Encuesta del Cliente Externo DAFP



### ¿El DAFP ofrece servicio oportunamente?

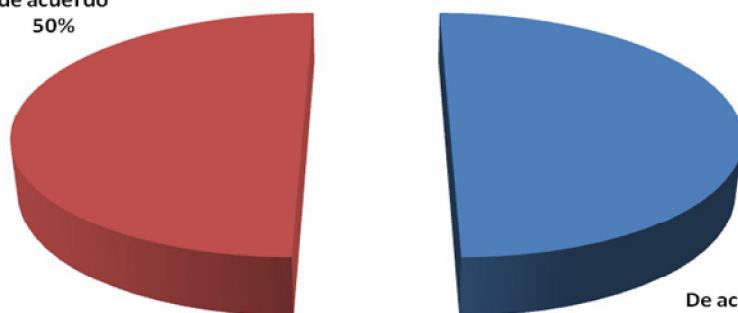
Completamente  
de acuerdo  
25%



De acuerdo  
75%

### ¿La información de la página Web del DAFP es confiable y oportuna?

Completamente  
de acuerdo  
50%



De acuerdo  
50%

Fuente: Encuesta del Cliente Externo DAFP



**¿Los eventos realizados por el DAFP  
cumplen con sus expectativas?**



Fuente: Encuesta del Cliente Externo DAFP



## **RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS**

**Es importante citar que no es significativo el número de Entidades que dio respuesta a la Encuesta.**

**Es el menor número de respuestas recibido hasta la fecha.**

**Se hace necesario revisar las preguntas y la periodicidad de aplicación.**

**Las entidades que atendieron la encuesta fueron: Departamento Administrativo de Ciencia, tecnología e innovación, Imprenta Nacional de Colombia, Unidad Administrativa Especial, Junta Especial y Junta Central de Contadores.**



## **2. INFORME DE RESULTADOS**

### **ENCUESTA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DAFP**

**II TRIMESTRE DE 2011**



# FICHA TÉCNICA

<b>METODOLOGÍA:</b>	La evaluación de 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>	Abril a Junio de 2011
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	II trimestre de 2011
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	II trimestre: <b>3.770</b> encuestados

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Abril a Junio de 2011



# NÚMERO DE VISITANTES

ÁREA	TOTAL VISITANTES
	II Trim. 2011
DIRECCIÓN GENERAL	254
SUBDIRECCIÓN	13
SECRETARIA GENERAL	18
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	237
DIR. EMPLEO PUBLICO	63
DIR. CONTROL INTERNO	72
DIR. JURÍDICA	203
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	7
OF. DE SISTEMAS	86
OF. DE ATENCIÓN AL CLIENTE	302
OF. CONTROL INTERNO	4
MERITOCRACIA	336
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	79
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	61
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	161
CORRESPONDENCIA	1691
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	76
TRÁMITES	107
ARCHIVO	0
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>3770</b>

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Abril a Junio de 2011



## CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	II Trim. 2011	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	85%	15%
SUBDIRECCIÓN	62%	38%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	73%	27%
DIR. EMPLEO PUBLICO	81%	19%
DIR. CONTROL INTERNO	86%	14%
DIR. JURIDICA	80%	20%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	86%	14%
OF. DE SISTEMAS	66%	34%
OF. DE ATENCION AL CLIENTE	80%	20%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	76%	24%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	81%	19%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	70%	30%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	66%	34%
CORRESPONDENCIA	68%	32%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	89%	11%
TRÁMITES	72%	28%
ARCHIVO	0%	0%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>73%</b>	<b>27%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio.





# CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	II Trim. 2011	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	85%	15%
SUBDIRECCIÓN	62%	38%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	73%	27%
DIR. EMPLEO PUBLICO	79%	21%
DIR. CONTROL INTERNO	86%	14%
DIR. JURIDICA	80%	20%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	86%	14%
OF. DE SISTEMAS	66%	34%
OF. DE ATENCIÓN AL CLIENTE	80%	20%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	76%	24%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	81%	19%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	70%	30%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	66%	34%
CORRESPONDENCIA	68%	32%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	92%	8%
TRÁMITES	72%	28%
ARCHIVO	0%	0%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>73%</b>	<b>27%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio.



# SATISFACCIÓN OBTENIDA

ÁREA	SATISFACCIÓN OBTENIDA	
	II Trim. 2011	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	85%	15%
SUBDIRECCIÓN	62%	38%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	73%	27%
DIR. EMPLEO PUBLICO	81%	19%
DIR. CONTROL INTERNO	86%	14%
DIR. JURÍDICA	80%	20%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	86%	14%
OF. DE SISTEMAS	66%	34%
OF. DE ATENCION AL CLIENTE	78%	22%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	77%	23%
GRUPO DE GESTION HUMANA	81%	19%
GRUPO DE GESTION FINANCIERA	70%	30%
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	66%	34%
CORRESPONDENCIA	68%	32%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	92%	8%
TRÁMITES	72%	28%
ARCHIVO	0%	0%
<b>TOTAL DAFF</b>	<b>73%</b>	<b>27%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio.



## AJUSTE ENCUESTA EVALUACIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Se ajustó la herramienta de medición, planteando separar el control de ingreso de la evaluación.
- ✓ Se incluye claridad del motivo de visita, para que el diligenciamiento sea solo por motivo oficial, el cual incluye Meritocracia.
- ✓ Se separa las personas que vienen a correspondencia (no evalúan, las que vienen a capacitación (con evaluados con otra herramienta) y las que vienen por motivos personales.
- ✓ Se incluyeron los criterios que evalúan: competencia, lenguaje, tiempo y actitud.
- ✓ Se modificarán las “caras” que califican para demostrar con claridad lo que ellas quieren decir.
- ✓ Se requiere comprar nueva impresora para que el ingreso sea controlado por vigilancia a través del sticker y así dejar la responsabilidad de la elaboración en el servidor que recibe la visita y no en el personal de vigilancia.
- ✓ Se realizará una campaña área por área para el adecuado diligenciamiento de la encuesta, liderada por el proceso de Medición y Análisis, a realizarse del 12 al 16 de septiembre. [F 003 Evaluación Servicio V3.xls](#)



# **3. INFORME DE PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS DEL DAFP**

**SEGUNDO TRIMESTRE 2011**

**JULIO DE 2011**



## FICHA TÉCNICA

<b>METODOLOGÍA:</b>	La encuesta de Cliente Interno se dispone en el Sistema de Gestión 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 de Planeación.
<b>TEMAS:</b>	Puntualidad, Satisfacción Cliente Interno, Competencia, Actitud y Disposición
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	1 al 15 de Julio de 2011
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Trimestre II (Abril a Junio de 2011)
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	41 Funcionarios



## Cuadro No.1 – Evaluación Puntualidad

ÁREA	PUNTUALIDAD	% POR MEJORAR
Dirección General	95%	5%
Subdirección	100%	0%
Secretaria General	100%	0%
Dirección de Empleo Público	71%	29%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	94%	6%
Dirección de Desarrollo Organizacional	84%	16%
Dirección Jurídica	92%	8%
Grupo SIGEP	86%	14%
Grupo de Racionalización de Trámites	100%	0%
Grupo de Apoyo Meritocrático	89%	11%
Oficina de Control Interno	80%	20%
Oficina Asesora de Planeación	87%	13%
Oficina de Sistemas - Software	94%	6%
Oficina de Sistemas - Hardware	94%	6%
Grupo de Gestión Humana	97%	3%
Grupo de Gestión Financiera	95%	5%
Grupo de Atención al Cliente	65%	35%
Centro de Documentación - Comunicaciones	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	100%	0%
Archivo y Correspondencia	91%	9%
Almacén	94%	6%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	91%	9%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	94%	6%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	77%	23%
Recepción y Vigilancia	100%	0%

