

**INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS
CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS SOBRE LOS PRODUCTOS Y
SERVICIOS QUE OFRECE EL DAFP PARA EL PRIMER CUATRIMESTRE DE
2011**

PRESENTADO

CELMIRA FRASSER ACEVEDO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**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

HAROLD ALEXANDER ARTEAGA GORDILLO
Pasante Oficina Asesora de Planeación

CARMENZA ALARCÓN
Secretaria Oficina Asesora de Planeación

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
MAYO DE 2011
BOGOTÁ D.C.**

PRESENTACIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública cuenta con un sistema de medición, el cual le permite percibir el grado de satisfacción de clientes tanto internos como externos, con respecto a productos y servicios ofrecidos por el DAFP; esto le permite ejecutar acciones para mejorar la prestación del servicio.

Para el período evaluado (Primer Cuatrimestre de 2011), 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 de nuestros productos y servicios.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se presenta el informe consolidado, el cual contiene la ficha de cada encuesta; los resultados son presentados en gráficos circulares y en la parte final de este informe se presentan las recomendaciones, sugerencias y temas en los cuales a los Clientes les gustaría recibir capacitación.

TABLA DE CONTENIDO

	Página
Presentación	2
1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO	5
1.1 Número de Visitantes	6
1.2 Conocimiento del Tema	7
1.3 Claridad del Servidor	8
1.4 Satisfacción Obtenida	9
2. INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL DAFP	11
2.1 Aspectos Evaluados	12
2.1.1 Evaluación del Contenido	12
Gráfico 1	12
Gráfico 2	13
Gráfico 3	14
2.1.2 Evaluación de la Metodología	15
Gráfico 4	15
2.1.3 Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad	16
Gráfico 5	16
Gráfico 6	17
Gráfico 7	18

2.1.4 Evaluación del Facilitador o Docente	19
Gráfico 8	19
Gráfico 9	20
Gráfico 10	21
2.2 Temas en que a los Clientes les gustaría recibir Capacitación	22
3. Observaciones y Recomendaciones	24
4. Encuesta del Cliente Interno 1er Trimestre 2011	27

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:	Enero a Abril de 2011
PERÍODO EVALUADO:	Primer Cuatrimestre de 2011
POBLACIÓN ENCUESTADA:	5.752 encuestados

Fuente: Encuestas EVALUACIÓN CONTROL DE VISITANTES. Enero a Abril de 2011.

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 Enero y Abril de 2011, al DAFP acudieron 5.752 visitantes.

En este Cuatrimestre, 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
	I CUATRIMESTRE 2011
DIRECCIÓN GENERAL	401
SUBDIRECCIÓN	40
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	353
DIR. EMPLEO PUBLICO	241
DIR. CONTROL INTERNO	159
DIR. JURIDICA	274
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	21
OF. DE SISTEMAS	187
OF. DE ATENCION AL CLIENTE	438
OF. CONTROL INTERNO	54
MERITOCRACIA	544
GRUPO DE GESTION HUMANA	142
GRUPO DE GESTION FINANCIERA	149
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	246
CORRESPONDENCIA	2113
CENTRO DE DOCUMENTACION	103
TRÁMITES	264
ALMACÉN	15
ARCHIVO	4
SIGEP	4
TOTAL	5752

Fuente: RESUMEN EVALUACIÓN CONTROL DE VISITANTES Primer Cuatrimestre de 2011.

1.1 CONOCIMIENTO DEL TEMA

ÁREA	CONOCIMIENTO DEL TEMA	
	% Bueno	% Para mejorar
	I CUATRIMESTRE 2011	
DIRECCIÓN GENERAL	84%	16%
SUBDIRECCIÓN	63%	38%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	75%	25%
DIR. EMPLEO PUBLICO	78%	22%
DIR. CONTROL INTERNO	82%	18%
DIR. JURIDICA	71%	29%
OF. ASESORA DE PLANEACION	67%	33%
OF. DE SISTEMAS	75%	25%
OF. DE ATENCION AL CLIENTE	76%	24%
OF. CONTROL INTERNO	61%	39%
MERITOCRACIA	71%	29%
GRUPO DE GESTION HUMANA	75%	25%
GRUPO DE GESTION FINANCIERA	65%	35%
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	78%	22%
CORRESPONDENCIA	66%	34%
CENTRO DE DOCUMENTACION	83%	17%
TRÁMITES	72%	28%
ALMACÉN	73%	27%
ARCHIVO	75%	25%
SIGEP	100%	0%
TOTAL	75%	25%

Fuente: RESUMEN EVALUACIÓN CONTROL DE VISITANTES Primer Cuatrimestre de 2011.

El 75% de los visitantes al Departamento Administrativo de la Función Pública dieron la calificación de “Bueno” al Conocimiento y Dominio del Tema que los servidores muestran al momento de prestar su servicio.

Para el primer Cuatrimestre de 2011, el 100% de los visitantes de SIGEP dieron la calificación “Bueno” el conocimiento y dominio del tema de las personas que los atendieron.

