

**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

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

**CARMENZA ALARCÓN**  
Secretaria Oficina Asesora de Planeación

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**  
**FEBRERO DE 2012**  
**BOGOTÁ, D.C.**

## CONTENIDO

	Pág.
1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO .....	4
2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO .....	10
3. ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO .....	18

## PRESENTACIÓN

Con el fin de adoptar acciones para mejorar la prestación del servicio, el Departamento cuenta con un sistema de medición que le permite percibir el grado de satisfacción del cliente interno y externo, respecto a los productos y servicios que ofrece.

Por esta razón para el cuarto trimestre de 2011, se tuvo en cuenta la calificación de las encuestas de Evaluación del Servicio y de Verificación del Servicio aplicadas en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2011. Estas encuestas se aplicaron, con una periodicidad establecida, a las Instituciones Públicas del orden nacional y territorial, a los Servidores Públicos y a los Ciudadanos que requirieron nuestros productos y servicios por oferta o demanda.

En relación con la encuesta de Evaluación del Cliente Interno, en el mes de noviembre de 2011 la Oficina Asesora de Planeación modificó el formato de la encuesta y optimizó el sistema de captura de la misma a través del módulo de encuestas del SIGEP, con la finalidad de tener mayor claridad en la percepción de los servidores del DAFP, respecto los servicios que reciben de cada una de las áreas de la Entidad como usuarios, para garantizar el mejoramiento continuo de los mismos.

Durante este periodo, se explicó la nueva metodología y se realizó la campaña de sensibilización respectiva a cada una de las dependencias de manera personal, a través del correo de calidad y las carteleras de la Entidad. Teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- La encuesta se encuentra disponible en el SIGEP de manera permanente.
- Se debe ingresar a [www.sigep.gov.co](http://www.sigep.gov.co) /encuestas, al interior del módulo se encuentra una Encuesta del Cliente Interno por cada una de las áreas de la Entidad.
- Se debe diligenciar la encuesta después de solicitar un servicio en cualquiera de las áreas del DAFP.
- La evaluación consta de cuatro preguntas de selección múltiple, donde se evalúan tres criterios que componen la encuesta para todas las áreas de la Entidad: puntualidad en el servicio, satisfacción frente al mismo y actitud y disposición de la(s) persona(s) que lo brindaron.
- Finalmente, hay un espacio para señalar las sugerencias u observaciones que se tengan frente el servicio ofrecido.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se presenta el informe consolidado, el cual contiene la ficha de cada encuesta, los resultados presentados en gráficos circulares e histogramas de frecuencia, así como las recomendaciones, sugerencias y temas en los cuales les gustaría recibir capacitación.

## 1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

El Departamento Administrativo de la Función Pública aplica la Encuesta de Evaluación del Servicio, para conocer la percepción de los visitantes de cada una de las áreas sobre el servicio ofrecido.

Entre los meses de octubre y diciembre de 2011, al DAFP acudieron **2.409 visitantes**. En este trimestre, se continuó con la campaña para el diligenciamiento completo del formato por parte del visitante, lo que permitió mejorar la calidad de la información por parte de los funcionarios del DAFP al usuario, sobre la evaluación del servicio y conocer en general sus necesidades.

### NÚMERO DE VISITANTES

ÁREA	TOTAL VISITANTES
	IV Trim. 2011
DIRECCIÓN GENERAL	283
SUBDIRECCIÓN	11
SECRETARIA GENERAL	35
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	386
DIR. EMPLEO PUBLICO	79
DIR. CONTROL INTERNO	77
DIR. JURÍDICA	157
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	2
OF. DE SISTEMAS	129
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	267
OF. CONTROL INTERNO	3
MERITOCRACIA	443
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	109
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	99
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	173
CORRESPONDENCIA	0
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	63
TRÁMITES	93
ARCHIVO	0
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>2.409</b>

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Octubre a Diciembre de 2011.

### 1.1 Resultados consolidados de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2011.

<b>METODOLOGÍA:</b>	La evaluación de la Encuesta de Evaluación del Servicio 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 Servidor Tiempo de Respuesta Actitud y Disposición
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Octubre a Diciembre de 2011
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	Octubre a Diciembre de 2011
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	Octubre a Diciembre: <b>2.409</b> encuestados

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Octubre a Diciembre de 2011

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

### 1.1.1 CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	Oct. - Dic. 2011	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARÍA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	98%	2%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	99%	1%
DIR. JURÍDICA	99%	1%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99%	1%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	99%	1%
ARCHIVO	0%	0%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Octubre a Diciembre de 2011

El 99% de los visitantes al Departamento consideraron “Bueno” el Conocimiento y Dominio del Tema que los servidores muestran al momento de prestar su servicio, lo cual en general nos refleja 1% por mejorar.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2011, el 100% de los visitantes de: Dirección General, Subdirección, Secretaría General, Dirección de Empleo Público, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Sistemas, Oficina de Control Interno, y los Grupos de Meritocracia, Financiera, Administrativa y Documentación, percibieron bueno este aspecto.

