

**INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS  
CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS  
QUE OFRECE EL DAFP**

**PRESENTADO**

**CELMIRA FRASSER ACEVEDO**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**AURA INÉS RODRÍGUEZ RINCÓN**  
**ELIANA JAHINIVER DÍAZ LEMUS**  
**NANCY MABEL MENESES SÁNCHEZ**  
**VANESSA VASQUEZ GONZÁLEZ-RUBIO**  
Profesionales Oficina Asesora de Planeación

**SONIA PRIETO MORALES**  
Pasante Oficina Asesora de Planeación

**CARMENZA ALARCÓN**  
Secretaria Oficina Asesora de Planeación

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**  
**DICIEMBRE DE 2009**  
**BOGOTÁ D.C.**

## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| 1. ENCUESTA DE CONTROL DE VISITANTES.....     | 4  |
| 2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO..... | 8  |
| 3. ENCUESTA DE CLIENTE INTERNO .....          | 12 |
| 4. ENCUESTA DE CLIENTE EXTERNO .....          | 17 |

## **PRESENTACIÓN**

El Departamento Administrativo de la Función Pública para dar cumplimiento a la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, los cuales están orientados a la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes (Instituciones, ciudadanos y servidores públicos), cuenta con un sistema de medición que le permite medir el grado de satisfacción con respecto a nuestros productos y servicios. A través del análisis de la percepción permite adoptar acciones para el mejoramiento continuo en la gestión de la entidad.

El sistema cuenta con cuatro encuestas de percepción (Cliente Externo, Control de Visitantes, Verificación del Servicio y Cliente Interno), las cuales se aplican a las instituciones públicas del orden nacional y territorial, a los servidores públicos, ciudadanos que requieren nuestros servicios directamente en la entidad con una periodicidad establecida.

Es importante mencionar que la Encuesta al Cliente Externo – Orden Nacional, se realiza semestralmente, razón por la cual se presentará el informe con corte al IV trimestre de 2009.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se presenta el resultado de cada una de ellas para el cuarto trimestre del año 2009, así:

## 1. ENCUESTA DE CONTROL DE VISITANTES

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>METODOLOGÍA:</b>          | La evaluación de la Encuesta de Control de Visitantes se realizó de acuerdo a la información suministrada por los clientes y ciudadanos que visitaron cada una de las áreas con respecto a los servicios que ofrece el DAFP. |
| <b>TEMAS:</b>                | Conocimiento y Dominio del Tema, Claridad del Facilitador y Satisfacción Obtenida por el Cliente   |
| <b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>  | Octubre a Diciembre de 2009  |
| <b>PERIODO EVALUADO:</b>     | IV trimestre de 2009   |
| <b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b> | IV trimestre <b>1.444</b> encuestados  |

La Encuesta de Control de Visitantes, es una de las herramientas con las cuenta el Departamento Administrativo de la Función Pública para conocer la percepción de los visitantes de cada una de las áreas sobre el servicio ofrecido.

En el cuarto trimestre de 2009, al DAFP acudieron 1.444 visitantes. Y en total, para el año 2009 el Departamento recibió 9.150 visitantes.

Para este periodo, se continuó con la campaña para el diligenciamiento completo del formato por parte del visitante, lo que permite mejorar la calidad de la información por parte del personal del DAFP al usuario sobre la evaluación del servicio y conocer en detalle sus necesidades.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de acuerdo a los temas que contiene la encuesta.

## NÚMERO DE VISITANTES

| ÁREA                            | TOTAL VISITANTES |             |                  |             |
|---------------------------------|------------------|-------------|------------------|-------------|
|                                 | I Trim. 09       | II Trim. 09 | III Trim. 09     | IV Trim. 09 |
| DIRECCIÓN GENERAL               | 55               | 76          | 50               | 37          |
| SUBDIRECCIÓN                    | 140              | 90          | 30               | 15          |
| DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL  | 121              | 178         | 116              | 130         |
| DIR. EMPLEO PUBLICO             | 39               | 31          | 42               | 40          |
| DIR. CONTROL INTERNO            | 127              | 111         | 87               | 58          |
| DIR. JURÍDICA                   | 78               | 163         | 127              | 62          |
| OF. ASESORA DE PLANEACIÓN       | 13               | 9           | 20               | 8           |
| OF. DE SISTEMAS                 | 96               | 109         | 63               | 38          |
| OF. DE ATENCIÓN AL CLIENTE      | 287              | 377         | 381              | 191         |
| OF. CONTROL INTERNO             | 5                | 20          | 30               | 7           |
| MERITOCRACIA                    |                  |             | 55               | 29          |
| GRUPO DE GESTIÓN HUMANA         | 130              | 156         | 126              | 84          |
| GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA     | 47               | 69          | 59               | 38          |
| GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 93               | 98          | 85               | 89          |
| CORRESPONDENCIA                 | 809              | 1248        | 1047             | 510         |
| CENTRO DE DOCUMENTACIÓN         | 25               | 48          | 61               | 37          |
| TRÁMITES                        | 90               | 95          | 71               | 33          |
| ALMACÉN                         | 5                | 5           | 2                | 1           |
| ARCHIVO                         | 0                | 2           | 8                | 0           |
| SIGEP                           | 35               | 15          | 14               | 6           |
| <b>TOTAL DAFP</b>               | <b>2216</b>      | <b>2962</b> | <b>2528</b>      | <b>1444</b> |
|                                 |                  |             | <b>TOTAL AÑO</b> | <b>9150</b> |

NOTA: A partir del III trimestre de 2009 se empezó a desagregar la información para el Grupo de Meritocracia.

Fuente: Encuesta Control de Visitantes

## CONOCIMIENTO DEL TEMA

| ÁREA                            | CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA |                |
|---------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                 | IV Trim. 09                     |                |
|                                 | % Bueno/Total diligenciados     | % Para mejorar |
| SUBDIRECCIÓN                    | 100%                            | 0%             |
| DIR. EMPLEO PUBLICO             | 100%                            | 0%             |
| DIR. JURÍDICA                   | 100%                            | 0%             |
| OF. ASESORA DE PLANEACIÓN       | 100%                            | 0%             |
| OF. CONTROL INTERNO             | 100%                            | 0%             |
| GRUPO DE GESTIÓN HUMANA         | 100%                            | 0%             |
| GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA     | 100%                            | 0%             |
| GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 100%                            | 0%             |
| CENTRO DE DOCUMENTACIÓN         | 100%                            | 0%             |
| TRÁMITES                        | 100%                            | 0%             |
| ALMACÉN                         | 100%                            | 0%             |
| SIGEP                           | 100%                            | 0%             |
| CORRESPONDENCIA                 | 99%                             | 1%             |
| DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL  | 98%                             | 2%             |
| OF. DE ATENCIÓN AL CLIENTE      | 98%                             | 2%             |
| DIR. CONTROL INTERNO            | 98%                             | 2%             |
| OF. DE SISTEMAS                 | 97%                             | 3%             |
| MERITOCRACIA                    | 97%                             | 3%             |
| DIRECCIÓN GENERAL               | 95%                             | 5%             |
| ARCHIVO                         | 0%                              | 0%             |
| <b>TOTAL DAFP</b>               | <b>99%</b>                      | <b>1%</b>      |

Con porcentaje para mejorar

NOTA: A partir del III trimestre de 2009 se empezó a desagregar la información para el Grupo de Meritocracia.

