

**INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS A LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES  
INTEROS Y EXTERNOS**

**PRESENTADO**

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

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

**CARMENZA ALARCÓN**  
Secretaria Oficina Asesora de Planeación

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

**ENERO DE 2013**

**BOGOTÁ, D.C.**

## CONTENIDO

	Pág.
1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO .....	4
2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO .....	10

## **PRESENTACIÓN**

Con el fin de adoptar acciones para mejorar la prestación del servicio, el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP 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 2012, 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 2012. Estas encuestas se aplicaron, con la periodicidad establecida, a las Instituciones Públicas del orden nacional y territorial, a los Servidores Públicos y a los Ciudadanos que requirieron los productos y servicios por oferta o demanda.

A continuación se presenta el informe consolidado, el cual contiene la ficha de cada encuesta, los resultados presentados en gráficos 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 - DAFP 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, noviembre y diciembre de 2012, al DAFP acudieron **1.350** visitantes.

### NÚMERO DE VISITANTES

ÁREA	TOTAL VISITANTES
	IV Trim. 2012
DIRECCIÓN GENERAL	81
SUBDIRECCIÓN	3
SECRETARIA GENERAL	20
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	245
DIR. EMPLEO PUBLICO	52
DIR. CONTROL INTERNO	40
DIR. JURÍDICA	157
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	7
OF. DE SISTEMAS	77
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	369
OF. CONTROL INTERNO	2
MERITOCRACIA	22
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	61
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	75
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	48
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	52
TRÁMITES	74
ARCHIVO	0
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>1385</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Octubre, noviembre y diciembre de 2012.

### 1.1 Resultados consolidados de los meses de Octubre, noviembre y diciembre de 2012.

<b>METODOLOGÍA:</b>	La tabulación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por los usuarios 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, noviembre y diciembre de 2012.
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	Octubre, noviembre y diciembre de 2012.
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	<b>1.385</b> encuestados

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Octubre, Noviembre y Diciembre de 2012.

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	
	IV Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	100,00%	0,00%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	99,59%	0,41%
DIR. EMPLEO PUBLICO	98,08%	1,92%
DIR. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
DIR. JURÍDICA	99,36%	0,64%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,73%	0,27%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	100,00%	0,00%
ARCHIVO	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99,71%</b>	<b>0,29%</b>

**Fuente:** Encuesta de Evaluación del Servicio. Octubre a diciembre de 2012.

El 99,71% 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 0,29% por mejorar.

Para los meses de octubre a diciembre de 2012, el 100% de los visitantes de: Dirección General, Subdirección, Secretaría General, Dirección de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Sistemas, Oficina de Control Interno y los Grupos de Meritocracia, Gestión Humana, Financiera, Administrativa, Centro de Documentación y Trámites percibieron bueno este aspecto.

Por otra parte, con porcentajes bajos por mejorar en este punto se encuentran la Dirección de Desarrollo Organizacional (99,59%), Dirección de Empleo Público (98,08%), Dirección Jurídica (99,36) y Oficina de Atención al Ciudadano (99,73%).

### 1.1.2 CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	IV Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	100,00%	0,00%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	99,59%	0,41%
DIR. EMPLEO PUBLICO	98,08%	1,92%
DIR. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
DIR. JURÍDICA	99,36%	0,64%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,73%	0,27%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	98,65%	1,35%
ARCHIVO	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99,64%</b>	<b>0,36%</b>

**Fuente:** Encuesta de Evaluación del Servicio. Octubre a diciembre de 2012.

Con respecto a la claridad del servicio brindado, el 99,64% de los visitantes en el período evaluado considera que el funcionario es claro cuando está dando a conocer sus conocimientos en los temas consultados.

Para el cuarto trimestre de 2012, se evidencia algún grado por mejorar en este aspecto para la Dirección de Desarrollo Organizacional (99,59%), Dirección de Empleo Público (98,08%), Dirección Jurídica (99,36%), Oficina de Atención al Ciudadano (99,73%) y Grupo de Trámites (98,65%). Para el resto de dependencias la satisfacción de los ciudadanos es del 100%.

### 1.1.3 TIEMPO DE RESPUESTA

ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA	
	IV Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	100,00%	0,00%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100,00%	0,00%
DIR. EMPLEO PUBLICO	96,15%	3,85%
DIR. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
DIR. JURÍDICA	100,00%	0,00%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	100,00%	0,00%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	98,65%	1,35%
ARCHIVO	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99,78%</b>	<b>0,22%</b>

**Fuente:** Encuesta de Evaluación del Servicio. Octubre a diciembre de 2012.

En cuanto al tercer tema evaluado, los resultados muestran que el cuarto trimestre de 2012, el 99,78% de los clientes estiman que el tiempo de respuesta fue “Bueno”, y el 0,22% restante señalan que es necesario mejorar.

Las áreas con porcentajes de mejora en cuanto al tiempo de respuesta son: Dirección de Empleo Público (96,15%) y Grupo de Trámites (98,65%).

#### 1.1.4 ACTITUD Y DISPOSICIÓN

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	
	IV Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	0,00%
SUBDIRECCIÓN	100,00%	0,00%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	0,00%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100,00%	0,00%
DIR. EMPLEO PUBLICO	98,08%	1,92%
DIR. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
DIR. JURÍDICA	100,00%	0,00%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	0,00%
OF. DE SISTEMAS	100,00%	0,00%
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	100,00%	0,00%
OF. CONTROL INTERNO	100,00%	0,00%
MERITOCRACIA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	0,00%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100,00%	0,00%
TRÁMITES	98,65%	1,35%
ARCHIVO	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>99,86%</b>	<b>0,14%</b>

**Fuente:** Encuesta de Evaluación del Servicio. Octubre a diciembre de 2012.

Con relación a la actitud y disposición de los funcionarios, los resultados revelan que en los meses de octubre a diciembre de 2012, el 99,86% de los visitantes del Departamento percibieron una buena atención y disposición.

Los usuarios consideran que las áreas con porcentajes menores en este aspecto son: Dirección de Empleo Público (98,08%) y Grupo de Trámites (98,65%).

## **2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO**