



**DAFP**

Departamento Administrativo  
de la **FUNCIÓN PÚBLICA**  
República de Colombia



# INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS A LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

AGOSTO 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 .....	20
4. CONCLUSIONES.....	36

## INTRODUCCIÓN

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 segundo 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 abril, mayo y junio de 2012. 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.

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.

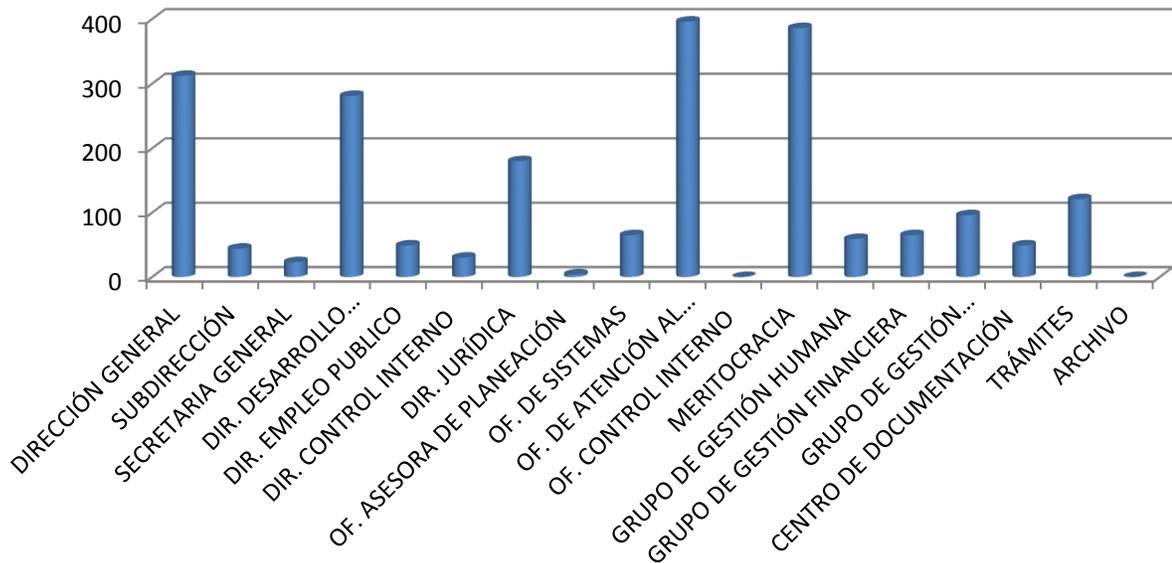
Entre los meses de meses de abril, mayo y junio de 2012. , al DAFP acudieron **2.160 visitantes**. A continuación, se muestra el número de visitantes por área en el segundo trimestre de 2012.

### NÚMERO DE VISITANTES

ÁREA	TOTAL VISITANTES
	II Trim 2012
DIRECCIÓN GENERAL	312
SUBDIRECCIÓN	44
SECRETARIA GENERAL	23
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	281
DIR. EMPLEO PUBLICO	49
DIR. CONTROL INTERNO	30
DIR. JURÍDICA	180
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	4
OF. DE SISTEMAS	65
OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	396
OF. CONTROL INTERNO	0
MERITOCRACIA	386
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	59
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	65
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	96
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	49
TRÁMITES	121
ARCHIVO	0
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>2160</b>

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Abril, mayo y junio de 2012.

En este sentido, como se observa en la siguiente gráfica el área que recibió más visitas en el segundo trimestre fue la Oficina de atención al ciudadano con un total de 396 visitas y en segundo lugar Meritocracia con 386 visitantes.



Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Abril, mayo y junio de 2012.

### 1.1 Resultados consolidados de los meses de abril, mayo y junio de 2012.

<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>	Abril, mayo y junio de 2012.
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	Abril, mayo y junio de 2012.
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	Abril, mayo y junio: <b>2.061</b> encuestados

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Abril, mayo y junio 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	
	II Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	0%
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	99%	1%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
MERITOCRACIA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	98%	2%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
<b>TOTAL DAFF</b>	100%	0%

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Abril, mayo y junio de 2012.

El 100% 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% por mejorar.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2012. , el 100% de los visitantes de: Dirección General, Subdirección, Secretaría General, Dirección de Desarrollo Organizacional, Dirección de Empleo Público, Dirección de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Sistemas, Oficina de Control Interno y los Grupos de Meritocracia, Gestión Humana, Financiera, Administrativa, y Trámites percibieron bueno este aspecto.

### 1.1.2 CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	II Trim. 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	0%
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	99%	1%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	98%	2%
TRÁMITES	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado abril, mayo y junio de 2012. .

Con respecto a la claridad del servicio brindado, el 100% 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	
	II Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	100%	0%
<b>SUBDIRECCIÓN</b>	100%	0%
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	100%	0%
<b>DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	99%	1%
<b>DIR. EMPLEO PUBLICO</b>	100%	0%
<b>DIR. CONTROL INTERNO</b>	100%	0%
<b>DIR. JURÍDICA</b>	99%	1%
<b>OF. ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	100%	0%
<b>OF. DE SISTEMAS</b>	100%	0%
<b>OF. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	99%	1%
<b>OF. CONTROL INTERNO</b>	0%	0%
<b>MERITOCRACIA</b>	99%	1%
<b>GRUPO DE GESTIÓN HUMANA</b>	100%	0%
<b>GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA</b>	100%	0%
<b>GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	100%	0%
<b>CENTRO DE DOCUMENTACIÓN</b>	98%	2%
<b>TRÁMITES</b>	100%	0%
<b>ARCHIVO</b>	0%	0%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado abril, mayo y junio de 2012. .

En cuanto al tercer tema de la Encuesta de Evaluación del Servicio, los resultados muestran que el segundo trimestre de 2012, el 100% de los clientes estiman que el tiempo de respuesta fue “Bueno”.

Las áreas con porcentaje de 1% por mejorar en cuanto al tiempo de respuesta son: Dirección de Desarrollo Organizacional, Dirección Jurídica, Oficina de Atención al Ciudadano, Meritocracia y el Centro de Documentación

#### 1.1.4 ACTITUD Y DISPOSICIÓN

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	
	II Trim 2012	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
SECRETARIA GENERAL	100%	0%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100%	0%
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	99%	1%
OF. CONTROL INTERNO	0%	0%
MERITOCRACIA	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%
ARCHIVO	0%	0%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Acumulado abril, mayo y junio de 2012.

Con relación a la actitud y disposición de los funcionarios, los resultados revelan que en los meses de abril, mayo, junio, 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 Jurídica, (1%) y Oficina de Atención al Ciudadano (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 abril a junio de 2012:

<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>	Enero a junio de 2012
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	Segundo Trimestre de 2012
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	215 Clientes

Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Abril a Junio de 2012

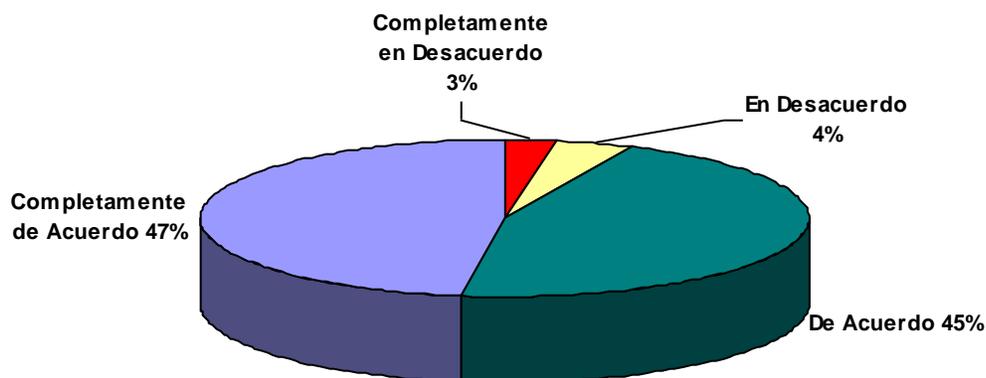
### ASPECTOS EVALUADOS.

