

INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS A LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

1. PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

1.1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

A través de esta encuesta los visitantes del Departamento dan a conocer su opinión sobre el servicio brindado por los servidores de la Dependencia visitada.

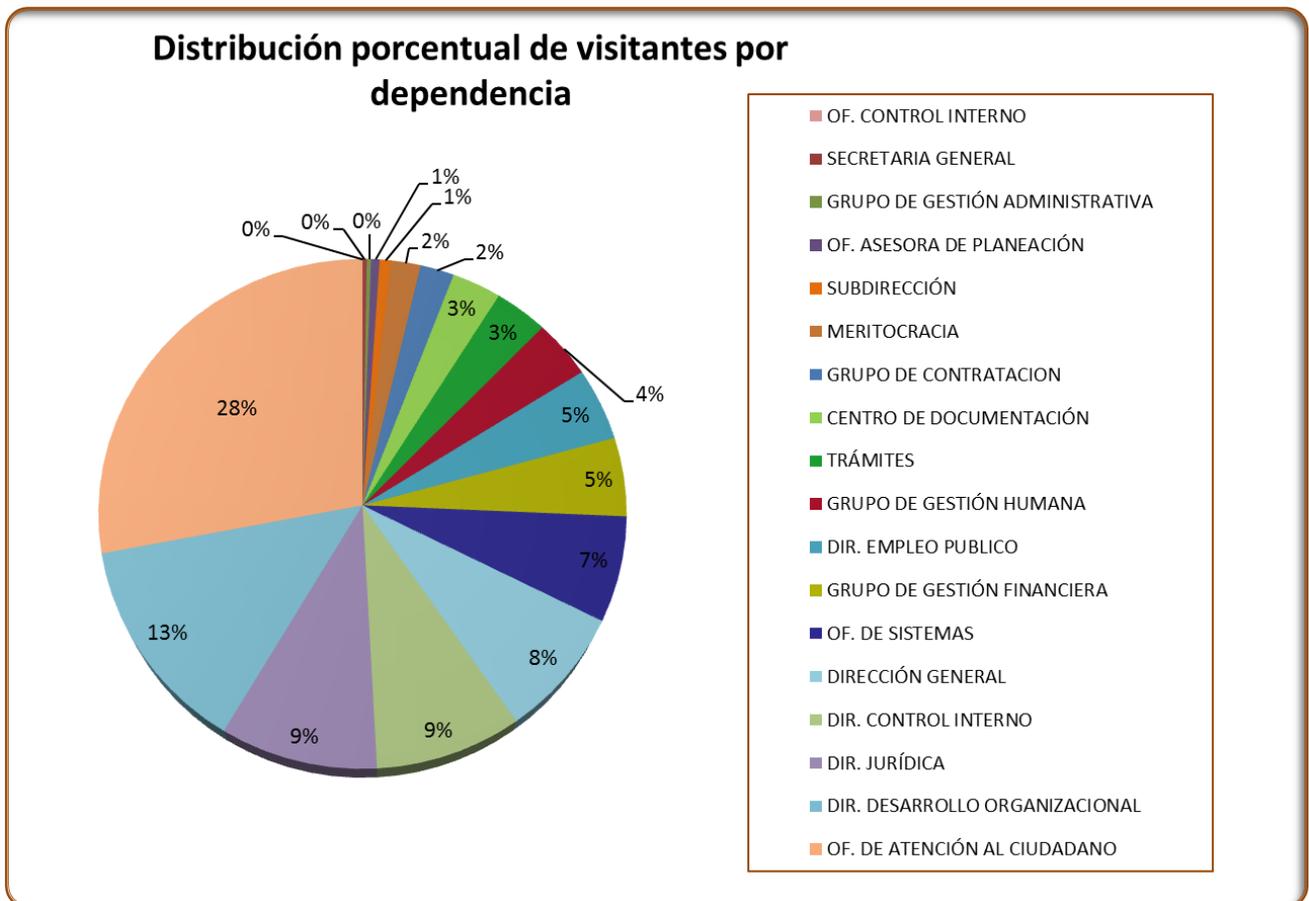
FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	La tabulación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo con la información suministrada por los usuarios 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 Servidor Tiempo de Respuesta Actitud y Disposición.
FECHA DE APLICACIÓN:	Abril, mayo y junio de 2014.
PERÍODO EVALUADO:	Abril, mayo y junio de 2014.
POBLACIÓN ENCUESTADA:	1.121 encuestados