Fuente: Encuesta Cliente Interno DAFP – II Trimestre 2011

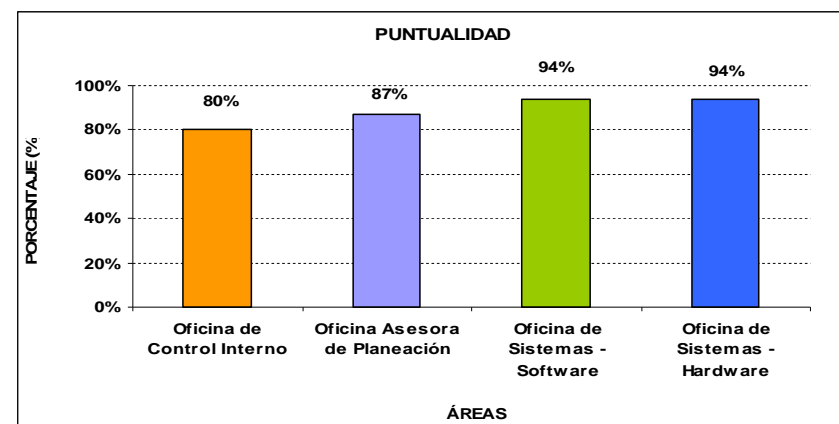
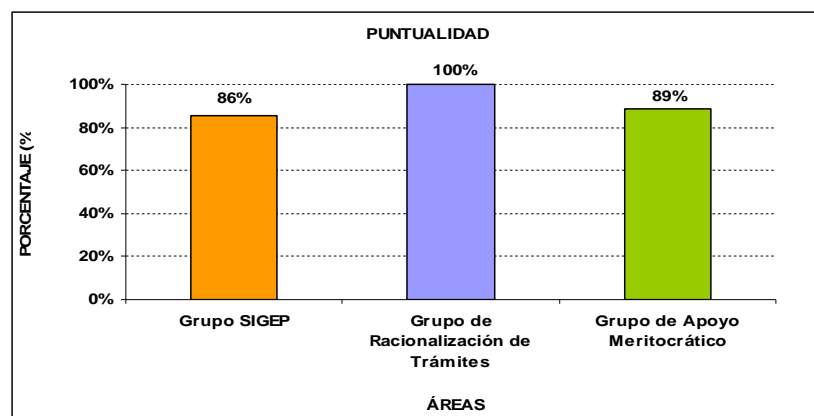
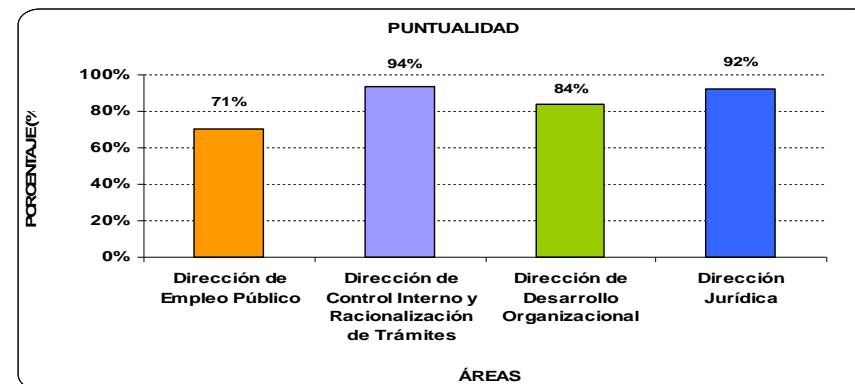
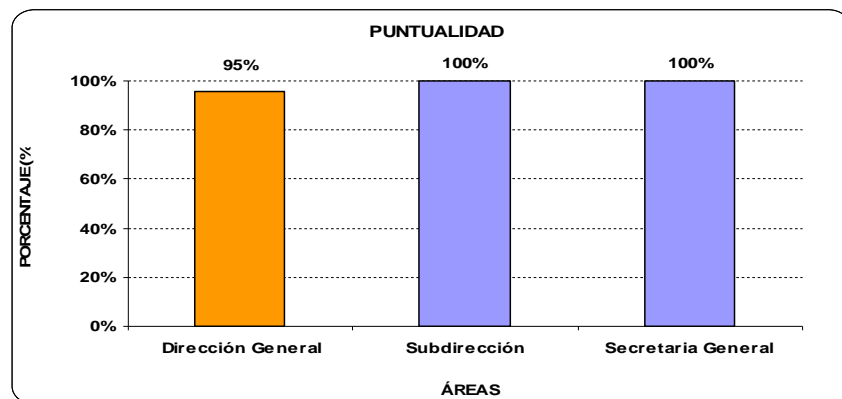
NOTA: Los porcentajes tomados hacen referencia a la sumatoria de las opciones 4 = Bueno y 5 = Excelente de cada una de las preguntas

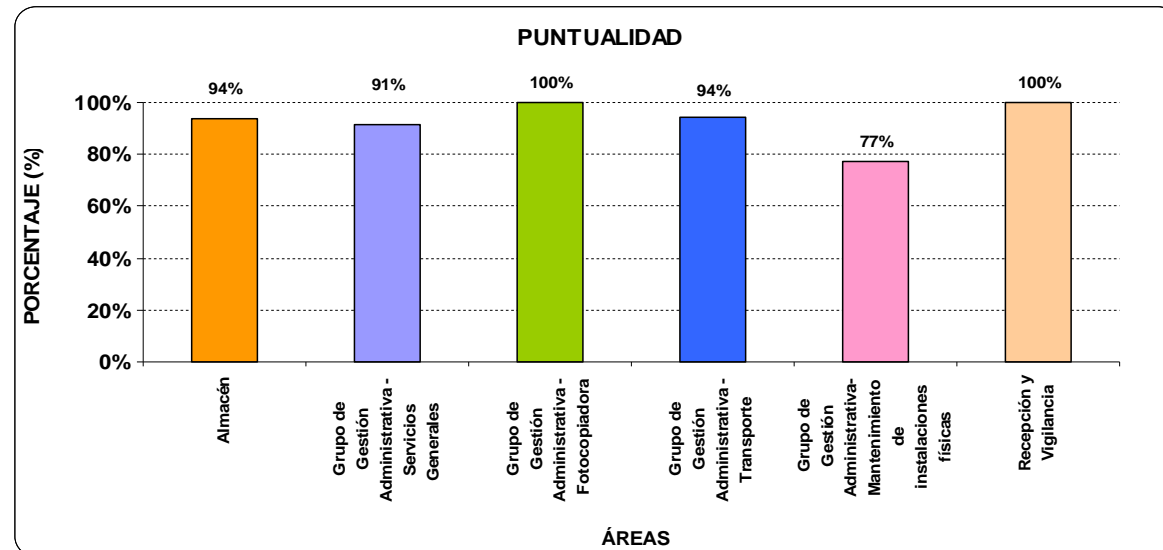
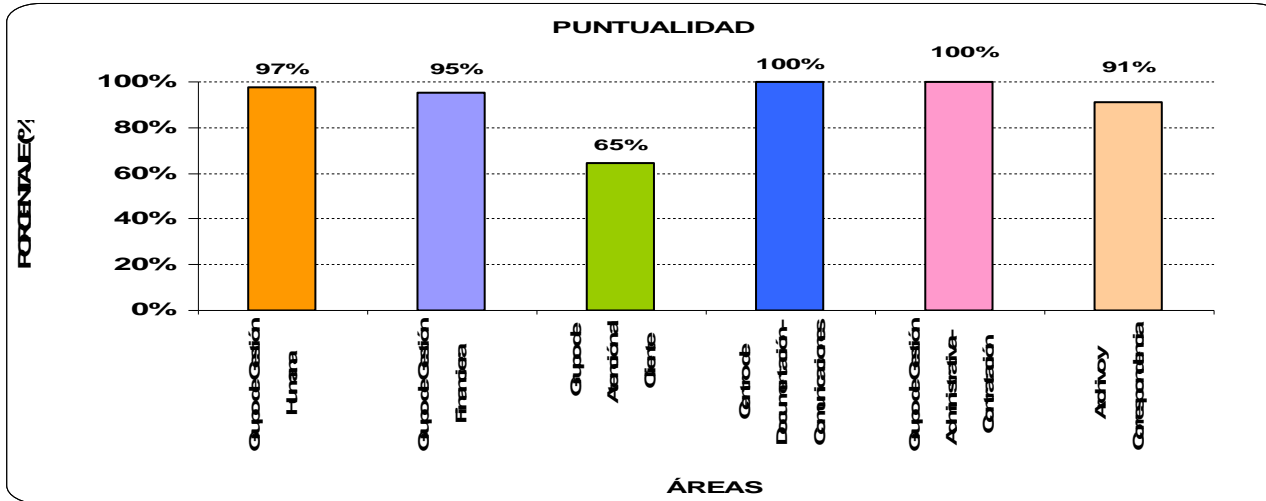


Estos gráficos sobre PUNTUALIDAD

Responde a la siguiente pregunta:

**¿Cómo se evalúa la oportunidad en la respuesta que usted solicita?**









## Cuadro No.2 - Evaluación Satisfacción Cliente Interno

ÁREA	SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO	% POR MEJORAR
Dirección General	95%	5%
Subdirección	100%	0%
Secretaría General	100%	0%
Dirección de Empleo Público	76%	24%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	94%	6%
Dirección de Desarrollo Organizacional	92%	8%
Dirección Jurídica	92%	8%
Grupo SIGEP	86%	14%
Grupo de Racionalización de Trámites	100%	0%
Grupo de Apoyo Meritocrático	89%	11%
Oficina de Control Interno	80%	20%
Oficina Asesora de Planeación	91%	9%
Oficina de Sistemas - Software	91%	9%
Oficina de Sistemas - Hardware	94%	6%
Grupo de Gestión Humana	95%	5%
Grupo de Gestión Financiera	95%	5%
Grupo de Atención al Cliente	65%	35%
Centro de Documentación - Comunicaciones	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	100%	0%
Archivo y Correspondencia	95%	5%
Almacén	94%	6%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	86%	14%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	94%	6%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	73%	27%
Recepción y Vigilancia	100%	0%

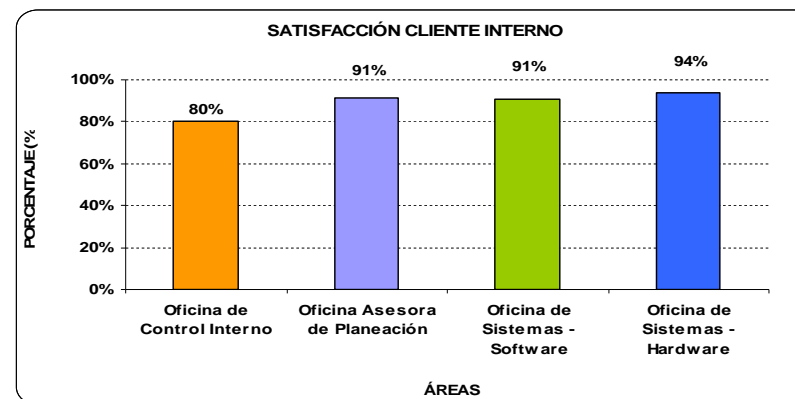
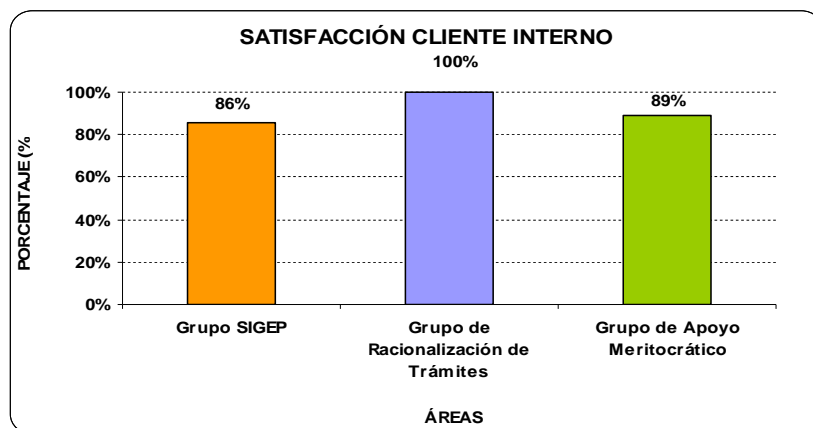
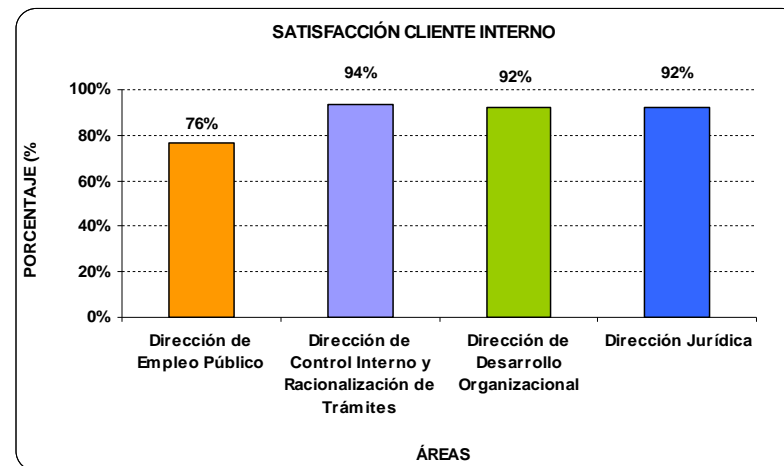
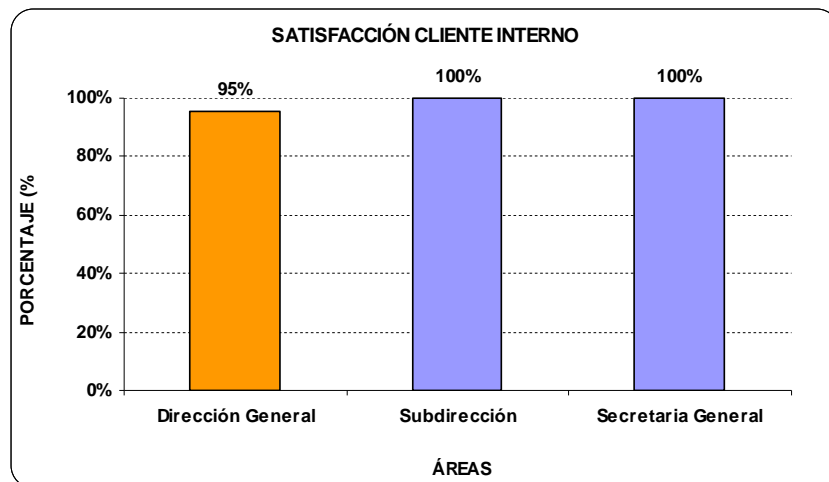
Fuente: Encuesta Cliente Interno DAFP – II Trimestre 2011

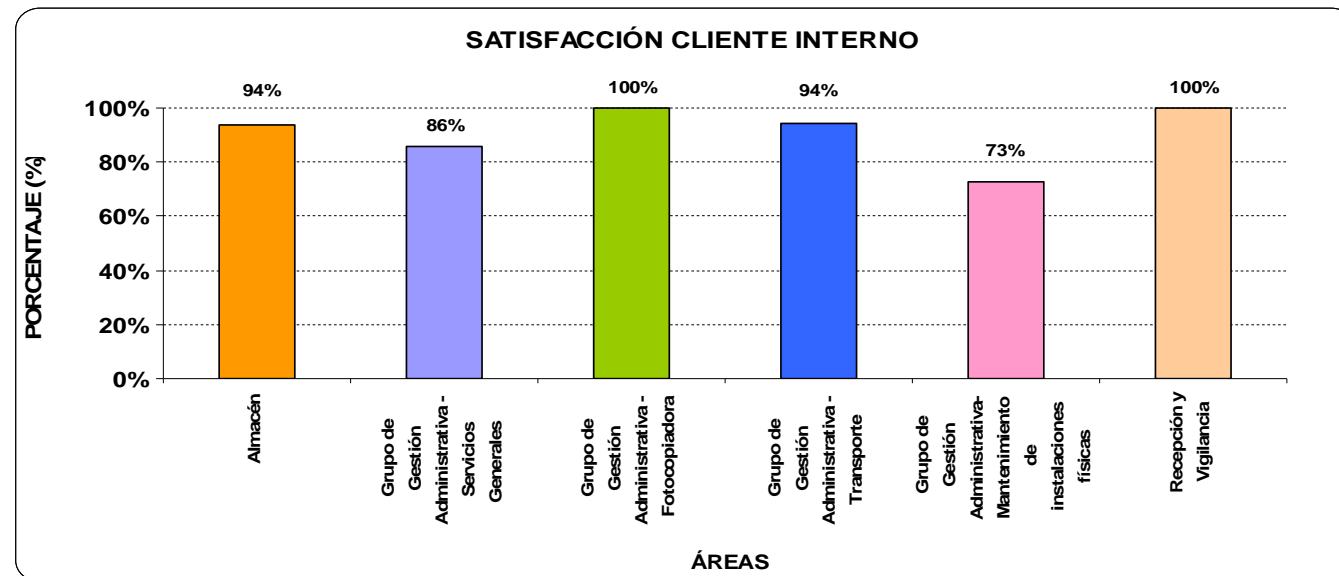
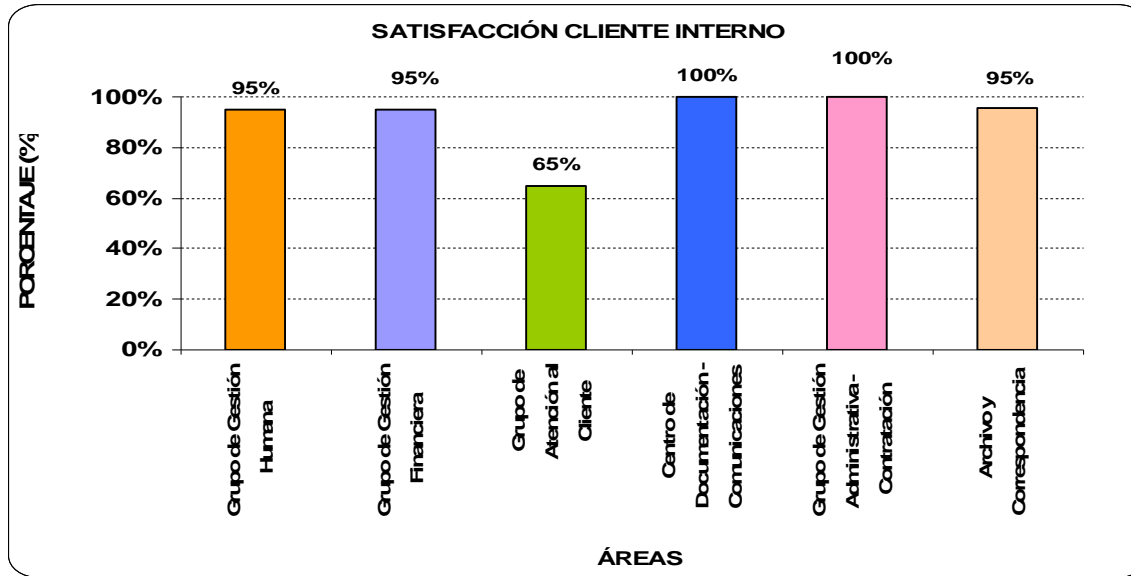
NOTA: Los porcentajes tomados hacen referencia a la sumatoria de las opciones 4 = Bueno y 5 = Excelente de cada una de las preguntas