### 1.1.2 CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	Oct. - Dic. 2011	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	98%	2%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	100%	0%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	0%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	99%	1%
ARCHIVO	0%	0%
<b>TOTAL DAFFP</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado Octubre a Diciembre de 2011.

Con respecto a la claridad del servicio brindado, el 99% de los visitantes en el período evaluado considera que el funcionario es claro cuando está dando a conocer sus conocimientos en los temas consultados.

### 1.1.3 TIEMPO DE RESPUESTA

ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA	
	Oct. - Dic. 2011	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	98%	2%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	99%	1%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	0%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	99%	1%
ARCHIVO	0%	0%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado Octubre a Diciembre de 2011.

En cuanto al tercer tema de la Encuesta de Evaluación del Servicio, los resultados muestran que en septiembre de 2011, el 99% de los clientes estiman que el tiempo de respuesta fue “Bueno”.

Las áreas con porcentajes de mejora en cuanto al tiempo de respuesta son: Dirección de Desarrollo Organizacional (2%), Dirección Jurídica (1%), Meritocracia (1%), Gestión Humana (1%), y Grupo Trámites (1%).

#### 1.1.4 ACTITUD Y DISPOSICIÓN

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	
	Oct. – Dic. 2011	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	98%	2%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	99%	1%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	0%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	99%	1%
ARCHIVO	0%	0%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Octubre a Diciembre de 2011.

Con relación a la actitud y disposición de los funcionarios, los resultados revelan que en los meses de octubre a diciembre de 2011, el 100% de los visitantes del Departamento percibieron una buena atención.

Los usuarios consideran que las áreas con porcentajes de mejora en este aspecto son: Dirección de Desarrollo Organizacional (2%), Dirección Jurídica, (1%), Gestión Humana (1%), y Trámites (1%).

## 2. 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 octubre a diciembre de 2011:

<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>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Evaluación de Contenido, Metodología, Utilidad y Aplicabilidad de las Capacitaciones brindada por el DAFP.</li><li>-Evaluación del Facilitador o Docente.</li><li>-Temas de interés para recibir capacitación</li><li>-Observaciones</li></ul>
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Octubre a Diciembre de 2011
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	Cuarto Trimestre de 2011
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	296 Clientes

Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre de 2011

### ASPECTOS EVALUADOS.

#### 2.1. Evaluación del Contenido.

Con respecto a la pregunta de si los objetivos fueron presentados al inicio de la capacitación y si éstos se han cumplido satisfactoriamente, el **74%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo** y el **26%** está **De Acuerdo**.

(Ver Gráfico 1)

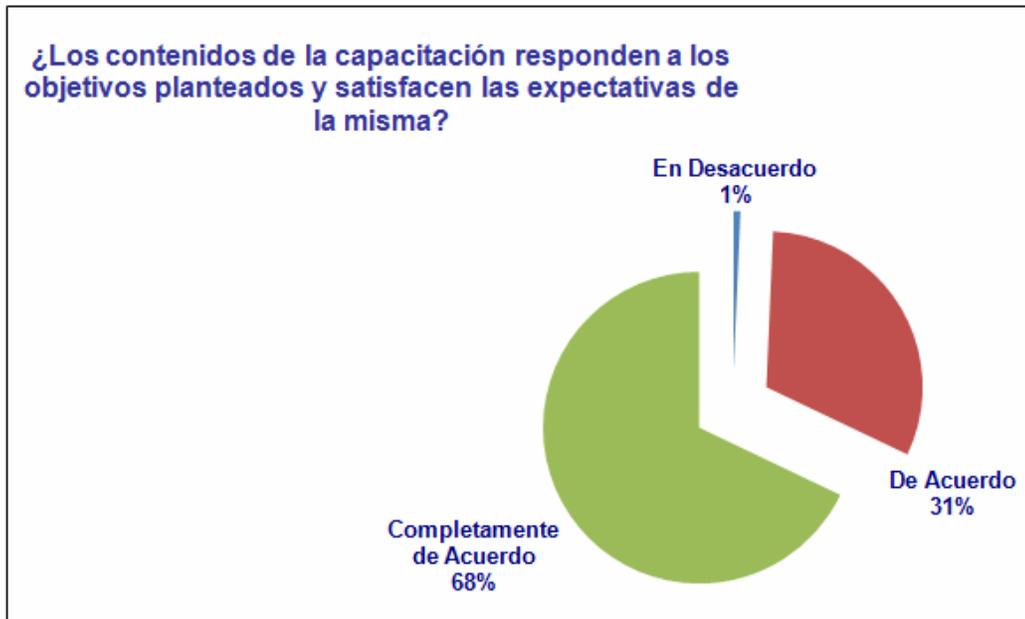
**Gráfico 1**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2011.