Asimismo, los resultados revelan áreas con porciones grandes para mejorar como: Oficina de Control Interno (39%), Subdirección (38%), Grupo de Gestión Financiera (35%), Correspondencia (34%) y la Oficina de Planeación (33%), entre otras.

1.2 CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	% Bueno	% Para mejorar
	I CUATRIMESTRE 2011	
DIRECCIÓN GENERAL	85%	15%
SUBDIRECCIÓN	63%	38%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	75%	25%
DIR. EMPLEO PUBLICO	78%	22%
DIR. CONTROL INTERNO	81%	19%
DIR. JURIDICA	72%	28%
OF. ASESORA DE PLANEACION	67%	33%
OF. DE SISTEMAS	74%	26%
OF. DE ATENCION AL CLIENTE	76%	24%
OF. CONTROL INTERNO	61%	39%
MERITOCRACIA	72%	28%
GRUPO DE GESTION HUMANA	75%	25%
GRUPO DE GESTION FINANCIERA	66%	34%
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	78%	22%
CORRESPONDENCIA	66%	34%
CENTRO DE DOCUMENTACION	83%	17%
TRÁMITES	71%	29%
ALMACÉN	73%	27%
ARCHIVO	75%	25%
SIGEP	100%	0%
TOTAL	75%	25%

Fuente: RESUMEN EVALUACIÓN CONTROL DE VISITANTES Primer Cuatrimestre de 2011.

Respecto de la claridad del servicio brindado, el 75% de los visitantes en el primer Cuatrimestre de 2011, considera que el funcionario es claro cuando está dando a conocer sus conocimientos.

En este período, sobresalen porcentajes para mejorar en cuanto a la claridad de los servidores de: Oficina de Control Interno (39%), Subdirección (37%), Grupo de Gestión Financiera (34%), Correspondencia (34%) y la Oficina Asesora de Planeación (33%), entre otras.

1.3 SATISFACCIÓN OBTENIDA

ÁREA	SATISFACCION OBTENIDA	
	%	
	Bueno	% Para mejorar
	I CUATRIMESTRE 2011	
DIRECCIÓN GENERAL	85%	15%
SUBDIRECCIÓN	63%	38%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	75%	25%
DIR. EMPLEO PUBLICO	78%	22%
DIR. CONTROL INTERNO	81%	19%
DIR. JURIDICA	72%	28%
OF. ASESORA DE PLANEACION	71%	29%
OF. DE SISTEMAS	75%	25%
OF. DE ATENCION AL CLIENTE	75%	25%
OF. CONTROL INTERNO	61%	39%
MERITOCRACIA	72%	28%
GRUPO DE GESTION HUMANA	76%	24%
GRUPO DE GESTION FINANCIERA	66%	34%
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	78%	22%
CORRESPONDENCIA	66%	34%
CENTRO DE DOCUMENTACION	83%	17%
TRÁMITES	70%	30%
ALMACÉN	73%	27%
ARCHIVO	75%	25%
SIGEP	100%	0%
TOTAL	75%	25%

Fuente: RESUMEN EVALUACIÓN CONTROL DE VISITANTES Primer Cuatrimestre de 2011.

En cuanto al tercer tema de la Encuesta de Evaluación del Servicio, contenido fundamental para el DAFP, los resultados muestran que entre los meses de Enero y Abril de 2011, el 75% de los clientes que se acercaron al Departamento quedaron satisfechos con relación a las consultas y peticiones que realizaron.

Los usuarios consideran que en las áreas en las cuales se debe mejorar en el tema de satisfacción obtenida por petición o consulta son: Oficina de Control Interno (39%), Subdirección (38%), Grupo de Gestión Financiera (34%), Correspondencia (34%) y trámites (30%), entre otros.

2. INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL DAFP

Teniendo en cuenta la información suministrada por cada uno de los Clientes Externos del Departamento (Instituciones públicas), con respecto a la Verificación del Servicio, se realiza la descripción de los principales aspectos observados en las encuestas diligenciadas durante el periodo de Enero a Abril de 2011:

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:	Enero a Abril de 2011
PERÍODO EVALUADO:	Primer Cuatrimestre de 2011
POBLACIÓN ENCUESTADA:	280 Clientes