Estos gráficos sobre SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.  
Responde a la siguiente pregunta:

**¿Se siente satisfecho con la respuesta que se le da a sus requerimientos o expectativas?**





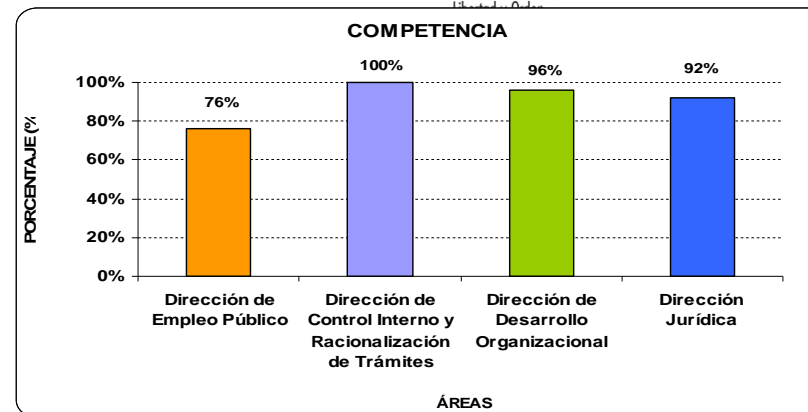
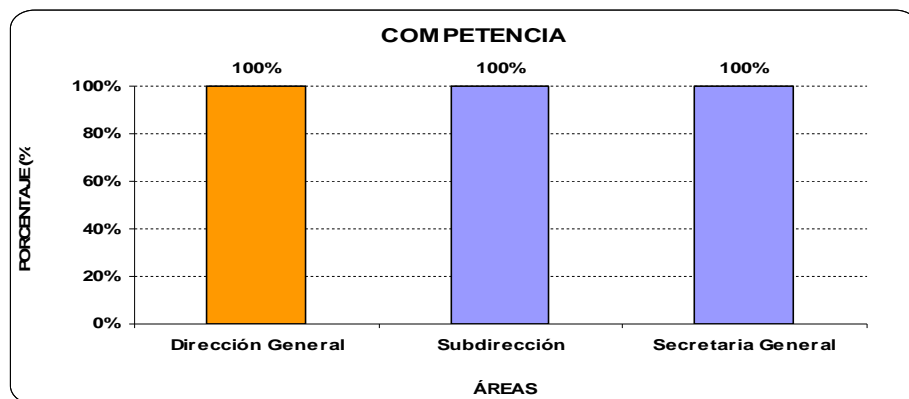


## Cuadro No.3 - Evaluación Competencias de los Servidores

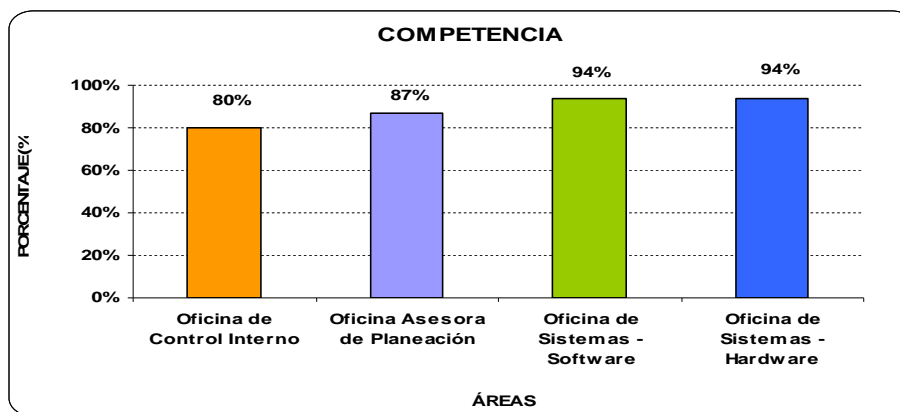
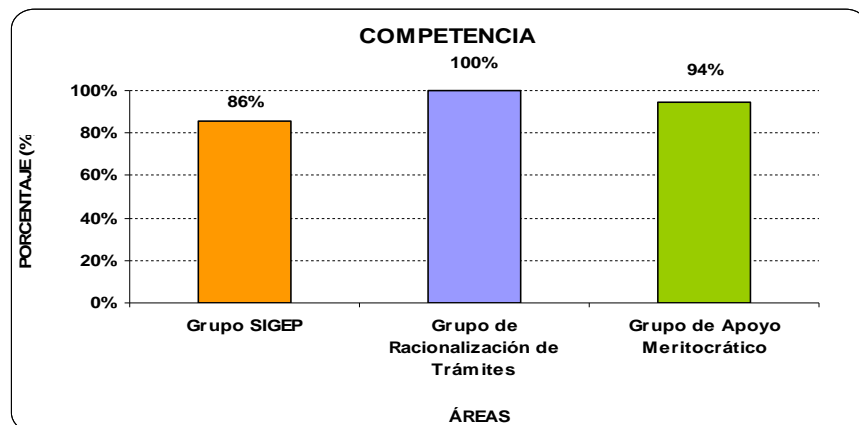
ÁREA	COMPETENCIA	% POR MEJORAR
Dirección General	100%	0%
Subdirección	100%	0%
Secretaría General	100%	0%
Dirección de Empleo Público	76%	24%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	100%	0%
Dirección de Desarrollo Organizacional	96%	4%
Dirección Jurídica	92%	8%
Grupo SIGEP	86%	14%
Grupo de Racionalización de Trámites	100%	0%
Grupo de Apoyo Meritocrático	94%	6%
Oficina de Control Interno	80%	20%
Oficina Asesora de Planeación	87%	13%
Oficina de Sistemas - Software	94%	6%
Oficina de Sistemas - Hardware	94%	6%
Grupo de Gestión Humana	95%	5%
Grupo de Gestión Financiera	95%	5%
Grupo de Atención al Cliente	59%	41%
Centro de Documentación - Comunicaciones	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	100%	0%
Archivo y Correspondencia	95%	5%
Almacén	94%	6%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	91%	9%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	94%	6%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	86%	14%
Recepción y Vigilancia	100%	0%

