



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR



**INFORME
DICIEMBRE 2016**

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

1. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de asegurar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de los ciudadanos, la Función Pública establece herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad, mediante sus canales de atención presencial telefónico, virtual y escrito.

Por lo anterior, la entidad ha sistematizado herramientas para el registro de los ciudadanos y servidores públicos en el Sistema de Gestión Institucional – SGI y en el sistema de gestión documental “Orfeo”, así como la implementación de encuestas de verificación del servicio por canal de atención y de la calidad del servicio.

Para el empleo de estas herramientas de medición, la Función Pública ha dispuesto de diferentes medios para su acceso como lo es el digiturno, la página web, accesos directos en computadores de la Entidad, tabletas con encuestas, entre otros.

Los resultados de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la modernización de la misma.

2. REGISTRO DE VISITAS

Para Función Pública es esencial identificar las visitas que se realizan a la Entidad por parte de los grupos de valor caracterizados, por lo que cuenta con las siguientes herramientas de registro:

Herramienta de registro	Descripción	Canal de servicio	Medio
Registro de visitas internas (recepción).	Permite el registro de los visitantes a la Entidad.	Presencial	SGI
Registro de visitas externas programadas.	Permite registrar las visitas programadas por parte de cada una de las dependencias.	Presencial	SGI
Espacio Virtual de Asesoría- Chat.	Permite registrar las personas que acceden al Chat de EVA.	Virtual	EVA

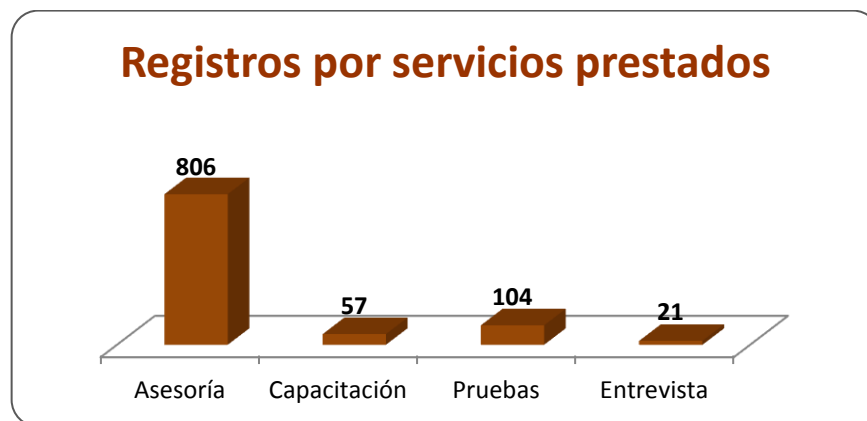
Nota 1: La Entidad cuenta con un sistema de Digiturno el cual opera exclusivamente en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional mediante el cual se cuantifica, entre otros aspectos, el número de visitantes, por lo que las herramientas de registro antes relacionadas, no se tendrá como una fuente de visitantes a dicho grupo, en razón a que se estaría duplicando la información.

A continuación se puede evidenciar los resultados de los registros realizados durante el periodo de diciembre del 2016:



Durante el período de diciembre de 2016, se registraron **988** visitantes.

En el mes de diciembre del 2016, de los servicios que presta la entidad, los visitantes registrados solicitaron los siguientes:



El servicio más común durante el mes de diciembre de 2016, fue el de **asesoría** con un **81,6%**, seguido de **pruebas** con un **10,5%**, **capacitación** con un **5,8%** y **entrevista** con un **2,1%**.

Los visitantes a la Función Pública reciben a través de las diferentes dependencias de la Entidad los servicios que requieren, estableciéndose los siguientes resultados:

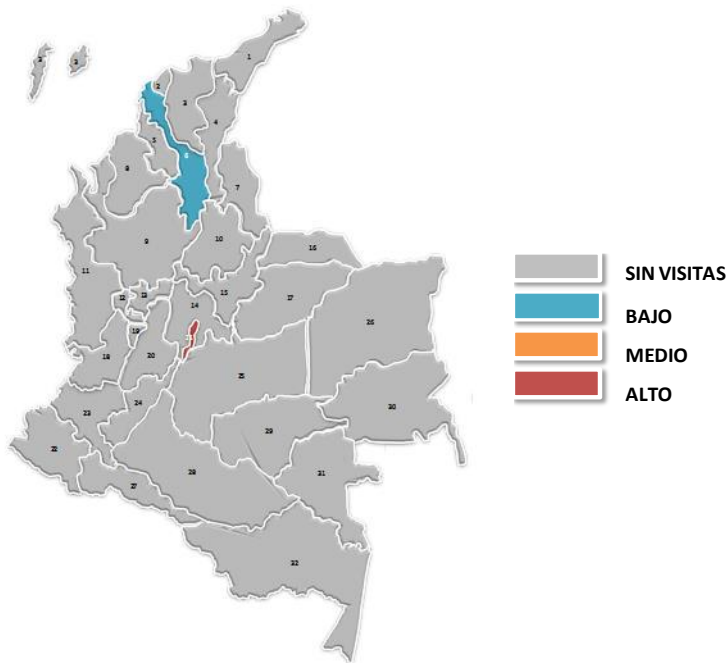


Nota 2: Tener en cuenta lo señalado en la nota 1.

Las dependencias con mayores visitas durante el periodo de diciembre del 2016, fueron del **Grupo de Gestión Documental** con el **19,2%**, **Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional** con el **12,6%** y **Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática** con el **11,5%**.

2.1 VISITANTES REGISTRADOS POR DEPARTAMENTO Y DISTRITO CAPITAL

Teniendo en cuenta que la Función Pública presta sus servicios en todo el territorio nacional, en el mes de diciembre de 2016 se registraron visitantes provenientes de las siguientes zonas geográficas:



Con un 99,8% la mayoría de visitantes provienen de la Ciudad de Bogotá DC.



El número de visitantes a la Función Pública provenientes de las diferentes zonas Geográficas del País se encuentra registrado en los siguientes porcentajes:

BOGOTÁ, D.C.	986	99,8%
BOLÍVAR	2	0,20%
Total general	988	100%

Con fundamento en los datos y la información antes relacionada y con el propósito de tener una mejor comprensión de los mismos, nos permitimos presentar el siguiente cuadro resumen para el periodo analizado:



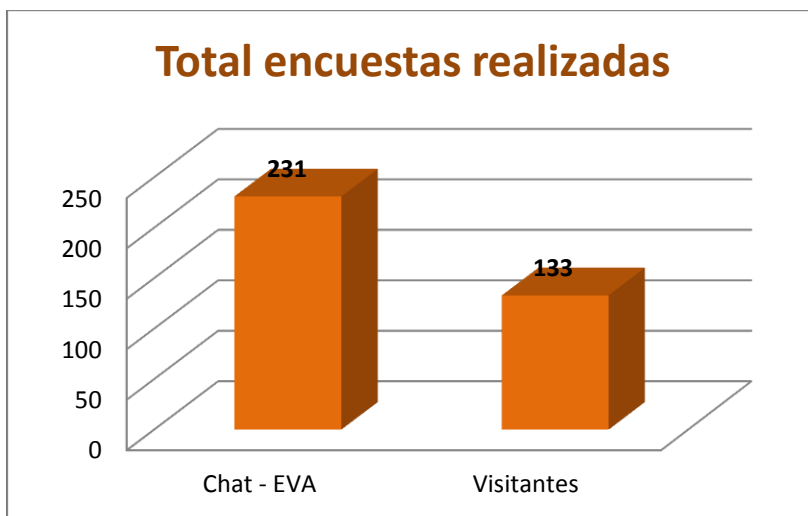
3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para la Función Pública es esencial realizar las mediciones de la percepción de satisfacción de los grupos de valor, por lo que cuenta con las siguientes herramientas de medición:

Tipo de servicio	Descripción	Canal de atención	Herramienta
Verificación del servicio por demanda.	Permite a los grupos de valor realizar la evaluación del servicio recibido a través de los diferentes canales de atención.	Presencial Escrito Virtual Telefónico	Digiturno Portal Web
Verificación del servicio por oferta.	Permite a los grupos de valor realizar la evaluación del servicio presencial recibido por	Presencial	Portal Web

Tipo de servicio	Descripción	Canal de atención	Herramienta
	fuera de las instalaciones de la Entidad.		
Medición satisfacción chat EVA	Permite a los grupos de valor evaluar el servicio prestado a través del chat – EVA.	Virtual	Chat - EVA

A continuación se muestran los datos relacionados con las encuestas registradas para el mes de diciembre de 2016 por las diferentes herramientas con que cuenta la Entidad para la medición del servicio:

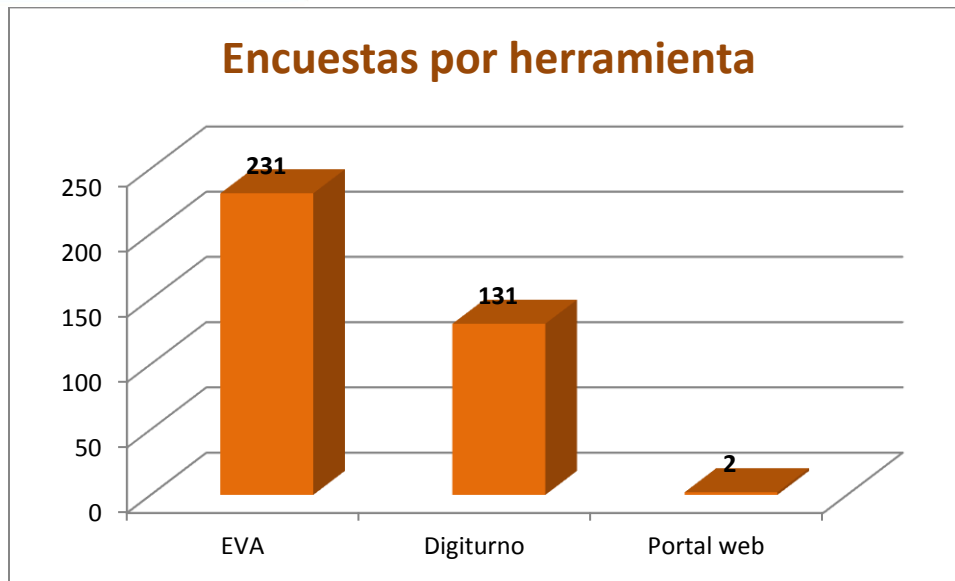


La mayor aplicación de encuestas se realizó por medio del **EVA**, con un **63,5%** de participación.



La Función Pública realiza encuestas de satisfacción que pone a disposición de los Grupos de Valor a través de diferentes herramientas (digiturno – EVA- Portal Web) para que califiquen la calidad del servicio prestado a través de los diferentes canales.

La utilización de dichas herramientas se refleja en el siguiente gráfico:



Frente al registro de las encuestas por las diferentes herramientas disponibles por la entidad (digiturno - EVA – Portal web) que corresponden a un total de 364, el 63,5% corresponde a la calificación realizada a través de EVA.

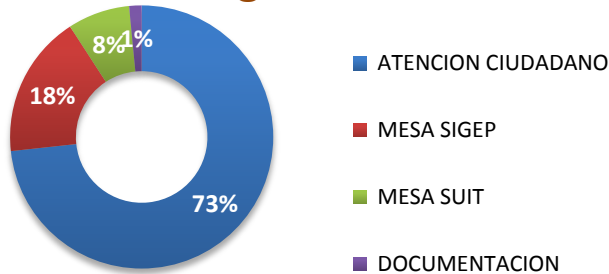
Evaluación del Servicio por el sistema de Digiturno

De acuerdo a los antes indicado, a continuación nos permitimos relacionar información correspondiente a las encuestas realizadas a través de la herramienta “digiturno”, teniendo en cuenta, que la misma es utilizada por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional y focalizándose en 4 tipos de servicio, los cuales corresponden a atención al ciudadano, centro de documentación, mesa SIGEP y mesa SUI.

Los criterios de calificación del servicio son: a) claridad de transmitir conocimientos por parte del funcionario, b) conocimiento y dominio del tema, c) tiempo de respuesta y d) actitud y disposición del asesor.

Verificado el informe que arroja el digiturno se estableció para el periodo analizado, y conforme a los cuatro criterios de calificación referidos en promedio la calificación de evaluación fue Excelente en un 97%.

Servicios evaluados en digiturno

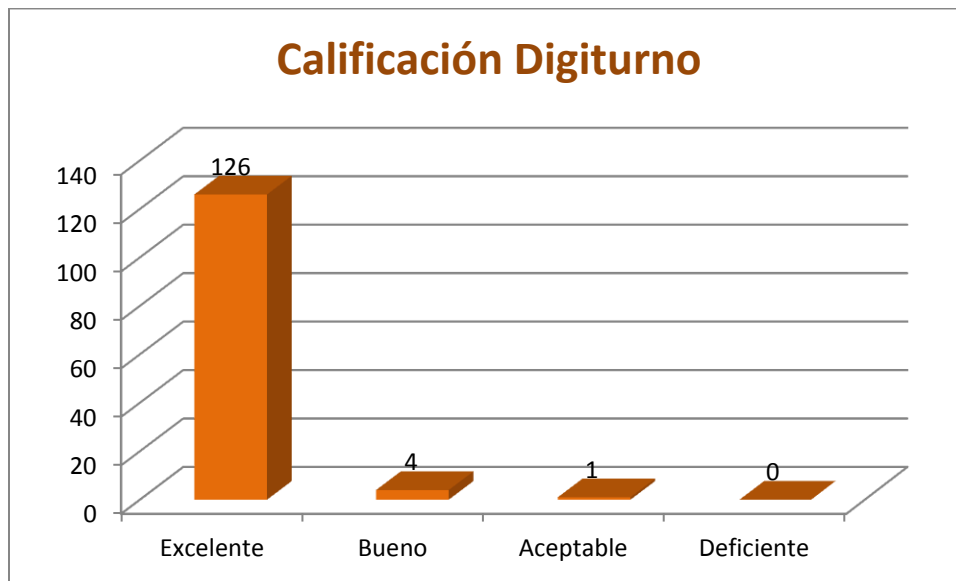


La calificación promedio del servicio en todos los criterios de evaluados fue **Excelente**



La calificación registrada por parte de los visitantes que utilizaron el sistema de digiturno, se refleja en el siguiente gráfico:

Calificación Digiturno

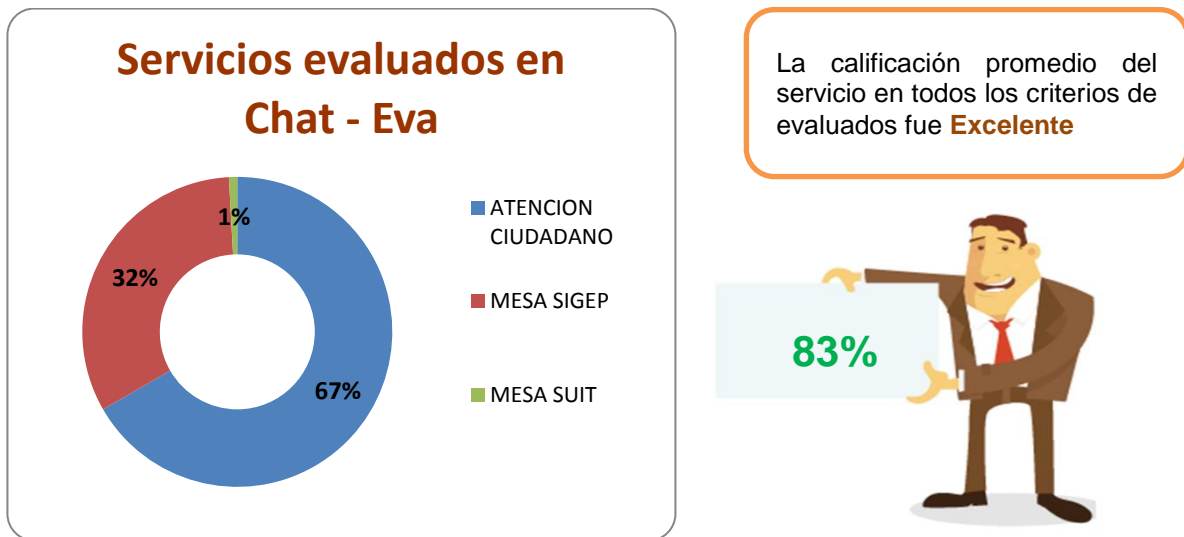


Evaluación del Servicio a través del Chat EVA.

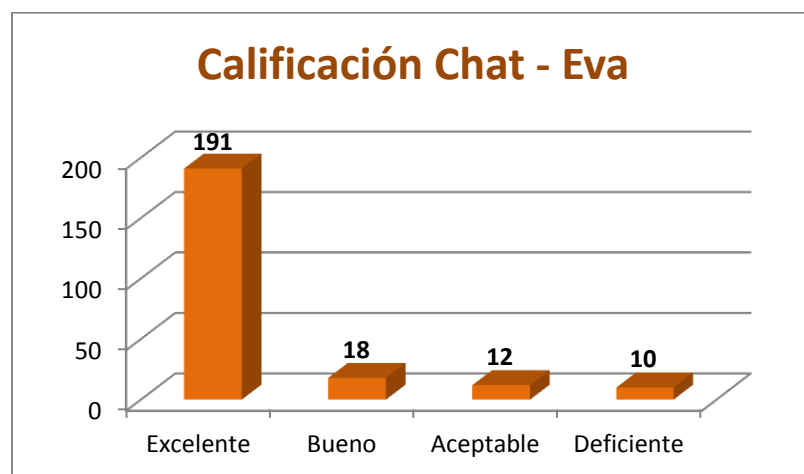
La Función Pública desde el 17 de diciembre del año 2015, puso a disposición de los servidores, las entidades del Estado y la ciudadanía en general, una herramienta de orientación en tiempo real que se denomina "Chat Virtual", al cual se tiene acceso a través del Espacio Virtual de Asesoría – EVA.

Para evaluar el servicio prestado, se implementó en dicha herramienta la encuesta de satisfacción con los mismos criterios de calificación que se tienen establecidos en el digiturno.

La calificación registrada por parte de los visitantes que utilizaron el Espacio Virtual de Asesoría - EVA, se refleja en el siguiente gráfico, y conforme a los cuatro criterios de calificación referidos en promedio la calificación de evaluación fue Excelente en un 83%.



