

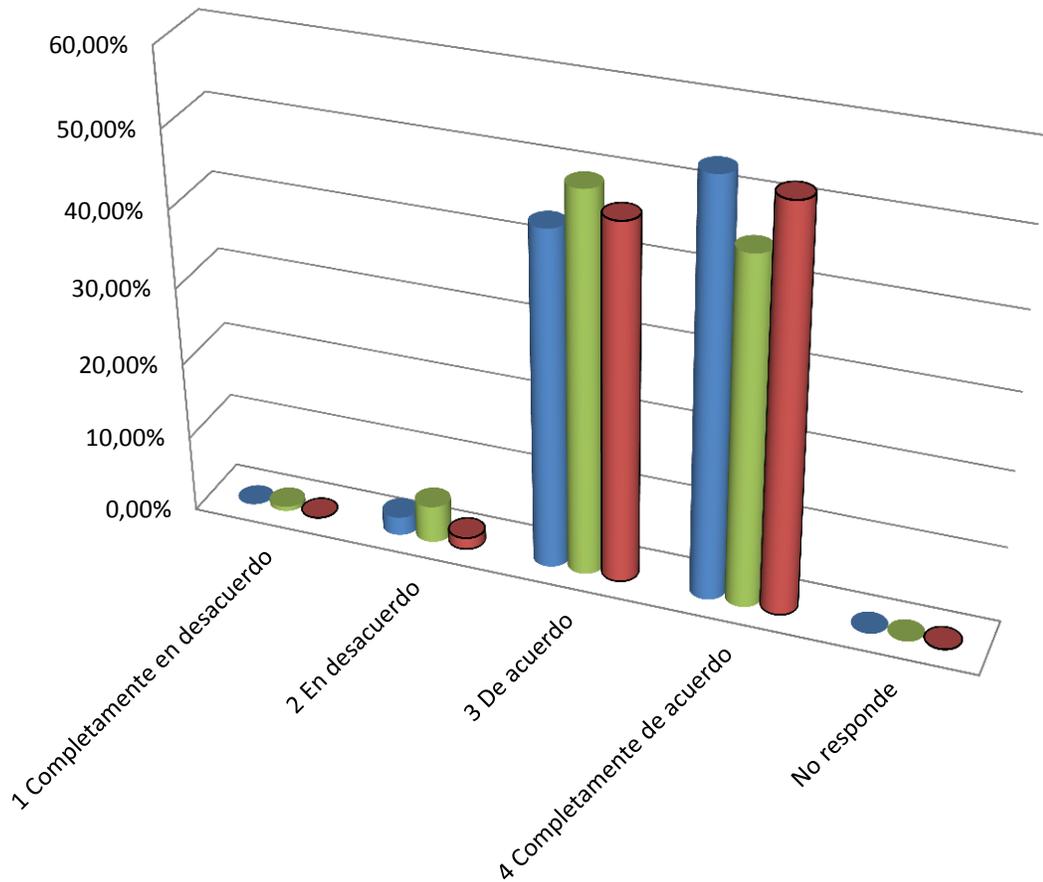
ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

Teniendo en cuenta la información suministrada por cada uno de los Clientes Externos del Departamento con respecto a la Verificación del Servicio, a continuación se realiza la descripción de los principales aspectos observados en las encuestas diligenciadas durante el periodo de abril a junio de 2014:

FICHA TÉCNICA	
METODOLOGÍA:	La evaluación de la Encuesta de Verificación del Servicio se realizó de acuerdo con 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 marzo de 2014
PERÍODO EVALUADO:	Primer Trimestre de 2014
POBLACIÓN ENCUESTADA:	330 Clientes