Ante la afirmación de sí los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma. El **68%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo**, un **31% De Acuerdo**, mientras que el **1%** en **Desacuerdo**. (Ver Gráfico 2)

**Gráfico 2**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2011.

Igualmente, frente a la consulta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **56%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **40% De Acuerdo**, mientras que un **4%** mostró estar **en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 3).

**Gráfico 3**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2011.

**2.2. Evaluación de la Metodología**

Acercas de la metodología utilizada en las capacitaciones, si estuvo estructurada de modo claro y comprensible, siendo coherente su contenido teórico y práctico, el **69%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **30% De Acuerdo**, y un **1%** manifestó estar **en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 4).

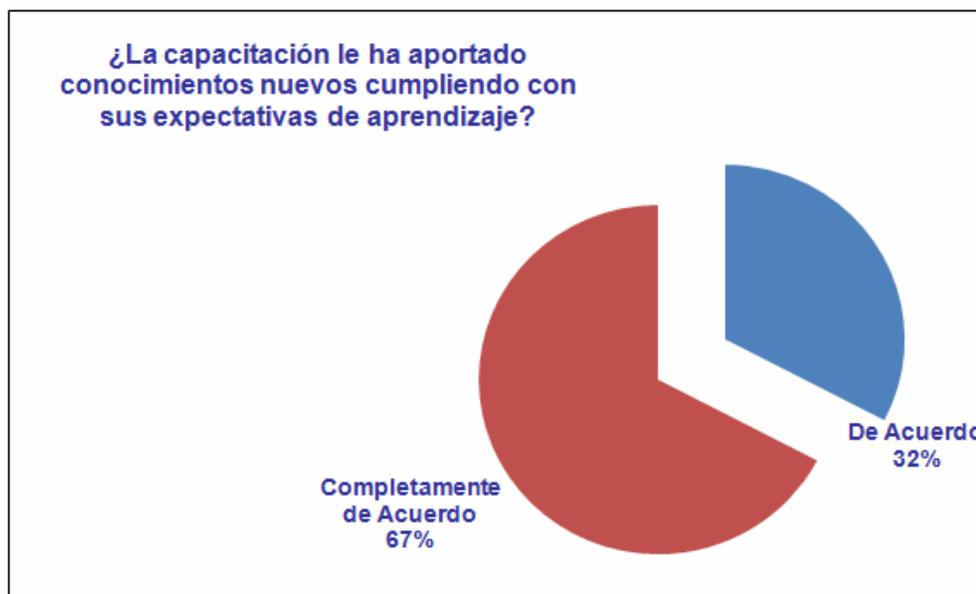


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2011.

### 2.3. Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad

De acuerdo a si la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje, el **67%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo** y el **32%** está **De Acuerdo**. (Ver Gráfico 5).

Gráfico 5



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2011.

Respecto a si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el **75%** expresó estar **Completamente de Acuerdo**, y el **23%** estuvo **de Acuerdo** y solo un **1%** respondió estar **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 6).

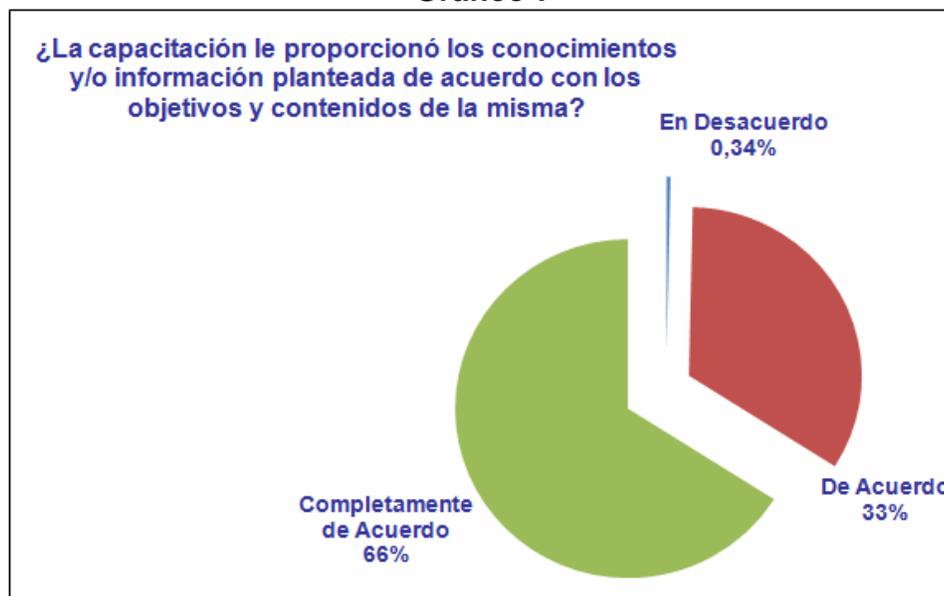
Gráfico 6



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2011.

En la pregunta referente a si la capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma, los clientes respondieron **66% Completamente de Acuerdo**, el **33% De Acuerdo** y solo en **0,34%** contestó que estaba **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 7)

**Gráfico 7**

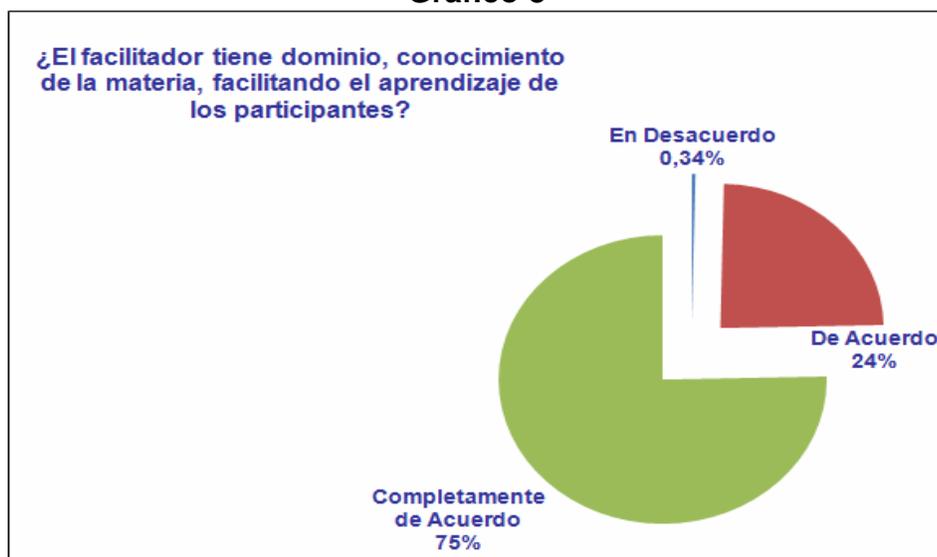


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2011.

#### 2.4. Evaluación del Facilitador o Docente

El **75%** contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, mientras que el **24%** respondió estar **De Acuerdo** y tan sólo el **0,34%** estuvo **En Desacuerdo**.

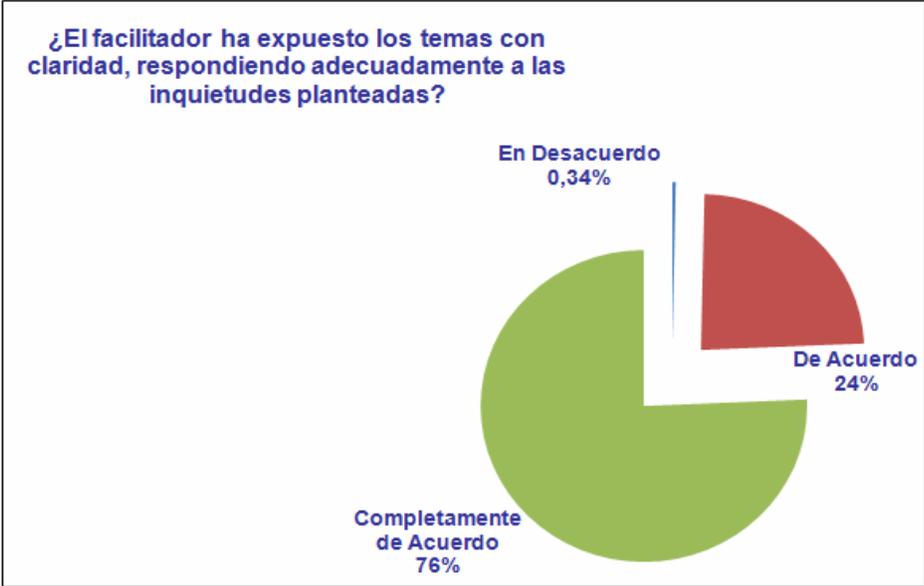
**Gráfico 8**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2011.