#### 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 **47%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **45%** está **De Acuerdo**, el **4%** afirma estar **En Desacuerdo** y el **3%** menciona estar **Completamente en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 1)

**Gráfico 1**

**¿Los objetivos de la capacitación fueron presentados al inicio de la misma y éstos se han cumplido satisfactoriamente.?**

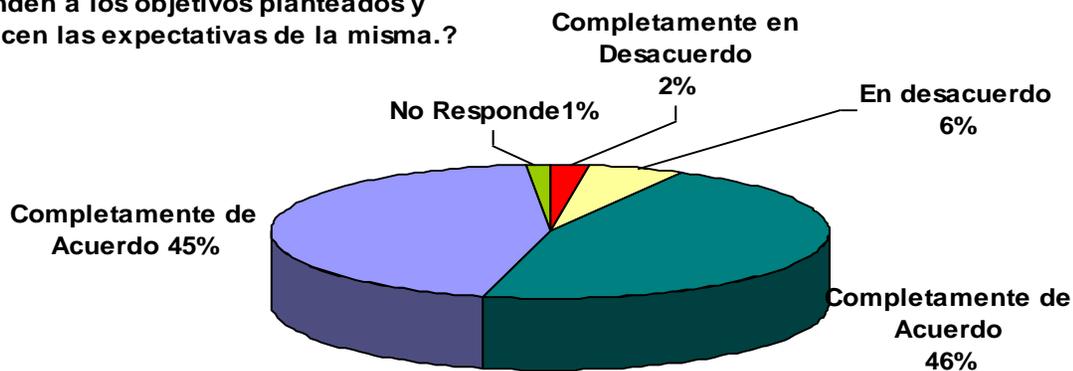


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

Ante la afirmación de sí los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma. El **45%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo**, un **46%** **De Acuerdo**, el **6%** en **Desacuerdo**, **2%** mencionó estar **Completamente en Desacuerdo**, mientras que el **1%** no respondió. (Ver Gráfico 2).

**Gráfico 2**

**¿Los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma.?**

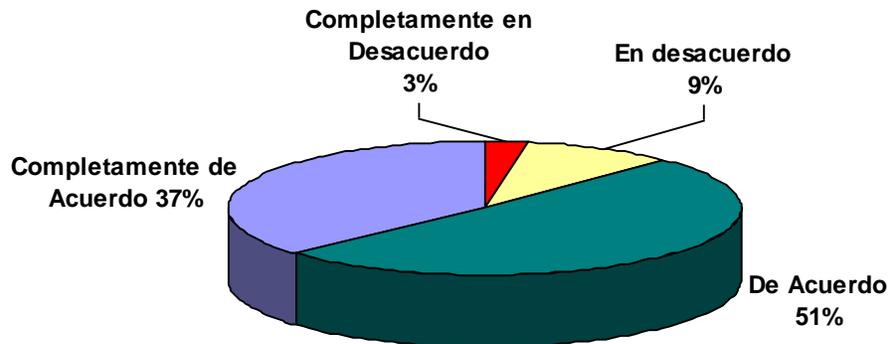


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

Igualmente, frente a la consulta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **37%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **51%** **De Acuerdo**, el **9%** mostró estar **en Desacuerdo**, y el **3%** **Completamente en desacuerdo**.

**Gráfico 3**

¿El nivel de profundidad de los contenidos de la capacitación ha sido adecuado?



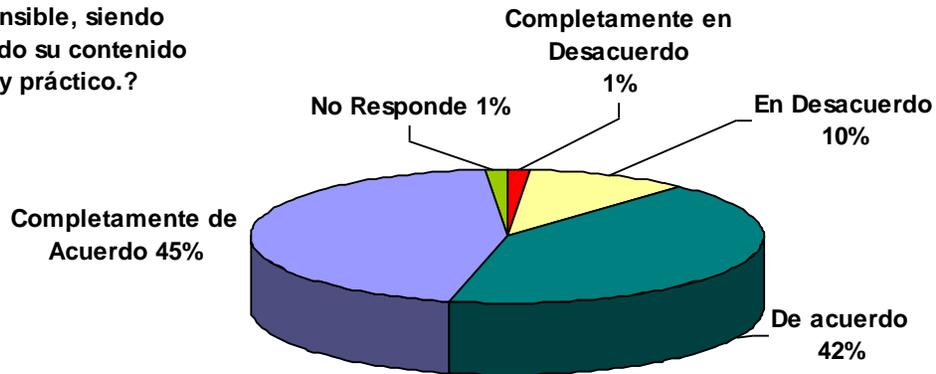
Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

## 2.2. Evaluación de la Metodología

Acerca de la metodología utilizada en las capacitaciones, si estuvo estructurada de modo claro y comprensible, siendo coherente su contenido teórico y práctico, el **45%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **42%** **De Acuerdo**, el **10%** manifestó estar **en Desacuerdo**, el **1%** manifestó estar **Completamente en desacuerdo**, mientras que el **1%** **no respondió**.

**Gráfico 4**

¿La capacitación está estructurada de modo claro y comprensible, siendo adecuado su contenido teórico y práctico.?



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

### 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 **47%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **46%** está **De Acuerdo**, el **5%** afirma estar **En Desacuerdo**, y el **2%** señaló estar **Completamente en Desacuerdo** (Ver Gráfico 5).

**Gráfico 5**

¿La capacitación le ha aportado conocimientos nuevos cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje?

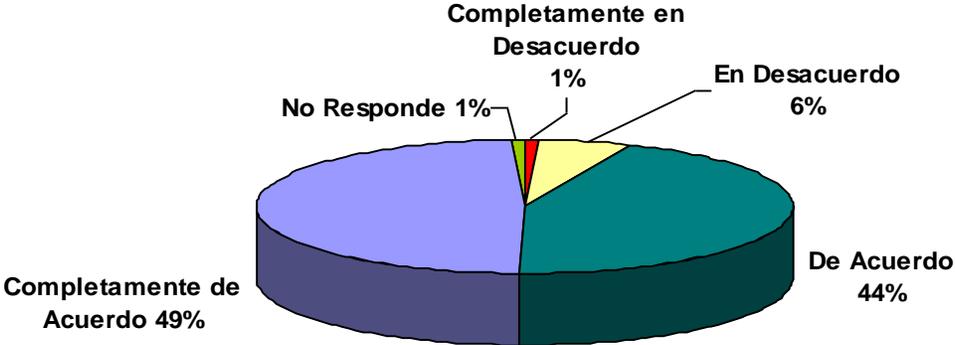


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

Respecto a si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el **49%** expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **44%** estuvo **de Acuerdo**, el **6%** respondió estar **En Desacuerdo**, mientras que el **1%** mencionó estar **Completamente en Desacuerdo**, y el **1%** no respondió. (Ver Gráfico 6).

**Gráfico 6**

¿Los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal y/o laboral como herramienta para la mejora?

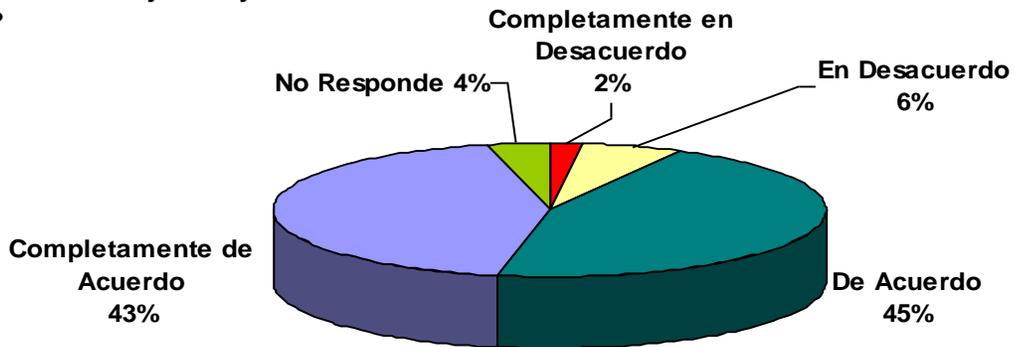


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

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 **43% Completamente de Acuerdo**, el **45% De Acuerdo**, el **6%** afirmó estar **En Desacuerdo**, el **2%** contestó estar **Completamente en Desacuerdo**, mientras que el **4%** no respondió.