El total de usuarios en el chat de EVA fue de 2.102 visitantes de los cuales calificaron el servicio 231, es decir, un 11%. La calificación registrada se refleja en el siguiente gráfico:



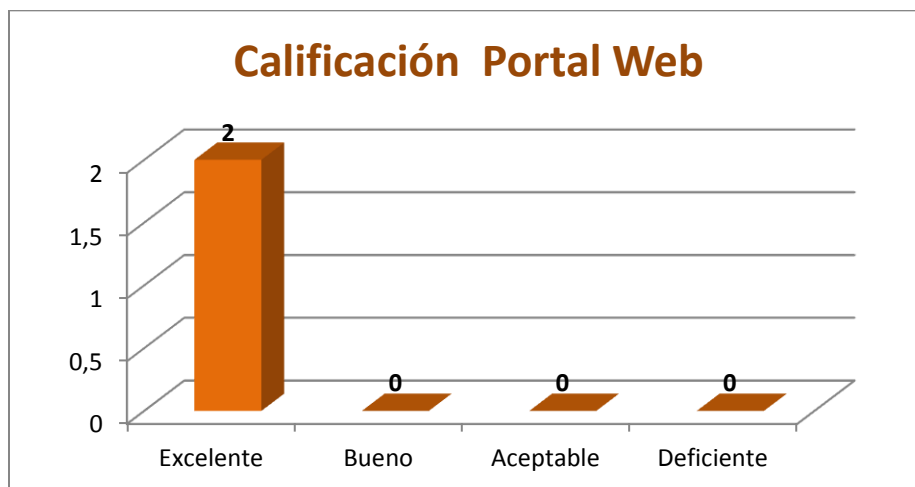
Evaluación del Servicio a través del Portal Web.

La Función Pública a través del portal web implementó la herramienta de encuestas para que los grupos de valor evaluaran los servicios prestados al momento de recibir capacitación, participar en talleres y seminarios, al igual que los visitantes a la entidad que solicitan asesoría en las diferentes dependencias del Departamento, diferentes al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

La calificación registrada por los grupos de valor que utilizaron el portal web de la entidad, se refleja en el siguiente gráfico, y conforme a los cuatro criterios de calificación referidos en promedio la calificación de evaluación fue Excelente en un 100%:



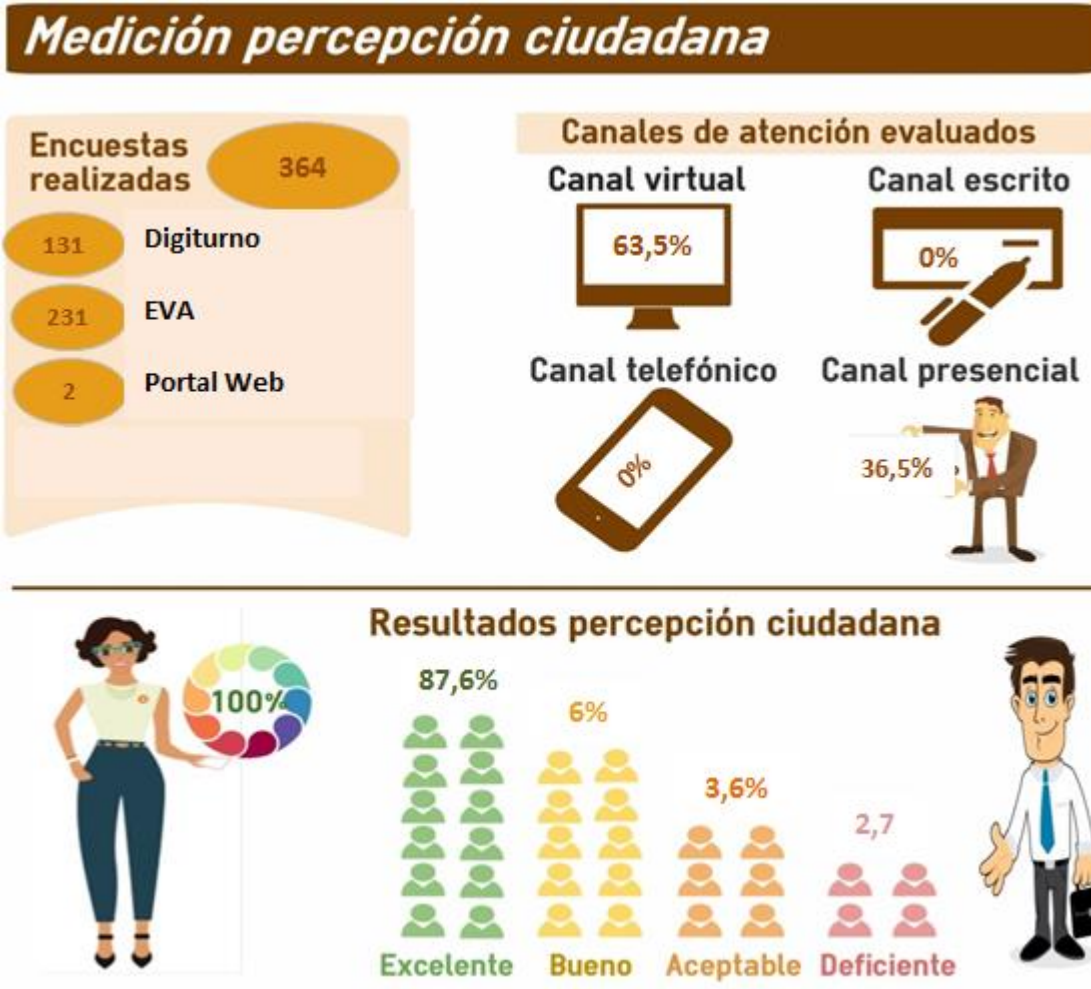
La calificación registrada por parte de los grupos de valor que utilizaron el portal web, se refleja en el siguiente gráfico



