

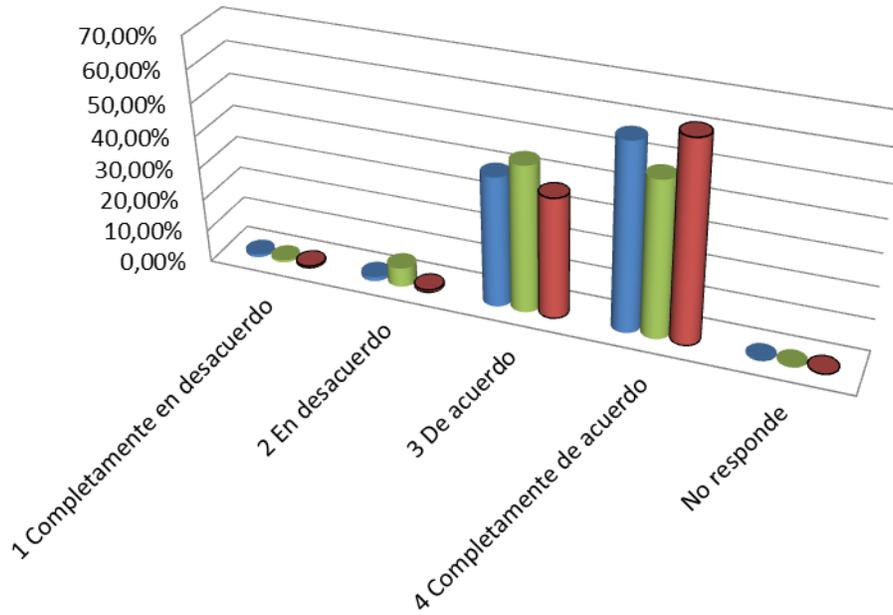
INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

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:	Abril a Junio de 2014
PERÍODO EVALUADO:	Segundo Trimestre de 2014
POBLACIÓN ENCUESTADA:	540 Clientes

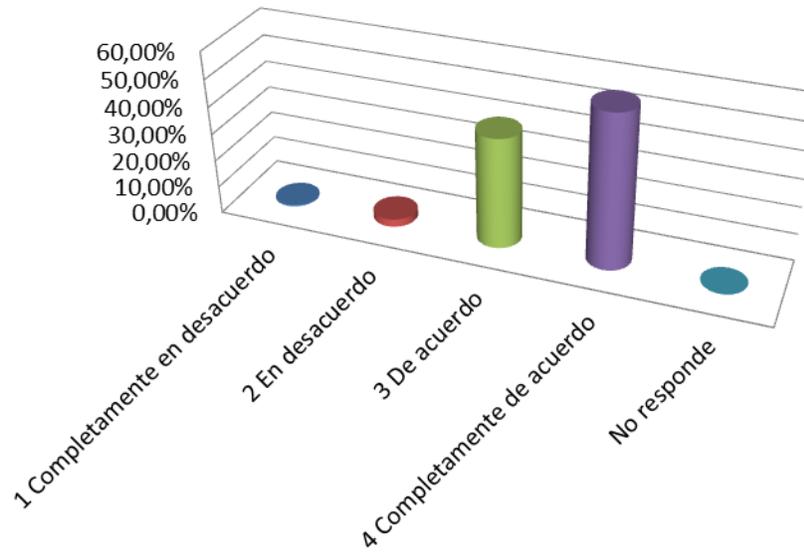
Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Abril a Junio de 2014.

