

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES

1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Esta encuesta permite conocer la opinión de los visitantes del departamento sobre el servicio brindado por los servidores de la Dependencia visitada. Esta encuesta se aplicó durante los primeros diez días del mes de octubre de 2014, debido a que se diseñó una nueva encuesta.

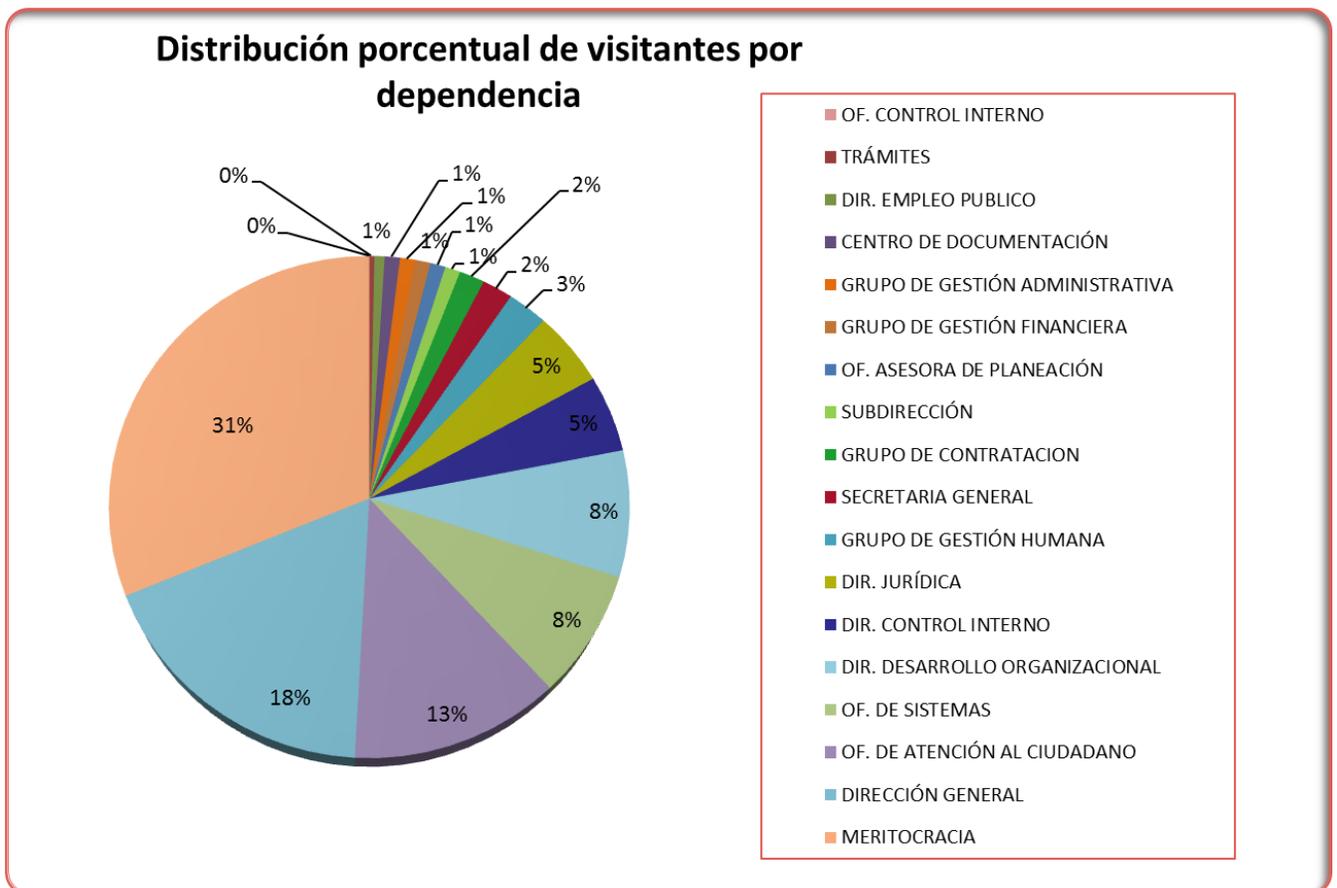
FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	La tabulación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó con base en la información suministrada por los ciudadanos que visitaron las áreas, del Departamento con respecto a los servicios que ofrece Función Pública.
TEMAS:	Conocimiento y Dominio del Tema Claridad del Servidor Tiempo de Respuesta Actitud y Disposición
FECHA DE APLICACIÓN:	1 al 10 de octubre 2014.
PERÍODO EVALUADO:	1 al 10 de octubre 2014.
POBLACIÓN ENCUESTADA:	307 encuestados