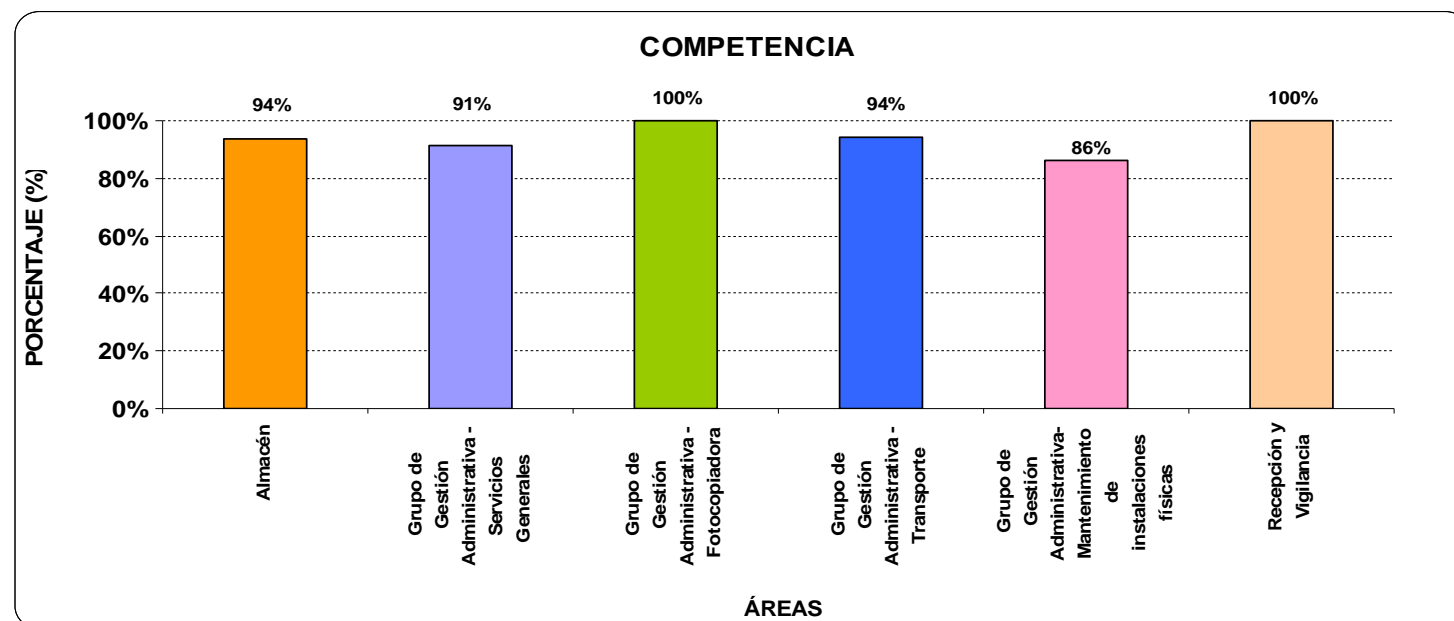
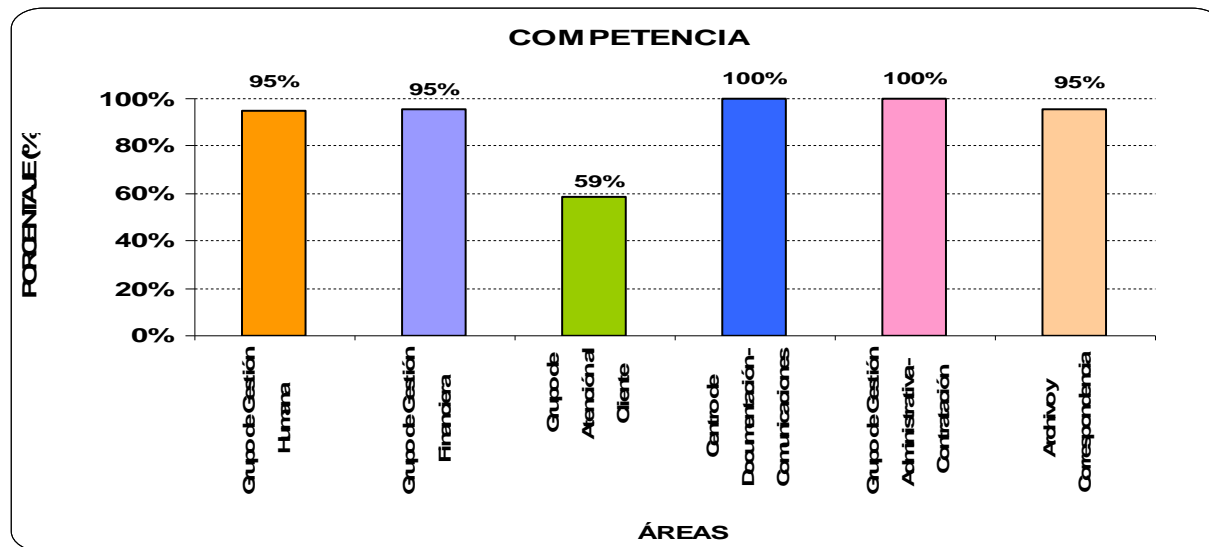
Fuente: Encuesta Cliente Interno DAFP – II Trimestre 2011

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



Este grafico sobre COMPETENCIA  
Responde a la siguiente pregunta:  
**¿Cómo evalúa el conocimiento y dominio del tema del servidor que le brindó el producto y/o servicio?**





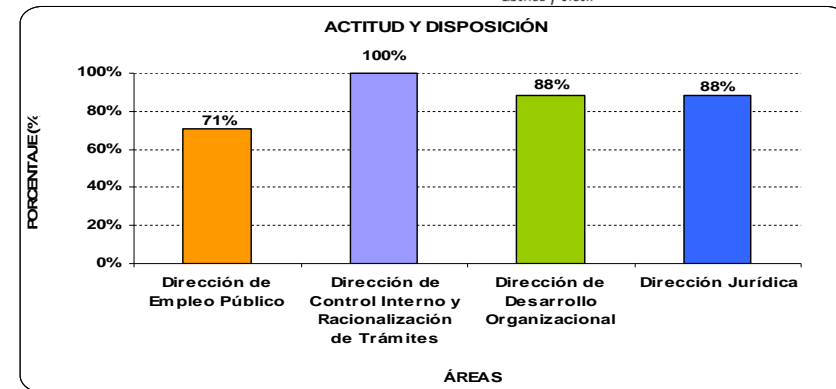
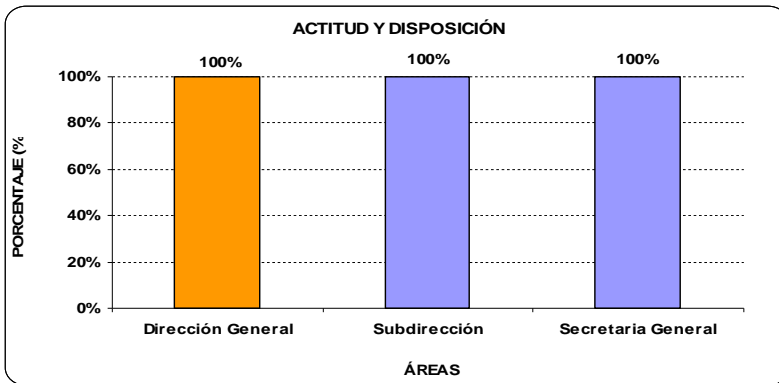