Evaluación del Contenido



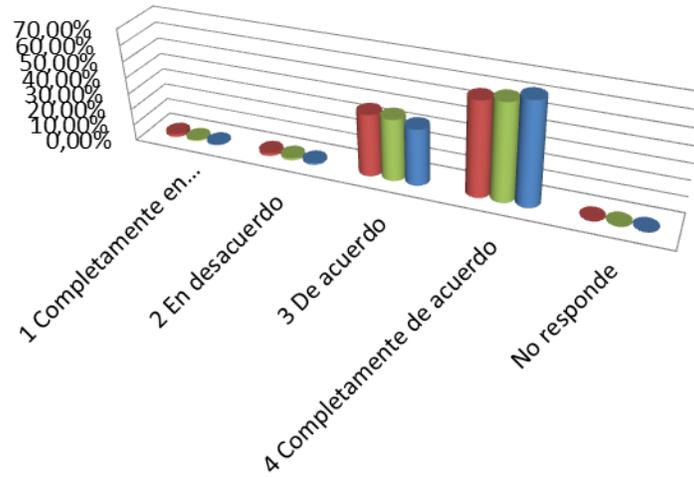
	1 Completamente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 De acuerdo	4 Completamente de acuerdo	No responde
■ ¿Los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma.? 	0,93%	1,30%	40,19%	57,59%	0,00%
■ ¿El nivel de profundidad de los contenidos de la capacitación ha sido adecuado? 	0,74%	5,93%	45,19%	48,15%	0,00%
■ ¿Los objetivos de la capacitación fueron presentados al inicio de la misma y éstos se han cumplido satisfactoriamente.? 	0,56%	0,74%	37,22%	61,48%	0,00%

Evaluación de la Metodología



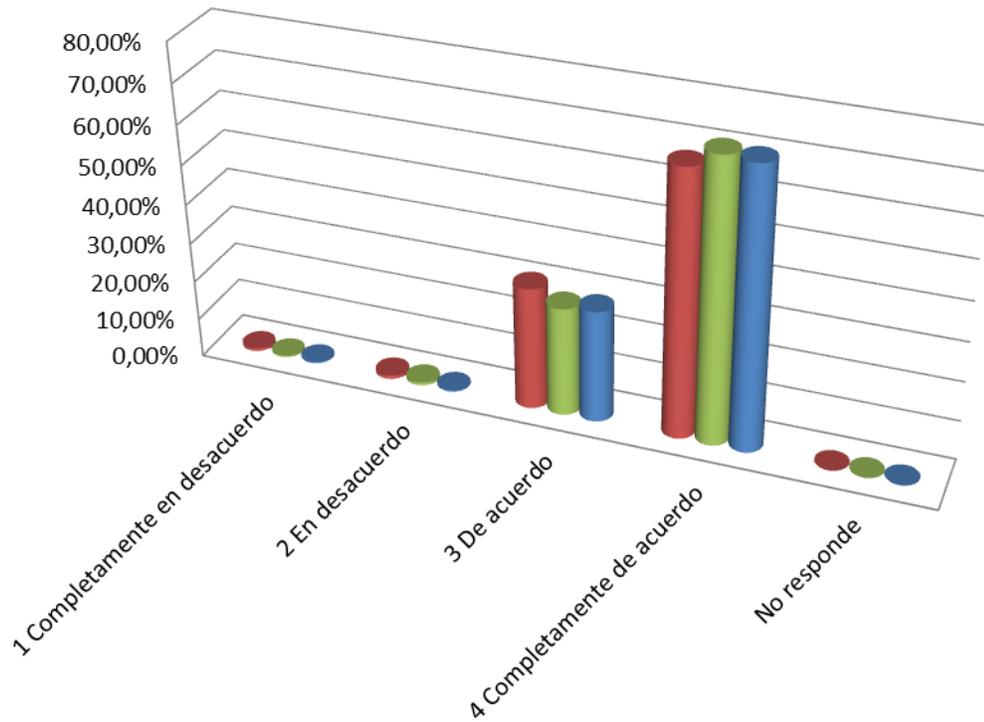
	1 Completamente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 De acuerdo	4 Completamente de acuerdo	No responde
■ ¿La capacitación está estructurada de modo claro y comprensible, siendo adecuado su contenido teórico y práctico.?	0,56%	2,78%	40,37%	56,30%	0,00%

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?	1,85%	1,85%	38,15%	58,15%	0,00%
■ ¿La capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma?	0,93%	1,48%	37,78%	59,81%	0,00%
■ ¿Los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal y/o laboral como herramienta para la mejora?	0,74%	1,11%	34,63%	63,52%	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?	0,74%	0,93%	31,11%	67,22%	0,00%
■ ¿El facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas?	0,37%	0,74%	27,59%	71,30%	0,00%
■ ¿El facilitador tiene dominio, conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes?	0,37%	0,37%	28,52%	70,74%	0,00%

TEMAS DE INTERÉS

¿En qué otro tema le interesaría recibir una capacitación?