En relación con la consulta de si el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el **76%** de los clientes expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **24%** **De Acuerdo** y el **0,34%** **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 9)

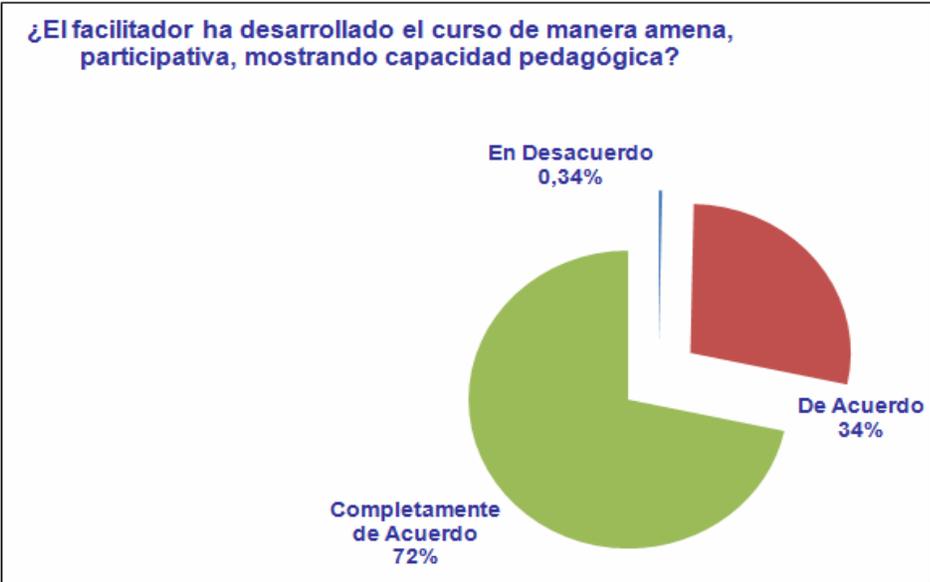
**Gráfico 9**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2011.

Finalmente, en la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, en la cual el **72%** respondió estar **Completamente de Acuerdo** y el **34%** **De Acuerdo** y el **0,34%** **en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 10).

**Gráfico 10**



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2011.

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

Frente a los temas que los clientes describieron como interesantes para recibir capacitación por parte del DAFP, se relacionan por Entidades en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Temas de interés**

ENTIDAD	TEMAS
Superintendencia de Salud	Evaluación del Riesgo.
	Indicadores de gestión.
	Riesgos.
Orquesta Filarmonica de Bogotá	Actualización en temas de la función pública.
	Indicadores de gestión.
Banco Agrario	Autogestión - Autocontrol.
	Inteligencia emocional.
	Autogestión y autorregulación.
	Planeación.
	Relaciones Interpersonales.
	Manejo de Personal.
	Automotivación.
	Relaciones de pareja.
Liderazgo - Autoestima.	
Servicios Postales Nacionales	Contratación Pública.
	Construcción de Escalafón - Manejo de Área Organizacional.
	NTC GP 1000.
Instituto para la Economía Social	Finanzas Públicas.
	En Sistema de Calidad.
Instituto para la Economía Social	Calidad, Medición, Competencias.
	Autocontrol.
Financiera de Desarrollo Territorial	Funciones y Competencias.
Banco Agrario	Profundizar más el tema de SIGEP.
Agencia Nacional de Hidrocarburos	Contratación Estatal.
ESAP	En Todos los Temas para profundizar.
DANE	En todo lo de Contratación Estatal.
Defensa Civil Colombiana	Temas En Contratación.
Comisión Nacional de Televisión	Indicadores.
	Implementación del MECI, Sistema de Gestión de Calidad.
	Indicadores y Riesgos.
	Calidad ISO.
Industria Militar	Evaluación del Desempeño.
Fondo de Presión Social	Profundizar más en el tema de Contratación.
Policia Nacional	Contratación Pública.
	Vinculación de Personal.
	Construcción de Escalafón - Manejo de Área Organizacional.
LEASING BANCOLDEX	NTC GP 1000.
Dirección Marítima de la Armada Nacional	Reforzar esta capacitación en las Unidades, para evitar cometer errores.
Superintendencia del Subsidio Familiar	Quedando a la espera de la capacitación.
Superintendencia de Economía Solidaria	PIC.
	En Sistema de Calidad.
Instituto para la Economía Social	Estructuración de Procesos.
	NTCGP-1000.
	Norma Técnica de la Calidad.
Agencia Logística de las Fuerzas Militares	Comunicación Organizacional en las Entidades Públicas.
	Armonización MECI-CALIDAD.
	Sistema de Gestión de Calidad.
	Reforzar el tema de análisis y valoración del riesgo (Matriz).
	Carrera Administrativa.
	En SIIF Nación II, Indicadores. Armonización MECI-CALIDAD.
	Profundizar en el análisis del Riesgo.
Indicadores de Gestión.	
Senado de la República	MECI-ISO 9001 - Medición NTC GP-1000. Cargas Laborales.
	MECI-ISO 9001 Medición de Cargas Laborales.

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2011.