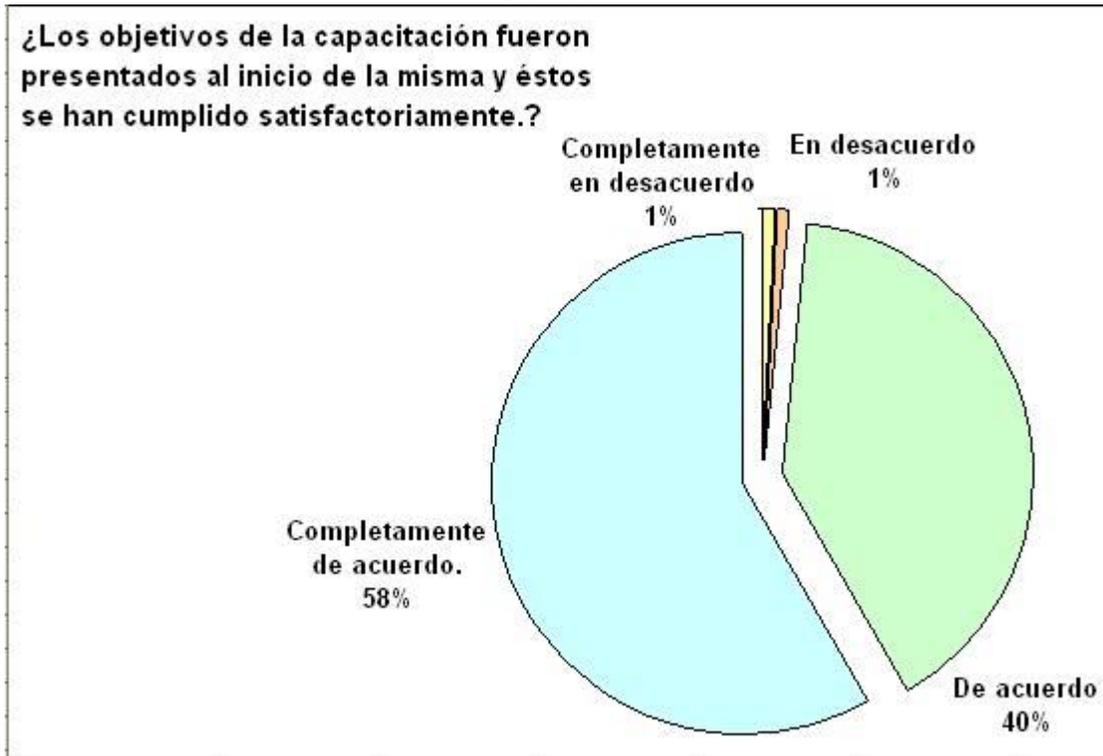
Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Enero a Abril de 2011

2.1 ASPECTOS EVALUADOS

2.1.1. Evaluación del Contenido

Respecto de la pregunta de sí 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 **40%** está **De Acuerdo**, el **1 %** está en **desacuerdo** y el **1%** está **completamente en desacuerdo**.

Gráfico 1



Fuente: Verificación del Servicio Primer Cuatrimestre 2011.

Ante la afirmación de sí los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma, el **58%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo**, un **41% De Acuerdo**, mientras que solo **1% completamente en desacuerdo**. (Ver Gráfico 2).

Respecto del IV trimestre de 2010 se mejoró en un **6%** este Cuatrimestre, con relación a la calificación de estar completamente de acuerdo en si los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma.

Gráfico 2



Fuente: Verificación del Servicio Primer Cuatrimestre 2011.

Igualmente, frente a la consulta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **49%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **49% De Acuerdo**, mientras que un **2%** mostró estar **en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 3).

Respecto del IV trimestre de 2010 se mejoró en un **1%** este Cuatrimestre, con relación a la calificación de estar completamente de acuerdo en si el nivel de profundidad de los contenidos de la capacitación han sido adecuados.

Gráfico 3



Fuente: Verificación del Servicio Primer Cuatrimestre 2011.