ENTIDAD	TEMAS
Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional	Bienestar e Incentivos funcionarios
	Evaluación del desempeño
	Gerencia pública-Planeación Estratégica-Mejoramiento de procesos
Municipio de Guasca	Prestaciones sociales laborales de entidades territoriales.
Alcaldía de Gacheta	Decreto 1510 de 2013
Alcaldía de Nilo	Manual de funciones-Escalas salariales.
Alcaldía de Manta	Contratación
Alcaldía de la Calera	Estructura del Estado
Alcaldía de la Palma	Recursos Humanos
ESPUCAL ESP	La parte normativa de forma específica, es decir de acuerdo a la naturaleza de la empresa.
Municipio Guayabal de Siquima	Evaluación del desempeño-Control Interno Disciplinario
Municipio de Guasca	Régimen Prestacional
Municipio de Guasca	En normas sobre régimen prestacional
Alcaldía de la Palma	Recursos Humanos
Superintendencia del Subsidio Familiar	En prestaciones sociales y salariales.
Ministerio de Trabajo	Plan Anual de Cotizantes
COLPENSIONES	Acuerdos de Gestión
Ministerio de Justicia	PAES
Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	PIC
Hospital San Rafael de Facatativá	Gestión Documental
Alcaldía de Gacheta	Evaluación de Personal
Alcaldía de Choachí	Herramienta transaccional UIT.
Empresa de Servicios Públicos	Mapa de Riesgos
Empresa de Acueducto y Alcantarillado	Riesgos
Superintendencia de Industria y Comercio	Indicadores de la Oficina de Control Interno
Canal capital	Administración de Riesgos, Análisis de causas, indicadores, profundizar sobre temas de auditoría
Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá	Redacción de hallazgos
Personería de Bogotá	Indicadores de gestión, sistema integrado de gestión
Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá	Riesgo de Gestión y Anticorrupción
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá	Construcción realización de indicadores
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá	Administración de Riesgos-Auditoría

ENTIDAD	TEMAS
Secretaría Distrital de Gobierno	Fortalecer en gestión de riesgos. Formación auditores internos de ser posible.
Secretaría Distrital de Gobierno	Gestión del Riesgo - continuidad del negocio
Hospital El Tunal	Administración de Riesgos
Fiscalía General de la Nación	Administración de Riesgos
Hospital Simón Bolívar	Análisis causa-raíz
ESE-Hospital de Fontibón	Consolidación de informes a las entidades estatales del Distrito.
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	Administración de Riesgos
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	Riesgos e Indicadores
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	Control Interno
ESP EMSERFUSA	MECI - Entidades Territoriales
Alcaldía de Fusagasugá	Normas de Calidad, Política de Transparencia.
Banco Agrario	Herramientas de auditoria
Banco Agrario	MECI - Riesgos, fraude
Instituto de Desarrollo Urbano	Sobre la Ley 1437 de 2011
Secretaría Distrital de Movilidad	Se requiere profundizar en el mismo tema. (Guía de Auditoria)
Hospital de Suba	MECI y Evaluación del Desempeño.
Ministerio del Medio Ambiente	En tema de riesgos
Hospital San Blas	Riesgos Institucionales
Ministerio de Desarrollo Económico	Mapa de Riesgos
Cámara de Representantes	Riesgos e Indicadores
Alcaldía de Madrid	Riesgos e Indicadores
Alcaldía de Cagua	Sistema de Gestión de Calidad
Alcaldía de Gacheta	Evaluación de Funcionarios
Municipio de Chocontá	Prestaciones Sociales a Servidores Públicos
Alcaldía de Pacho	Prestaciones Sociales
Alcaldía de Pandi	Calidad
Alcaldía de Pasca	Contratación
Alcaldía de Nocaima	MECI
Alcaldía de Nocaima	Más al respecto de este tema administrativo (SIGEP)
SALUD ESE PASTO	Formulación de PIC
Alcaldía de Bogotá	Normatividad Funcionarios
ESE Hospital de Facatativá	Formulación PIC