## 2.6. Observaciones y Recomendaciones

Así como presentan agradecimientos, los clientes externos igualmente manifiestan sus observaciones, por ello, es importante resaltar los puntos considerados reiterativos a la hora de la prestación del servicio. Estos puntos al igual que en los temas de capacitación se les debe practicar un seguimiento, con el fin de aumentar cada vez más la satisfacción de nuestros clientes:

**Tabla 2. Observaciones y Recomendaciones**

ENTIDAD	OBSERVACIONES
Superintendencia de Salud	Aumentar la intensidad horaria.
	Excelente presentación, falta más tiempo para la aplicación.
	Se agilizó mucho en la parte de la armonización y no quedó completamente claro.
Orquesta Filarmónica de Bogotá	Gracias.
	Un tiempo más amplio para el desarrollo del taller.
	Profundizar y acompañar en la elaboración final de los riesgos.
Banco Agrario	Un taller muy interesante.
	Mil Gracias.
	Favor continuar con estos talleres.
	Felicitaciones y muchas gracias.
	Excelente exposición, una buena forma de presentar el tema.
	Me gustó el tema y su aplicabilidad es todos los apartes de la vida diaria.
	Excelente, que se repita.
	Talleres prácticos para aplicarlas a la vida cotidiana postivamente.
Servicios Postales Nacionales	Muy buen taller, gracias.
	Excelente capacitación, gracias.
	Excelente taller.
	Aclaro muchas dudas en análisis de Riegos.
Instituto para la Economía Social	Excelente.
	Más tiempo y material para todos.
Financiera de Desarrollo Territorial	Deberían Certificar.
	La capacitación fuera un poco más profunda.
	Muy Buena Capacitación.
Central de Inversiones S.A.	El Seminario podría ser más dinámico.
	Es importante revisar la aplicación de la norma en entidades con régimen especial.
	Debe existir más claridad sobre la aplicación práctica en la entidad específica, que no tiene un régimen igual a la mayoría de entidades.
Empresa Colombiana de Productos Veterinarios	Por el tipo de entidad, no nos aplica la totalidad del tema.
Defensa Civil Colombiana	Es necesaria la profundización en el tema, ya que el tiempo fue un poco corto para dicha profundización.
Comisión Nacional de Televisión	Que sea más frecuente el acompañamiento.
	Muy agradable y dinámica.
Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones	El SIGEP demuestra gran avance para la modernización del Estado.
Fondo de Presión Social	Importantes estos aportes para el desarrollo de la gestión pública de cada entidad.
Policía Nacional	Excelente capacitación, gracias.
Previsora de Seguros	Excelente taller.
Dirección Marítima de la Armada Nacional	Me parece muy prematuro, quedamos totalmente capacitados con esta capacitación.
Superintendencia del Subsidio Familiar	Quedando a la espera de la capacitación.
Instituto para la Economía Social	Sería importante dar más tiempo a trabajar en ejemplos.
	Muy Buena Capacitación.
Agencia Logística de las Fuerzas Militares	El tema es importante, pero un poco denso, me gustaría un refuerzo, gracias.
	Se requiere de más tiempo y más talleres de práctica.

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Octubre a Diciembre 2011.

### 3. ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos en la Encuesta de Cliente Interno, realizada para evaluar la prestación del servicio al interior de la entidad, durante el periodo **Noviembre a Diciembre de 2011 y Enero de 2012**, teniendo en cuenta la información suministrada por los servidores de las distintas Áreas de la Entidad y la siguiente ficha técnica:

#### FICHA TÉCNICA

<b>METODOLOGÍA:</b>	La Encuesta del Cliente Interno se encuentra disponible de manera permanente en el SIGEP ( <a href="http://www.sigep.gov.co/encuestas">www.sigep.gov.co/encuestas</a> ) para su diligenciamiento por parte de los servidores de todas las áreas del Departamento después de solicitar un servicio.
<b>TEMAS:</b>	<b>Actitud y Disposición, Puntualidad y Satisfacción Cliente Interno.</b>
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	16 de Noviembre de 2011 al 12 de Enero de 2012
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Noviembre y Diciembre de 2011 Enero de 2012 Fecha de reporte: Febrero 3 de 2012
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	42 Funcionarios

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Noviembre y Diciembre de 2011 y Enero de 2012.

#### Puntualidad

La siguiente tabla, muestra los datos obtenidos por algunas de las áreas del Departamento, respecto a la oportunidad en la prestación del servicio a los clientes internos.

Mes/Dependencia	Puntualidad				Total Puntualidad
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
<b>Noviembre de 2011</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>3</b>		<b>21</b>
Dirección de Empleo Público			1		1
Dirección General	2	9	1		12
Secretaría General	4	1	1		6
Subdirección	1	1			2
<b>Diciembre de 2011</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>17</b>
Dirección de Desarrollo Organizacional	1	1			2
Dirección de Empleo Público				1	1
Dirección General		1			1
Dirección Jurídica	1				1
Grupo de Gestión Administrativa			1		1
Grupo de Gestión Humana		2			2
Oficina Asesora de Planeación	1	2			3
Oficina de Sistemas	2	2			4
Secretaría General		1			1
Subdirección		1			1
<b>Enero de 2012</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>4</b>
Oficina Asesora de Planeación		1		2	3
Oficina de Sistemas	1				1
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>42</b>

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Noviembre y Diciembre de 2011 y Enero de 2012.