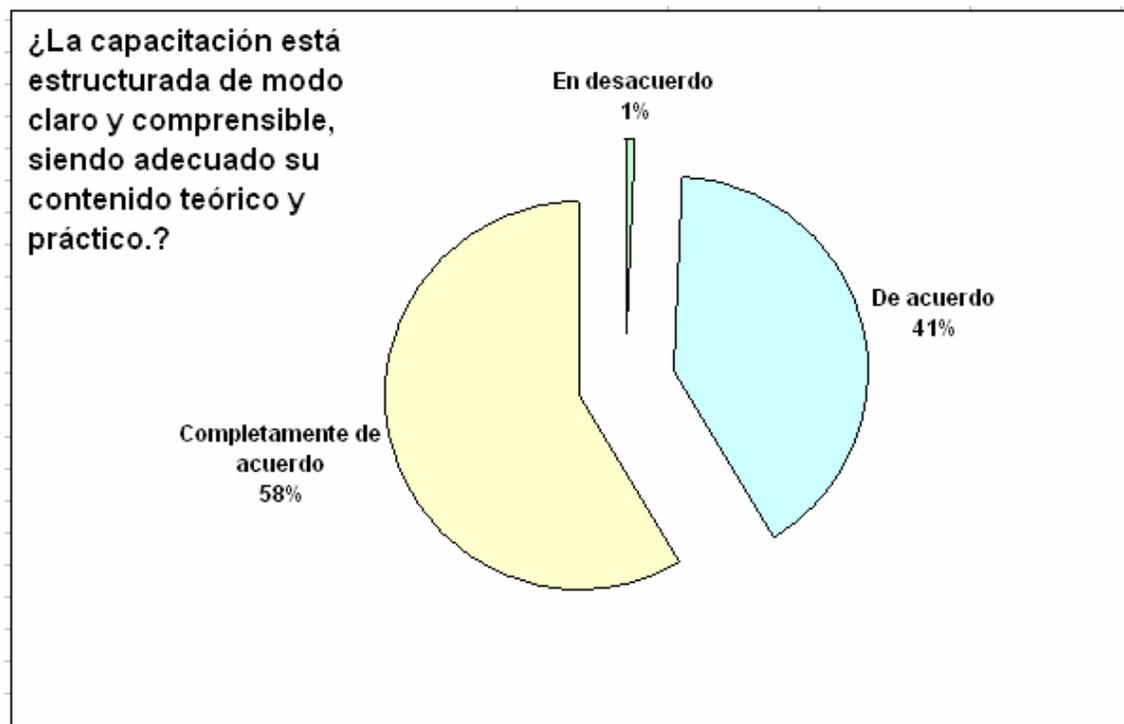
2.1.2 Evaluación de la Metodología

Acerca de la metodología utilizada en las capacitaciones, si estuvo estructurada de modo claro y comprensible, siendo coherente su contenido teórico y práctico, el **58%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **41% De Acuerdo**, y un **1%** manifestó estar **en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 4).

Respecto del IV trimestre de 2010 se mejoró en un **8%** este Cuatrimestre, con relación a la calificación de estar completamente de acuerdo en si la

capacitación estuvo estructurada de modo claro y comprensible, siendo coherente su contenido teórico y práctico

Gráfico 4



Fuente: Verificación del Servicio Primer Cuatrimestre 2011.

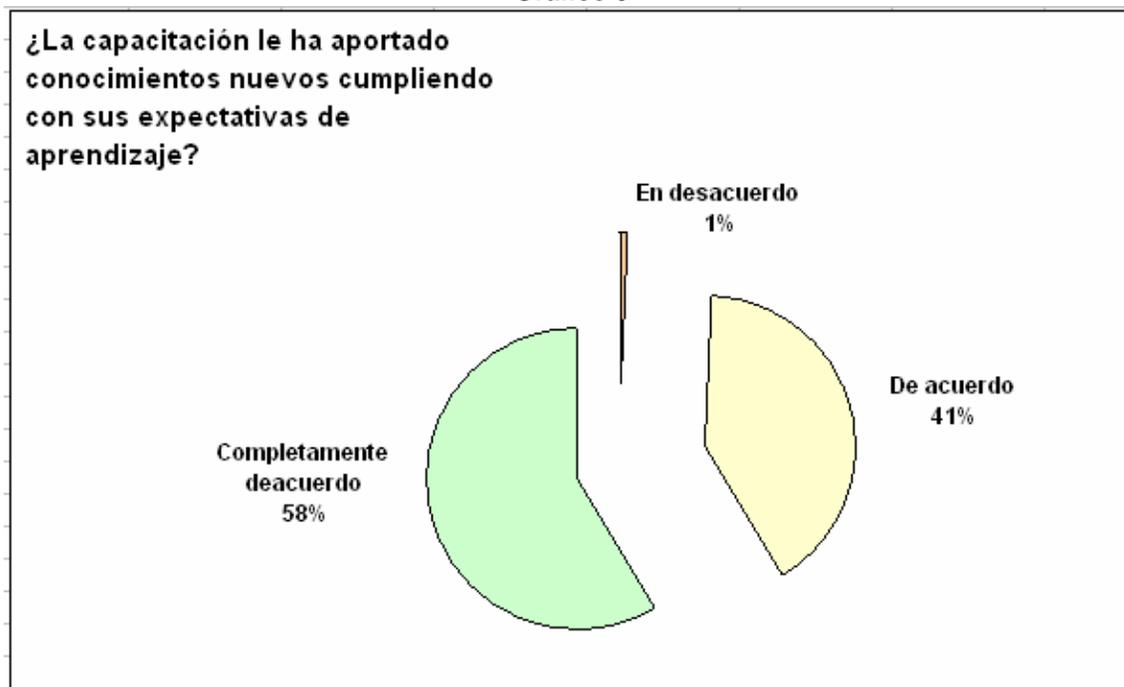
2.1.3 Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad

De acuerdo a sí la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje, el **58%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **41%** está **De Acuerdo** y el **1%** está **en desacuerdo**. (Ver Gráfico 5).

Respecto del IV trimestre de 2010 se mejoró en un **4%** este Cuatrimestre, con relación a la calificación de estar completamente de acuerdo en si la

capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje.

Gráfico 5

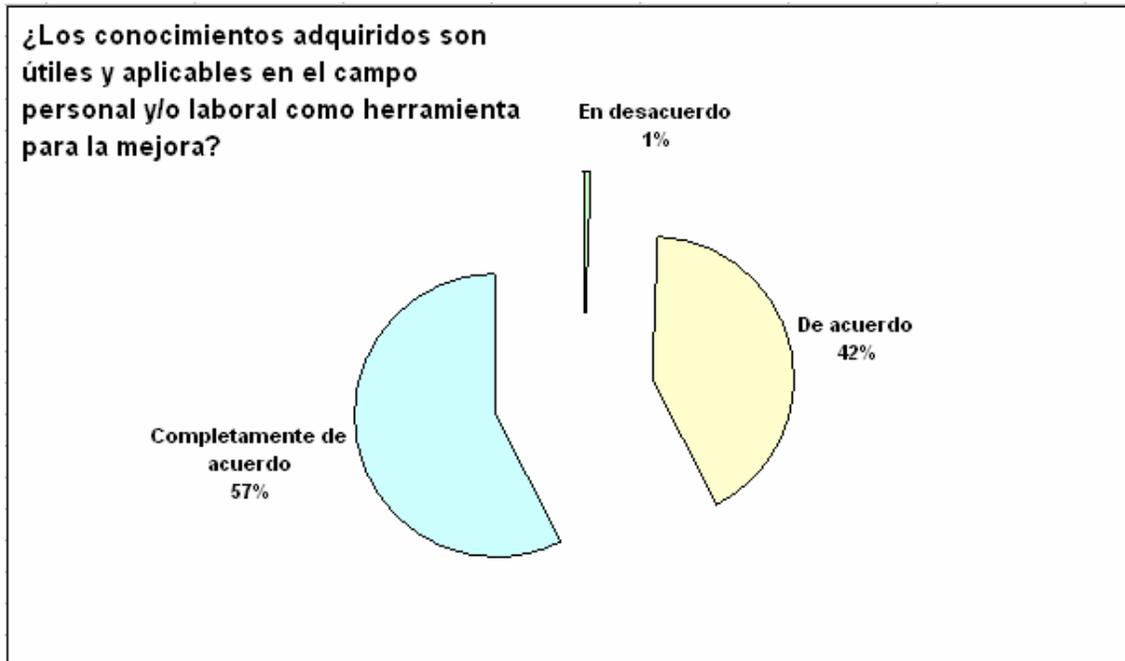


Verificación del Servicio Primer Cuatrimestre 2011.

Respecto de sí los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el **57%** expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **42%** estuvo **de Acuerdo** y el **1%** estuvo **en desacuerdo**. (Ver Gráfico 6).

Respecto del IV trimestre de 2010 se disminuyó en un **4%** este Cuatrimestre, con relación a la calificación de estar completamente de acuerdo en si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora.

Gráfico 6



Fuente: Verificación del Servicio Primer Cuatrimestre 2011.

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 **54% Completamente de Acuerdo** y el **46% manifestó estar De acuerdo**. (Ver Gráfico 7).

Respecto del IV trimestre de 2010 se mejoró en un **3%** este Cuatrimestre, con relación a la calificación de estar completamente de acuerdo en si la capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma.

Gráfico 7



Fuente: Verificación del Servicio Primer Cuatrimestre 2011.

2.1.4. Evaluación del Facilitador o Docente

El **68%** contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, mientras que el **32%** respondió estar **De Acuerdo**. (Ver Gráfico 8).

Respecto del IV trimestre de 2010 se mejoró en un **3%** este Cuatrimestre, con respecto a la calificación de estar completamente de acuerdo en si el facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes.

Gráfico 8

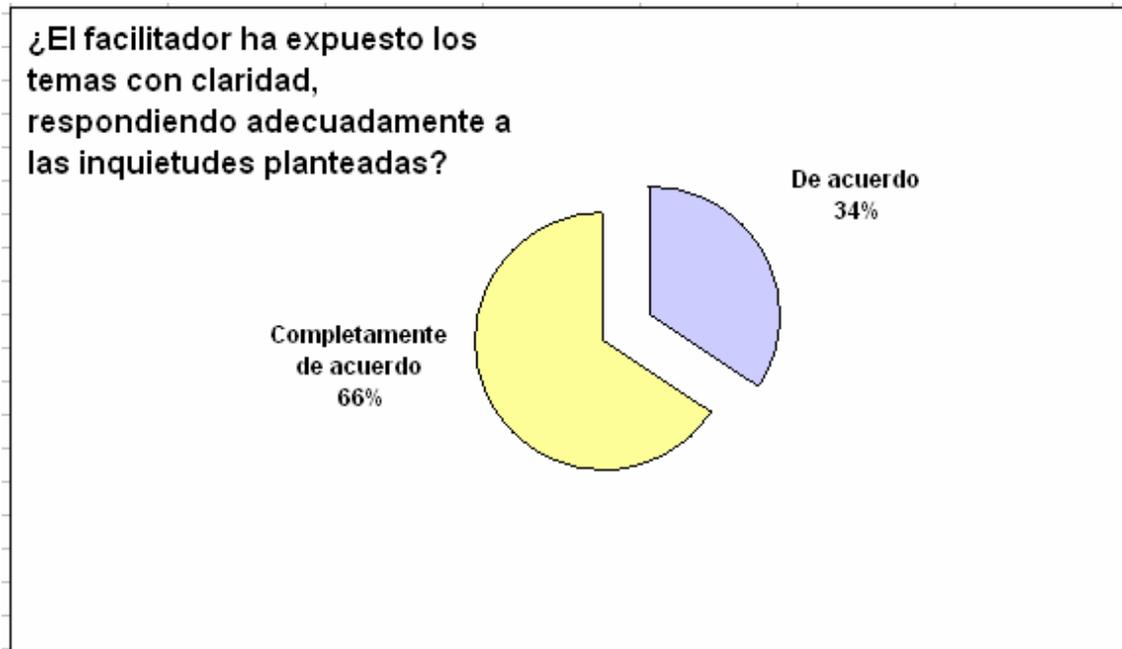


Fuente: Verificación del Servicio Primer Cuatrimestre 2011.

En relación con la consulta de si el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el **66%** de los clientes expresó estar **Completamente de Acuerdo** y el **34%** manifestó estar **De acuerdo**. (Ver Gráfico 9).

Respecto del IV trimestre de 2010 se mejoró en un **3%** este Cuatrimestre, con relación a la calificación de estar completamente de acuerdo en si el facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas.

Gráfico 9



Fuente: Verificación del Servicio Primer Cuatrimestre 2011.

Finalmente, en la pregunta si el Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, el **62%** respondió estar **Completamente de acuerdo** y el **38%** manifestó estar **De acuerdo**.

Gráfico 10



Fuente: Verificación del Servicio Primer Cuatrimestre 2011.

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

Los temas que los clientes describieron como importantes para su capacitación, a continuación se exponen:

Instituto Caro y Cuervo	Comportamientos del DAFP y su papel en el estado y en los empleados públicos, funciones, propósitos, fines, etc.
COLDEPORTES	Empleados provisionales.
	En los que la función pública esté manejando.
	Funciones y desempeño de cargo.
	Planta Global.
Dirección Nacional de Estupeficientes	Sistema de evaluación y pensiones.
	Desarrollo organizacional.
Fundación Internacional de Pedagogía Conceptual Alberto Merani	Indicadores de Gestión.
	Cadenas de trámites
Fondo pasivo social de Ferrocarriles Nacionales.	Liquidación de nomina
Gobernación del Meta	Calidad
	Evaluación desempeño de los Servidores Públicos
Hospital Universitario de Santander	Administración de riesgos
	Empleo público
	Mapa de riesgos
Instituto de Seguros Sociales	Administrador del SIGEP.
	Los otros módulos del SIGEP.
	Portal de Administración SIGEP.
Metrovivienda Bogotá	Caso práctico acerca de administración de riesgos.
	Formulación de proyectos.
	Indicadores de gestión y metodología de su construcción
	Profundización del tema.
Mincomercio	Taller acerca de administración de riesgos.
	Implementación de controles.
	Mapa de riesgos.
Ministerio de Relaciones Exteriores	Taller de Autovaloración del Control.
	Bienestar y control social
Parques Nacionales	Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad.
	Ética del servidor público.
	Evaluación del desempeño.
	Herramientas para seguimiento y retroalimentación.
	Incentivar funcionarios.
	Inscripción en carrera administrativa.

	Mapa de Riesgos, Indicadores, Auditorías, MECI.
	Sistemas del MECI y su aplicación como autoevaluación del control.
	Temas normativos de Planeación Pública, Gestión - Planeación Institucional.
Planeación Distrital	MECI, Calidad.
Redcom: Cia. Interventora de Gobierno en Línea para contratos de software	Uso de la herramienta SUIT.
Radio Televisión Nacional de Colombia	MECI.
SENA	Carrera administrativa y Posibles dificultades.
Servicios Postales Nacionales	Manejo de personal.
	MECI - Autoevaluación del control y la gestión.
	Profundizar más en MECI
	Trabajo en equipo.
Supersociedades	Capacitación en bienes y renta.
Supersubsidio Familiar	Administración de personal.
	Ley de carrera.
Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia	En aplicación de acuerdos para la evaluación del desempeño laboral.
	Servicios del DAFP.
Universidad La Gran Colombia	El rol del MECI y la NTCGP:1000 con la racionalidad y el servicio del justo a tiempo.

Fuente: Verificación del Servicio Primer Cuatrimestre 2011.

2.3 Observaciones y Recomendaciones

Los clientes externos manifiestan las siguientes observaciones y recomendaciones:

COLDEPORTES	Muy interesante.
	Muy amables, que no sea la última.
	Muchas gracias!
Dirección Nacional de Estupefacientes	Muchas gracias.
Fundación Internacional de Pedagogía Conceptual Alberto Merani	Sugerencia para el señor Pulido: se reconoce su experiencia y conocimiento pero se debe tener más precaución y respeto por quien está exponiendo y no interrumpirle para hacer aclaraciones que le corresponden al expositor de turno y hacerlo ver como sino supiera.
Fondo pasivo social	Gracias
Gobernación del Meta	Muy seria la expositora.
	Mil gracias.
	Haría falta mas refuerzo en el tema.
	Por la importancia del tema que la capacitación sea mas extensa.
Instituto de Seguros Sociales	Falta soportes, escritos, guías, folletos, cartillas.
	Gracias
	Hacer talleres prácticos.
	El tiempo fue muy corto para la importancia del tema.
Mincomercio	Hacer el taller.
Ministerio de Relaciones Exteriores	Debe informarse antelación para poder hacer la práctica en la capacitación.
Parques nacionales	Mucho frío.
	Desafortunadamente el tiempo (corto) no permitió el desarrollo del ejercicio práctico. Excelente conocimiento y dominio del tema de las expositoras. Felicitaciones.
	Gracias
	Sería provechoso trabajar ejemplos de acuerdos.
Redcom: Cia. Interventora de Gobierno en Línea para contratos de software	Proyección en mal estado, no legible la presentación.
Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia	Red de Internet muy lenta.
Universidad La Gran Colombia	Felicitaciones a William por la metodología de enseñanza utilizada, fue muy clara y didáctica.

