

Informe Medición de Satisfacción

Función Pública

Oficina Asesora Planeación Función Pública
Agosto de 2015



Introducción

Participación por Área

Temas de Consulta

Población de la Encuesta

Evaluación del Servicio

Conclusiones

Esta Presentación corresponde al informe de Resultados de la Encuesta “Evaluación del Servicio In Situ” orientada a los usuarios visitantes al Edificio sede en las áreas técnicas en busca de orientación o asesoría de un tema de competencia de Función Pública.

Esta encuesta se basa en la aplicación de un cuestionario de 5 preguntas que tienen como objetivo central evaluar el Tiempo de espera y atención, evaluar el Profesional de Función Pública en cuanto a Actitud, disposición, conocimiento y por ultimo evaluar la calidad del Servicio .

Esta medición corresponde a las encuestas realizadas en el Primer Semestre de 2015.

Introducción

Participación por Área

Temas de Consulta

Población de la Encuesta

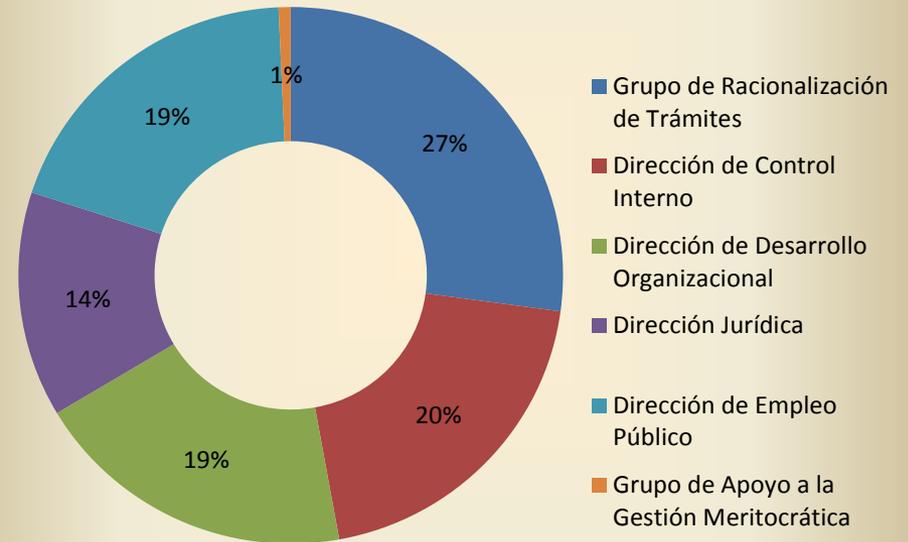
Evaluación del Servicio

Conclusiones

Durante este Primer Semestre de 2015 todas las áreas técnicas en Gral. aportaron en promedio el mismo porcentaje de encuestas, destacándose el Grupo de Racionalización de tramites con un 27%.

Muy por debajo estuvo el Grupo de Apoyo a la gestión Meritocratica con solo el 1% sobre un total de encuestas de 140 Encuestas.

Participación por área Encuesta Evaluación del Servicio



Introducción

Participación por Área

Temas de Consulta

Población de la Encuesta

Evaluación del Servicio

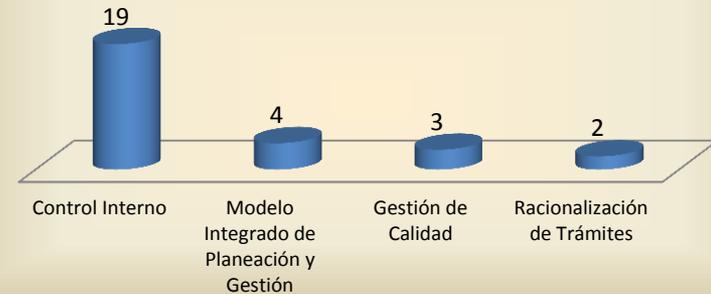
Conclusiones

Los temas mas consultados por los ciudadanos y entidades durante este Primer Semestre fueron:

** Dirección de Control Interno – Tema Control Interno.

** Desarrollo Organizacional – Tema Estructura - Manual de Funciones y Competencias Laborales.

Temas de Consulta
Dirección de Control Interno



Temas de Consulta
Dirección de Desarrollo Organizacional



Introducción

Participación por Área

Temas de Consulta

Población de la Encuesta

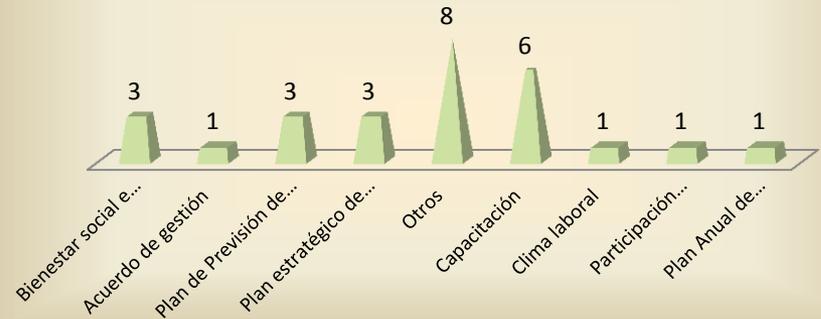
Evaluación del Servicio

Conclusiones

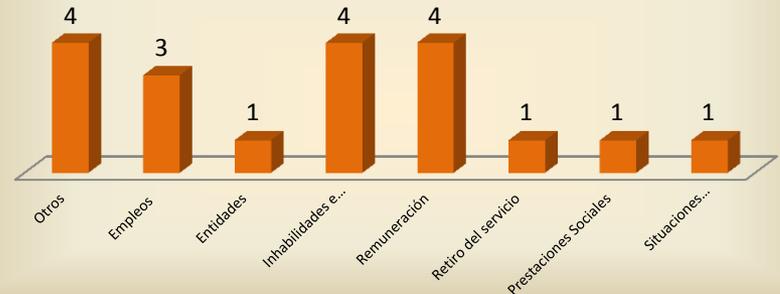
** Los temas mas consultados para el Área de Empleo Publico fueron Capacitación y "Otros".

** En cuanto a Dirección Jurídica se destacaron cuatro temas por igual: Empleos – Inhabilidades e Incompatibilidades – Remuneración y "Otros".

Temas de consulta
Empleo publico



Temas de consulta
Direccion juridica



Introducción

Participación por Área

Temas de Consulta

Población de la Encuesta

Evaluación del Servicio

Conclusiones

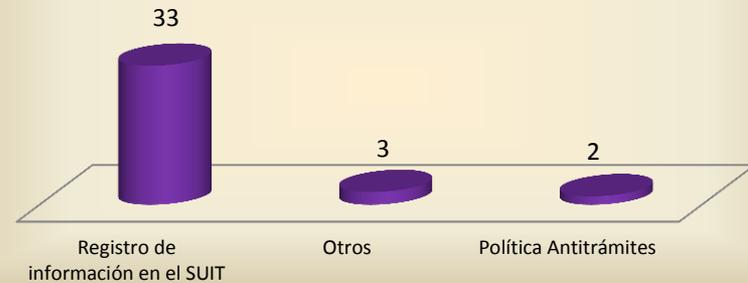
Apoyo Gestión Meritocratica tan solo obtuvo una encuesta en Selección de Gerentes Públicos.

Racionalización de Tramites con el tema Registro de Información en el SUIT fue la mas evaluada con un total de 33 encuestas.