Fuente: Encuesta Control de Visitantes

Para el cuarto de 2009, en promedio el 99% de los visitantes del Departamento consideraron “Bueno” el Conocimiento y Dominio del Tema que mostraron los servidores al momento de prestar su servicio.

En este periodo, el 100% de los visitantes de: Subdirección, Dirección de Empleo Público, Dirección Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno, Grupo de Gestión Humana, Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Gestión Administrativa, Centro de Documentación, Trámites, Almacén y SIGEP percibieron bueno este aspecto.

En contraste, los resultados muestran áreas con porcentaje mínimos para mejorar como: Correspondencia (1%), Dirección de Desarrollo Organizacional (2%), Oficina de Atención al Cliente (2%), Dirección de Control Interno (2%), Oficina de Sistemas (3%) y Meritocracia (3%). Se destaca con una cifra un poco más alta para mejorar la Dirección General (5%).

## CLARIDAD DEL SERVIDOR

| ÁREA                            | CLARIDAD DEL SERVIDOR |                |
|---------------------------------|-----------------------|----------------|
|                                 | IV Trim. 09           |                |
|                                 | % Bueno               | % Para mejorar |
| SUBDIRECCIÓN                    | 100%                  | 0%             |
| DIR. EMPLEO PUBLICO             | 100%                  | 0%             |
| DIR. JURÍDICA                   | 100%                  | 0%             |
| OF. ASESORA DE PLANEACIÓN       | 100%                  | 0%             |
| OF. CONTROL INTERNO             | 100%                  | 0%             |
| GRUPO DE GESTIÓN HUMANA         | 100%                  | 0%             |
| GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA     | 100%                  | 0%             |
| GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 100%                  | 0%             |
| CENTRO DE DOCUMENTACIÓN         | 100%                  | 0%             |
| TRÁMITES                        | 100%                  | 0%             |
| ALMACÉN                         | 100%                  | 0%             |
| SIGEP                           | 100%                  | 0%             |
| CORRESPONDENCIA                 | 99%                   | 1%             |
| DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL  | 98%                   | 2%             |
| OF. DE ATENCIÓN AL USUARIO      | 98%                   | 2%             |
| DIR. CONTROL INTERNO            | 98%                   | 2%             |
| OF. DE SISTEMAS                 | 97%                   | 3%             |
| MERITOCRACIA                    | 97%                   | 3%             |
| DIRECCIÓN GENERAL               | 92%                   | 8%             |
| ARCHIVO                         | 0%                    | 0%             |
| <b>TOTAL DAFP</b>               | <b>99%</b>            | <b>1%</b>      |

Con porcentaje por mejorar

**NOTA:** A partir del III trimestre de 2009 se empezó a desagregar la información para el Grupo de Meritocracia.

**Fuente:** Encuesta Control de Visitantes

En este aspecto, el 99% de los visitantes en el cuarto trimestre opinan que el servidor es claro al momento de transferir sus conocimientos.

Entre octubre y diciembre de 2009, se destacan los porcentajes por mejorar en cuanto a la claridad de los servidores de: Dirección General (8%), Meritocracia (3%) y Oficina de Sistemas (3%).

## SATISFACCIÓN OBTENIDA

| ÁREA                            | SATISFACCIÓN OBTENIDA |                |
|---------------------------------|-----------------------|----------------|
|                                 | IV Trim. 09           |                |
|                                 | % Bueno               | % Para mejorar |
| SUBDIRECCIÓN                    | 100%                  | 0%             |
| DIR. EMPLEO PUBLICO             | 100%                  | 0%             |
| DIR. JURÍDICA                   | 100%                  | 0%             |
| OF. ASESORA DE PLANEACIÓN       | 100%                  | 0%             |
| OF. CONTROL INTERNO             | 100%                  | 0%             |
| GRUPO DE GESTIÓN HUMANA         | 100%                  | 0%             |
| GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA     | 100%                  | 0%             |
| GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 100%                  | 0%             |
| CENTRO DE DOCUMENTACIÓN         | 100%                  | 0%             |
| TRÁMITES                        | 100%                  | 0%             |
| ALMACÉN                         | 100%                  | 0%             |
| SIGEP                           | 100%                  | 0%             |
| CORRESPONDENCIA                 | 99%                   | 1%             |
| DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL  | 98%                   | 2%             |
| DIR. CONTROL INTERNO            | 98%                   | 2%             |
| OF. DE ATENCIÓN AL USUARIO      | 97%                   | 3%             |
| OF. DE SISTEMAS                 | 97%                   | 3%             |
| MERITOCRACIA                    | 97%                   | 3%             |
| DIRECCIÓN GENERAL               | 95%                   | 5%             |
| ARCHIVO                         | 0%                    | 0%             |
| <b>TOTAL DAFP</b>               | <b>99%</b>            | <b>1%</b>      |

Con porcentaje por mejorar

**NOTA:** A partir del III trimestre de 2009 se empezó a desagregar la información para el Grupo de Meritocracia.

**Fuente:** Encuesta Control de Visitantes

En relación con este ítem, tema fundamental para la Entidad, se observa en el cuarto trimestre de 2009 que el 99% de los usuarios de los servicios del Departamento están satisfechos.

Las áreas que reflejan satisfacción total de sus usuarios frente al servicio ofrecido son: Subdirección, Dirección de Empleo Público, Dirección Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno, Grupo de Gestión Humana,

Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Gestión Administrativa, Centro de Documentación, Trámites, Almacén y SIGEP.

Para el periodo referido, la Dirección General (5%), Meritocracia (3%) y Oficina de Atención al Cliente (3%), son las dependencias que deben generar un mayor esfuerzo por mejorar la satisfacción de sus usuarios.