	Por favor hacer llegar la información de forma digital, todas las presentaciones. Es vital para nuestra labor.
--	--

Fuente: Verificación del Servicio Primer Cuatrimestre 2011.

ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO - PRIMER TRIMESTRE - 2011

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 **Enero a Marzo de 2011**, 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 de 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:	1 al 15 de Abril de 2011
PERIODO EVALUADO:	Trimestre I (Enero a marzo de 2011)
POBLACIÓN ENCUESTADA:	76 Funcionarios

Fuente: Encuestas de Cliente Interno DAFP – I Trimestre 2011

- **La Puntualidad**

El cuadro No.1, muestra los porcentajes de calificación obtenidos por cada una de las áreas del Departamento, respecto a la oportunidad en la prestación del servicio brindada a los usuarios internos.

Cuadro No.1 – Evaluación Puntualidad

ÁREA	PUNTUALIDAD	% POR MEJORAR
Grupo de Gestión Financiera	98%	2%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	98%	2%
Grupo de Apoyo Meritocrático	97%	3%
Centro de Documentación - Comunicaciones	97%	3%
Subdirección	96%	4%
Grupo de Gestión Humana	96%	4%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	96%	4%
Recepción y Vigilancia	96%	4%
Almacén	94%	6%
Dirección Jurídica	92%	8%
Oficina de Control Interno	91%	9%
Archivo y Correspondencia	91%	9%
Dirección General	90%	10%
Oficina Asesora de Planeación	89%	11%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	89%	11%
Oficina de Sistemas - Hardware	88%	12%
Oficina de Sistemas - Software	87%	13%
Grupo de Atención al Cliente	87%	13%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	87%	13%
Dirección de Desarrollo Organizacional	86%	14%
Grupo SIGEP	84%	16%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	82%	18%
Dirección de Empleo Público	81%	19%
Grupo de Racionalización de Trámites	75%	25%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	64%	36%

Fuente: Encuesta Cliente Interno DAFP – I 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

Como se puede observar en el cuadro anterior, 13 de 25 áreas obtuvieron una calificación por encima del 90%, lo cual corresponde al 52% de la entidad. Se destacan: Grupo Gestión Financiera, Grupo Administrativa – Fotocopiadora, Grupo Apoyo Meritocrático, Comunicaciones.

El Grupo de Racionalización de Trámites y el Grupo de Gestión Administrativa – Mantenimiento de instalaciones físicas, tienen por su parte el reto de aumentar

sus porcentajes de buena calificación, dado que sus porcentajes por mejorar son 25% y 36%, respectivamente.

- **La satisfacción como cliente interno**

Los servidores del DAFP se sienten satisfechos con la respuesta dada a sus requerimientos o expectativas en 23 de las áreas (92%) del Departamento, las cuales están bien calificadas por al menos el 80% de los servidores encuestados.

Cuadro No.2 - Evaluación Satisfacción Cliente Interno

ÁREA	SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO	% POR MEJORAR
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	98%	2%
Grupo de Gestión Financiera	98%	2%
Grupo de Gestión Humana	97%	3%
Centro de Documentación - Comunicaciones	97%	3%
Recepción y Vigilancia	95%	5%
Almacén	94%	6%
Grupo de Apoyo Meritocrático	94%	6%
Dirección General	93%	7%
Subdirección	93%	7%
Dirección Jurídica	92%	8%
Oficina Asesora de Planeación	89%	11%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	89%	11%
Grupo de Atención al Cliente	87%	13%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	87%	13%
Dirección de Empleo Público	86%	14%
Oficina de Control Interno	86%	14%
Dirección de Desarrollo Organizacional	86%	14%
Oficina de Sistemas - Hardware	86%	14%
Archivo y Correspondencia	85%	15%
Oficina de Sistemas - Software	85%	15%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	82%	18%
Grupo SIGEP	81%	19%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	69%	31%
Grupo de Racionalización de Trámites	69%	31%

Fuente: Encuesta Cliente Interno DAFP – I Trimestre 2011

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

Se destaca la calificación excelente dada por los encuestados al Área de Fotocopiado del Grupo de Gestión Administrativa, Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales, Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Gestión Humana, Centro de Documentación – Comunicaciones, Recepción y Vigilancia. Es necesario implementar estrategias para mejorar el nivel de satisfacción en los servicios prestados por: Mantenimiento instalaciones físicas del Grupo de Gestión Administrativa y el Grupo de Racionalización de Trámites.