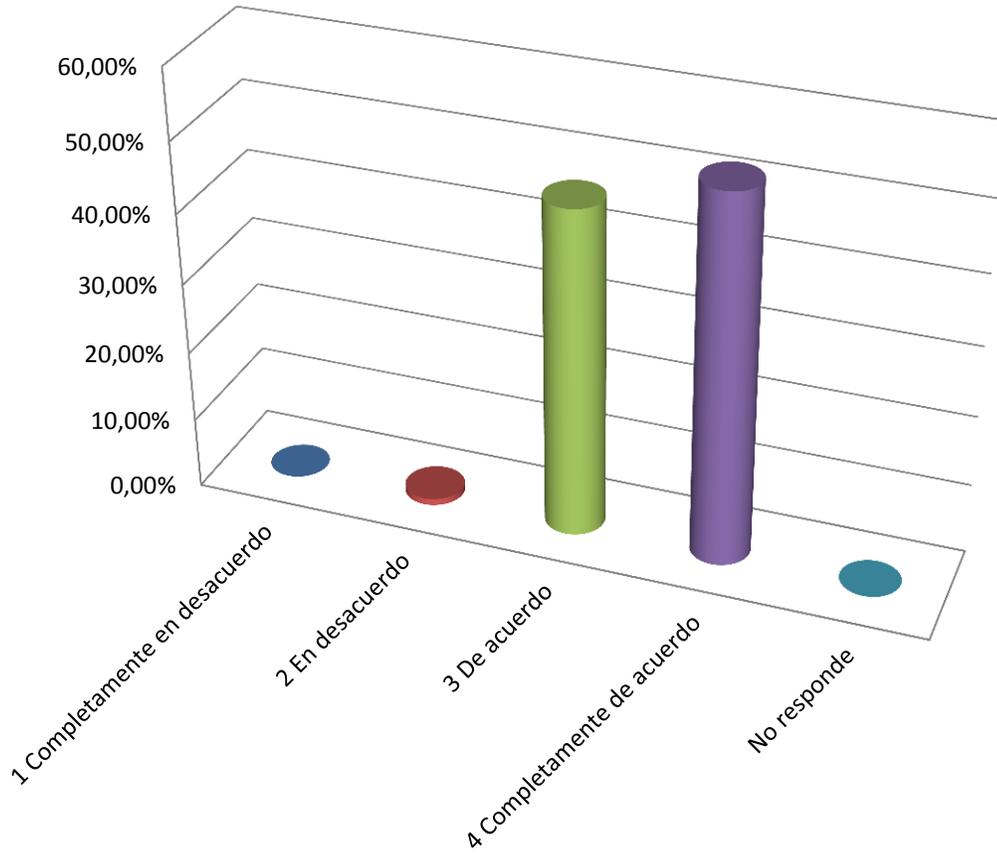
Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Enero a marzo de 2014.

Evaluación del Contenido



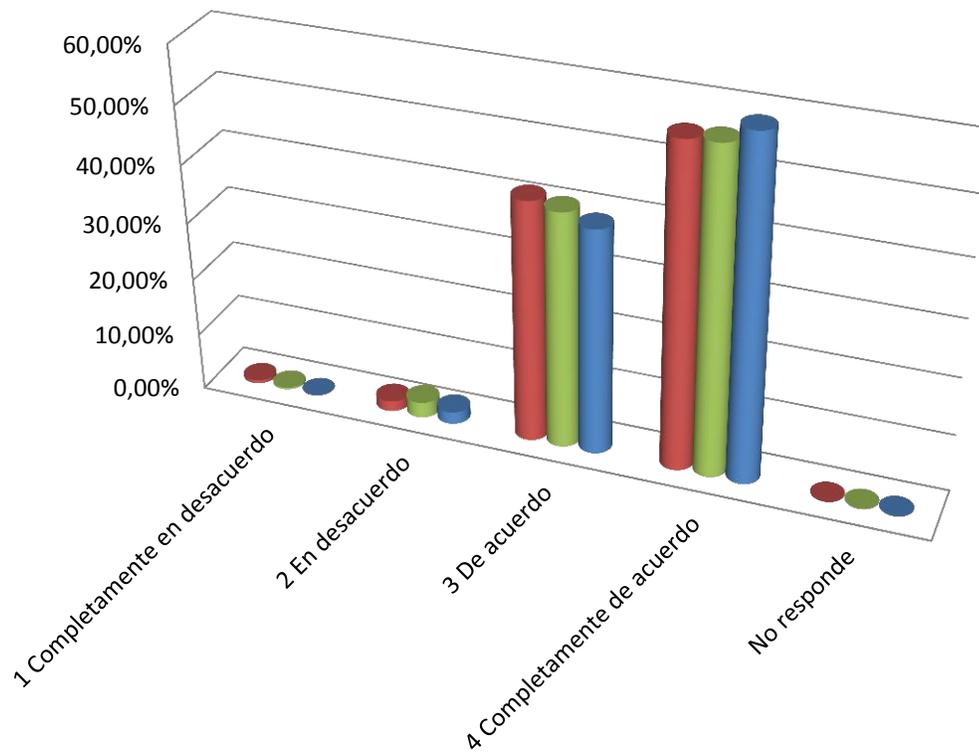
	1 Completamente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 De acuerdo	4 Completamente de acuerdo	No responde
■ ¿Los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma.?	0,00%	2,42%	43,94%	53,64%	0,00%
■ ¿El nivel de profundidad de los contenidos de la capacitación ha sido adecuado?	0,61%	4,85%	49,39%	45,15%	0,00%
■ ¿Los objetivos de la capacitación fueron presentados al inicio de la misma y éstos se han cumplido satisfactoriamente.?	0,00%	1,52%	46,36%	52,12%	0,00%