Temas de consulta Apoyo gestion meritocratica



Temas de consulta racionalizacion de tramites



Introducción

Participación por Área

Temas de Consulta

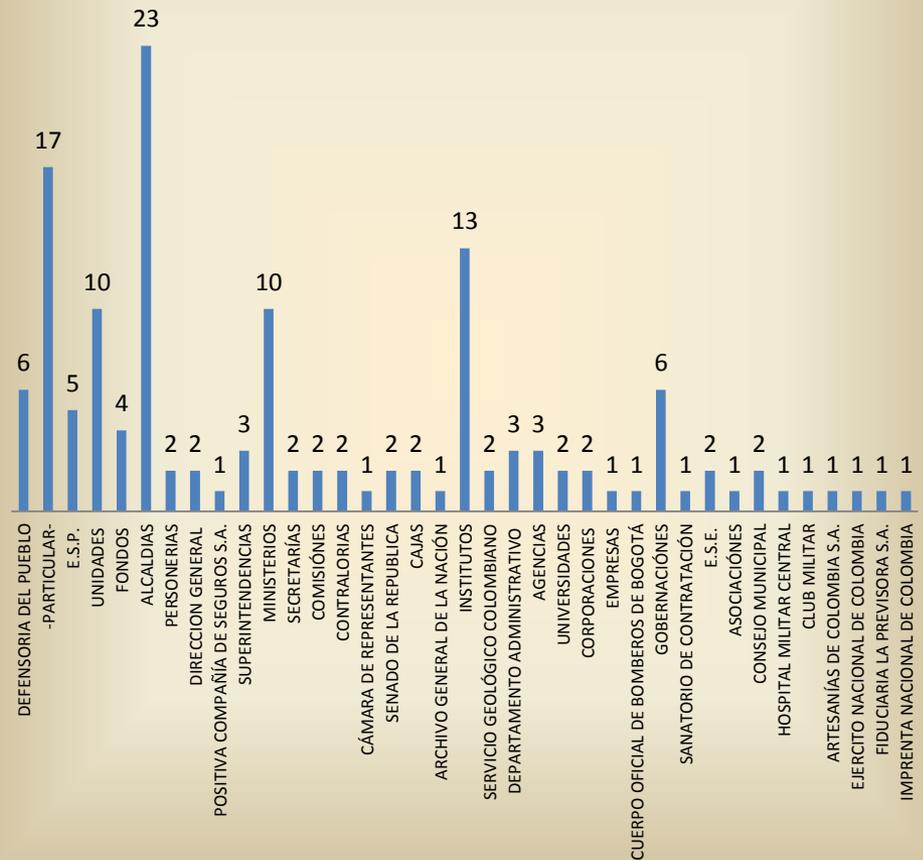
Población de la Encuesta

Evaluación del Servicio

Conclusiones

Las Alcaldías, Particulares e Institutos fueron los que mas acudieron a nuestra entidad en este primer semestre, seguido en menor proporción de Ministerios, Unidades Administrativas, Institutos y Gobernaciones.

ENTIDADES QUE NOS VISITARON PRIMER SEMESTRE 2015



Introducción

Participación por Área

Temas de Consulta

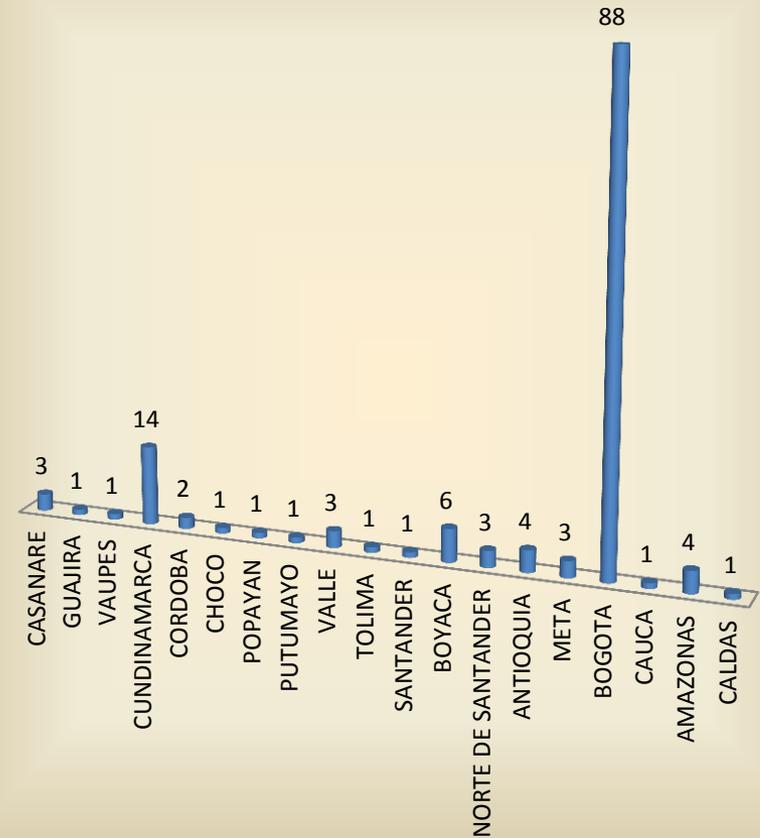
Población de la Encuesta

Evaluación del Servicio

Conclusiones

Bogotá con 88 encuestas se destaca como el departamento que mas nos visita, obedece en gran medida a que la concentración de entidades se encuentran allí al igual que nuestra entidad, Cundinamarca, Boyacá y Amazonas la preceden pero con no mas de 6 visitas.