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
Ministerio de Relaciones Exteriores	Poder realizar el procedimiento en un computador por cada asistente. No había acceso en los portátiles; únicamente en el computador del facilitador.
Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional	Los teléfonos de soportes. Sugiero un poco más de atención para tener ayuda. Fortalecer y Profundizar en el Tema. Acuerdos de Gestión.
Alcaldía de Guatavita	No es un tema fácil de entender y aplicar, se requiere más asistencia y capacitación a nivel municipal.
DAFP	Muy adecuada la capacitación
Alcaldía de Guayabetal	Me gustaría que nos refuercen más el tema, específicamente al ingresar al municipio.
Alcaldía de la Palma	Se hace acompañamiento durante todo el proceso de cargue.
Instituto de Tránsito de Boyacá	El sistema no es claro, es confuso
Municipio de Tunja	Dejar clara la fecha de auditoria del proceso Facilitarnos el software de administración del riesgo al correo rforero@clubmilitar.gov.co SIGEP
Ministerio de Trabajo	Reunión específica con el Ministerio de Trabajo para profundizar. Es importante aplicar el taller en este tema RIESGOS
Empresa de Servicios Públicos	El tiempo fue muy corto.
Empresa de Acueducto y Alcantarillado	Más tiempo para el taller (Guía de auditorías) Más tiempo, ampliar temas (Guía de auditorías) Se debe programar esta capacitación mínimo en 2 sesiones y sugiero para cada punto, hacerlo alterno con el taller como ejemplo para especificar tales conocimientos. (Guía de auditorías) El salón no es apropiado para esta actividad. Integración de sistemas El salón no fue el adecuado. Integración de sistemas de gestión.
Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá	Que esta capacitación tenga una mayor duración (Guía de auditorías) El tema debe ser tratado en más tiempo (Guía de auditorías)
Hospital	Ampliar el horario (un día) (Guía de auditorías)
Superintendencia de Transporte	El auditorio no es el más adecuado para este tipo de eventos. Columnas atravesadas, sillas no cómodas para tomar apuntes, los puestos deberían estar distribuidos como en los teatros de cine, pues los últimos no observan la presentación ni mucho menos quien está presentando el tema. Presentación del Tema: diapositivas de poca visibilidad para las personas de atrás. (Guía de auditorías)
Secretaría Distrital de Gobierno	Agradecer por permitirme participar en la capacitación. (Guía de auditorías)
Superintendencia Financiera de Colombia	Excelente presentación y capacitación. (Guía de auditorías) Tiempo limitado, se debería hacer break. SIGEP Poco tiempo para un tema tan extenso. SIGEP
Hospital de Usme	Conocer el Decreto 334 de Julio de 2013 de la Alcaldía. Hablar de las pruebas de TI. Incluir a los jefes de control interno en los mails de capacitación "como riesgos".
Migración Colombia	Este tema tan importante y actual, debería desarrollarse con más tiempo, todo un día. (Guía de auditorías)
Hospital Simón Bolívar	La única falencia corresponde al poco tiempo asignado a la capacitación. (Guía de auditorías)
ESE-Hospital de Fontibón	No me llega el correo para participar en estos eventos, llegue por referido. (Guía de auditorías)
Instituto de Desarrollo Urbano -IDU-	Es un tema bastante interesante, debería realizarse en más secciones, muy corto el tiempo para el tema, no se alcanzó a realizar el taller. (Auditorías internas)
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	El auditorio quedó pequeño para la cantidad de participantes Logística mejorar
Banco Agrario	Muy buena la expositora.
Cámara de Representantes	Esta jornada debería ampliarse en horas, para poder cumplir con los objetivos. El valor agregado de la charla hubiese sido, poder realizarla con suficiente tiempo, el taller práctico. (Guía de auditorías)

ENTIDAD	OBSERVACIONES
	Excelente, sería muy interesante que esta capacitación hubiese estado acompañada de un taller práctico. Indicadores.
	Muy adecuada la capacitación. Indicadores
	Gracias por sus aportes. Auditorías.
Secretaría de Integración Social	La calificación de acuerdo es porque el taller no se alcanzó a realizar, luego no se cumplió con éste objetivo, quedando incompleto el contenido práctico. (Guía de auditorías)
Alcaldía de Madrid	Por ser el tema importante, la jornada debió ser más extensa, por lo menos de una hora diaria, sobre todo cuando venimos de fuera de Bogotá. (Guía de auditorías)
Alcaldía de Gachalá	El tema debe ser repetitivo. (SIGEP)
Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema	Sería importante llevar a cabo la capacitación en un lugar con mayor capacidad
Alcaldía de Pacho	Muy importante para poder realizar el seguimiento. SIGEP
Alcaldía de Pasca	Me hubiera gustado un ejercicio práctico. SIGEP
Alcaldía de Nocaima	No se hizo el taller que se había planteado. SIGEP.
Artesanías de Colombia	Facilitarnos el software de Administración del Riesgo. SIGEP
Alcaldía Municipal	Faltó desarrollar taller sobre el tema. Gestión de Riesgos
Secretaría Distrital de Planeación	La logística estuvo regular - faltó taller administración de riesgos
Alcaldía de San Antonio	Era necesario e hizo falta el taller. Riesgos
Empresa de Renovación Urbana	Más extensas prácticas riesgos La capacitación debe ser práctica y teórica en 2 días. Mapa de riesgos
Instituto Distrital de las Artes	Hacerlo más en forma de taller. Mapa de riesgos
Fiscalía General de la Nación	Hacer las capacitaciones en un lugar más adecuado (con mayor iluminación y más amplio. Gestión de riesgos
	Gracias, amplíe mis conocimientos y pude resolver algunas dudas. Indicadores de gestión.
	Se haga un ejercicio práctico participativo.
	Que el tema tenga una parte práctica para la aplicación de lo aprendido. Construcción de indicadores
	Articulación Planeación Estratégica con Sistema de Gestión, Riesgos. Indicadores
	No es un tema fácil de entender y aplicar, se requiere más asistencia y capacitación a nivel municipal. Indicadores
	Por favor realizar manuales instructivos de lo que se realiza o expone en las capacitaciones. Indicadores
	Falta más profundidad. Indicadores
	Entregar cartillas para todos, no solo en esta capacitación sino en otras. Sistema de Gestión Integral
	Realizar taller por charla, ya que puede ser demorado y el tiempo no alcanza. Gracias. Sistema de gestión.
Alcaldía de la Vega	El tema sugiere que sea tanto práctico como teórico para no dejar dudas al respecto. Auditorías
Ejército Nacional de Colombia	Que exista acceso y funcionamiento de todos los computadores para la capacitación. SIGEP
	Excelente. Sistema de Gestión de Calidad
	Llevar todo el personal al que le corresponde el tema. Sistema de Gestión de Calidad
	Que el taller no se de en forma grupal, sino de forma participativa de todo el auditorio. Mapa de riesgos
	El taller debería ser con todo el grupo. Mapa de riesgos
	Me gustaría una capacitación en procesos.
Municipio de Tabio	Agradezco a ustedes la organización que nos aporta a los Jefes de Control Interno para ponerlos en práctica en nuestra entidad.
Municipio de Tabio	El SIGEP es un tema extenso que debería de subdividirse.
Alcaldía de Sutatausa	Se presentó falla en los computadores. SIGEP
Alcaldía de Quipilé	Fortalecer con otras capacitaciones. SIGEP
Alcaldía de Utica	Solicitar presencia en las entidades como apoyo. SIGEP
Hospital de Tunjuelito	Por cuestiones de tiempo no se pudo tener práctica de manejo visual.
	Es muy poco tiempo para toda la información que se suministra, además los temas no quedan completamente claros debido a que en la capacitación debería hacerse taller. SIGEP
Corporación Autónoma Regional de Caldas	Es muy poco tiempo de capacitación para un tema tan complejo. SIGEP
Hospital Tunjuelito	El tema sugiere que sea tanto práctico como teórico para no dejar dudas al respecto. SIGEP
BANCOLDEX	Proporcionar Material Didáctico como es mencionado en la Invitación. Indicadores
	Deberían tener el material del taller para todos los participantes, tal como lo indican en la convocatoria. Indicadores
ESE Municipal de Villavicencio	Acompañamiento Estudio Planta Temporal
Ministerio de Hacienda	Unir esfuerzos para modificar las normas que están desactualizadas