Evaluación de la Metodología



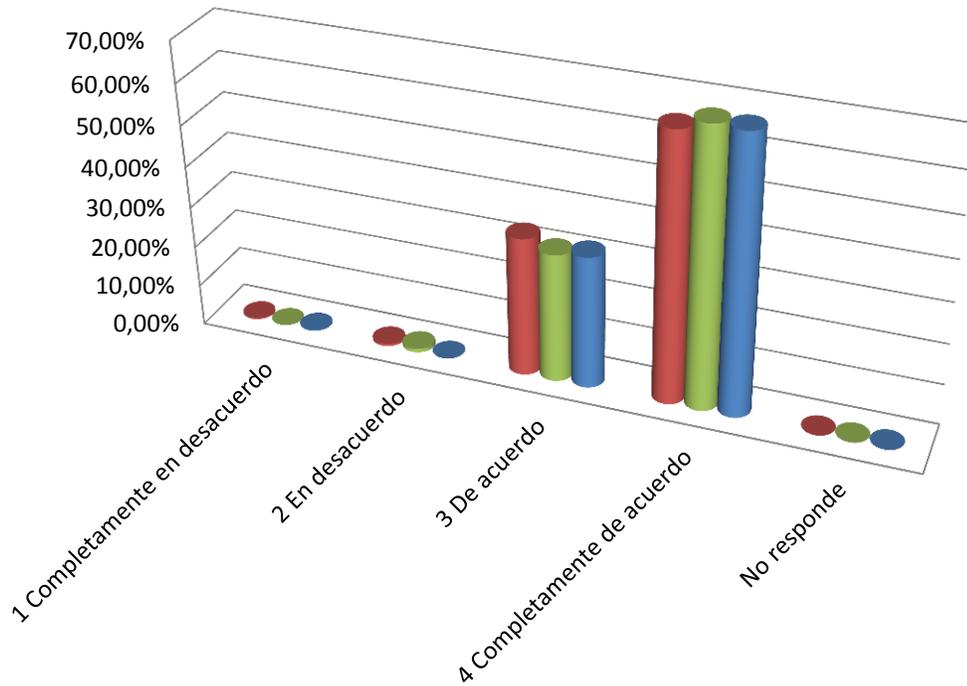
	1 Completamente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 De acuerdo	4 Completamente de acuerdo	No responde
■ ¿La capacitación está estructurada de modo claro y comprensible, siendo adecuado su contenido teórico y práctico.?	0,00%	0,91%	46,67%	52,42%	0,00%

Evaluación de Utilidad y Aplicabilidad



	1 Completamente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 De acuerdo	4 Completamente de acuerdo	No responde
■ ¿La capacitación le ha aportado conocimientos nuevos cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje?	0,61%	1,82%	41,82%	55,76%	0,00%
■ ¿La capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma?	0,30%	2,73%	40,91%	56,06%	0,00%
■ ¿Los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal y/o laboral como herramienta para la mejora?	0,00%	2,12%	39,09%	58,79%	0,00%

Evaluación del Facilitador o Docente



	1 Completamente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 De acuerdo	4 Completamente de acuerdo	No responde
■ ¿El facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica?	0,30%	0,61%	33,94%	65,15%	0,00%
■ ¿El facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas?	0,00%	0,91%	31,52%	67,58%	0,00%
■ ¿El facilitador tiene dominio, conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes?	0,30%	0,00%	32,42%	67,27%	0,00%

TEMAS DE INTERÉS

¿En qué otro tema le interesaría recibir una capacitación?

