

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

Esta encuesta es diligenciada por todos los visitantes del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el propósito de conocer su opinión sobre el servicio ofrecido por la Dependencia visitada.

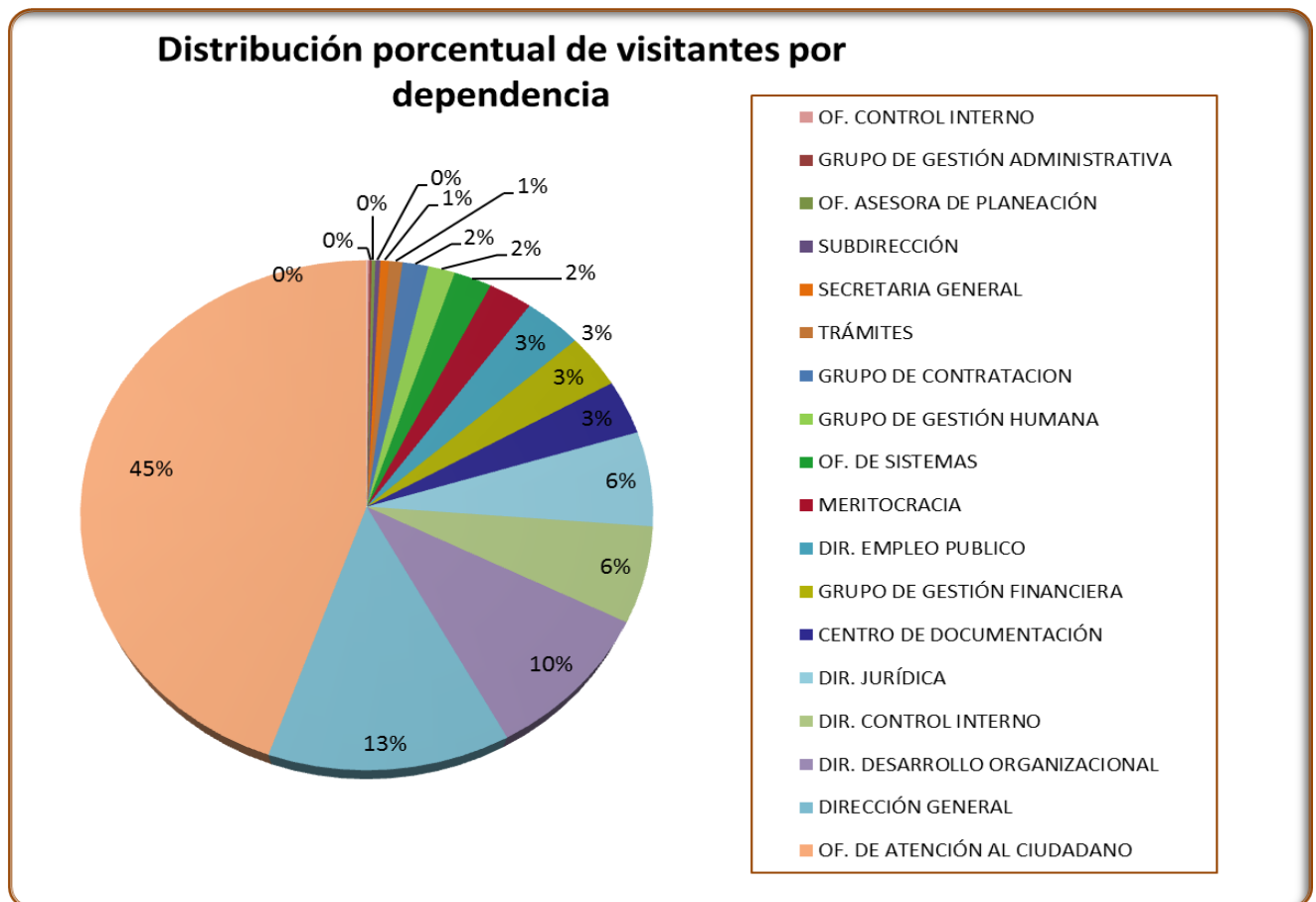
FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	La tabulación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo a 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:	Enero, febrero y marzo de 2014.
PERÍODO EVALUADO:	Enero, febrero y marzo de 2014.
POBLACIÓN ENCUESTADA:	1.399 encuestados

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2014

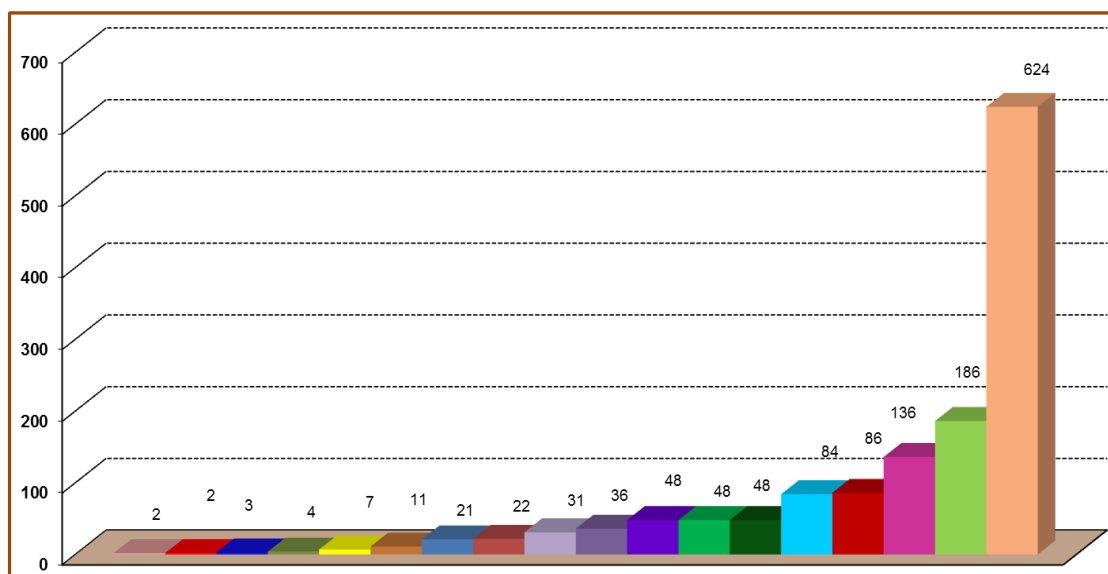
RESULTADOS CONSOLIDADOS PRIMER TRIMESTRE DE 2014

De enero a marzo de 2014 visitaron al DAFP **1.399** personas. Las dependencias más visitadas fueron: la Oficina de Atención al Ciudadano, La Dirección General, La Dirección de Desarrollo Organizacional, La Dirección de Control Interno y la Dirección Jurídica, como se muestra en los siguientes gráficos.



Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio enero a marzo de 2014.

Visitantes por Dependencia



Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio enero a marzo 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	99,86%	0,14%	Oficina de Sistemas Centro de Documentación
Claridad del Servidor	99,79%	0,21%	Grupo de Atención al Ciudadano Oficina de Sistemas Centro de Documentación
Tiempo de respuesta	99,79%	0,21%	Grupo de Atención al Ciudadano Oficina de Sistemas Centro de Documentación
Actitud y disposición	99,86%	0,14%	Oficina de Sistemas Centro de Documentación

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a Marzo de 2014