## Cuadro No.4 - Evaluación Actitud y Disposición

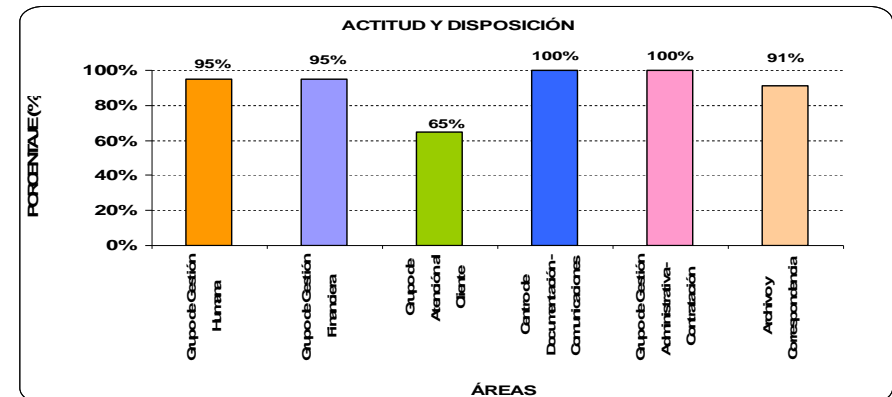
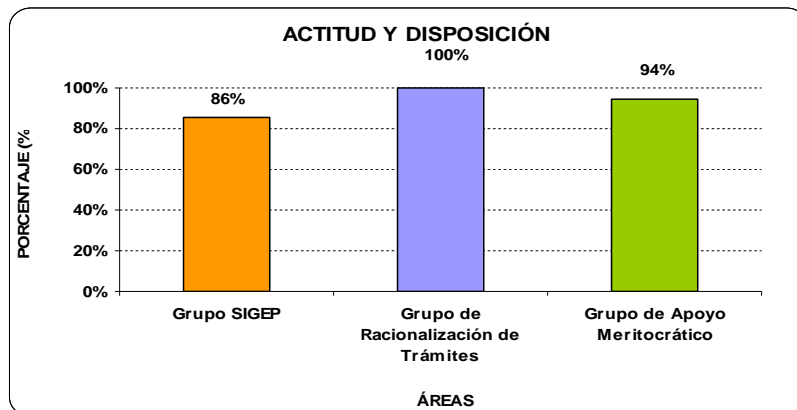
ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	% POR MEJORAR
Dirección General	100%	0%
Subdirección	100%	0%
Secretaría General	100%	0%
Dirección de Empleo Público	71%	29%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	100%	0%
Dirección de Desarrollo Organizacional	88%	12%
Dirección Jurídica	88%	12%
Grupo SIGEP	86%	14%
Grupo de Racionalización de Trámites	100%	0%
Grupo de Apoyo Meritocrático	94%	6%
Oficina de Control Interno	87%	13%
Oficina Asesora de Planeación	87%	13%
Oficina de Sistemas - Software	97%	3%
Oficina de Sistemas - Hardware	97%	3%
Grupo de Gestión Humana	95%	5%
Grupo de Gestión Financiera	95%	5%
Grupo de Atención al Cliente	65%	35%
Centro de Documentación - Comunicaciones	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	100%	0%
Archivo y Correspondencia	91%	9%
Almacén	94%	6%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	97%	3%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	94%	6%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	91%	9%
Recepción y Vigilancia	100%	0%

Fuente: Encuesta Cliente Interno DAFP – II Trimestre 2011

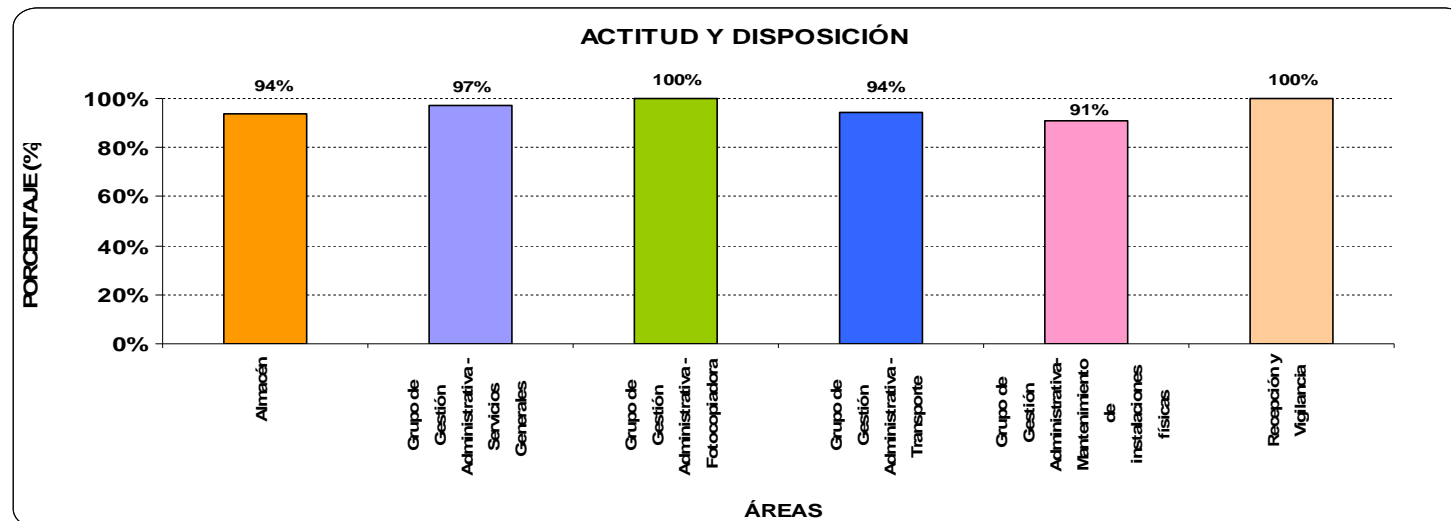
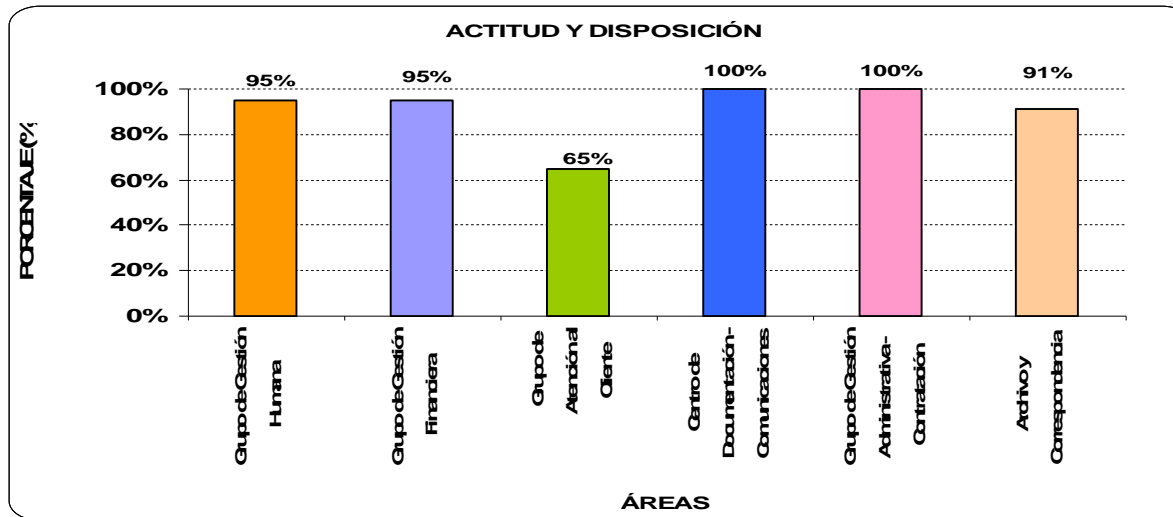
NOTA: Los porcentajes tomados hacen referencia a la sumatoria de las opciones 4 = Bueno y 5 = Excelente de cada una de las preguntas



Este grafico sobre ACTITUD Y DISPOSICIÓN  
Responde a la siguiente pregunta:  
**¿Cómo evalúa la actitud y disposición de las personas que le  
brindan el servicio?**









## CONCLUSIONES

- ✓ El 88% de la entidad (23 áreas), es calificada por los Servidores del Departamento, de EXCELENTE o BUENO en los cuatro factores de evaluación (puntualidad, Satisfacción del Cliente Interno, Competencia y, Actitud y Disposición).
- ✓ La Subdirección, la Secretaría General, El Grupo SUIT, el Grupo de Comunicaciones, el Grupo de Contratación, el Grupo de Fotocopiadora, y Recepción y Vigilancia, son las áreas del Departamento mejor calificadas. El 100% de los servidores encuestados la califica excelente en los factores de evaluación: Satisfacción Cliente Interno, Competencia, Actitud y Disposición, y Puntualidad.



## RECOMENDACIONES

- ✓ Que finalicen los arreglos que se deben hacer en las instalaciones del edificio.
- ✓ Las instalaciones requieren mantenimiento, los tapetes están en muy mal estado (piso 7o), al igual que el baño de damas (7o piso), hay una sola papelera y los dos pasadores de las puertas de los dos baños están dañados, el secador de manos no funciona bien.
- ✓ Facilitar un formato que permita la evaluación del producto.
- ✓ Se sugiere ver la posibilidad de evaluar al momento de recibir el servicio.
- ✓ En Administrativa y mantenimiento son muy amables, pero se solicita un servicio y pasan los meses y no es atendido.
- ✓ Reiteramos la recomendación especial de dar a conocer los resultados a todos los equipos de trabajo por áreas, en la ejecución de los procesos. Se identifiquen estrategias que les permitan mantener los porcentajes alcanzados de excelente y buena calificación; se incrementen los que se encuentran entre el 70% y 85%, y se mejore notoriamente los casos que no alcanzaron el 70%; con lo cual se contribuye al mejoramiento continuo, y la búsqueda permanente de la excelencia en nuestra organización.