ENTIDAD	TEMAS
Fondo de Adaptación	Contratación
Universidad Nacional	Todos los que se dicten
Universidad Nacional Abierta y a Distancia	Profundizar actualización tema, para la alimentación del sistema SIGEP.
Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	Vinculación Planta
Alcaldía de Gachalá	Control Interno, MECI y Vinculación
	Contratación
Beneficencia de Cundinamarca	Actualización Hojas de Vida
Instituto Departamental de Cultura y Turismo	Manual de Funciones - Modificación y/o Actualización
Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca	SIGEP - Hay muchas dudas que se deben despejar
Caja de Retiro de las Fuerzas Militares	Sobre el mismo tema pero con otros funcionarios SIGEP
	Vinculación-funcionarios
Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-	Vinculación-desvinculación empleados públicos
Previsora de Seguros	La capacitación es muy extensa. SIGEP
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales	Modelo integrado de planeación y de gestión - Plan estratégico de Recursos Humanos
	Consolidación del PIC
	Mapas Funcionales
Corporación Autónoma Regional de Boyacá	Sería bueno que se desplazaran a la ciudad de Tunja a capacitar a los contratistas y funcionarios. SIGEP
	Vinculación Planta de Personal
Cámara de Representantes	Diseño de Indicadores
	Concertación de Objetivos y Evaluación
Departamento Nacional de Estadísticas	Estructura Rendición de Cuentas
	SIGEP
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
FONADE	PIC
	FURAG
Alcaldía de Bogotá	Ambiente y Cultura Organizacional
Ministerio de Justicia y del Derecho	Programar más capacitaciones en rendición de cuentas
	Comunicación
	Conformación de Grupos de Trabajo
Artesanías de Colombia	Rol de Control Interno para el nivel directivo
Empresa de Servicios Públicos	SIGEP
Junta Central de Contadores	En temas de recursos humanos y Planeación Estratégica
	Planeación Estratégica- Sistema de Gestión de Calidad - Recursos Humanos
	Mecanismos participación ciudadana, mejores prácticas

ENTIDAD	TEMAS
	En temas de la norma NTCGP:1000
Ministerio de las TICS	Clima Laboral
Comisión de Regulación de Comunicaciones	Capacitación - Evaluación del Desempeño
	SIGEP
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	Se deben incluir temas de más profundidad. Incentivos
Cancillería	Todos. Ojalá con intercambio de mejores prácticas entre las entidades
Municipio de Ibagué	Modernización Administrativa
Ministerio del Interior	Atención al Ciudadano por los diferentes canales
	SIGEP y OCI
	Ley 1712 y FURAG
Fondo Nacional de Desarrollo	Casos prácticos experiencias en rendición de cuentas
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	Sistema de Gestión de Calidad
	Canales de diálogo
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Estructura Organizacional, Encargos y Salarios
Instituto Nacional de Metrología	Por ser un tema tan complejo, sería importante reforzar en el mismo. SIGEP
Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales	Módulos SIGEP
Colombia Compra Eficiente	PIC
Superintendencia de Sociedades	De manera personalizada de acuerdo con el sector supersociedades. Debe ser teórica-práctica. SIGEP
Corporación Autónoma Regional del Magdalena	Bienestar Social
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo ESP	Sensibilización SIGEP a directivos
Superintendencia de Notariado y Registro	Todo lo referente a planta de personal
Municipio de Tabio	En SIGEP, pero en la Alcaldía de Tabio
ICETEX	SIGEP-Rol de las OCI y de las personas de la alta dirección
Senado de la República	Continuar con el mismo para poder adquirir más destrezas. SIGEP
Alcaldía de Flandes	Información Constitucional
Unidad de Restitución de Tierras	Liquidación prestaciones de vacaciones y derecho a continuidad
Banco Agrario	Cómo debo evaluar el SCI
	Actualización calificación MECI
Biblioteca Agropecuaria de Colombia	Riesgos y Controles
Instituto Colombiano de Desarrollo Rural	Control Interno Roles
CAPRECOM EPS	Guía de auditoría de gestión
	Sanciones a servidores públicos
	Contratación pública y liquidación de contratos
	Plan de Acción
	Mapa Anticorrupción
	Planeación

