

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

PRESENTADO POR:

CELMIRA FRASSER ACEVEDO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

ELIANA DÍAZ LEMUS
NANCY ERIKA GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
OLGA LUCÍA ARANGO BARBARÁN
VANESSA VASQUEZ GONZÁLEZ-RUBIO
Profesionales Oficina Asesora de Planeación

ANTONIO APARICIO PEÑALOZA
Pasante Oficina Asesora de Planeación

SANTIAGO NUÑEZ
Pasante Oficina Asesora de Planeación

CARMENZA ALARCÓN
Secretaria Oficina Asesora de Planeación

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
MARZO DE 2009
BOGOTÁ D.C.

CONTENIDO

I.	EVALUACIÓN DEL SERVICIO - CONTROL DE VISITANTES.....	3
II.	ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO.....	4
III.	EVALUACIÓN DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	5

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

El Departamento Administrativo de la Función Pública en aras de ofrecer un buen servicio a todos sus clientes cuenta con un sistema de medición de sus productos y servicios elaborado, en el que a través de su análisis permite adoptar medidas para el mejoramiento continuo de la Entidad.

I. EVALUACIÓN DEL SERVICIO - CONTROL DE VISITANTES

El DAFP, cuenta con una encuesta de evaluación del servicio para cada uno de sus visitantes, la cual permite conocer el grado de percepción que estos tienen sobre el servicio ofrecido.

En el transcurso del mes de Septiembre del año 2008 al DAFP acudieron 1.337 personas, donde el 19% de estas no diligenciaron la evaluación. En relación al mes de Octubre aumento el número de personas que visitaron la Entidad a 1.432 personas y así mismo se aumento a 29,1% los formatos que no fueron diligenciados.

En el transcurso del mes de Noviembre del año 2008 al DAFP acudieron 1.135 personas, donde el 38,4% de estas no diligenciaron la evaluación. En relación al mes de Diciembre aumento el número de personas que visitaron la Entidad a 1.207 personas y se disminuyo a 0% los formatos que no fueron diligenciados.

Lo que permite concluir que día a día se esta mejorando la información por parte del personal del DAFP al usuario, sobre la evaluación del servicio que debe diligenciar.

Los 3 criterios fundamentales que se evaluaron fueron:

- **Conocimiento y dominio del tema:**

En este aspecto el 97% de los encuestados del mes de Septiembre consideran que los funcionarios tienen conocimiento y dominio del tema, el 2% consideran que es regular y sólo el 1% considera que es deficiente dicho servicio

En cuanto al mes de Octubre el 98% responden que los funcionarios tienen esta capacidad y el 2% consideran que es regular.

En cuanto al mes de Noviembre el 97% responden que los funcionarios tienen esta capacidad, el 2% consideran que es regular y tan solo el 1% asumen que es deficiente.

En cuanto al mes de Diciembre el 99% responden que los funcionarios tienen esta capacidad y el 1% consideran que es regular.

- **Claridad del servidor para transferir sus conocimientos:**

En este ítem el 97 % de los usuarios aceptan que el servidor es claro al momento de transferir sus conocimientos. El 2% considera que es regular dicha claridad y el 1% piensa que el servidor es deficiente en la claridad para transferir sus conocimientos, esto con relación al mes de Septiembre.

En Octubre el 98% reconocen que la claridad del servidor es buena y el 2% consideran que es regular.

En Noviembre el 97% reconocen que la claridad del servidor es buena, el 2% consideran que es regular y el 1% responden que es deficiente.

En Diciembre el 99% reconocen que la claridad del servidor es buena y el 1% consideran que es regular.

- **Satisfacción obtenida por la petición o consulta:**

En relación a la satisfacción obtenida por los usuarios, que es uno de los Pilares fundamentales como entidad pública se puede apreciar que en el mes de Septiembre el 97% de los clientes que solicitaron los servicios del DAFP están completamente satisfechos con el servicio, el 2% salieron medianamente satisfechos y tan solo el 1% de 1045 clientes que diligenciaron la encuesta están insatisfechos por la petición o consulta.

En comparación con el mes de Octubre se observa que el 97% quedaron satisfechos, el 2% medianamente satisfecho y el 1% no obtuvieron respuesta alguna a la petición o consulta.

En el mes de Noviembre se observa que el 96% quedaron satisfechos, el 2% medianamente satisfechos y el 1% no obtuvieron respuesta alguna a la petición o consulta.

En comparación con el mes de Diciembre se observa que el 99% quedaron satisfechos y el 1% medianamente satisfechos.

Es importante resaltar que las áreas mejor calificadas por los usuarios en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre fueron:

- Planeación
- Oficina de Control Interno
- SIGEP
- Sistemas
- Trámites
- Centro de Documentación

II. ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO

De la misma manera, en el mes de Enero del presente año se evaluó al cliente interno, en el que cada una de las áreas del Departamento Administrativo de la Función Pública, las cuales calificaron a las demás de acuerdo a las prestación del servicio ofrecida por cada una de éstas durante los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2008.

Los principales temas que se estimaron fueron:

- **La puntualidad**

En cuanto a la puntualidad, los servidores consideran que el área de Almacén Recepción y Vigilancia, y Empleo Publico, son la más oportunas en dar respuesta a la información o actividad solicitada, seguidas de, Centro de Documentación – Comunicaciones, Oficina de Control Interno, Grupo de gestión administrativa-servicios generales aseo y cafetería, Oficina de sistemas-soporte técnico a hardware, Grupo de Gestión Humana, Apoyo Meritocrático.

- **La satisfacción como cliente interno**

Los servidores públicos se sienten satisfechos con la respuesta que se le dan a sus requerimientos o expectativas en el área de Empleo Publico, la cual obtuvo una calificación del 100%, Recepción y vigilancia, Oficina de Control Interno, Almacén y Grupo de Gestión Administrativa- Fotocopiado, las cuales se destacan por obtener los mejores puntajes por encima del 95%.

- **La competencia de cada servidor público**

En relación al conocimiento y dominio del tema de cada servidor en la prestación del producto-servicio, cabe resaltar que tres áreas cumplen con el 100%, Dirección de Empleo Publico, Grupo de Gestión Administrativa-Contratación y Subdirección.

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

Finalmente, los funcionarios del Departamento Administrativo de la Función Pública, califican la actitud y disposición de las personas que les brindan el servicio, de la siguiente manera. Según este informe el área que cuenta con el mejor personal es el de Almacén y Recepción y vigilancia, al obtener una muy buena calificación.

III. EVALUACIÓN DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

1) EVALUACIÓN APLICADA DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2008

La evaluación del servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por cada una de las áreas con respecto a los servicios que ofrece el DAFP.

POBLACIÓN ENCUESTADA: 56 Clientes.

TEMAS:

- ✓ Trámites
- ✓ Auditorías
- ✓ MECI
- ✓ Red Institucional de Apoyo a las Veedurías

Para la evaluación del servicio los clientes tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

Evaluación del contenido:

Al preguntarles a los clientes que si los objetivos de la capacitación fueron presentados al inicio de la misma y éstos se habían cumplido satisfactoriamente, éstos contestaron así: el 25% de los encuestados afirma estar de acuerdo, mientras que el 2% asegura estar completamente de acuerdo, tan solo el 73% considera que están en desacuerdo.

Cuando se le preguntó a los clientes que si los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma, los clientes contestaron así: El 70% de los clientes considera Estar completamente de acuerdo, mientras que el 27% afirma estar de acuerdo, tan solo el 2% asegura estar en desacuerdo.

Al preguntarles a los clientes que si el nivel de profundidad de los contenidos de la capacitación había sido adecuado, ellos contestaron así: El 36% afirma estar de acuerdo, mientras que el 64% considera estar completamente de acuerdo.

