

## ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO Septiembre a noviembre

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 **septiembre a noviembre 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>	21 de septiembre a 21 de noviembre de 2012
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	21 de septiembre a 21 de noviembre de 2012
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	4 Funcionarios

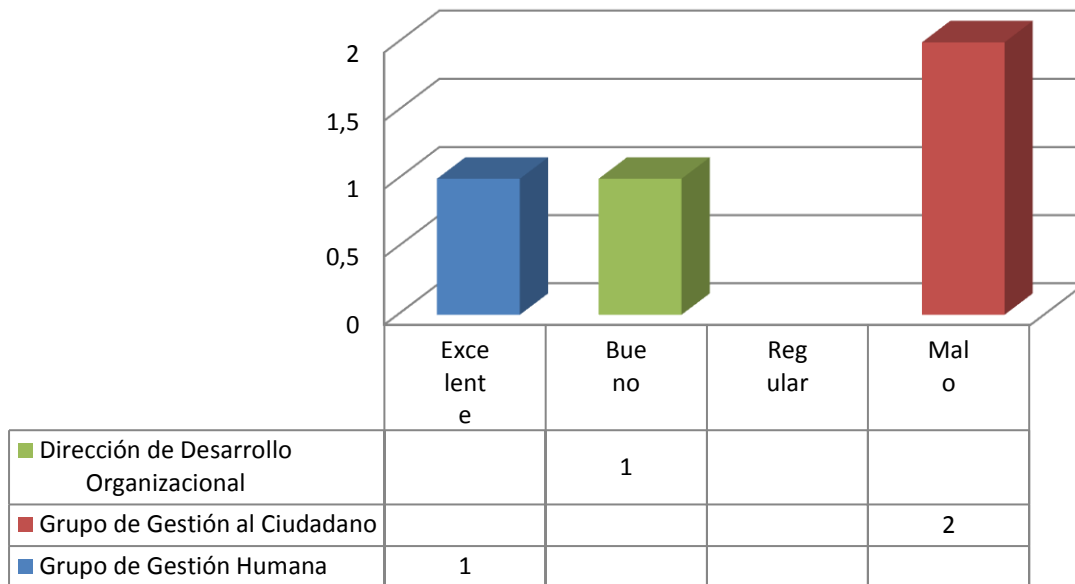
Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a noviembre de 2012.

## 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 Actitud y Disposición
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
<b>Septiembre 2012</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Grupo de Gestión Humana	1				
Grupo de Gestión al Ciudadano				1	
<b>Noviembre 2012</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Grupo de Gestión al Ciudadano				1	
Dirección de Desarrollo Organizacional	1				
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a noviembre de 2012.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a noviembre de 2012.

Teniendo en cuenta la información anterior, es evidente que los servidores del Departamento no están diligenciando la encuesta de Cliente Interno y los pocos que la realizan califican al Grupo de Gestión al Ciudadano en el componente de puntualidad como malo.

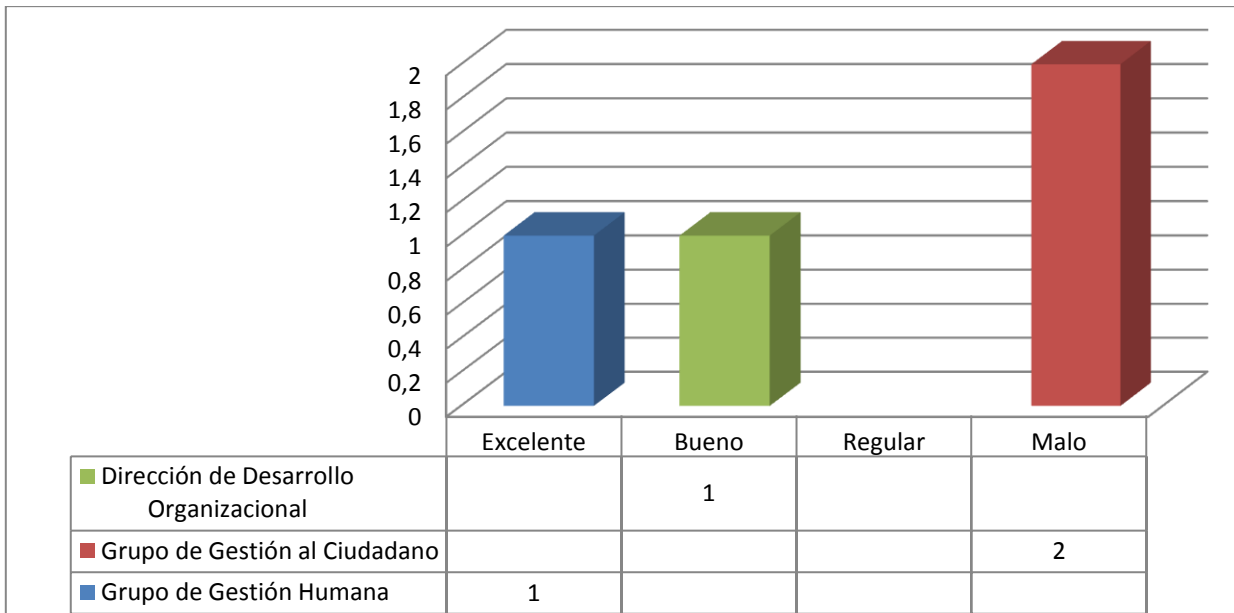
### Satisfacción de los clientes internos

Mes/Dependencia	Satisfacción				Total Actitud y Disposición
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
<b>Septiembre 2012</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Grupo de Gestión Humana	1				
Grupo de Gestión al Ciudadano				1	
<b>Noviembre 2012</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Grupo de Gestión al Ciudadano				1	
Dirección de Desarrollo Organizacional		1			
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a noviembre de 2012.

Los funcionarios encuestados en general, para los meses evaluados manifiestan que el componente de satisfacción dada a sus requerimientos en las áreas del Departamento, en el Grupo de Gestión Humana es excelente, En el Grupo de Gestión al Ciudadano es malo y en la Dirección de Desarrollo Organizacional es Bueno.

A continuación, se muestra en la gráfica que muestra los datos relacionados anteriormente.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a noviembre de 2012.

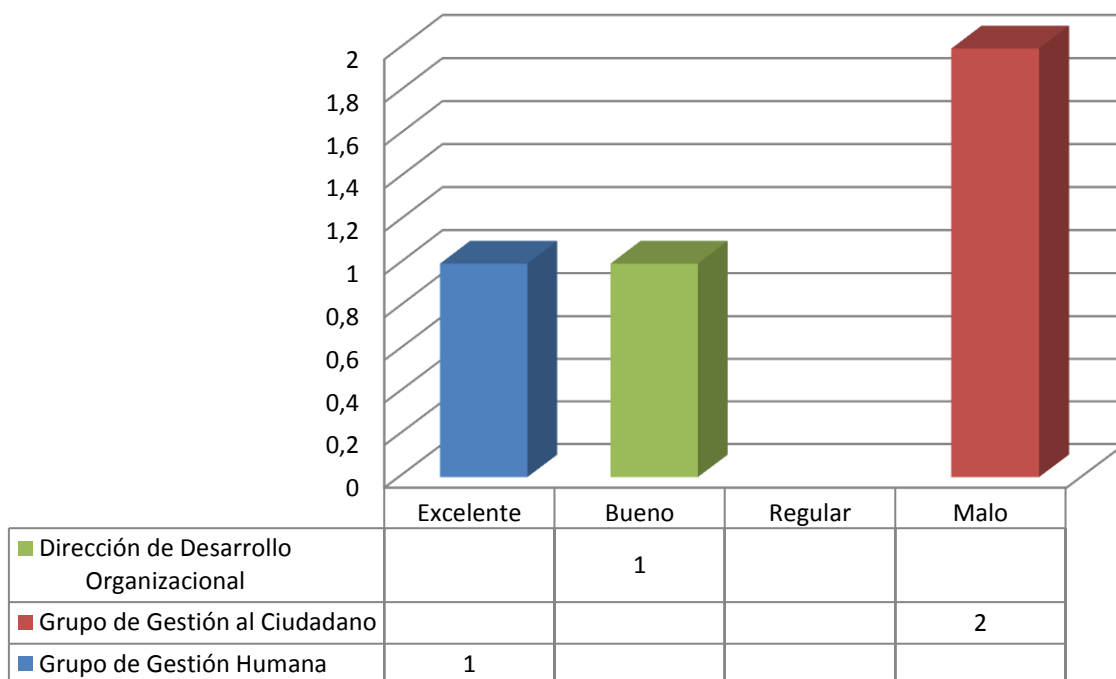
## Actitud y Disposición de las personas que brindan el servicio

Para el periodo comprendido entre septiembre a noviembre de 2012, el Grupo de Gestión al Ciudadano tiene una mala calificación en este componente.

Sin embargo, las áreas de Dirección de Desarrollo Organizacional y Grupo de Gestión Humana presentan una buena calificación.

Mes/Dependencia	Actitud y Disposición				Total Actitud y Disposición
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
<b>Septiembre 2012</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Grupo de Gestión Humana	1				
Grupo de Gestión al Ciudadano				1	
<b>Noviembre</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Grupo de Gestión al Ciudadano				1	
Dirección de Desarrollo Organizacional		1			
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a noviembre de 2012.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a noviembre de 2012.

**OBSERVACIONES ENCUESTA CLIENTE INTERNO****Septiembre 2012**

Grupo de Gestión Humana	En general la atención de todos desde la coordinadora es muy amable, las capacitaciones y cursos programados desde esta área realmente muestran una excelente gestión del área.
Grupo de Gestión al Ciudadano	En reiteradas oportunidades la Sra. Martha Vega realiza solicitudes de manera agresiva y grosera, si bien esta área recibe segundas solicitudes o quejas de los usuarios, la manera de resolverlos no es maltando a personas de otras áreas, aclaro que no soy la única persona que se queja del trato descortés de dicha funcionaria.

**Noviembre 2012**

Grupo de Gestión al Ciudadano	El área tiene muchas personas pero no se constituye un verdadero apoyo para la absolución de consultas al ciudadano. Prácticamente todas las consultas las remiten a la Dirección Jurídica.
Dirección de Desarrollo Organizacional	Es un área juiciosa y técnicamente apoya a las demás.

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a noviembre de 2012.

**TIPO DE SERVICIO****Septiembre 2012**

Grupo de Gestión Humana	Servicio de bienestar y salud ocupacional.
Grupo de Gestión al Ciudadano	Absolución de consultas relacionadas con las funciones del área.

**Noviembre 2012**

Grupo de Gestión al Ciudadano	Acompañamiento frente la atención de cada uno de los clientes externo que ingresan al Departamento.
Dirección de Desarrollo Organizacional	Suministro de información.

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Septiembre a noviembre de 2012.

## **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 meses de septiembre a noviembre de ésta en el aplicativo Sigep.
- 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.