**Gráfico 7**

¿La capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma?



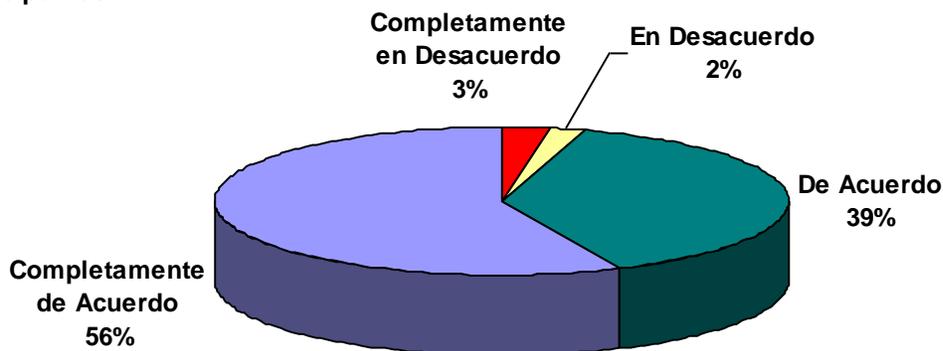
Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

#### 2.4. Evaluación del Facilitador o Docente

El **56%** contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, el **15%** del cliente externo respondió estar **De Acuerdo**, el **2%** estuvo **En Desacuerdo** y solo el **3%** afirmó estar **Completamente en Desacuerdo**.

**Gráfico 8**

¿El facilitador tiene dominio, conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes?

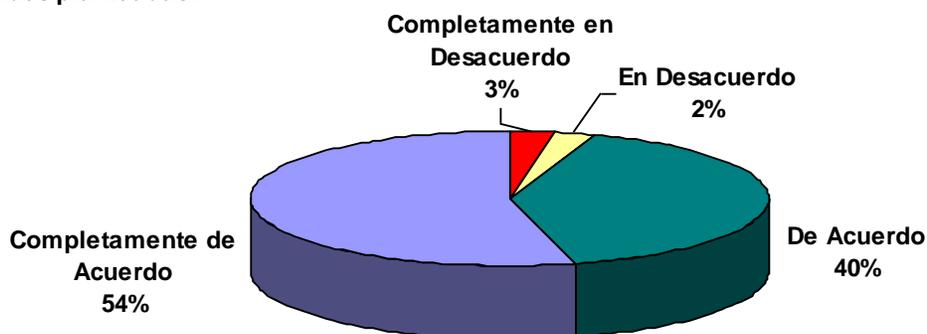


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

En relación con la consulta de si el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el **54%** de los clientes expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **40%** del cliente externo afirmó estar **De Acuerdo**, el **2%** en **Desacuerdo** y el **3%** **Completamente en Desacuerdo** (Ver Gráfico 9)

**Gráfico 9**

¿El facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas?

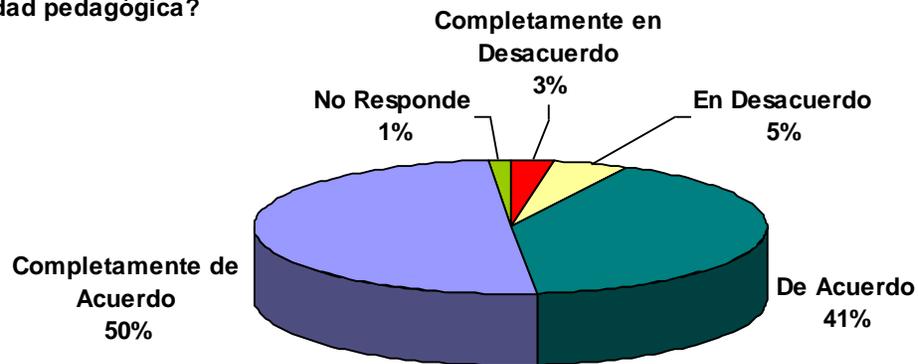


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

Finalmente, en la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, en la cual el **50%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **41%** **De Acuerdo**, el **5%** en **Desacuerdo**, el **3%** afirmó estar **Completamente en Desacuerdo**, mientras que el **1%** no respondió

**Gráfico 10**

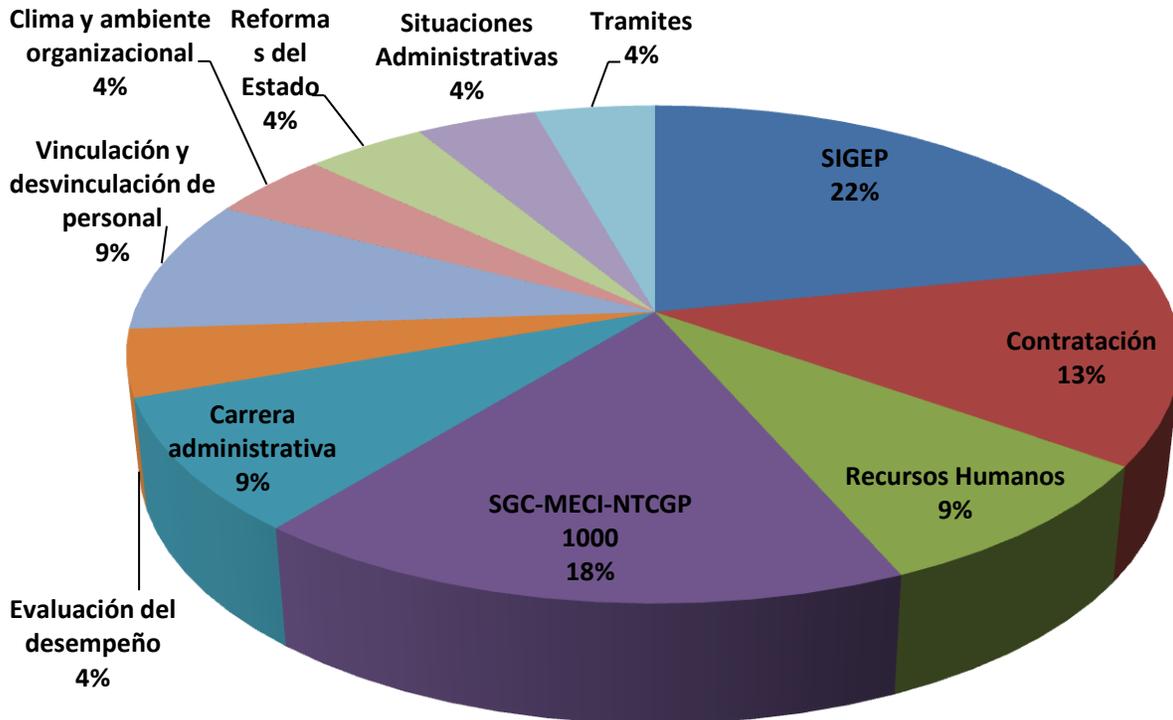
¿El facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica?



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

## 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 representan en la siguiente gráfica, teniendo en cuenta que las entidades que fueron capacitadas: Contraloría General de la República, Telebucaramanga, PONAL, CAPRECOM, INGEOMINAS, Comisión de Regulación de Comunicaciones, Migración Colombia, Ministerio de Relaciones Exteriores, Sanatorio de Agua Dios, Corporación Autónoma Regional de Santander, Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Defensa Civil Colombiana, Fuerza Aérea Colombiana – DGSM, Alcaldía de Paratebueno, Defensa Civil Colombiana y Gobernación de Cauca.