Evaluación de la metodología:

El 25% de los clientes encuestados está de acuerdo que la capacitación fue estructurada de modo claro y comprensible, el 75% asegura que está completamente de acuerdo.

Evaluación de utilidad y aplicabilidad:

Al preguntarles a los clientes que si la capacitación le había aportado conocimientos nuevos y había cumplido con sus expectativas de aprendizaje,

éstos contestaron lo siguiente: 64% afirma estar completamente de acuerdo, mientras que el 34% asegura estar de acuerdo.

Igualmente, cuando se le preguntó a los encuestados que si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal y/o laboral como herramienta para la mejora, éstos contestaron así: 79% de los clientes considera estar completamente de acuerdo, 18% está de acuerdo, tan solo el 4% de los encuestados asegura estar en desacuerdo.

El 30% de los encuestados afirma que está de acuerdo con que la capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma, mientras que el 66% asegura que está completamente de acuerdo, sin embargo el 2% está en desacuerdo.

Evaluación del facilitador o docente:

Otro de los aspectos a evaluar fue el relacionado con la labor realizada por el facilitador, en cuanto a este aspecto los encuestados respondieron a las preguntas así:

¿El facilitador tiene dominio, conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes? **Rta:** 84% de los encuestados afirma estar completamente de acuerdo y el 16% considera estar de acuerdo.

¿El facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas? **Rta:** 82% de los encuestados afirma estar completamente de acuerdo, 18% considera estar de acuerdo, sin embargo el 6% asegura estar en desacuerdo.

¿El facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica? **Rta:** 82% de los encuestados afirma estar completamente de acuerdo, 18% considera estar de acuerdo, sin embargo el 6% asegura estar en desacuerdo.

En qué otro tema le gustaría recibir capacitación:

- ✓ Indicadores
- ✓ MECI
- ✓ Tributaria dirigida a la contratación
- ✓ Sistema Integral de Gestión, Antitrámites, Administración del Riesgo
- ✓ Planes de capacitación, estímulos, bienestar
- ✓ Construcción de Indicadores de Impacto
- ✓ Indicadores de Evaluación

Observaciones y Recomendaciones:

- ✓ La expositora cumplió el objetivo
- ✓ Tiempo limitado

- ✓ Es necesario implementar más foros y talleres sobre SUIT, Gobierno en línea

2) EVALUACIÓN APLICADA DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2008

POBLACIÓN ENCUESTADA: 15 Clientes

TEMAS:

- **Reestructuraciones**
- **PIC**

Para la evaluación del servicio los clientes tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

Evaluación del contenido:

Al preguntarles a los clientes que si los objetivos de la capacitación fueron presentados al inicio de la misma y éstos se habían cumplido satisfactoriamente, éstos contestaron así: el 40% de los encuestados afirma estar de acuerdo y el 60% asegura estar completamente de acuerdo.

Cuando se le preguntó a los clientes que si los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma, los clientes contestaron así: El 47% de los clientes considera que estar de acuerdo y el 53% afirma estar completamente de acuerdo.

Al preguntarles a los clientes que si el nivel de profundidad de los contenidos de la capacitación había sido adecuado, ellos contestaron así: El 40% afirma estar de acuerdo y el 60% considera estar completamente de acuerdo.

Evaluación de la metodología:

El 40% de los clientes encuestados está de acuerdo que la capacitación fue estructurada de modo claro y comprensible, siendo su contenido teórico – práctico y el 60% asegura que está completamente de acuerdo.

Evaluación de utilidad y aplicabilidad:

Al preguntarles a los clientes que si la capacitación le había aportado conocimientos nuevos y había cumplido con sus expectativas de aprendizaje, éstos contestaron lo siguiente: 40% afirma está de acuerdo y el 60% asegura estar completamente de acuerdo.