En los meses de Noviembre y Diciembre de 2011, cuatro de las áreas evaluadas Dirección de Empleo Público, Dirección General, Secretaría General y Grupo de Gestión Administrativa reportan un usuario para el cual el tiempo de repuesta fue percibido como regular.

En términos generales, los resultados de la encuesta, muestran una buena calificación en cuanto a la oportunidad en la prestación del servicio de las áreas evaluadas.

Sin embargo, las áreas que reflejan una mala calificación respecto a la puntualidad fueron en diciembre de 2011 la Dirección de Empleo Público con un usuario y en enero de 2012 la Oficina Asesora de Planeación con dos usuarios.

## Satisfacción de los clientes internos

Mes/Dependencia	Satisfacción				Total Satisfacción
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
<b>Noviembre de 2011</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>3</b>		<b>21</b>
Dirección de Empleo Público			1		1
Dirección General	3	8	1		12
Secretaría General	4	1	1		6
Subdirección	1	1			2
<b>Diciembre de 2011</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>17</b>
Dirección de Desarrollo Organizacional	2				2
Dirección de Empleo Público				1	1
Dirección General		1			1
Dirección Jurídica	1				1
Grupo de Gestión Administrativa			1		1
Grupo de Gestión Humana		2			2
Oficina Asesora de Planeación	1	2			3
Oficina de Sistemas	2	2			4
Secretaría General		1			1
Subdirección		1			1
<b>Enero de 2012</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>4</b>
Oficina Asesora de Planeación		1		2	3
Oficina de Sistemas	1				1
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>42</b>

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Noviembre y Diciembre de 2011 y Enero de 2012.

Los funcionarios encuestados en general, para los meses evaluados manifiestan satisfacción con la respuesta dada a sus requerimientos en las áreas del Departamento, las cuales para esta muestra representan el 59% de la Entidad.

En aras de la mejora continua, la Dirección de Empleo Público y la Oficina Asesora de Planeación se ven convocadas a plantear estrategias para incrementar la satisfacción de sus clientes internos.

### Actitud y Disposición de las personas que brindan el servicio

Para el periodo comprendido entre noviembre de 2011 y enero de 2012, la mayor parte de las áreas están bien calificadas y se observa la buena actitud de todos los servidores de la Entidad, percibida por el cliente interno.

En cuanto a Actitud y Disposición, las áreas calificadas en las opciones de regular y malo, son respectivamente, la Dirección General, la Dirección de Empleo Público y la Oficina Asesora de Planeación.

Mes/Dependencia	Actitud y Disposición				Total Actitud y Disposición
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
<b>Noviembre de 2011</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>1</b>		<b>21</b>
Dirección de Empleo Público		1			1
Dirección General	6	5	1		12
Secretaría General	3	3			6
Subdirección	1	1			2
<b>Diciembre de 2011</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>1</b>		<b>17</b>
Dirección de Desarrollo Organizacional	2				2
Dirección de Empleo Público			1		1
Dirección General		1			1
Dirección Jurídica	1				1
Grupo de Gestión Administrativa		1			1
Grupo de Gestión Humana		2			2
Oficina Asesora de Planeación	1	2			3
Oficina de Sistemas	2	2			4
Secretaría General		1			1
Subdirección		1			1
<b>Enero de 2012</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>4</b>
Oficina Asesora de Planeación		1		2	3
Oficina de Sistemas	1				1
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>42</b>

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Noviembre y Diciembre de 2011 y Enero de 2012.

OBSERVACIONES ENCUESTA CLIENTE INTERNO	
<b>Noviembre de 2011</b>	
<b>Dirección de Empleo Público</b>	
Mayor integración de esta Dirección con los demás temas del DAFP.	
<b>Dirección General</b>	
Continuar prestando un buen servicio con amabilidad y oportunidad.	
Cumplir el cronograma establecido.	
Las personas del área demuestran su profesionalismo y excelente actitud.	
Mayor comunicación de la Dirección a las demás áreas, no solo a través de medios escritos o correo electrónico, sino personalizada.	
Planes para mejorar atención al cliente.	
XXXXXX XSXX	
<b>Secretaría General</b>	
Mayor integración entre los diferentes y diversos temas que se manejan en la Secretaría.	
<b>Subdirección</b>	
Ninguna	
<b>Diciembre de 2011</b>	
<b>Dirección de Desarrollo Organizacional</b>	
Ninguna	
<b>Dirección de Empleo Público</b>	