## AJUSTE ENCUESTA CLIENTE INTERNO

- ✓ Se Establecieron tres criterios de evaluación: Puntualidad – Satisfacción, Actitud y disposición.
- ✓ Se eliminaron items de áreas a evaluar ( Soporte Técnico a Software, Soporte Técnico a Hardware.
- ✓ Se unificaron los grupos de ( Archivo y Correspondencia, Almacen, Servicios Generales Aseo y Cafeteria, Fotocopiado, Transporte, recepción y vigilancia).
- ✓ Se elimino la expresión racionalización de trámites de la Dirección de Control Interno.
- ✓ Se agrupo dentro del grupo de atención al ciudadano los ítems: Centro de documentación, comunicación y atencion al ciudadano
- ✓ Se modificaron los rangos de calificación del servicio así: Excelente, Satisfactorio, Aceptable y Deficiente.
- ✓ El método para aplicarla será a través del SIGEP en el modulo de encuestas, con pregunta de selección múltiple con única respuesta a excepción de las que se deban escoger como es el caso del Grupo Gestión Administrativa y Grupo de Atención al Ciudadano. [ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO \(2\).doc](#).
- ✓ Se diseñarán 16 encuestas y el usuario la diligenciará mensualmente y solamente los servicios que utilizó ; para seguridad de quien califica no habrá identificación.



# **4. RESULTADOS VERIFICACIÓN DEL SERVICIO EXTERNO**

**Bimestre Mayo - Junio 2011**



# FICHA TÉCNICA

<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 brindadas 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>	Mayo a Junio de 2011
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Bimestre Mayo – Junio de 2011
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	208 Clientes



## EVALUACIÓN DEL CONTENIDO

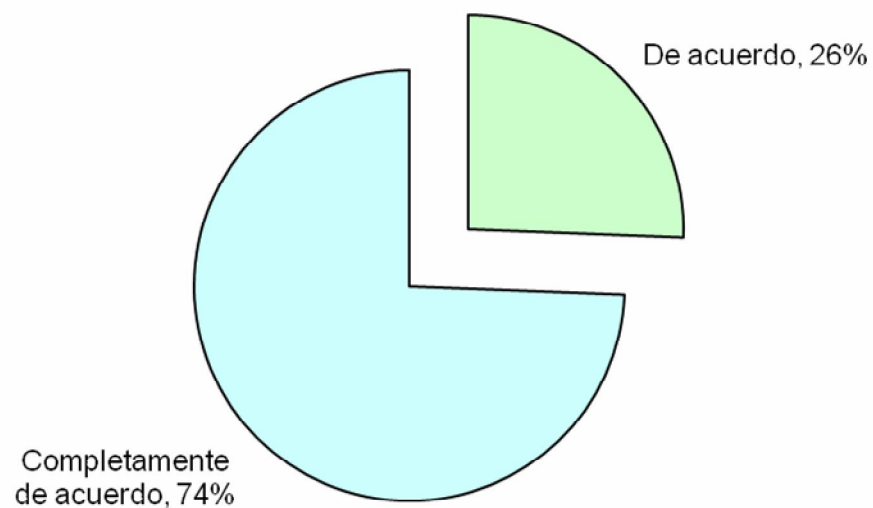
¿Los objetivos de la capacitación fueron presentados al inicio de la misma y éstos se han cumplido satisfactoriamente?





## EVALUACIÓN DEL CONTENIDO

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







## EVALUACIÓN DEL CONTENIDO

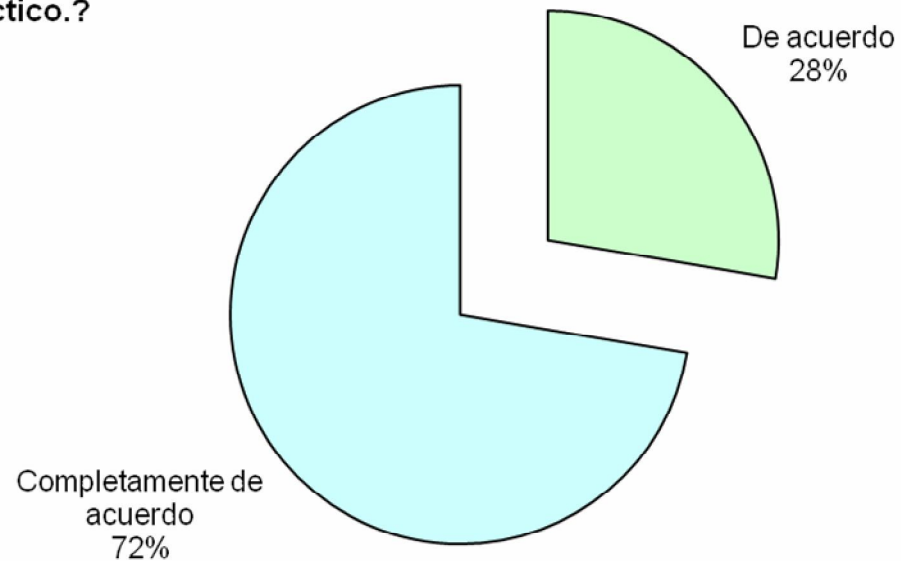
¿El nivel de profundidad de los contenidos de la capacitación ha sido adecuado?





# EVALUACIÓN DE LA METODOLOGÍA

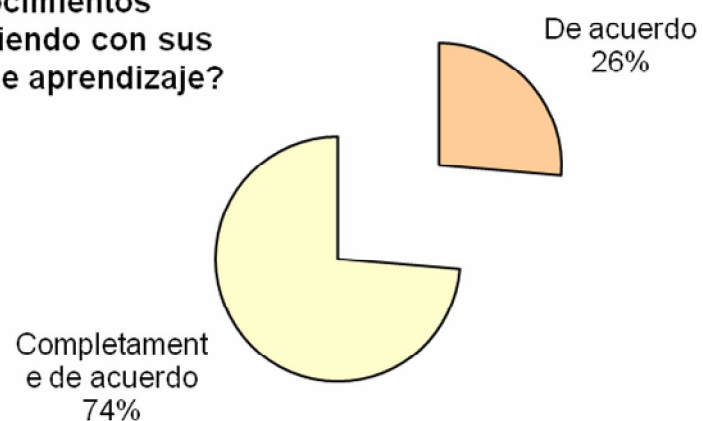
¿La capacitación está estructurada de modo claro y comprensible, siendo adecuado su contenido teórico y práctico.?