- **Competencia de cada Servidor Público**

Respecto del conocimiento y dominio del tema de cada Servidor Público en la prestación del producto-servicio, ocho (8) áreas - esto es el 32% del Departamento, obtuvo una calificación excelente por el 95% de los encuestados. Conforme se observa en el siguiente cuadro.

Cuadro No.3 - Evaluación Competencias de los Servidores

ÁREA	COMPETENCIA	% POR MEJORAR
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	100%	0%
Grupo de Gestión Humana	99%	1%
Grupo de Gestión Financiera	98%	2%
Dirección Jurídica	98%	2%
Dirección General	98%	2%
Centro de Documentación - Comunicaciones	97%	3%
Subdirección	96%	4%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	96%	4%
Dirección de Desarrollo Organizacional	95%	5%
Recepción y Vigilancia	95%	5%
Almacén	94%	6%
Grupo de Apoyo Meritocrático	94%	6%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	93%	7%
Dirección de Empleo Público	92%	8%
Oficina de Sistemas - Hardware	91%	9%
Oficina Asesora de Planeación	89%	11%
Archivo y Correspondencia	89%	11%
Oficina de Sistemas - Software	88%	12%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	88%	12%
Grupo SIGEP	87%	13%

Grupo de Atención al Cliente	87%	13%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	87%	13%
Oficina de Control Interno	86%	14%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	76%	24%
Grupo de Racionalización de Trámites	75%	25%

Fuente: Encuesta Cliente Interno DAFP – I Trimestre 2011

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

En total 23 áreas – es decir el 92% de la Entidad, está bien calificada en cuanto a competencias, por más del 85% de los encuestados, mientras que el Grupo Mantenimiento instalaciones físicas de Gestión Administrativa y Grupo de Racionalización de Trámites, fueron bien calificados entre en un 76% y 75%, respectivamente.

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

El cuadro No.4 reporta los porcentajes de calificación buena y excelente por encima del 80%, para el 92% de la entidad (23 áreas), destacándose la Dirección General, y el Grupo de Gestión Administrativa – Fotocopiadora. En estas áreas el 100% de los Servidores encuestados, se siente excelentemente atendido.

Cuadro No.4 - Evaluación Actitud y Disposición

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	% POR MEJORAR
Dirección General	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	100%	0%
Grupo de Gestión Humana	99%	1%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	98%	2%
Grupo de Gestión Financiera	98%	2%
Grupo de Apoyo Meritocrático	97%	3%
Centro de Documentación - Comunicaciones	97%	3%
Recepción y Vigilancia	96%	4%
Almacén	96%	4%
Dirección Jurídica	96%	4%
Oficina Asesora de Planeación	96%	4%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	93%	7%
Oficina de Control Interno	91%	9%
Grupo de Atención al Cliente	90%	10%
Oficina de Sistemas - Hardware	89%	11%

Dirección de Empleo Público	89%	11%
Subdirección	89%	11%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	88%	12%
Archivo y Correspondencia	87%	13%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	87%	13%
Oficina de Sistemas - Software	87%	13%
Dirección de Desarrollo Organizacional	86%	14%
Grupo SIGEP	84%	16%
Grupo de Racionalización de Trámites	75%	25%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	74%	26%

Fuente: Encuesta Cliente Interno DAFP – I 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

El Grupo de Racionalización de Trámites y el Grupo de Gestión Administrativa – Mantenimiento de instalaciones físicas, están presentando porcentajes entre el 25% y 26% por mejorar.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El 92% de la entidad (22 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).
- El Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora, es el área del Departamento mejor calificada. El 100% de los servidores encuestados la califica excelente en los factores de evaluación: Satisfacción cliente interno, competencia, actitud y disposición y 98% lo considera excelente en el factor de puntualidad.
- 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.

- Se convoca a toda la entidad, para que durante los 15 primeros días de cada trimestre, evalúen el servicio del periodo inmediatamente anterior, diligenciando la Encuesta del Cliente Interno, que se encuentra dispuesta en el Sistema de Gestión de la Calidad, y la remitan a la Oficina Asesora de Planeación.
- Finalmente, se relacionan los comentarios descritos en las Encuestas de Cliente Interno, los cuales pueden ser útiles para mejorar el servicio que proporciona cada área del Departamento:
 - ✓ Disponer de un Directorio interno actualizado periódicamente (Quincenalmente).
 - ✓ Mejorar el servicio de aseo en los baños, estantes
 - ✓ Mejorar el servicio de cafetería. Disponer Grecas en todos los pisos.
 - ✓ Mayor comunicación entre las Áreas Misionales y el Grupo de Atención al Cliente.
 - ✓ Atender las solicitudes de mantenimiento de instalaciones físicas a tiempo.
 - ✓ Mejor mantenimiento de los ascensores.
 - ✓ Mayor amabilidad de las personas que atienden en el Área de Correspondencia.
 - ✓ Para una calificación objetiva, se requiere incluir la Secretaría General para ser evaluada.