ENTIDAD	TEMAS
	Repetir y realizar el taller en mapa de riesgos
	MECI
	Formulación de Indicadores
Secretaría Distrital de Planeación	Indicadores
	MECI
	Indicadores de gestión-Manejo producto no conforme-Sistemas integrados de gestión
Instituto de Desarrollo Urbano	Indicadores de Gestión
	El riesgo en la contratación estatal
	MECI
	Control en la transparencia para la provisión de empleo en encargo y ascenso.
	Formulación de Políticas Organizacionales
Club Militar	Armonización MECI-CALIDAD

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Así como las entidades presentan agradecimientos y felicitaciones, igualmente manifiestan sus observaciones, por ello, es importante resaltar los puntos considerados reiterativos con el fin de mejorar el servicio y elevar la satisfacción del cliente generando una mejor imagen y posicionamiento del Departamento:

ENTIDAD	OBSERVACIONES
Universidad Nacional	Me parece una excelente herramienta. SIGEP
Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios	Solicitar acompañamiento en caso de necesidad. SIGEP
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -IDEAM-	Los teléfonos de soportes. Sugiero un poco más de atención para tener ayuda. SIGEP
	Los teléfonos de soportes. Sugiero un poco más de atención para tener ayuda. SIGEP
Cámara de Representantes	Excelente este Espacio. SIGEP
Departamento Nacional de Estadística	Fortalecer y Profundizar en el Tema. SIGEP
	Generar difusión masiva para que la ciudadanía se informe sobre el ejercicio- Rendición de cuentas
FONADE	Mejorar el refrigerio
Ministerio de Justicia	A nivel general institucional, rendición de cuentas
Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional	Esta capacitación requiere de más tiempo y más ayudas visuales. Vinculación por Contratos
Alcaldía	El sistema no es claro, es confuso. SIGEP
Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales	Dejar clara la fecha de auditoria del proceso. SIGEP
MINTICS	Ser más didácticos. Rendición de cuentas.
Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA-	El módulo de capacitación siempre presenta fallas. SIGEP
Autoridad Nacional de Televisión	Faltó la parte práctica en la capacitación, fue 100% teoría. SIGEP
Gobernación de Antioquia	Iniciar la capacitación en el horario establecido. SIGEP
Autoridad Nacional de Televisión	Usar los equipos de cómputo, porque es demasiada teoría y en la práctica se aprende más. SIGEP
ICETEX	Muy lejos la pantalla. Que ofrezcan un tinto en la charla. SIGEP
	Excelente. SIGEP
Senado de la República	El tema debe ser repetitivo. SIGEP
Banco Agrario	Muy importante para poder realizar el seguimiento. SIGEP
	Me hubiera gustado un ejercicio práctico. SIGEP
CAPRECOM EPS	Faltó desarrollar taller sobre el tema. Gestión de riesgos
	Más extensas prácticas Mapa de riesgos.
	La capacitación debe ser práctica y teórica en 2 días. Mapa de riesgos.
	La logística estuvo regular - faltó taller administración de riesgos.
	Es importante aplicar el taller en este tema. Mapa de riesgos
Secretaría Distrital de Planeación	No se hizo el taller que se había planteado. Mapa de riesgos
Secretaría Distrital de Planeación	Excelente. Riesgos.
Club Militar	Facilitarnos el software de administración del riesgo al correo rforero@clubmilitar.gov.co. Administración de riesgos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es necesario que los Líderes de Proceso, recuerden a los servidores de sus áreas la importancia de la evaluación de los servicios recibidos, en pro del sostenimiento de la cultura del mejoramiento continuo.

Las dependencias deben tener en cuenta los resultados obtenidos para la revisión de los procedimientos y calidad con que se ofrecen los servicios, así como las necesidades de profundización y realización de talleres prácticos que requieran las entidades.