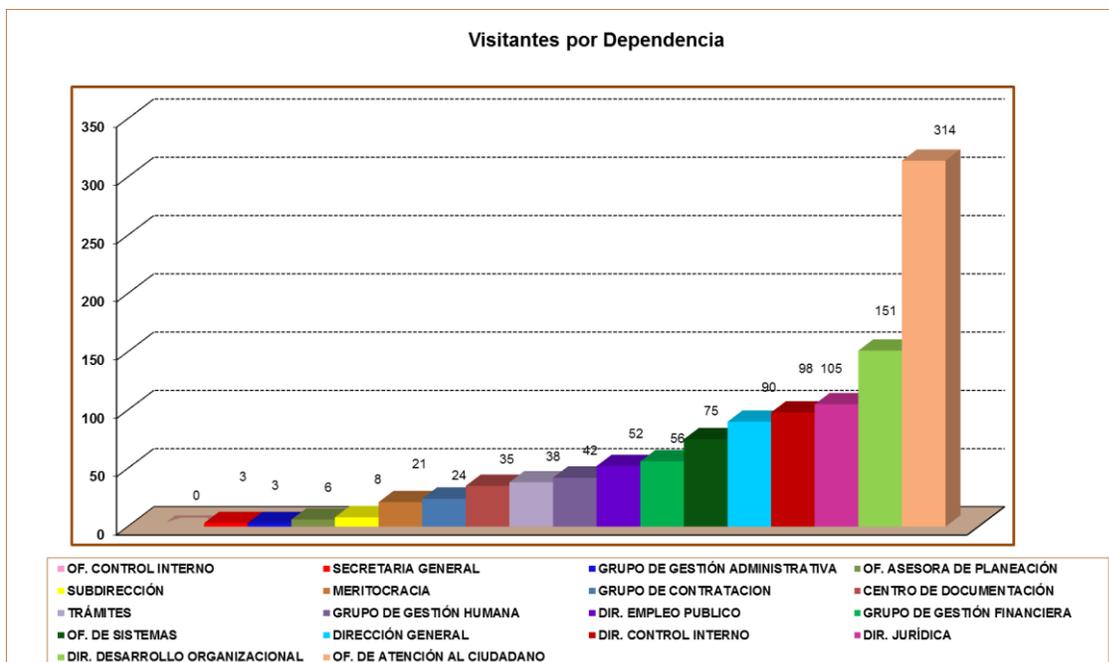
Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Abril a Junio de 2014

RESULTADOS CONSOLIDADOS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2014

Entre abril y junio visitaron el Departamento 1.121 personas; se presentó una disminución del 19.87% con respecto al primer trimestre. Las dependencias más visitadas fueron: la Oficina de Atención al Ciudadano, La Dirección de Desarrollo Organizacional, la Dirección Jurídica, la Dirección de Control Interno y la Dirección General, como se muestra en los siguientes gráficos:



Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio abril a junio de 2014.



Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio abril a junio de 2014.

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	99,29%	0,71%	Dirección General Dirección de Empleo Público Oficina de Sistemas Oficina de Atención al ciudadano
Claridad del Servidor	99,38%	0,62%	Grupo de Atención al Ciudadano Dirección General Dirección de Empleo Público
Tiempo de respuesta	99,38%	0,62%	Grupo de Atención al Ciudadano Dirección General Dirección de Empleo Público
Actitud y disposición	99,20%	0,80%	Dirección General Dirección de Empleo Público Oficina de Sistemas Oficina de Atención al ciudadano

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Abril a Junio de 2014