## EVALUACIÓN DE UTILIDAD Y APLICABILIDAD

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

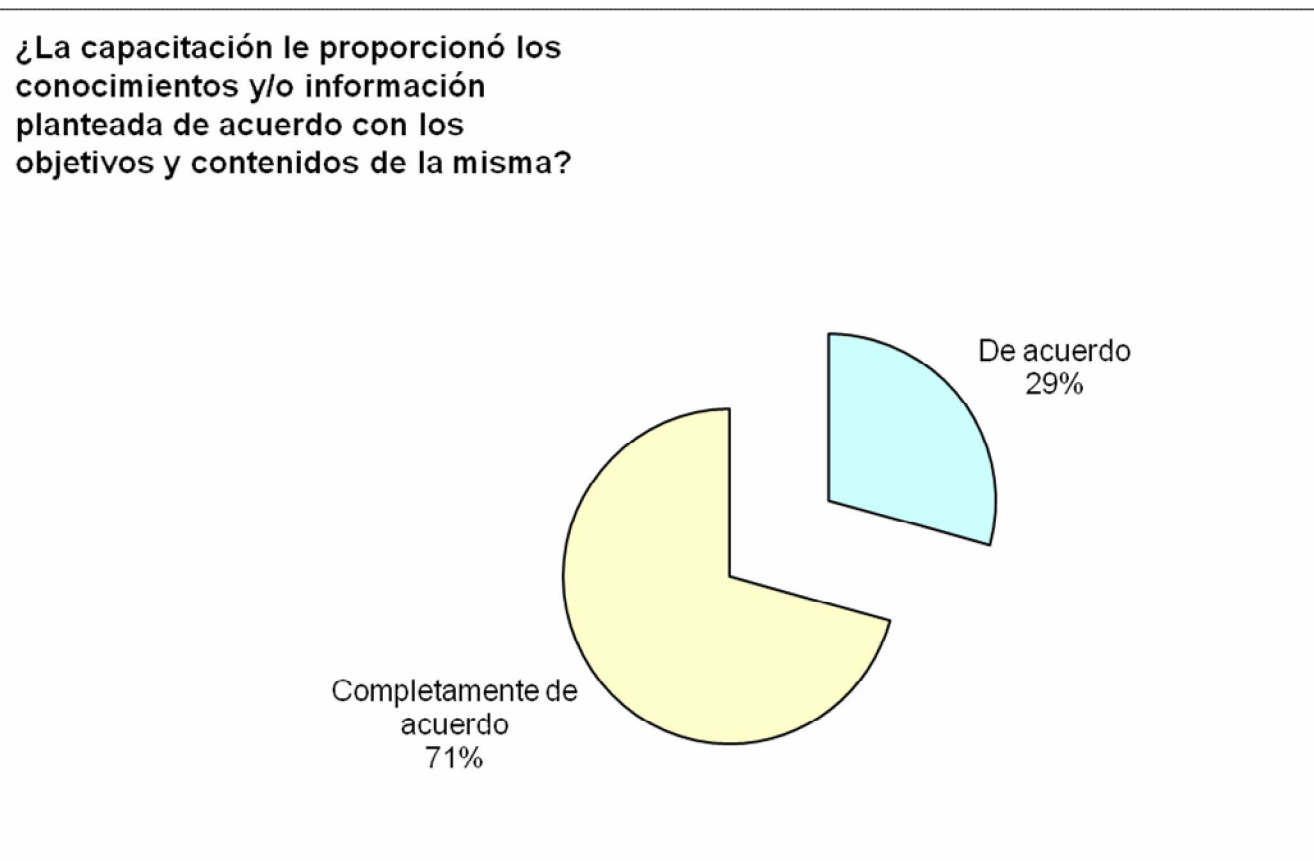


¿Los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal y/o laboral como herramienta para la mejora?





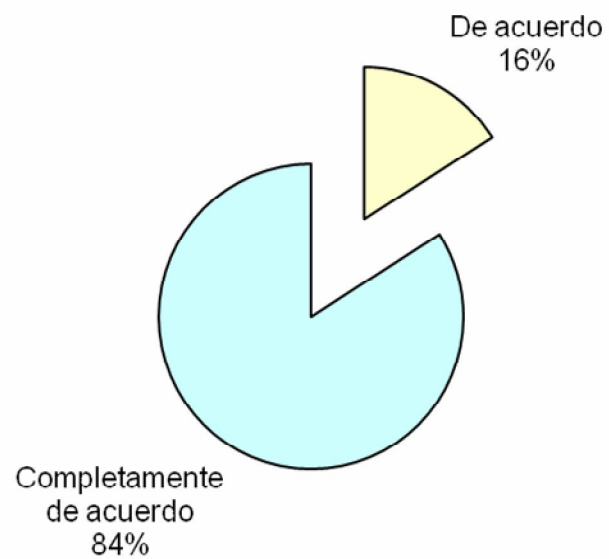
## EVALUACIÓN DE UTILIDAD Y APLICABILIDAD





## EVALUACIÓN DEL FACILITADOR

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



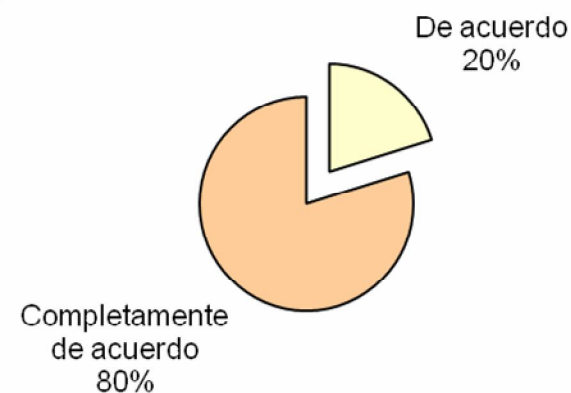


## EVALUACIÓN DEL FACILITADOR

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



¿El facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica?





## EN QUÉ OTRO TEMA LE GUSTARÍA RECIBIR CAPACITACIÓN?

ENTIDAD	TEMAS
Personería	Calificación
	Profundización de Indicadores-Análisis del riesgo
	Ampliar planeación y control gasto
	Planeación estratégica
	Programas ambientales
	Indicadores a profundidad - administración del Riesgo
	Análisis de riesgo
	Profundizar mas en Indicadores
	Autogestión
EPS convida	Autocontrol
Contraloría General de la República	Descripción de los procesos
	Normas ISO 9000
	En los riesgos y como evitarlos
	Procesos
	Indicadores
	Calidad
	Indicadores-Elaboración procesos
	Formulación Indicadores
	Audiencia pública-rendición de cuentas
Caprecom	Administración talento humano.
DNP	MECI
	No era una capacitación



## EN QUÉ OTRO TEMA LE GUSTARÍA RECIBIR CAPACITACIÓN?

Contraloría de Cundinamarca	Administración del Riesgo	
	En control fiscal	
Fonprecon	Indicadores de Gestión	
Gobernación de Cundinamarca	Estructura de la Administración Pública	
Rencun	Indicadores de gestión	
Región capital	Otros aspectos del MECI	
Banco Agrario	Procesos y procedimientos	
	Relaciones humanas y calidad	
	Comportamiento y convivencia	
	Banco de éxitos	
	Temas de calidad	
	Inteligencia emocional, programación neurolingüística	
	Motivación-trabajo en grupo	
	Otros temas relacionados con MECI	
	Como relacionarse y trabajo en equipo en entorno laboral	
	Estrategias de superación y crecimiento de valores	
	Inteligencia emocional	
	Circular 14 o 38	
	Relaciones laborales	
	Valores corporativos y humanos	
	Alta gerencia	
	Infi Boyacá	En riesgos - MECI
		Riesgos y ambiente de trabajo
Riesgos, autocontrol		
CNSC	Calidad	
	Evaluación por dependencias	

Fuente: Verificación del Servicio. Bimestre Mayo – Junio de 2011.





# OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Personería	Gracias
	Excelente capacitación
	Ninguna-Taller práctico-Excelente
	Muy buena metodología, Capacidad interactuar con los asistentes
	Facilitar documentos en físico
EPS convida	Esperamos seguir contando con su apoyo, gracias.
	La facilitadora es muy proactiva, idónea, felicitaciones y gracias.
	Obligatoriedad a los jefes de las diferentes áreas.
	Gracias por estos temas tan importantes
	Se sigan llevando a cabo estos talleres
	El tiempo fue corto
	Que sean mas frecuentes estos tipos de capacitación
Caprecom	gracias
Minminas	La técnica de visualización móvil tiene unas reglas, deben considerarlas si las van a usar.
DNP	Se debería hacer otro taller para profundizar en los contenidos del manual.
Transparencia	"No fue una capacitación por eso no respondió el modulo No. 3".
Contraloría de Cundinamarca	Mil gracias
Fonprecon	Gracias
	Muy bien la presentación y el desarrollo del tema



## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Gobernación de Cundinamarca	Me gustaría tener acompañamiento en el desarrollo de nuestros riesgos
	La capacitación muy buena
	Mejorar el salón o sitio de la capacitación
	Valores
	Me pareció interesante
	Ninguna
	Excelente el tema y adquirir experiencias que se han abandonado
	Deberían entregar material
	Repetir talleres mas continuamente
Infi Boyacá	Excelente la capacitación y metodología
CNSC	Excelente conferencista

Fuente: Verificación del Servicio. Bimestre Mayo – Junio de 2011.



## RECOMENDACIONES

- Por la importancia de los temas, en algunos de ellos se requiere un mejor control y mayor tiempo para manejar el contenido y hacer un mayor énfasis en los temas tratados.
- Se requiere nuevamente a la Entidad, la entrega de algún tipo de material que les permita a los clientes interactuar con el Facilitador.
- Hacer ejercicios más prácticos para lograr reforzar lo aprendido y generar inquietudes oportunamente en el desarrollo de la capacitación.