DEPARTAMENTOS QUE NOS HAN VISITADO



Introducción

Participación por Área

Temas de Consulta

Población de la Encuesta

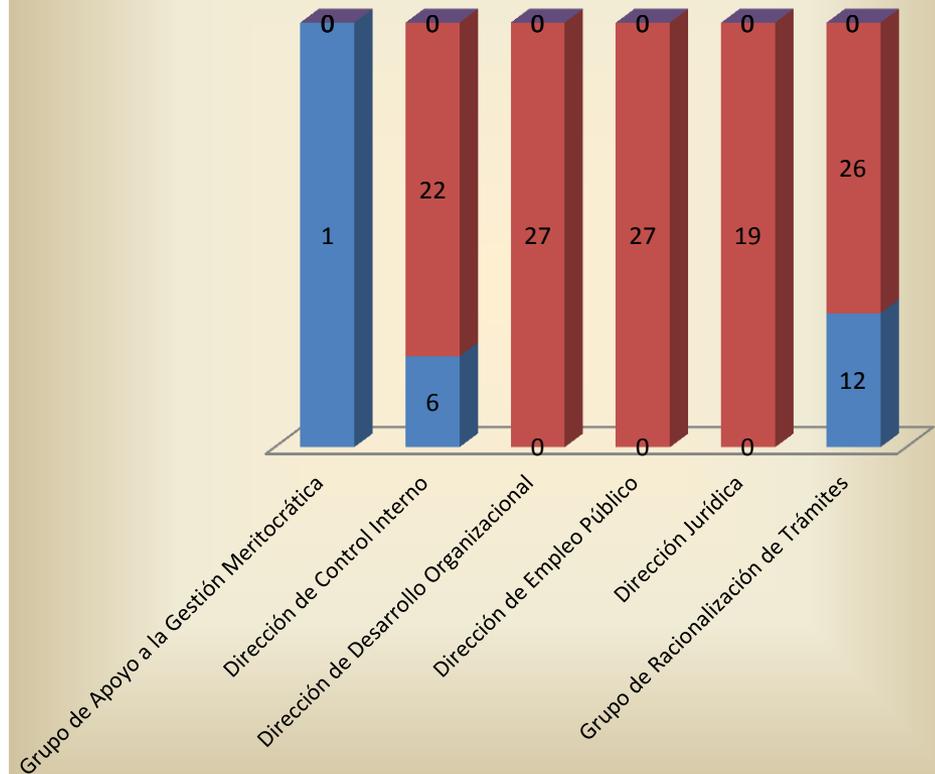
Evaluación del Servicio

Conclusiones

De un total de 140 Encuestas realizadas con formulación de 5 preguntas, arroja que la percepción del Ciudadano y Entidades frente al Servicio prestado por nuestra Entidad en sus diferentes temas fue 86.4% **BUENO** y 13.6% **EXCELENTE**, no se calificó en ninguna de ellas un servicio Regular o Deficiente.

EVALUACION DEL SERVICIO TOTAL ENCUESTAS POR PROCESO

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



Introducción

Participación por Área

Temas de Consulta

Población de la Encuesta

Evaluación del Servicio

Conclusiones

- Durante este primer semestre se realizó un total de 140 Encuestas, en promedio 1.06 encuestas por día.
- El área con mayor participación fueron El Grupo de Racionalización de Trámites.
- El balance de Percepción hacia nuestra entidad y sus áreas fue BUENO y EXCELENTE.
- Bogotá y sus entidades (Ministerios, Institutos y Unidades Administrativas) siguen siendo los que más nos visitan con un 63.3%, seguido de Cundinamarca con un 10.1 % (Alcaldías)

Oficina Asesora de Planeación-Julio 2015