Igualmente, cuando se le preguntó a los encuestados que si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal y/o laboral como herramienta para la mejora, éstos contestaron así: 60% está completamente de acuerdo y el 40% está de acuerdo.

El 40% de los encuestados afirma que está de acuerdo con que la capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma y el 60% asegura que está completamente de acuerdo.

Evaluación del facilitador o docente:

Otro de los aspectos a evaluar fue el relacionado con la labor realizada por el facilitador, en cuanto a este aspecto los encuestados respondieron a las preguntas así:

¿El facilitador tiene dominio, conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes? **Rta:** 60% de los encuestados afirma estar completamente de acuerdo y el 40% considera estar de acuerdo.

¿El facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas? **Rta:** 40% de los encuestados afirma estar de acuerdo y el 60% considera estar completamente de acuerdo.

¿El facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica? **Rta:** 47% de los encuestados afirma estar de acuerdo y el 53% considera estar completamente de acuerdo.

En qué otro tema le gustaría recibir capacitación:

- ✓ Manual de Funciones y Competencias Laborales
- ✓ MECI

Observaciones y Recomendaciones:

- ✓ Excelente capacitadora

3) EVALUACIÓN APLICADA DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2008

POBLACIÓN ENCUESTADA: 3 Clientes

TEMAS:

- ✓ Rediseño Organizacional

Para la evaluación del servicio los clientes tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

Evaluación del contenido:

Al preguntarles a los clientes que si los objetivos de la capacitación fueron presentados al inicio de la misma y éstos se habían cumplido satisfactoriamente, éstos contestaron así: el 67% de los encuestados afirma estar de acuerdo, mientras que el 33% asegura estar completamente de acuerdo.

Cuando se le preguntó a los clientes que si los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma, los clientes contestaron así: El 67% de los clientes considera que estar de acuerdo y el 33% afirma estar completamente de acuerdo.

Al preguntarles a los clientes que si el nivel de profundidad de los contenidos de la capacitación había sido adecuado, ellos contestaron así: El 33% afirma estar de acuerdo, mientras que el 67% considera estar completamente de acuerdo.

Evaluación de la metodología:

El 67% de los clientes encuestados está de acuerdo que la capacitación fue estructurada de modo claro y comprensible, siendo adecuado su contenido teórico y práctico, el 33% asegura que está completamente de acuerdo.

Evaluación de utilidad y aplicabilidad:

Al preguntarles a los clientes que si la capacitación le había aportado conocimientos nuevos y había cumplido con sus expectativas de aprendizaje, éstos contestaron lo siguiente: 33% afirma está completamente de acuerdo, mientras que 67% asegura estar de de acuerdo.

Igualmente, cuando se le preguntó a los encuestados que si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal y/o laboral como herramienta para la mejora, éstos contestaron así: 67% está completamente de acuerdo, mientras que el 33% está de acuerdo.

El 33% de los encuestados afirma que está completamente de acuerdo con que la capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma, mientras que el 67% asegura que está de acuerdo.

Evaluación del facilitador o docente:

Otro de los aspectos a evaluar fue el relacionado con la labor realizada por el facilitador, en cuanto a este aspecto los encuestados respondieron a las preguntas así:

¿El facilitador tiene dominio, conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes? **Rta:** 33% de los encuestados afirma estar completamente de acuerdo, el 67% considera estar de acuerdo.

¿El facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas? **Rta:** 67% de los encuestados afirma estar completamente de acuerdo, el 33% considera estar de acuerdo.

¿El facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica? **Rta:** 67% de los encuestados afirma estar completamente de acuerdo, el 33% considera estar de acuerdo.

En qué otro tema le gustaría recibir capacitación:

- ✓ Estudio de cargas de trabajo
- ✓ Evaluación de Desempeño

Observaciones y Recomendaciones:

- ✓ Muy pertinente el tema. Gracias!
- ✓ La facilitadora tuvo buen manejo del tema, me sentí bien capacitada.