El servicio telefónico es pésimo no contestan las extensiones el numero director que tienen no lo contestan, la única extensión que contestan es la 189, pero da lo mismo porque la persona que contesta no tiene la respuesta y debe dejarla en espera, sugerencia debieron haber capacitado a mas funcionarios para el tema de las circulares conjuntas 005 y 006 los muchachos de soporte al Sigep no daban abasto.
<b>Dirección General</b>
Ninguna
<b>Dirección Jurídica</b>
Ninguna
<b>Grupo de Gestión Administrativa</b>
Por favor revisar el tema de distribución y mantenimiento del jabón, ya que es constante el no contar con este producto.
<b>Grupo de Gestión Humana</b>
En general, hay buena disposición de las personas ante las inquietudes presentadas.
Más organización.
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>
Es necesario que se unifiquen criterios de tal manera que no haya reprocesos en las actividades realizadas.
Ninguna
Son muy claros en sus explicaciones y oportunas sus respuestas.
<b>Oficina de Sistemas</b>
Ninguna
<b>Secretaria General</b>
Ninguna
<b>Subdirección</b>
Ninguna
<b>Enero de 2012</b>
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>
Durante la primera semana de Enero 2012, fecha en la cual se debía hacer el último reporte de la planeación 2011, relacionando los avances del mes de Diciembre. No hubo presencia de ningún funcionario del área de planeación y el sistema se encontró cerrado e inhabilitado para realizar los reportes. No se garantizó la prestación del servicio.
Es importante que exista unidad de criterios, respecto a lo que la oficina informa mediante correos electrónicos y de forma presencial, lo cual es por lo general, diferente a lo que mediante comunicados o correos se informa de manera inicial.
La oficina de Planeación debe garantizar la prestación del servicio. Ante la ausencia de funcionarios que asesoren el proceso de reporte y evaluación de las metas Sismeg durante las dos primeras semanas de Enero, se ha imposibilitado reportar los avances ante DNP.
<b>Oficina de Sistemas</b>
Ninguna

<b>TIPO DE SERVICIO EVALUADO POR DEPENDENCIA</b>
<b>Noviembre de 2011</b>
<b>Dirección de Empleo Público</b>
Suministro de Información.
<b>Dirección General</b>
Autorización y firmas de documentos.
Orientación y ejecución del proceso de comunicación.
Permisos de Directivos y Servidores.
Recepción y entrega de documentos.
Solicitud de sala de juntas.
<b>Secretaría General</b>
Articulación de la gestión institucional.
Gestión de los programas y actividades en materia de gestión humana del DAFP.
Suministro de información.
<b>Subdirección</b>
Recepción de documentos e informes de gestión de Direcciones Técnicas.
Suministro de información.
<b>Diciembre de 2011</b>
<b>Dirección de Desarrollo Organizacional</b>
Manual General de Funciones y Requisitos con perspectiva de competencias.
Suministro de información.
<b>Dirección de Empleo Público</b>
Suministro de información.
<b>Dirección General</b>
Atención personalizada.
<b>Dirección Jurídica</b>
Asesoría sobre aplicación de normas de la administración pública en materia de régimen de administración de personal.
<b>Grupo de Gestión Administrativa</b>
Servicio generales y de mantenimiento de la infraestructura del edificio sede y sus bienes.
<b>Grupo de Gestión Humana</b>
Nómina
Servicio de bienestar y salud ocupacional.
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>
Apoyo en la elaboración y seguimiento de mapas de riesgo.
Orientación y asesoría del Sistema de gestión (Calidad - MECI)
Orientación y asesoría en indicadores.
<b>Oficina de Sistemas</b>
Absolución de consultas relacionadas con las funciones del área.
Solicitud para el desarrollo de sistemas informáticos.
<b>Secretaría General</b>
Gestión de los programas y actividades relacionados con los asuntos financieros del DAFP.
<b>Subdirección</b>
Suministro de información.

<b>Enero de 2012</b>
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>
Administración del SIPLAN.
Administración SISMEG.
Proyectos de inversión y funcionamiento que se adelanten al interior de la entidad.
<b>Oficina de Sistemas</b>
Solicitud de informes.

## **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.
- Asimismo, se debe evaluar la causa del bajo nivel de utilización y reporte de información de la Encuesta, evidente durante los tres primeros meses de ésta en el aplicativo SIGEP.
- Para el corte del presente informe, las siguientes áreas no presentan evaluación en la Encuesta de Cliente Interno: Grupo de Racionalización de Trámites, Grupo de Meritocracia, Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Atención al Ciudadano, Grupo de Gestión Documental, Oficina de Control Interno y Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.
- Existen campos que no se están diligenciando correctamente, como se puede evidenciar en la tabla de Observaciones en el espacio de la Dirección General.
- Las dependencias deben tener en cuenta los resultados obtenidos para la revisión de los procedimientos y calidad con que se ofrecen los servicios dentro de la Entidad.