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

## 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
PONAL	El tiempo es corto y más si se empieza tarde. Solicito respetuosamente iniciar a la hora indicada.
	Por favor coordinar unidas a las entidades para ser más práctico el taller.
INGEOMINAS	Si fuera posible una capacitación en la entidad para oficina de contratación.
INPEC	Tener un tutorial.
Sanatorio de Agua Dios	Muy Importante de Informar.
	Que el sitio donde se de la charla sea adecuado y se visualice mejor.

	El sitio donde dicten la charla sea el adecuado y se pueda visualizar mejor.
	Faltó puntualidad y logística.
	Mal preparado, empezó tarde, la logística pésima a raíz de eso el conferencista no rindió.
	Que cada uno lo practicamos. Se necesita otro refuerzo.
	Evaluación de Desempeño.
	No saber manejar computador.
	El sitio de la capacitación.
	Un documento privado se convierte un documento público.
	Auditorio muy poco ventilado.
	¿Las personas no tienen los medios que hacen?
	No está hecha para todos los niveles.
	Muy poco tiempo para la capacitación. Debería hacerse un taller práctico.
	Siempre seremos mejores cuando se nos capacita.
	Ojala se repita.
Fuerza Aérea Colombiana - DGSM	Muy Bien.
Defensa Civil Colombiana	Felicito al instructor, presenta dominio y disposición.
Alcaldía de Paratebuena	Que se realicen las capacitaciones a partir de las 10:00 am. Entidad apartada de Bogotá.
	Sugiero que las capacitaciones no sean programadas tan temprano, venimos de lejos.
Defensa Civil Colombiana	Me parece importante hacer la práctica con la teoría en el tiempo.
Gobernación de Cauca	La capacitación fue de excelente nivel y debe efectuarse con periodicidad.
	Muy claro en su exposición, corto el tiempo.
	Excelente capacitación, excelente manejo del tema.
	Muchas gracias.
	Gracias por el acompañamiento
Universidad Pedagógica Tecnológica de Colombia	Personalizada

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio. Abril a junio 2012.

### 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 **Febrero a Julio 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>	7 de febrero al 31 de julio de 2012
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	7 de febrero al 31 de julio de 2012 Fecha de reporte: Febrero 1 de 2012
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	80 Funcionarios

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.

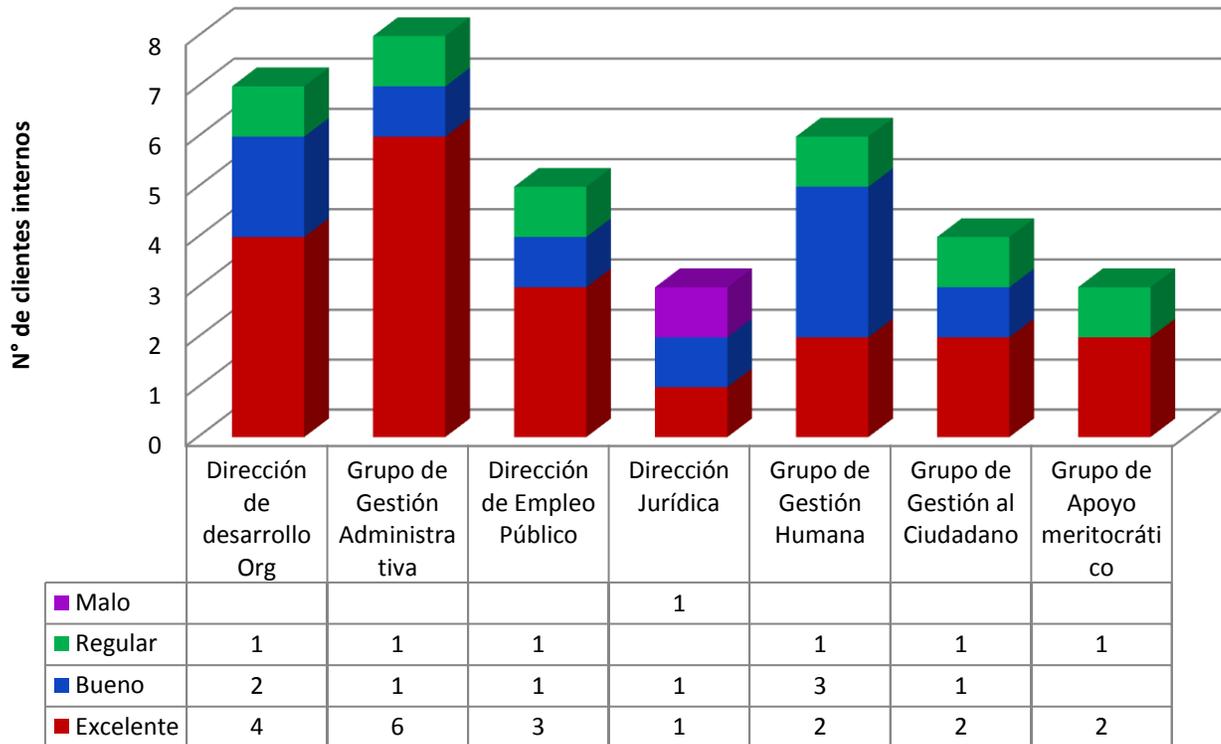
#### Puntualidad

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>Febrero 2012</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>27</b>
Subdirección	1				1
Secretaria General	1				1
Dirección de Empleo Público	1	1			2
Dirección de Desarrollo Organizacional		1	1		2
Dirección Jurídica		1		1	2
Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT		1			1
Grupo de Apoyo Meritocrático			1		1
Grupo de Gestión Humana*	1	1	3		5
Grupo de Gestión Financiera	2				2
Grupo de Gestión al Ciudadano	1				1
Grupo de Gestión Administrativa*	3		1		4
Grupo de Gestión Documental	1				1
Oficina Asesora de Planeación	1	2			3
Oficina de Sistemas	1				1
<b>Marzo 2012</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Oficina de Sistemas		1			1
<b>Abril 2012</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
Secretaria General	1				1
Grupo de Gestión Administrativa	1				1
Oficina Asesora de Planeación	1				1
Dirección de Empleo Público		1			1
Dirección de Desarrollo Organizacional		1			1
Dirección Jurídica		1			1
Grupo de Gestión Humana	1				1
Grupo de Gestión al Ciudadano	1				1
<b>Mayo 2012</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Grupo de Gestión Humana		1			1
Grupo de Gestión Administrativa		1	1		2
<b>Junio 2012</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Oficina Asesora de Planeación	1				1
Oficina de Control Interno	1				1
<b>Julio 2012</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>39</b>
Secretaria General	1				1
Oficina Asesora de Planeación	5	1			6
Oficina de Control Interno	3				3
Dirección de Empleo Público*	1	1	1		3
Dirección de Desarrollo Organizacional*	2	1	1		4
Dirección Jurídica	2	2			4
Dirección General	2				2
Grupo de Apoyo Meritocrático	2				2
Grupo de Gestión Humana	3				3
Grupo de Gestión Documental	2		1		3
Oficina de Sistemas	1				1
Dirección de Control Interno		2			2
Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT		1			1
Grupo de Gestión al Ciudadano	1				1
Subdirección		1			1
Grupo de Gestión Financiera	1				1
Grupo de Gestión Administrativa	1				1
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>80</b>

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFF. Febrero a Julio de 2012.

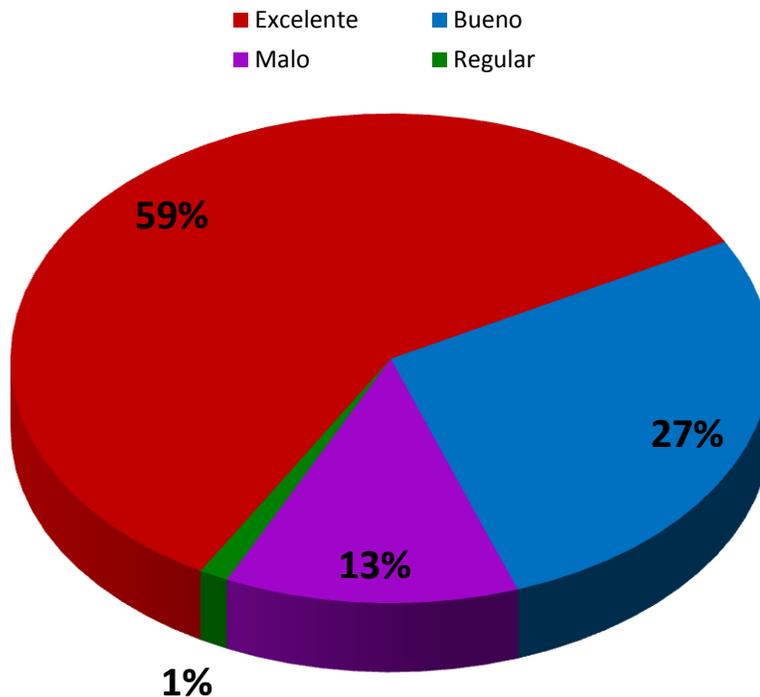
En los meses de Febrero, Mayo y Julio, cinco de las áreas evaluadas Dirección de Desarrollo Organizacional, Grupo de Apoyo Meritocrático, Grupo de Gestión Administrativa, Dirección de Empleo Público y Gestión Documental reportan un usuario para el cual el tiempo de respuesta fue percibido como regular. Y el Grupo de Gestión Humana reporta tres usuarios para los cuales el tiempo de respuesta fue regular.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.

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, el área que refleja una mala calificación respecto a la puntualidad fue en febrero de 2012, la Dirección Jurídica con un usuario.

A continuación, se muestra en la gráfica la composición porcentual correspondiente a cada uno de los elementos de la evaluación de puntualidad entre el mes de febrero y julio de 2012.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.

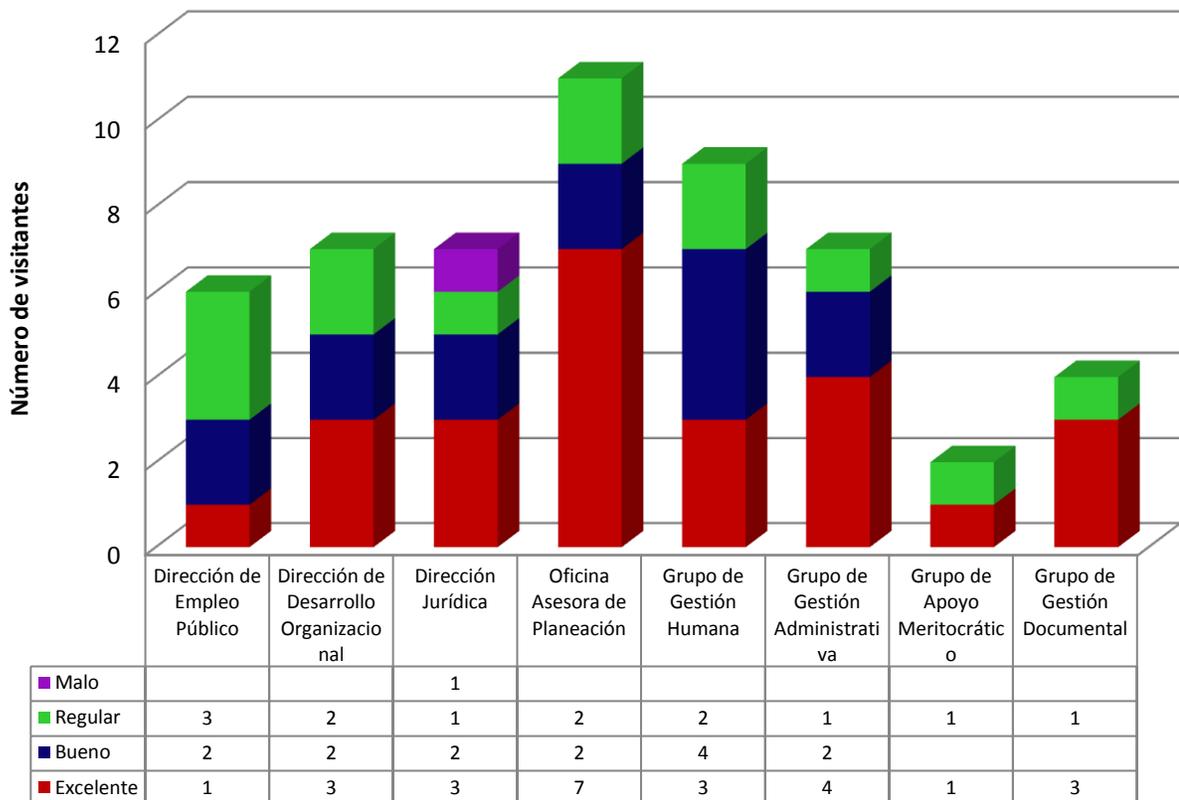
## Satisfacción de los clientes internos

Mes/Dependencia	Satisfacción				Total Actitud y Disposición
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
<b>Febrero 2012</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>27</b>
Subdirección	1				1
Secretaría General	1				1
Dirección de Empleo Público		1	1		2
Dirección de Desarrollo Organizacional	1	1			2
Dirección Jurídica	1			1	2
Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT		1			1
Grupo de Apoyo Meritocrático			1		1
Grupo de Gestión Humana*	1	2	2		5
Grupo de Gestión Financiera	1	1			2
Grupo de Gestión al Ciudadano	1				1
Grupo de Gestión Administrativa*	2	1	1		4
Grupo de Gestión Documental	1				1
Oficina Asesora de Planeación	1		2		3
Oficina de Sistemas	1				1
<b>Marzo 2012</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Oficina de Sistemas		1			1
<b>Abril 2012</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
Secretaría General	1				1
Grupo de Gestión Administrativa	1				1
Oficina Asesora de Planeación	1				1
Dirección de Empleo Público			1		1
Dirección de Desarrollo Organizacional			1		1
Dirección Jurídica			1		1
Grupo de Gestión Humana		1			1
Grupo de Gestión al Ciudadano		1			1
<b>Mayo 2012</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Grupo de Gestión Humana		1			1
Grupo de Gestión Administrativa		1		1	2
<b>Junio 2012</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Oficina Asesora de Planeación		1			1
Oficina de Control Interno		1			1
<b>Julio 2012</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>39</b>
Secretaría General	1	1			2
Oficina Asesora de Planeación	5	1			6
Oficina de Control Interno	2	1			3
Dirección de Empleo Público*	1	1	1		3
Dirección de Desarrollo Organizacional*	2	1	1		4
Dirección Jurídica	2	2			4
Dirección General	2				2
Grupo de Apoyo Meritocrático	1				1
Grupo de Gestión Humana	2				2
Grupo de Gestión Documental	2		1		3
Oficina de Sistemas	1				1
Dirección de Control Interno		2			2
Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT		1			1
Grupo de Gestión al Ciudadano	2				2
Subdirección		1			1
Grupo de Gestión Financiera	1				1
Grupo de Gestión Administrativa	1				1
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>80</b>

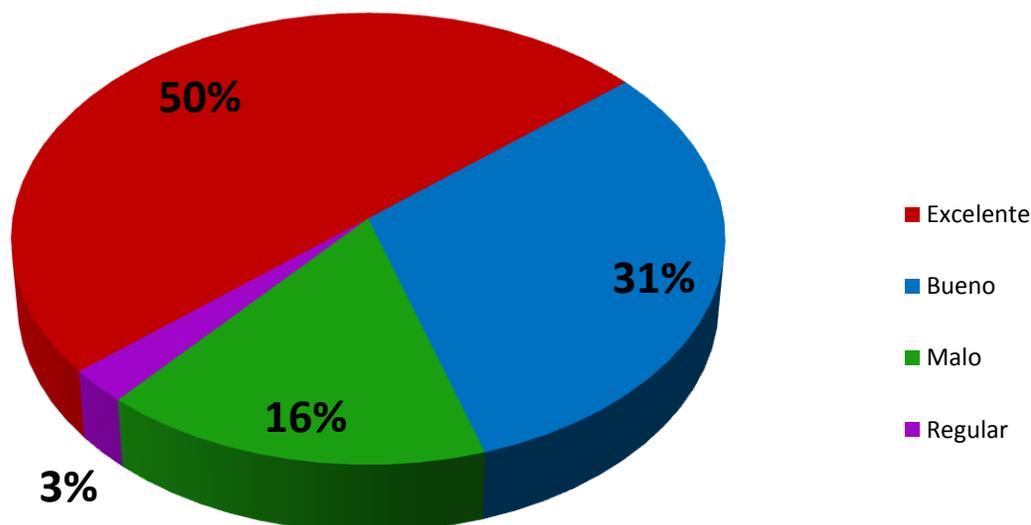
Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.

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 81.25% de la Entidad cifra producto de la satisfacción excelente y buena de los usuarios internos.

Sin embargo como se puede observar en la siguiente gráfica se puede observar que las áreas de Dirección de Empleo Público, Dirección de Desarrollo Organizacional, Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Gestión Humana, Grupo de Gestión Administrativa, Grupo de Apoyo Meritocrático, Grupo de Gestión Documental y la Dirección Jurídica con una evaluación mala en relación con la satisfacción.



A continuación, se muestra en la gráfica la composición porcentual correspondiente a cada uno de los componentes de la evaluación de satisfacción, entre el mes de febrero y julio de 2012.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.

En aras de la mejora continua, la Dirección de Empleo Público, Dirección de Desarrollo Organizacional, Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Gestión Humana, Grupo de Gestión Administrativa, Grupo de Apoyo Meritocrático, Grupo de Gestión Documental y la Dirección Jurídica se ven convocadas a plantear estrategias para incrementar la satisfacción de sus clientes internos y disminuir el porcentaje de usuarios internos que califican el servicio como regular y malo.

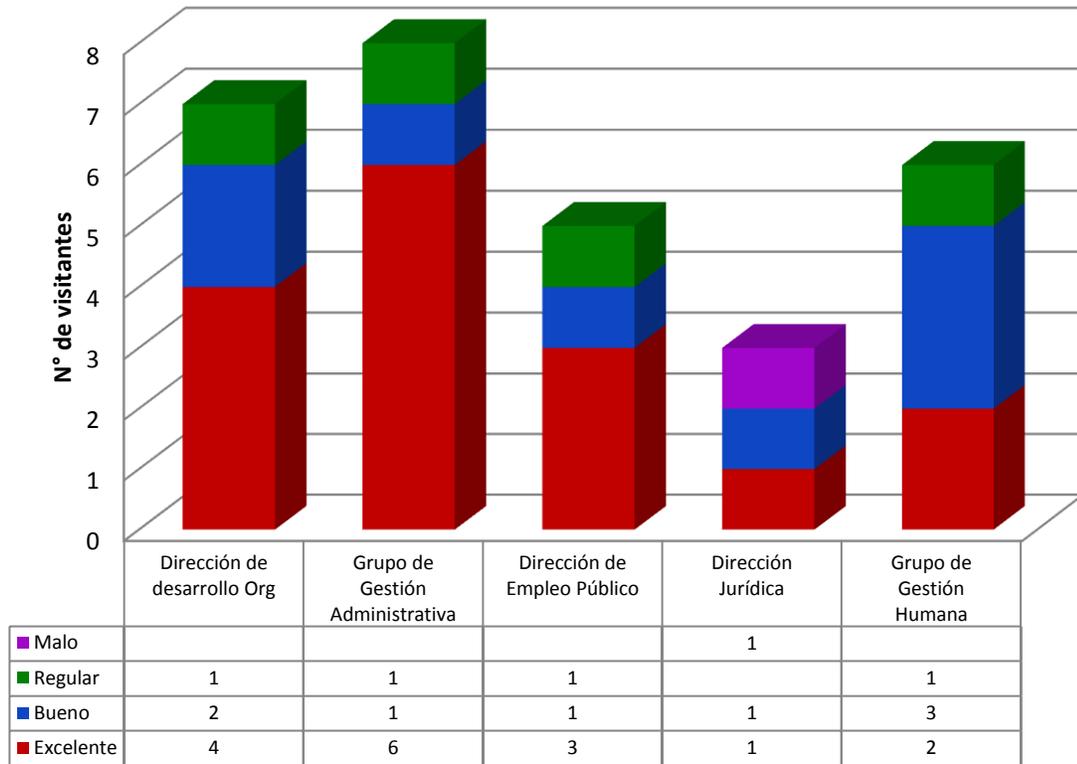
### **Actitud y Disposición de las personas que brindan el servicio**

Para el periodo comprendido entre Febrero a Julio 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.

Sin embargo, las áreas calificadas en las opciones de regular y malo, son respectivamente: la Dirección de Empleo Público, la Dirección Jurídica, Grupo de Apoyo Meritocrático, Grupo de Gestión Humana, Grupo de Atención al Ciudadano, Grupo de Gestión Administrativa, Dirección de Desarrollo Organizacional y Grupo de Gestión Documental. Las cuales representan una calificación regular y mala de un 7.2% del total de los clientes internos.

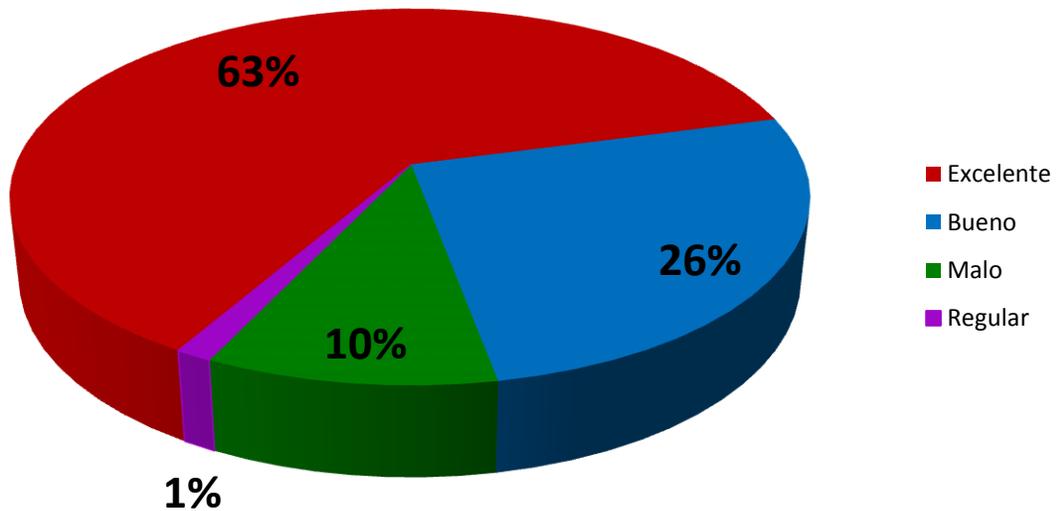
Mes/Dependencia	Actitud y Disposición				Total Actitud y Disposición
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
<b>Febrero 2012</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>27</b>
Subdirección	1				1
Secretaria General		1			1
Dirección de Empleo Público		1	1		2
Dirección de Desarrollo Organizacional		2			2
Dirección Jurídica		1		1	2
Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT		1			1
Grupo de Apoyo Meritocrático			1		1
Grupo de Gestión Humana*	1	3	1		5
Grupo de Gestión Financiera	2				2
Grupo de Gestión al Ciudadano			1		1
Grupo de Gestión Administrativa*	3	1			4
Grupo de Gestión Documental	1				1
Oficina Asesora de Planeación	1	2			3
Oficina de Sistemas	1				1
<b>Marzo 2012</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Oficina de Sistemas		1			1
<b>Abril 2012</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
Secretaria General	1				1
Grupo de Gestión Admnsitrativa	1				1
Oficina Asesora de Planeación	1				1
Dirección de Empleo Público	1				1
Dirección de Desarrollo Organizacional	1				1
Dirección Jurídica	1				1
Grupo de Gestión Humana	1				1
Grupo de Gestión al Ciudadano		1			1
<b>Mayo 2012</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Grupo de Gestión Humana	1				1
Grupo de Gestión Admnsitrativa	1		1		2
<b>Junio 2012</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Oficina Asesora de Planeación	1				1
Oficina de Control Interno	1				1
<b>Julio 2012</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>39</b>
Secretaria General		1			1
Oficina Asesora de Planeación	5	1			6
Oficina de Control Interno	2	1			3
Dirección de Empleo Público*	2		1		3
Dirección de Desarrollo Organizacional*	3		1		4
Dirección Jurídica	2	2			4
Dirección General	2				2
Grupo de Apoyo Meritocrático	2				2
Grupo de Gestión Humana	2				2
Grupo de Gestión Documental	2		1		3
Oficina de Sistemas	1				1
Dirección de Control Interno	1	1			2
Grupo Sistema Único de Información de	1				1
Grupo de Gestión al Ciudadano	2				2
Subdirección		1			1
Grupo de Gestión Financiera	1				1
Grupo de Gestión Admnsitrativa	1				1
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>80</b>

Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.

En este sentido, se presenta en el siguiente gráfico la composición porcentual de las calificaciones dadas a todo el Departamento, desagregando los criterios cualitativos: excelente, bueno, malo y regular.



Fuente: SIGEP- Encuesta de Cliente Interno DAFP. Febrero a Julio de 2012.

<b>OBSERVACIONES ENCUESTA CLIENTE INTERNO</b>	
<b>Febrero 2012</b>	
<b>Subdirección</b>	La Subdirección tiene un gran compromiso con la atención a todas las áreas.
<b>Secretaría General</b>	Se destaca la oportunidad y compromiso de la Secretaría General para cumplir todos los compromisos internos.
<b>Dirección de Empleo Público</b>	La aptitud de algunos servidores es de arrogancia Algunas personas de la Dirección subvalora y descalifica las tareas de las otras áreas, se tiene la percepción de que en esta Dirección se cree que lo único valioso es lo que allí se realiza.
<b>Dirección de Desarrollo Organizacional</b>	La información es clara. Algunos servidores de la Dirección no tienen disposición para atender al cliente interno.
<b>Dirección Jurídica</b>	Para comenzar a esta encuesta le falta algo muy importante que es el servicio vía telefónica, la Dirección Jurídica tiene un excelente jefe pero lamentablemente su equipo está grave tiene un pésimo servicio al teléfono no contestan ninguna extensión prefieren descolgar los teléfonos y no es por falta de extensiones porque siempre timbran y nadie contesta Buena disposición de la jefe y los demás servidores del área
<b>Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT</b>	Hay disposición por parte del Grupo para entregar información, pero se observa que tienen mucha carga de trabajo que en ocasiones les impide cumplir con reportes internos de información.
<b>Grupo de Apoyo Meritocrático</b>	El poco tiempo del que disponen los miembros del grupo, no permiten una adecuada interacción con
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>	Demasiados pasos para realizar ajustes en el SGC Continuar con la actitud y disposición y fortalecer el acompañamiento a los procesos.
<b>Oficina de Sistemas</b>	Se observa un mejoramiento sustancial en la prestación del help desk.
<b>Grupo de Gestión Humana</b>	Se cometen muchos errores en la nómina y cuando se hacen los reclamos se asumen con poco A veces es necesario reiterar solicitudes de información a esta área. Buena disposición de los servidores Blanquita es muy cordial y servicial
<b>Grupo de Gestión Financiera</b>	Ha mejorado mucho la atención al cliente interno en el área financiera. El servicio al cliente interno ha mejorado notoriamente
<b>Grupo de Gestión al Ciudadano</b>	El coordinador del Grupo es una persona muy dispuesta y servicial; no todos los miembros de este
<b>Grupo de Gestión Administrativa</b>	Todo el grupo es servicial y atento con los requerimientos de las otras áreas. El señor Ezequiel es muy amable Todo el grupo es servicial y atento con los requerimientos de las otras áreas. El señor Ezequiel es muy amable Hace como 2 semanas, las canecas además de estar repletas de basura estuvieron generando mal EL servicio de la recepción, porteros, vigilantes además de amable es oportuna.
<b>Grupo de Gestión Documental</b>	Se nota diligencia en la atención por parte de la Coordinadora del Grupo.
<b>Marzo 2012</b>	
<b>Oficina de Sistemas</b>	N/A
<b>Abril 2012</b>	
<b>Secretaría General</b>	No tengo sugerencias por ahora.
<b>Dirección de Empleo Público</b>	Mejorar proceso de aseguramiento de la calidad de la información.
<b>Dirección de Desarrollo Organizacional</b>	Trabajar en el aseguramiento de la calidad de la información.
<b>Dirección Jurídica</b>	Mejorar el proceso de aseguramiento de la calidad de la información.
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>	No tengo sugerencias
<b>Grupo de Gestión Administrativa</b>	No tengo sugerencias
<b>Grupo de Gestión Humana</b>	ok.
<b>Grupo de Gestión al Ciudadano</b>	Mejorar el proceso de aseguramiento de la calidad de la información suministrada.

<b>Mayo 2012</b>
<b>Grupo de Gestión Humana</b>
Una felicitación específicamente a la funcionaria Gisela Mora, quien muy amablemente me suministró la información que está a su alcance y que yo requería respecto a las comisiones de estudios, lo cual lo hizo con toda disponibilidad y amabilidad.
<b>Grupo de Gestión Administrativa</b>
Muy bien por las personas de la oficina de Fotocopiado, don Ezequiel y los conductores, son muy amables y prestos a atender ágilmente.
Por nsima vez se acabó el jabón del baño y la respuesta del personal del aseo es "dígame a don Ezequiel", quien es muy amable, pero igual al parecer no tiene la solución inmediata porque debe dar o solicitar instrucciones. Este caso es repetitivo, por favor requerimos atención a este aspecto del higiene ya que por ej. hoy no encontré en dos pisos y el resto estaban con llave. Gracias
<b>Junio 2012</b>
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>
Ninguna
<b>Oficina de Control Interno</b>
Que se realicen talleres y visitas relámpago mas seguido.
<b>Julio 2012</b>
<b>Dirección General</b>
El servicio es excelente cordial, amable y conciso.
Que siga con el mismo animo.
<b>Subdirección</b>
Gracias
<b>Secretaria General</b>
Buena actitud y conocimiento de los temas tratados. La Secretaria General da un parte de tranquilidad.
Buen servicio
<b>Dirección de Empleo Público</b>
La atención fue inmediata, de manera amable y la información suministrada fue clara.
No todos saben lo que hacen los otros compañeros
Continuar con esa actitud
<b>Dirección de Desarrollo Organizacional</b>
Felicitaciones la atención fue inmediata, amable y la información fué clara.
No tengo
Muy eficiente.
Continuar con esa actitud
<b>Dirección Jurídica</b>
Una apreciación: la atención fue inmediata, amable y clara.
Que todos los funcionarios contesten el teléfono porque siempre contestan los mismos y cuando
No tengo
Continuar con esa actitud

Julio 2012
<b>Dirección de Control Interno</b>
La unica observación es la atención via telefonica es muy complicado cuando no esta la persona donde esta ubicado el telefono nadie contesta
Continuar con esa actitud
<b>Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT</b>
Mantener la actitud de servicio
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>
Se presentaron interrupciones que no fueron responsabilidad de las personas del área .
Considero que es fundamental la buena comunicación para tener información confiable y
No tengo observaciones
La Capacitación Cumplio con los Objetivos
Se presentó de manera clara una vista del sistema de calidad orientada a como llevamos a cabo el proceso como parte de la labor diaria y los elementos que siempre debemos tener presente.
Atención inmediata y respuesta amable y efectiva
<b>Oficina de Control Interno</b>
Se cuenta con la buena actitud de los funcionarios frente a los temas
El servidor que atendió la inquietud mostró una muy buena actitud en dar una respuesta acertada .
La Oficina de Control Interno se caracteriza por la eficiencia, responsabilidad y buen criterio.
<b>Oficina de Sistemas</b>
Tenemos solución inmediata
<b>Grupo de Apoyo Meritocrático</b>
Muy bueno
Muy eficiente.
<b>Grupo de Gestión Humana</b>
El equipo de Gestión Humana me parece muy diligente , siempre están atentos y dispuestos a
Blanquita es una excelente servidora
no aplica
<b>Grupo de Gestión Documental</b>
La señora Maria Gilma, no tiene la disponibilidad ni la voluntad de apoyo seria bueno que le dieran una charla sobre las relaciones con sus compañeros
Este grupo esta siempre dispuesto a colaborar y apoyar al departamento, brindando un excelente servicio.
sonreir
<b>Grupo de Gestión al Ciudadano</b>
Excelente servicio de la mesa de ayuda, el coordinador y martha vega, así como de Gabriela y Julio César
contestar a tiempo los telefonos.
<b>Grupo de Gestión Financiera</b>
sonreir.
<b>Grupo de Gestión Admnsitrativa</b>
sugiero mas ventilación en el area

<b>TIPO DE SERVICIO</b>	
<b>Febrero de 2012</b>	
<b>Secretaría General</b>	Entrega oportuna de información para el seguimiento y evaluación de la gestión.}
<b>Subdirección</b>	Entrega oportuna de información para el seguimiento y evaluación de la gestión.
<b>Dirección de Empleo Público</b>	Suministro de información
<b>Dirección de Desarrollo Organizacional</b>	Suministro de información.
<b>Dirección Jurídica</b>	Suministro de información.
<b>Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT</b>	Suministro de información.
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>	Entrega oportuna de información para el seguimiento y evaluación de la gestión. Orientación y asesoría del sistema de gestión (Calidad - MECI)
<b>Oficina de Sistemas</b>	Solicitud de informes.
<b>Grupo de Apoyo Meritocrático</b>	Solicitud de Información
<b>Grupo de Gestión Administrativa</b>	Suministro de información (Solicitud de Informes). Fotocopiado (argollado) y préstamo de salas. Servicios de Aseo y Cafetería. Servicio de Recepción y vigilancia.
<b>Grupo de Gestión Humana</b>	Suministro de información (Solicitud de informes). Generación de alguna certificación de tipo laboral o de bienestar social. Nómina
<b>Grupo de Gestión Financiera</b>	Solicitud de información y soportes.
<b>Grupo de Gestión al Ciudadano</b>	Suministro de información (Solicitud de Informes).
<b>Grupo de Gestión Documental</b>	Solicitud de información
<b>Marzo de 2012</b>	
<b>Oficina de Sistemas</b>	Absolución de consultas relacionadas con las funciones del área.

<b>Abril de 2012</b>
<b>Secretaría General</b>
Suministro de información.
<b>Dirección de Desarrollo Organizacional</b>
Suministro de información.
<b>Dirección Jurídica</b>
Asesoría respecto asuntos jurídicos de la entidad.
<b>Oficina de Sistemas</b>
<b>Dirección de Empleo Público</b>
Suministro de información
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>
Proyectos de inversión y funcionamiento que se adelanten al interior de la entidad.
<b>Grupo de Gestión al Ciudadano</b>
Suministro de información (Solicitud de Informes).
<b>Grupo de Gestión Administrativa</b>
Caja menor.
<b>Grupo de Gestión Humana</b>
Generación de alguna certificación de tipo laboral o de bienestar social.
<b>Mayo de 2012</b>
<b>Grupo de Gestión Administrativa</b>
Fotocopiado (argollado) y préstamo de salas.
Servicios de Aseo y Cafetería.
<b>Grupo de Gestión Humana</b>
Comisiones en el interior del país y al exterior.
<b>Junio de 2012</b>
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>
Orientación y asesoría del sistema de gestión (Calidad - MECI)
<b>Oficina de Control Interno</b>
Proceso de auditoría y control interno dentro del Departamento.
<b>Julio de 2012</b>
<b>Dirección General</b>
Atención personalizada
Suministro de información.
<b>Secretaría General</b>
Gestión de los programas y actividades en materia de gestión humana del DAFP.
<b>Subdirección</b>
Entrega oportuna de información para el seguimiento y evaluación de la gestión.
<b>Dirección de Empleo Público</b>
Suministro de información
<b>Dirección de Desarrollo Organizacional</b>
Suministro de información.
<b>Dirección Jurídica</b>
Suministro de información.
Asesoría en cuanto a las normas jurídicas, jurisprudencia, doctrina, procedimientos y demás
Asesoría respecto asuntos jurídicos de la entidad.

Julio de 2012

**Dirección de Control Interno**

Suministro de información.

**Grupo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT**

Suministro de información.

**Grupo de Apoyo Meritocrático**

Absolución de consultas relacionadas con las funciones del área.

Solicitud de Información

**Oficina Asesora de Planeación**

Orientación y asesoría del sistema de gestión (Calidad - MECI)

Absolución de consultas relacionadas con las funciones del área

**Oficina de Control Interno**

Planes de mejoramiento.

Entrega oportuna de información para el seguimiento y evaluación de la gestión.

Absolución de consultas relacionadas con las funciones del área.

**Oficina de Sistemas**

Absolución de consultas relacionadas con las funciones del área.

**Grupo de Gestión Administrativa**

Caja menor.

**Grupo de Gestión Humana**

Acompañamiento en la gestión del Plan de Capacitación y Formación de los integrantes del DAFP,

Generación de alguna certificación de tipo laboral o de bienestar social.

Servicio de bienestar y salud ocupacional.

**Grupo de Gestión Financiera**

Pagos (Nómina - Contratistas)

**Grupo de Gestión al Ciudadano**

Absolución de consultas relacionadas con las funciones del área.

Solicitud de documentos al centro de documentación.

**Grupo de Gestión Documental**

Correspondencia

Atención de consultas de información, documentos y registros del archivo central del DAFP.

Solicitud de información.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### *Encuesta De Evaluación Del Servicio*

- Teniendo en cuenta los buenos resultados arrojados por esta encuesta, es pertinente felicitar el personal del Departamento que contribuyó para llegar a un 100% en los cuatro componentes: Conocimiento y Dominio del Tema Claridad del Servidor, Tiempo de Respuesta, Actitud y Disposición. Lo cual implica un mayor compromiso en pro del sostenimiento de la cultura de mejoramiento continuo, ofreciendo un servicio de calidad a nuestros usuarios.

### *Encuesta de Verificación del Servicio*

- Para el presente informe los usuarios capacitados del Sanatorio Agua de Dios en las observaciones comentan que es importante tener instalaciones, equipos, logística adecuadas para realizar las capacitaciones.
- También es relevante tener más tiempo para las capacitaciones ya que hay algunos temas que requieren por su complejidad ser profundizados, como lo comentaron los clientes capacitados en la Gobernación del Cauca.
- Finalmente los clientes capacitados de Ponal escriben en las observaciones de la capacitación que esta debe iniciar a la hora indicada.

### *Encuesta del Cliente Interno*

- 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 incentivar el uso, utilización y reporte de información de la Encuesta, en el aplicativo SIGEP.
- Para el corte del presente informe, todas las áreas presentan evaluación en la Encuesta de Cliente Interno.
- 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.
- Comparado los resultados de la Encuesta del Cliente Interno se observa que para el presente trimestre han aumentado el número de usuarios que califican el servicio como malo y regular, por lo tanto se recomienda a los Jefes de Proceso que identifiquen las causas de las fallas para implementar acciones correctivas.