## 2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

A continuación se realiza la descripción de los principales aspectos observados en la evaluación de la Verificación del Servicio al Cliente Externo, realizado durante el periodo **Octubre a Diciembre de 2009**, teniendo en cuenta la información suministrada por cada una de las Áreas de la Entidad y la siguiente ficha técnica:

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>METODOLOGÍA:</b>          | La evaluación de la Encuesta de Verificación del Servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por cada una de las Áreas respecto a las Entidades y Funcionarios Capacitados por el DAFP. |
| <b>TEMAS:</b>                | Sistema de Gestión de la Calidad<br>Plan de Capacitación<br>Elaboración Manuales de Funciones por Competencias<br>Modelo Estándar de Control Interno – MECI<br>Acuerdos de Gestión y Gerencia Pública    |
| <b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>  | Octubre a Diciembre de 2009  |
| <b>PERIODO EVALUADO:</b>     | Cuarto Trimestre de 2009   |
| <b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b> | 85 Clientes  |

Fuente: Encuestas Verificación del Servicio Cliente Externo. Octubre a Diciembre de 2009.

### ASPECTOS EVALUADOS.

#### 1. Evaluación del Contenido.

El **64%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo** y un **35% De Acuerdo**, mientras que el **1%** en **Desacuerdo**, ante la pregunta formulada de si

los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma.

En la pregunta de si los objetivos fueron presentados al inicio de la capacitación y si éstos se han cumplido satisfactoriamente, el **71%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo** y el **29%** está **De Acuerdo**.

Asimismo, frente a la pregunta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **51%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **45%** **De Acuerdo**, mientras que un **4%** manifestó estar en **Desacuerdo**.

## **2. Evaluación de la Metodología**

Respecto a la metodología utilizada en las capacitaciones, si estuvo estructurada de modo claro y comprensible, siendo adecuado su contenido y teórico y práctico, el **60%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, **39%** **De Acuerdo**, sólo un **1%** manifestó estar en **Desacuerdo**.

## **3. Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad**

En este aspecto los clientes fueron consultados en si la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje, el **55%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **43%** esta **De Acuerdo**, y solo un **2%** **En Desacuerdo**.

En cuanto a si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el **64%** expresó estar **Completamente de Acuerdo** y el **36%** estuvo **De Acuerdo**.

En la pregunta consultada de si la capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma, los clientes respondieron **61%** **Completamente de Acuerdo**, y el **39%** **De Acuerdo**.

## **4. Evaluación del Facilitador o Docente**

El **76%** contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, mientras que el **21%** respondió estar **De Acuerdo** y tan sólo el **1%** estuvo **En Desacuerdo**. (Observando que: **No Responde: 2%**).

En relación con la pregunta el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el **73%** de los clientes expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **29%** **De Acuerdo** y el **1%** **En Desacuerdo**.

Finalmente, en la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, en la cual el **70%** respondió estar **Completamente de Acuerdo** y el **28%** **De Acuerdo** y tan solo el **1%** **Completamente en Desacuerdo**.

#### 5. Temas en que a los Clientes les gustaría recibir Capacitación.

Los temas de interés relacionados por cada una de las Entidades, son los siguientes:

| ENTIDAD  | TEMAS  |
|--|--|
| Contraloría General de la República  | Profundizar más en SGC   |
|  | MECI   |
|  | Acción de Mejora   |
|  | Estructura del Estado  |
| Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial  | Evaluación del Desempeño   |
| Instituto de Investigaciones y Estudios del Mar  | Construcción de Escalafón - Manejo de Área Organizacional          |
| FOGACOOOP  | Creación del MECI  |
| Ministerio de Comercio   | Temas de capacitación  |
| DIAN   | Medición y Desarrollo de Competencias Funcionales.                 |
| Fiduciaria la Previsora  | Programas de Capacitación en Procesos                              |
| Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria                                    | Plan Institucional de Capacitación                                 |
| Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología "Francisco José de Caldas" | Elaboración Planes de Bienestar                                    |
| Agencia Nacional de Hidrocarburos  | Profundizar con talleres la metodología de competencias            |
| Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas – IPSE.                         | Tener retroalimentación sobre el desarrollo de los temas tratados. |
|  | Capacitación en mesas de trabajo de Talento Humano.                |
| Alcaldía Municipal Florida Blanca  | Ley 80   |
|  | Normas Policivas   |
|  | MECI y Calidad   |
|  | Planeación Estratégica   |
|  | Crecimiento Personal y Trabajo en Equipo                           |
|  | Planeación   |
| Administración Pública, Planeación y Liderazgo   |  |

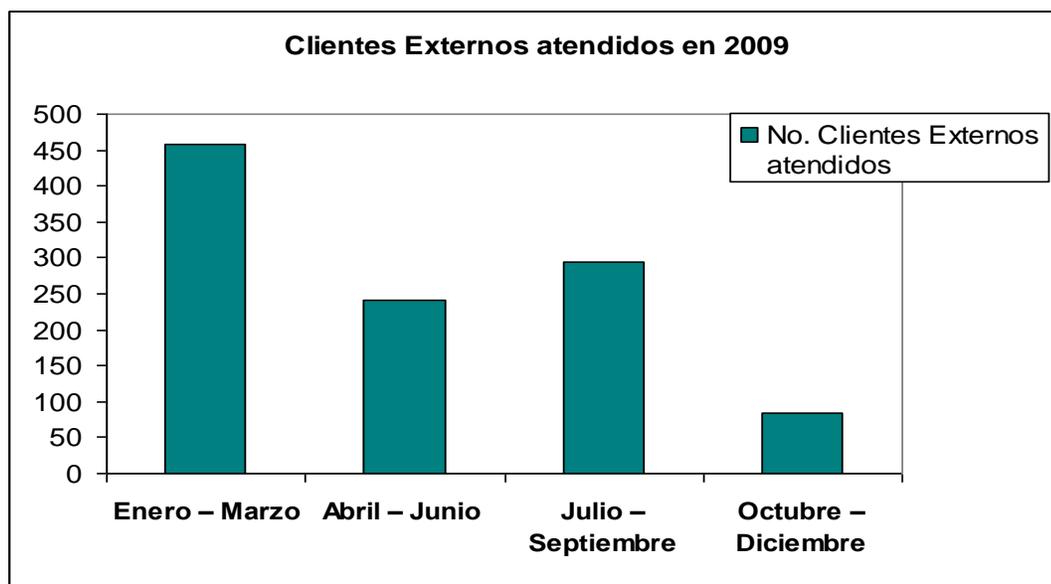
|  |  |
|--|--|
|  | Las Reformas actuales de Administración Pública. |
|--|--|

## 6. Observaciones y Recomendaciones

| ENTIDAD                           | OBSERVACIONES   |
|-----------------------------------|---|
| Fondo Nacional de Ahorro          | El Taller necesita más tiempo                             |
| Corporación Autónoma Regional     | Más tiempo  |
| Fiduciaria la Previsora           | La capacitación fuera un poco más profunda                |
| Agencia Nacional de Hidrocarburos | Tener ejercicios de ejemplos                              |
| Alcaldía Municipal Florida Blanca | Feliz Navidad y Prospero Año 2010                         |
|                                   | Excelente trabajo   |
|                                   | Interesante, realizar un Diplomado en Planeación Pública. |

## RESUMEN VIGENCIA 2009

En la vigencia 2009 la Entidad brindó el servicio de capacitación a un **total de clientes externos de 1.077**, distribuidos por trimestres así:



En general y **como oportunidad de mejora**, las recomendaciones expresadas por nuestros clientes externos durante las capacitaciones, fueron las siguientes:

- Más tiempo para la realización de los Talleres

- Tener ejercicios de ejemplos
- Proporcionar material didáctico y más ejemplos
- Mayor frecuencia en las capacitaciones
- Mayor claridad personalizada frente al Manual de Funciones

### 3. ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO

A continuación se describen los principales aspectos observados en la Encuesta del Cliente Interno , sobre su percepción del servicio durante el periodo **Octubre - Diciembre de 2009**, teniendo en cuenta la información suministrada por funcionarios de la Entidad, sobre cada una de las áreas del DAFP y la siguiente ficha técnica:

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>METODOLOGÍA:</b>          | La evaluación de la Encuesta al Cliente Interno se realizó de acuerdo a la información suministrada por servidores del DAFP, usuarios de las distintas Áreas del Departamento. |
| <b>TEMAS:</b>                | <b>Puntualidad, Satisfacción Cliente Interno, Competencia, Actitud y Disposición</b>   |
| <b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>  | 1 al 15 de Enero de 2010   |
| <b>PERIODO EVALUADO:</b>     | Trimestre IV (Octubre a Diciembre de 2009)   |
| <b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b> | 54 Funcionarios  |

Fuente: Encuestas de cliente interno

La Encuesta al Cliente Interno, se aplicó a 54 funcionarios de la Entidad, quienes calificaron el servicio recibido de las distintas áreas del Departamento, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2009, teniendo en cuenta los siguientes factores: **Puntualidad, Satisfacción Cliente Interno, Competencia del funcionario, Actitud y Disposición.**

A continuación se presentan los resultados, para cada uno de los factores calificados, así:

- **Puntualidad**

| ÁREA   | PUNTUALIDAD |
|--|-------------|
| Dirección de Empleo Público  | 100%        |
| Grupo de Atención al Cliente   | 100%        |
| Dirección Jurídica   | 97%         |
| Almacén  | 97%         |
| Grupo de Gestión Humana  | 96%         |
| Centro de Documentación - Comunicaciones                               | 95%         |
| Archivo y Correspondencia  | 94%         |
| Oficina de Control Interno   | 93%         |
| Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora                        | 93%         |
| Recepción y Vigilancia   | 93%         |
| Grupo de Gestión Financiera  | 88%         |
| Oficina Asesora de Planeación  | 88%         |
| Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales                  | 85%         |
| Grupo de Apoyo Meritocrático   | 84%         |
| Dirección General  | 81%         |
| Grupo de Gestión Administrativa - Contratación                         | 81%         |
| Grupo de Racionalización de Trámites                                   | 80%         |
| Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas | 80%         |
| Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites             | 78%         |
| Dirección de Desarrollo Organizacional                                 | 77%         |
| Grupo SIGEP  | 76%         |
| Subdirección   | 76%         |
| Oficina de Sistemas - Hardware   | 64%         |
| Grupo de Gestión Administrativa - Transporte                           | 61%         |
| Oficina de Sistemas - Software   | 55%         |

Cuadro No. 01 – Calificación de Puntualidad – Trimestre IV - 2009

Como se observa en el cuadro No. 01, se destacan las áreas de Dirección de Empleo Público y Atención al Cliente, las cuales lograron 100% de buena calificación en cuanto al factor puntualidad. Otras áreas destacadas cuya calificación supera el 95% son la Dirección Jurídica, Grupo de Gestión Humana, Centro de Documentación y Comunicaciones y el Almacén. En términos generales la calificación dada al factor puntualidad por la mayor parte de los servidores, se concentra en el rango del 80 al 95% de encuestados, que califican bien este factor. Áreas que deben reforzar este aspecto son: Oficina de Sistemas Software y hardware (55% y 64% respectivamente), y el Grupo de Gestión Administrativa – Transporte, el cual obtuvo el 61% de buena calificación.

- **La satisfacción como cliente interno**

Este es un factor muy bien calificado por los servidores del Departamento, diez (10) áreas fueron bien calificadas por un porcentaje igual o superior al 95% de los servidores encuestados. Se destacan: la Dirección de Empleo Público, Grupo de Atención al Cliente, Centro de Documentaciones y Comunicaciones, y Almacén, las cuales lograron el 100% de buena calificación.

De otra parte se presentaron algunos casos de áreas a la cuales la calificación de buena, dada por los servidores del Departamento, para el factor de “satisfacción al cliente”, no alcanza el 70%, Son estas: Oficina de sistemas Software y Grupo de Gestión Administrativa – Transporte, las dos con el 61% de buena calificación por parte de los encuestados.

| ÁREA   | SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO |
|--|------------------------------|
| Dirección de Empleo Público  | 100%                         |
| Grupo de Atención al Cliente   | 100%                         |
| Centro de Documentación - Comunicaciones                                   | 100%                         |
| Almacén  | 100%                         |
| Dirección Jurídica   | 97%                          |
| Archivo y Correspondencia  | 97%                          |
| Grupo de Gestión Financiera  | 96%                          |
| Grupo de Gestión Administrativa-<br>Mantenimiento de instalaciones físicas | 96%                          |
| Grupo de Gestión Humana  | 96%                          |
| Grupo de Gestión Administrativa -<br>Fotocopiadora                         | 95%                          |
| Oficina de Control Interno   | 93%                          |
| Dirección de Control Interno y Racionalización<br>de Trámites              | 89%                          |
| Dirección de Desarrollo Organizacional                                     | 88%                          |
| Grupo de Gestión Administrativa - Contratación                             | 88%                          |
| Recepción y Vigilancia   | 88%                          |
| Oficina Asesora de Planeación  | 88%                          |
| Grupo de Gestión Administrativa - Servicios<br>Generales                   | 85%                          |
| Grupo de Apoyo Meritocrático   | 84%                          |
| Grupo SIGEP  | 82%                          |
| Dirección General  | 81%                          |
| Subdirección   | 80%                          |
| Oficina de Sistemas - Hardware   | 75%                          |
| Grupo de Racionalización de Trámites                                       | 73%                          |
| Grupo de Gestión Administrativa - Transporte                               | 61%                          |
| Oficina de Sistemas - Software   | 61%                          |

Cuadro No. 02 – Calificación de Satisfacción del cliente interno – Trimestre IV- 2009

- **Competencia de los servidores públicos**

El cuadro No. 03 nos muestra calificación buena para la competencia de los servidores del Departamento, por mas del 80% de los encuestados en la mayor parte de las áreas del Departamento, solo tres (3) no alcanzaron este porcentaje: Oficina de Sistemas Software y hardware, las dos con el 79%, y el Grupo de Gestión Administrativa – Transporte, con el 67% de buena calificación.

De mencionar es, el logro del 100% de buena calificación, por un grupo de seis (6) áreas: Dirección de Empleo Público, Grupo de Atención al Cliente, Dirección Jurídica, Grupo de Gestión Financiera, Centro de Documentación y Comunicaciones y el Almacén. Otras áreas muy bien calificadas en cuanto a sus competencias son: la Oficina Asesora de Planeación, el Grupo de Gestión Humana y el Grupo de Gestión Administrativa Fotocopiadora, bien calificadas las tres, por mas del 95% de los encuestados.

| ÁREA   | COMPETENCIAS |
|--|--------------|
| Dirección de Empleo Público  | 100%         |
| Dirección Jurídica   | 100%         |
| Grupo de Gestión Financiera  | 100%         |
| Grupo de Atención al Cliente   | 100%         |
| Centro de Documentación - Comunicaciones                               | 100%         |
| Almacén  | 100%         |
| Grupo de Gestión Humana  | 98%          |
| Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora                        | 98%          |
| Oficina Asesora de Planeación  | 97%          |
| Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites             | 94%          |
| Archivo y Correspondencia  | 94%          |
| Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales                  | 94%          |
| Oficina de Control Interno   | 93%          |
| Grupo de Gestión Administrativa - Contratación                         | 92%          |
| Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas | 92%          |
| Grupo de Apoyo Meritocrático   | 89%          |
| Dirección General  | 89%          |
| Dirección de Desarrollo Organizacional                                 | 88%          |
| Grupo SIGEP  | 88%          |
| Subdirección   | 88%          |
| Grupo de Racionalización de Trámites                                   | 87%          |
| Recepción y Vigilancia   | 85%          |
| Oficina de Sistemas - Software   | 79%          |
| Oficina de Sistemas - Hardware   | 79%          |
| Grupo de Gestión Administrativa - Transporte                           | 67%          |

Cuadro No. 03 – Calificación de Competencias – Trimestre IV - 2009

- **Actitud y Disposición de las personas que brindan el servicio**

A continuación, en el cuadro No. 04, se exponen las percepciones de los funcionarios del DAFP, respecto de la actitud y disposición de los funcionarios de las distintas áreas de la Entidad, en la prestación del servicio al cliente interno. En términos generales la tendencia en el factor actitud y disposición es hacia la excelencia, la mayor parte de las áreas bordea o supera el 90% en calificación buena por parte de los servidores encuestados. Con calificación buena del 100% se destacan la Dirección Jurídica, el Grupo de Gestión Humana, Grupo de Atención al Cliente Centro de Documentación – Comunicaciones, el Almacén.

| ÁREA   | ACTITUD Y DISPOSICIÓN |
|--|-----------------------|
| Dirección Jurídica   | 100%                  |
| Grupo de Gestión Humana  | 100%                  |
| Grupo de Atención al Cliente   | 100%                  |
| Centro de Documentación - Comunicaciones                               | 100%                  |
| Almacén  | 100%                  |
| Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora                        | 98%                   |
| Grupo de Gestión Financiera  | 96%                   |
| Archivo y Correspondencia  | 94%                   |
| Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales                  | 94%                   |
| Oficina de Control Interno   | 93%                   |
| Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas | 92%                   |
| Oficina Asesora de Planeación  | 91%                   |
| Dirección de Empleo Público  | 90%                   |
| Dirección General  | 89%                   |
| Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites             | 89%                   |
| Grupo de Gestión Administrativa - Contratación                         | 88%                   |
| Subdirección   | 88%                   |
| Recepción y Vigilancia   | 88%                   |
| Dirección de Desarrollo Organizacional                                 | 85%                   |
| Grupo de Apoyo Meritocrático   | 84%                   |
| Oficina de Sistemas - Hardware   | 79%                   |
| Grupo SIGEP  | 76%                   |
| Oficina de Sistemas - Software   | 76%                   |
| Grupo de Gestión Administrativa - Transporte                           | 72%                   |
| Grupo de Racionalización de Trámites                                   | 60%                   |

Cuadro No. 04 – Calificación de Actitud y Disposición – Trimestre IV – 2009

### **Observaciones y conclusiones:**

- La mayor parte de las áreas obtiene en las cuatro preguntas de la encuesta, calificación de BUENO o EXCELENTE, por parte de un porcentaje superior al 80% de los servidores encuestados.
- La mejora en la calificación obtenida por las distintas áreas, y los varios logros de excelencia con el 100% de buena calificación, se pueden interpretar como un efecto de buena actitud de la organización en general, en respuesta al conocimiento de la calificación obtenida en los trimestres anteriores, y de empeño en la mejora continua.
- Los factores mejor calificados por los funcionarios del DAFP, siguen siendo el de las COMPETENCIAS, y el de ACTITUD Y DISPOSICIÓN.
- De mencionar es el Grupo de Atención al Usuario. A esta área se le habían presentado algunas recomendaciones para el fortalecimiento de su desempeño, con base en los resultados de la encuesta en los trimestres anteriores, y su empeño en el mejoramiento continuo se evidencia en la excelencia obtenida como calificación, de parte del 100% de los encuestados en el último trimestre del año 2009.
- Una conclusión general es la evidencia de buena disposición de la organización para la mejora continua, y de la efectividad generada por el ejercicio de evaluar el servicio y dar a conocer sus resultados.

#### 4. ENCUESTA DEL CLIENTE EXTERNO

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>METODOLOGÍA:</b>          | La evaluación de la percepción del Cliente Externo de nuestros productos y servicios, se realizó de acuerdo a la información suministrada por las Entidades del Orden Nacional en la Encuesta del Cliente Externo, la cual se envió a través del Sistema Único de Información de Personal – SUIP, con el apoyo de la Oficina de Sistemas |
| <b>TEMAS:</b>                | Nivel de satisfacción de nuestros clientes externos en cuanto a los productos, servicios e información suministrada por el DAFP.   |
| <b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>  | 1 al 11 de diciembre de 2009   |
| <b>PERIODO EVALUADO:</b>     | Julio a Diciembre de 2009  |
| <b>POBLACIÓN TOTAL</b>       | 272 Entidades del Orden Nacional   |
| <b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b> | 110 entidades del Orden Nacional   |

Obtuvimos respuesta del 40.4% (110) del total de entidades, de donde podemos ver que:

**1. El producto y/o servicio que más se usa del D.A.F.P. es:**

- a) Instrumentos: 4%
- b) Orientación: 11%
- c) Asesoría: 16%
- d) Conceptos Técnicos: 8%
- e) Conceptos Jurídicos: 13%
- f) SUIP: 29%
- g) SUI: 4%
- h) MECI: 9%
- i) Meritocracia: 6%
- j) Otros: 1%

**2. La frecuencia con la utilizan los productos y/o servicios del D.A.F.P.:**

- a) Casi Nunca: 1%
- b) Rara Vez: 2%

- c) Ocasionalmente: 30%
- d) Siempre: 67%

**3. El personal que lo atendió fue cortés y amable:**

- a) En desacuerdo: 1%
- b) De acuerdo: 54%
- c) Completamente de acuerdo: 45%

**4. El tiempo de atención fue oportuno:**

- a) En desacuerdo: 9%
- b) De acuerdo: 59%
- c) Completamente de acuerdo: 32%

**5. La persona que lo atendió muestra conocimiento y dominio del tema:**

- a) En desacuerdo: 1%
- b) De acuerdo: 61%
- c) Completamente de acuerdo: 38%

**6. La consulta fue resuelta satisfactoriamente:**

- a) En desacuerdo: 5%
- b) De acuerdo: 63%
- c) Completamente de acuerdo: 32%

**7. Los servicios que ofrece el DAFP están acordes con sus expectativas:**

- a) Completamente en desacuerdo: 1%
- b) En desacuerdo: 5%
- c) De acuerdo: 65%
- d) Completamente de acuerdo: 29%

**8. Los instrumentos que proporciona el DAFP (Cartillas, Guías, Manuales, Normatividad, Cartas administrativas y Circulares) son fáciles de utilizar:**

- a) En desacuerdo: 3%
- b) De acuerdo: 69%
- c) Completamente de acuerdo: 28%

**9. El producto que utilizó del DAFP es claro, de fácil comprensión y aplicación:**

- a) En desacuerdo: 2%
- b) De acuerdo: 73%
- c) Completamente de acuerdo: 25%

**10. El DAFP ofrece servicios oportunamente:**

- a) En desacuerdo: 6%
- b) De acuerdo: 70%
- c) Completamente de acuerdo: 24%

**11. La información de la página WEB del DAFP es confiable y oportuna:**

- a) Completamente en desacuerdo: 1%
- b) En desacuerdo: 5%
- c) De acuerdo: 62%
- d) Completamente de acuerdo: 32%

**12. Los eventos realizados por el DAFP cumplen con sus expectativas:**

- a) En desacuerdo: 8%
- b) De acuerdo: 73%
- c) Completamente de acuerdo: 19%

**Conclusiones:**

De la siguiente información se puede concluir que en general que

1. El nivel de satisfacción del Cliente Externo en cuanto a los productos y servicios del DAFP es del **95.30%**.
2. El nivel de satisfacción del Cliente Externo en cuanto a la información de la página WEB del DAFP es del **94%**.

**Recomendaciones:**

**1. En cuanto a tiempos de respuesta y problemas de comunicación con el D.A.F.P.:**

- Agilizar el tiempo de respuesta vía mail.
- Agilizar la emisión de conceptos jurídicos que se solicitan dado que el tiempo es muy largo y los conceptos se requieren con prontitud.
- Agilizar el trámite de los conceptos jurídicos así como las respuestas a las consultas realizadas.
- Dar respuesta a las solicitudes que se hacen por Internet Dpto. jurídico.
- Desafortunadamente cuando hay que incluir las novedades del SUIP no hay personal para que atienda oportunamente o el Sistema está en mantenimiento. Una recomendación es que en estas fechas exista mayor colaboración.
- Deben dar respuesta oportuna a las solicitudes.
- Deben ser más ágiles en la atención a las solicitudes que se envían.
- El tiempo de las respuestas debe ser mas rápido están enviando respuestas después de 45 días de la consulta.
- La respuesta de las consultas por escrito deben ser más oportunas.
- Las respuestas a los conceptos solicitados se deben realizar en menos tiempo.

- Los tiempos de respuesta a las inquietudes no son tan ágiles. Sugerimos mejorar en este aspecto.
- Podrían mejorar la oportunidad en atención al cliente y en contestar el teléfono.
- Por favor revisar el sistema de comunicación telefónico ya que es difícil y cuando se logra comunicar con el conmutador nos dejan esperando y no nos comunican.
- Se observa la dificultad para comunicarse telefónicamente con los asesores. Se recomienda buscar otras alternativas de comunicación.
- Mejorar los canales de consultas lo anterior teniendo en cuenta que la comunicación es bastante dispendiosa.
- La comunicación telefónica siempre es difícil. El conmutador lo contestan y dejan esperando todo el tiempo.
- La línea de atención muchas veces esta congestionada y es difícil comunicarse.
- Que el tiempo de respuesta a requerimientos sea más rápido.
- Responder oportunamente los teléfonos ya que las entidades que nos encontramos fuera de Bogotá. Es difícil la comunicación.
- Seguir asesorando a entidades como las CARS en los temas que nos competen de manera oportuna.
- Ser más oportunos cuando se presentan consultas y ser claros en la respuesta de las mismas.
- Como todo proceso necesita de mejoramiento les recomiendo ser más oportuno en las respuestas de las consultas.
- Ampliar PBX porque en todo momento esta congestionado.
- Manejar más canales de consulta.

## **2. En cuanto a la actitud, disposición y conocimiento de los Servidores del D.A.F.P.:**

- Algunos servidores deben mejorar su actitud al momento de solicitarles un servicio. Pero también se debe resaltar la amabilidad y disposición de otros servidores.
- En ocasiones los asesores de atención al usuario a excepción de la Dra. Martha Lilia Vega no conocen el tema, no son claros en la información, inclusive me orientan en que me comunique cuando la Dra. Vega este en la Oficina.
- Que cuando se haga una consulta le den las explicaciones claras de cómo se debe realizar o implementar dicho tema.
- Sean mas precisos en los conceptos jurídicos, en el SUIP existen inconvenientes de comunicación para corregir imprecisiones.

### **3. En cuanto a las capacitaciones y el acompañamiento a las Entidades:**

- Al año se debe realizar un acompañamiento a las entidades en sus necesidades más apremiantes.
- Brindar capacitación en las diferentes ciudades del país.
- Capacitación en la Actualización y manejo de la Gestión Pública.
- Considero que en el momento de en las capacitaciones, lo ideal es que los expositores tengan muy claras las respuestas que se van a dar a los asistentes.
- Descentralizar las capacitaciones permitiendo que éstas se hagan de manera personalizada en las regiones.
- En las reuniones de diferentes temas ahondar más y ser más de aplicación que teóricos.
- Es prudente programar una capacitación anual a todos aquellos funcionarios responsables de la administración del SUIP.
- Hacer más público o realizar más talleres de los temas en los cuales el DAFP puede apoyar a las áreas de las entidades.
- Las capacitaciones referentes al cambio de sistema no ha sido buenas ya que no se realizan ejercicios subiendo la información y además no son continuas estamos en el curso virtual pero no existe una guía de parte de apoyo del sistema.
- Ofrecer capacitaciones en el tema de Plan Institucional de Capacitación.