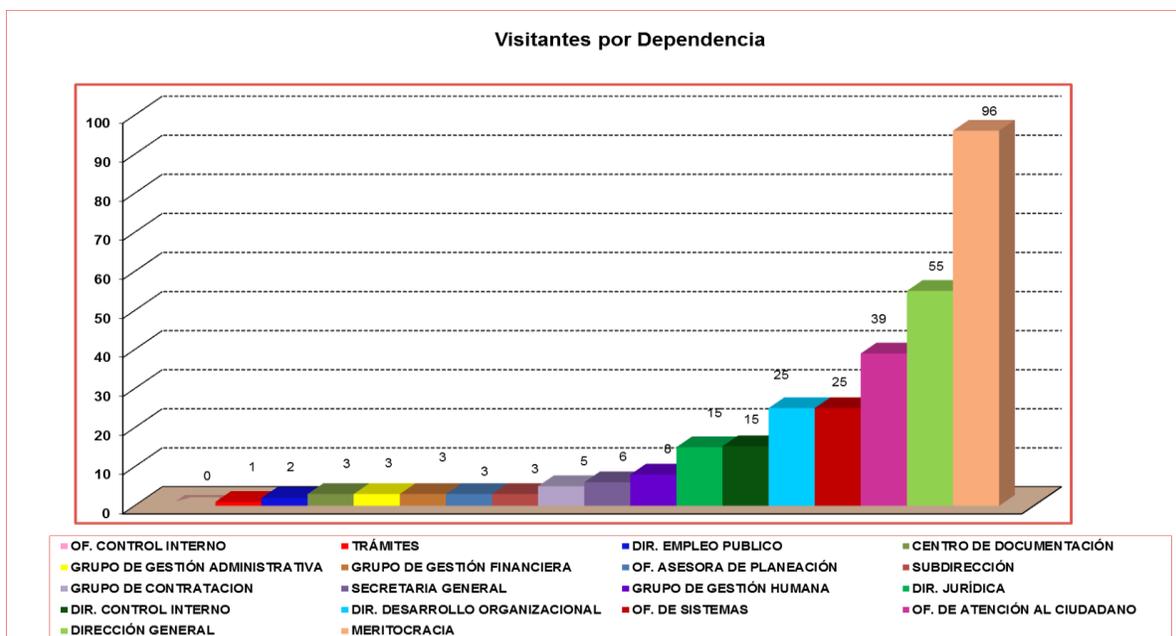
Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. 1 al 10 de octubre de 2014

RESULTADOS CONSOLIDADOS OCTUBRE DE 2014

Durante los primeros 10 días de octubre el departamento recibió 307 visitantes. Las dependencias más visitadas fueron: Meritocracia, Dirección General y Oficina de Atención al Ciudadano, como se muestra en los siguientes gráficos:



Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. 1 al 10 de octubre de 2014



De acuerdo con los resultados obtenidos, las dependencias que deben mejorar su atención en los aspectos evaluados se presentan en el siguiente cuadro. Las dependencias restantes obtuvieron un porcentaje del 100%.

Tema	Resultados		
	% Bueno	% Para mejorar	Áreas que deben mejorar
Conocimiento y dominio del Tema	99,92%	0,08%	Dirección de Control Interno
Claridad del Servidor	99,92%	0,08%	Dirección de Control Interno
Tiempo de respuesta	99,59%	0,41%	Dirección de Control Interno Meritocracia
Actitud y disposición	97,97%	2,03%	Dirección de Control Interno Meritocracia Grupo de Contratación

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. 1 al 10 de octubre de 2014

RESULTADOS 2014

De enero 1 hasta octubre 10 de 2014, el departamento recibió 4.832 visitantes con la distribución mensual que se muestra en el siguiente gráfico, según la cual septiembre tuvo el mayor número de visitas con 932. El mes de marzo presentó menor cantidad

de visitantes con 326, personas.