ENTIDAD	OBSERVACIONES
Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas	Plan Institucional de Capacitación
Contraloría Departamental del Meta	El sistema no es claro, es confuso. SIGEP
Unidad Adva. Especial de Inspección General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales	Dejar clara la fecha de auditoria del proceso
Empresa Aguas de Facatativá	Favor enviar material al correo, gracias.
Hospital de Fontibón	Reunión específica con el Ministerio de Trabajo para profundizar.
Alcaldía de Bojacá	Mejorar la selección del espacio para la capacitación. SIGEP
Alcaldía de Tabio	Encontrar un auditorio adecuado para las capacitaciones. SIGEP
Municipio de Tausa	Falta de capacidad del salón y visibilidad.
Instituto de Deportes	Ir a las provincias capitales de Departamento. Sistema integrado de gestión
Hospital Santa Matilde	Tener en cuenta la gran asistencia y revisar una posible proyección en el centro, pese a que en la parte de atrás no se tenía visibilidad de las presentaciones. MECI - CALIDAD
Alcaldía de Duitama	Agradecería que se tengan en cuenta los municipios para estas capacitaciones. MECI - CALIDAD
	Se recomienda que las salas con equipos estén con actualizaciones y con internet. SIGEP
	El recinto es deficiente en capacidad tecnológica. SIGEP
Alcaldía de Tena	Deberíamos calificar por la página de internet, para que se incremente el cero papel. MECI - CALIDAD
ESE Hospital Santa Rosa de Tenjo	Más tiempo para el taller. Gestión de calidad
H C O	Más tiempo, ampliar temas. MECI - CALIDAD
Alcaldía de Suesca	Que esta capacitación tenga una mayor duración. Sistema de integración.
Corporación Autónoma Regional	Excelente presentación y capacitación. SIGEP
Instituto de Deportes y Recreación de Medellín	Ejercicios Prácticos. SIGEP
Unión Rural de Flores	No me llega el correo para participar en estos eventos, llegue por referido. SIGEP
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	Es un tema bastante interesante, debería realizarse en más secciones, muy corto el tiempo para el tema, no se alcanzó a realizar el taller. SIGEP
Ministerio de Defensa	El auditorio quedó pequeño para la cantidad de participantes. SIGEP
	Excelente capacitador. SIGEP
Imprenta Nacional de Colombia	Logística mejorar. SIGEP
Departamento para la Prosperidad Social	Una excelente capacitación. SIGEP
Fondo de Adaptación	Mejor si se hace práctico en el PC - Actualizar el Sistema de Capacitación. SIGEP
Financiera de Desarrollo Nacional	Me pareció muy interesante la capacitación y la metodología. Guía de auditorías
Alcaldía de Puerto Boyacá	Muy mala la señal de internet. SIGEP
	En desacuerdo por fallas técnicas ajenas a los capacitadores. SIGEP
Alcaldía de Sogamoso	Mejorar internet y equipos sala de capacitación. SIGEP
Hospital Castilla	Me gustaría que en una próxima y eventual capacitación, hicieran entrega de un aplicativo o instructivo de dicho tema tratado el día de hoy. SIGEP

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 capacitación que requieren las entidades.