### **4. En cuanto al SUIP:**

- Mayor atención y seguimiento en soporte del SUIP por parte del Asesor asignado a INGEOMINAS.
- El SUIP podría tener una interfase más amable y sencilla.
- El envío de información relacionada con los contratos registrados para la certificación de Control Interno se deberían enviar antes del corte para poder realizar los ajustes a tiempo.
- En el aplicativo SUIP se debe agilizar el trámite de reversiones de novedades.
- Enviar para cada cierre de mes la información de los contratos registrados en el SUIP para conciliación.
- Procesar las novedades cuando se solicite por parte de la entidad.
- La atención en el SUIP es buena pero puede seguir mejorando.
- Desafortunadamente cuando hay que incluir las novedades del SUIP no hay personal para que atiendan oportunamente o el sistema esta en mantenimiento. Una recomendación es que en estas fechas exista mayor colaboración.

### **5. En cuanto a la Página Web del D.A.F.P.:**

- Con el cambio de presentación de la Página Web% no se ubican algunos documentos y guías.

- Desde que fue modificada la Página ha sido difícil descargar algunas guías.
- Mayor rapidez en la actualización de la Página Web en lo que respecta a normatividad.
- Que se pueda consultar un directorio y la persona a quien consultar por temas.
- Sería interesante que establecieran un link con algunos temas de la CNSC que sean de manejo mutuo.

Para mayor Información acerca de las recomendaciones brindadas por las empresas ver el siguiente cuadro:

| ENTIDAD   | RECOMENDACIÓN  |
|---|--|
| AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES                  | En cuanto a las Cartillas, Guías, Manuales se sugiere que el envío se haga continuamente. En cuanto a los eventos concernientes al SUIP se sugiere el envío de cronograma de capacitaciones para el personal de la ALFM involucrado con este tema. |
| AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS                           | Remitir reportes mensuales   |
| ARTESANIAS DE COLOMBIA SA                                   | Manejar más canales de consulta.   |
| AUDITORIA GENERAL DE LA REPUBLICA                           | Podrán mejorar la oportunidad en atención al cliente y en contestar el teléfono.   |
| CAJA DE PREVISION SOCIAL DE COMUNICACIONES - CAPRECOM       | La comunicación telefónica siempre es difícil. El conmutador no lo contestan y dejan esperando todo el tiempo.   |
| CAJA DE PREVISION SOCIAL DE COMUNICACIONES - CAPRECOM       | Por favor revisar el sistema de comunicación telefónico ya que es difícil y cuando se logra comunicar con el conmutador nos dejan esperando y no nos comunican.  |
| CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES                     | En las reuniones de diferentes temas ahondar mas y ser mas de aplicación que teóricos  |
| CENTRAL DE INVERSIONES SA                                   | Hacer mas promulgación de las proyectos y servicios que realiza el DAFP para las entidades   |
| CENTRAL DE INVERSIONES SA                                   | Hacer más público o realizar más talleres de los temas en los cuales el DAFP puede apoyar a las áreas de las entidades.  |
| COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO | El tiempo de las respuestas debe ser mas rápido están enviando respuestas después de 45 días de la consulta.   |
| COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES                | Deben dar respuesta oportuna a las solicitudes   |
| COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES                | Deben ser más ágiles en la atención a las solicitudes que se envían.   |
| CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA - CAM      | Que se pueda consultar un directorio y la persona a quien consultar por temas.   |
| CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE CHIVOR - CORPOCHIVOR       | Invitación a capacitaciones  |
| CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA – CAR         | Brindar una mayor facilidad para acceder a los formatos en el sitio Web.   |

| ENTIDAD  | RECOMENDACIONES   |
|--|---|
| CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LA ORINOQUIA                                    | Con el cambio de presentación de la página Web no se ubican algunos documentos y guías.   |
| CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINU Y DEL SAN JORGE             | Que cuando se haga una consulta le den las explicaciones claras de como se debe realizar o implementar dicho tema.  |
| CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARINO  | Agilizar el trámite de los conceptos jurídicos así como las respuestas a las consultas realizadas. Enviar material físico de apoyo jurídico y administrativo de los procesos de servicio público. |
| CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE RISARALDA - CARDER -                            | Descentralizar las capacitaciones permitiendo que estas se hagan de manera personalizada en las regiones.   |
| CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE                                | Las respuestas a los conceptos solicitados se deben realizar en menos tiempo.   |
| CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CAUCA  | Desde que fue modificada la página ha sido difícil descargar algunas guías  |
| CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL GUAVIO   | Sean mas precisos en los conceptos jurídicos en el SUIP existe inconvenientes de comunicación para corregir imprecisiones.  |
| CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL MAGDALENA - CORPAMAG                           | Seguir asesorando a entidades como las CARS en los temas que nos competen de manera oportuna.   |
| CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL RIO GRANDE DE LA MAGDALENA CORMAGDALENA        | Seria interesante que establecieran un link con algunos temas de la CNSC que sean de manejo mutuo.  |
| CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA                                | Ofrecer capacitaciones en el tema de Plan Institucional de Capacitación.  |
| CORPORACION AUTONOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA        | Es prudente programar una capacitación anual a todos aquellos funcionarios responsables de la administración del SUIP.  |
| CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL AREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACAREN | Agilizar el tiempo de respuesta vía mail.   |
| CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL NORTE Y ORIENTE DE LA AMAZONIA CDA | Responder oportunamente los teléfonos ya que para las entidades que nos encontramos fuera de Bogotá es difícil la comunicación.   |
| CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE            | Como todo proceso necesita de mejoramiento les recomiendo ser más oportuno en las respuestas de las consultas.  |

| ENTIDAD   | RECOMENDACIONES   |
|---|---|
| DEFENSA CIVIL COLOMBIANA  | Realizar capacitaciones sobre competencias laborales y salud ocupacional en el Sector Publico.  |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN | Se deberá enviar a las entidades a través del correo del SUIP información sobre nuevas disposiciones o nuevas cartillas para poder solicitarlas y permanecer actualizados.  |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SEGURIDAD                        | Seguir promoviendo las capacitaciones y difusiones de las políticas.  |
| DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA NACIONAL                        | La línea de atención muchas veces esta congestionada y es difícil comunicarse.  |
| DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR                            | Será muy interesante implementar foros virtuales sobre temas de administración pública e implementar la capacitación on line sobre temas de administración pública.   |
| DIRECCION NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR                          | En ocasiones los asesores de atención al usuario a excepción de la Dra. Martha Lilia Vega no conocen el tema y no son claros en la información. Inclusive me orientan en que me comunique cuando la Dra. Vega este en la Oficina. |
| EMPRESA COLOMBIANA DE GAS                                       | Felicitaciones por su pagina y sus servicios  |
| ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PUBLICA                      | Algunos servidores deben mejorar su actitud al momento de solicitarles un servicio. Pero también se debe resaltar la amabilidad y disposición de otros servidores.  |
| FIDUCIARIA LA PREVISORA SA                                      | Realizar mas capacitaciones en el tema de Recursos Humanos convocados por el DAFP independientemente del numero de asistentes.  |
| FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACION SUPERIOR - FODESEP          | Enviar para cada cierre de mes la información de los contratos registrados en el SUIP para conciliación   |
| FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA  | Muchas gracias por la asesoría  |
| FONDO FINANCIERO DE PROYECTOS DE DESARROLLO - FONADE            | No cuento con recomendaciones adicionales al respecto.  |
| FONDO NACIONAL DE GARANTIAS SA                                  | Los tiempos de respuesta a las inquietudes no son tan ágiles. Sugerimos mejorar en este aspecto.  |
| ICETEX DIRECCION GENERAL  | Mejorar los canales de consultas lo anterior teniendo en cuenta que la comunicación es bastante dispendiosa.  |
| INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO                               | Capacitación a la Entidad en la Actualización y manejo de la Gestión Publica  |

| ENTIDAD   | RECOMENDACIONES  |
|---|--|
| INSTITUTO COLOMBIANO DE DESARROLLO RURAL                      | La atención en el SUIP es buena pero puede seguir mejorando  |
| INSTITUTO COLOMBIANO DE GEOLOGIA Y MINERIA - INGEOMINAS       | Mayor atención y seguimiento en soporte del SUIP por parte del Asesor asignado a INGEOMINAS.   |
| INSTITUTO COLOMBIANO DEL DEPORTE                              | El SUIP podría tener una interfase mas amable y sencilla.  |
| INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR | Espero seguir contando con los servicios de asesoría. Y espero mayor orientación en aplicación de normatividad   |
| INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJERCITO                      | Gracias por su asesoría en Administración Pública  |
| INSTITUTO DE FOMENTO INDUSTRIAL- IFI EN LIQUIDACION           | El envío de información relacionada con los contratos registrados para la certificación de Control Interno se deberían enviar antes del corte para poder realizar los ajustes a tiempo.  |
| INSTITUTO NACIONAL DE SALUD                                   | Procesar la novedades cuando se solicite por parte de la entidad   |
| INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES      | Estamos satisfechos con el servicio prestado.  |
| INSTITUTO TECNICO NACIONAL DE COMERCIO SIMON RODRIGUEZ        | Dar respuesta a las solicitudes que se hacen por Internet Dpto. Jurídico   |
| INSTITUTO TECNOLOGICO DE SOLEDAD ATLANTICO                    | Brindar capacitación en las diferentes ciudades del país   |
| INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL          | Al año se debe realizar un acompañamiento a las entidades en sus necesidades más apremiantes.- Más de cinco funcionarios en la Entidad han consultado y recibido beneficios del DAFP.  |
| MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL                  | Ser más oportunos cuando se presentan consultas y ser claros en la respuesta de las mismas.  |
| MINISTERIO DE CULTURA   | Valoramos mucho el apoyo que nos presta el DAFP  |
| MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL                              | Mayor acercamiento con las entidades que permitan intercambiar experiencias y conocimientos.   |
| MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO                      | Desafortunadamente cuando hay que incluir las novedades del SUIP no hay personal para que atiendan oportunamente o el sistema esta en mantenimiento. Una recomendación es que en estas fechas exista mayor colaboración. Igualmente comunicarse telefónicamente. |
| RADIO TELEVISION NACIONAL DE COLOMBIA                         | Recomiendo la actualización de conceptos por temas tal como se maneja en la Superservicios. También que se rediseñe la página para facilitar las consultas.  |

| ENTIDAD   | RECOMENDACIONES  |
|---|--|
| <b>SANATORIO DE AGUA DE DIOS ESE</b>  | La respuesta de las consultas por escrito deben ser mas oportunas  |
| <b>SANATORIO DE CONTRATACION EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b>                        | Me gustaría que se realizara asesoría personalizada en las Entidades del Estado sobre todo las que estamos alejadas de la ciudad.  |
| <b>SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA</b>                                      | Considero que en el momento de las capacitaciones lo ideal es que los expositores tengan muy claras las respuestas que se van a dar a los asistentes.  |
| <b>SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA</b>                                  | Ampliar PBX por que a todo momento esta congestionado  |
| <b>SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA</b>                         | Mas información de las normas o reuniones dar los temas que se manejan respecto a las entidades del estado.  |
| <b>SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA</b>                                    | En el aplicativo SUIP agilizar el tramite de reversiones de novedades.   |
| <b>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD</b>   | Que el tiempo de respuesta a requerimientos sea mas rápido   |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL</b>                        | Mas capacitación   |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE INFORMACION Y ANALISIS FINANCIERO</b>        | Mayor rapidez en la actualización de la página Web en lo que respecta a normatividad   |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SISTEMA DE PARQUES NACIONALES NATURALES</b> | Las capacitaciones referentes al cambio de sistema no han sido buenas ya que no se realizan ejercicios subiendo la información. Además no son continuas estamos en el curso virtual pero no existe una guía de parte de apoyo del sistema. |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SISTEMA DE PARQUES NACIONALES NATURALES</b> | Se deben guiar mas las capacitaciones debido al cambio de sistema ya que si es virtual no todos conocemos el nuevo programa pues no existe capacitación continua   |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES</b>       | Agilizar la emisión de conceptos jurídicos que se solicitan dado que el tiempo es muy largo y los conceptos se requieren con prontitud.  |
| <b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>  | Me parece pertinente que se debe efectuar capacitaciones sobre el manejo de a plataforma SUIP a los funcionarios que tengan la responsabilidad de manejarla.   |
| <b>UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA</b>  | Observación la dificultad para comunicarse telefónicamente con los asesores buscar otras alternativas de comunicación.   |
| <b>UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL</b>  | Se debería hacer con mayor frecuencia para efectos de conocer la percepción de todas las instancias de la institución.   |
| <b>UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA</b>                           | Que nos envíen cartillas cada vez que actualicen temas.  |
| <b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>  | Pocas veces somos invitados a los eventos programados por el DAFP  |