Los resultados en la aplicación de encuestas, frente a los visitantes registrados por la Entidad (988), evidencia que no se está gestionando en su totalidad frente al registro de visitantes en la herramienta de calificación disponible en el portal web.

Lo anterior, teniendo en cuenta que solo calificaron 2 visitantes el servicio prestado para el mes de diciembre, es decir, el 0.20% de los registros por el portal web

4. RESULTADOS GENERALES

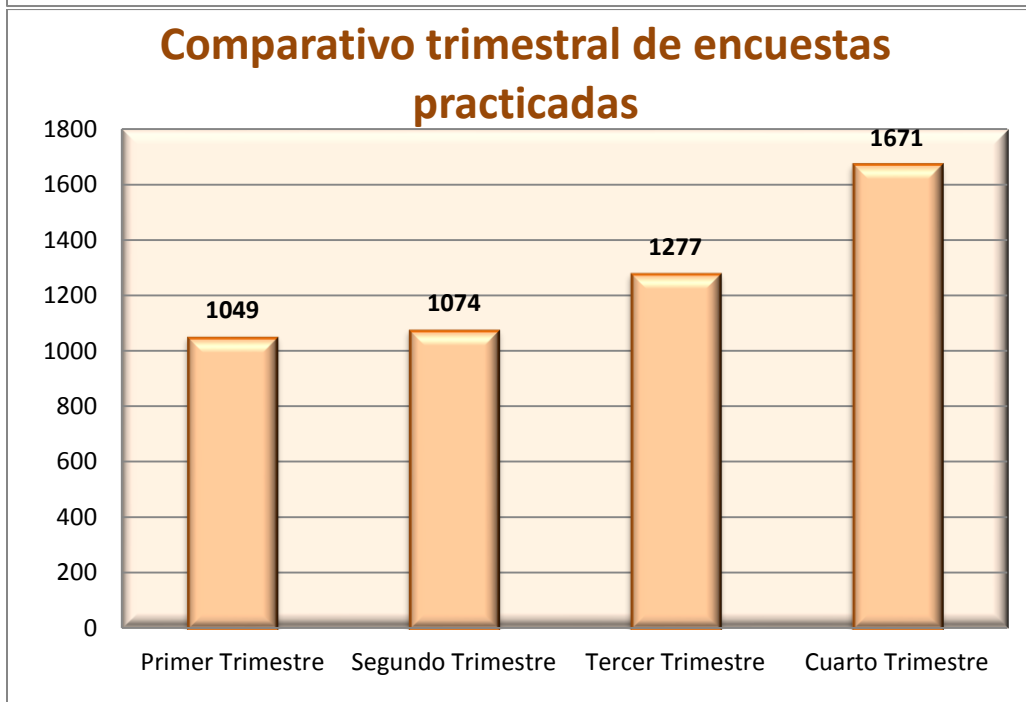
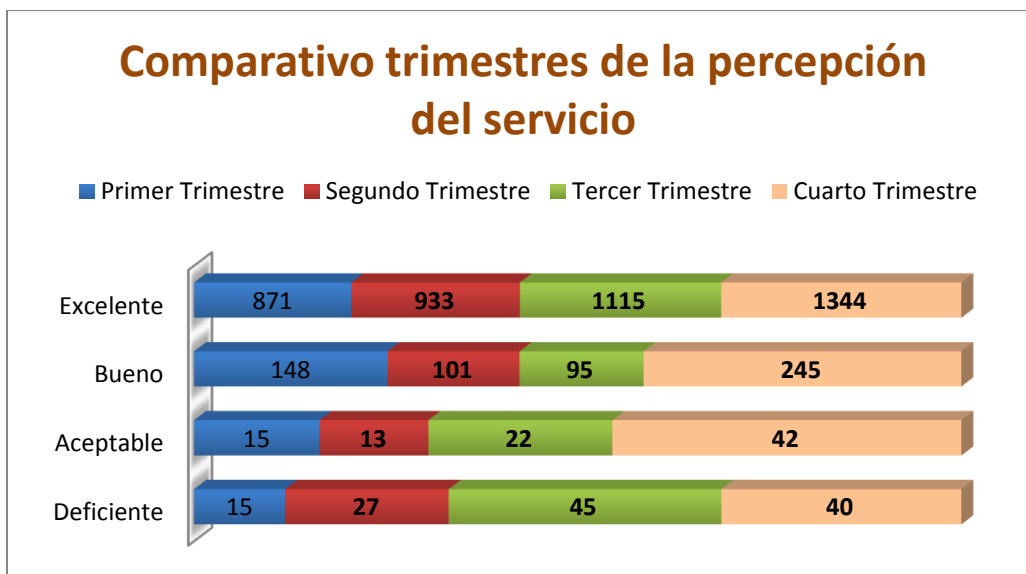


De acuerdo con los datos relacionados en la gráfica anterior, se puede concluir que el canal con el mayor número de calificaciones del servicio prestado por la

Función Pública, corresponde al virtual en un 63,5%, reflejando una ausencia del 100% de evaluación al canal telefónico y escrito.

La entidad a partir del 1 de diciembre de 2016 rediseño las encuestas para evaluar la percepción ciudadana respecto de los servicios y productos ofrecidos o solicitados, socializando la herramienta a todas las dependencias y motivando a los servidores a incentivar a los grupos de valor para su utilización.

5. Comparativo trimestres



De las anteriores graficas se evidencia que progresivamente la percepción ciudadana ha incrementado la utilización de la herramienta y que además de ello un mayor número de usuarios considera que el servicio prestado es excelente, promediándose la calificación del año 2016 en un 84.7 %.

No obstante, la implementación de la nueva herramienta de medición a partir del mes de diciembre de 2016, se requiere que los servidores del Departamento incentiven a los usuarios en la utilización de las evaluaciones, e implementar una campaña en coordinación con el grupo de comunicaciones, con el objeto de incrementar las mismas y obtener la evaluación de los servicios y productos ofrecidos y entregados por la entidad a través de los diferentes canales de atención.

Finalmente, con el ánimo de implementar las recomendaciones que se proponen y analizar el resultado de las mismas, de las campañas y estrategias implementadas, se considera pertinente modificar la periodicidad del informe para ser emitido en forma trimestral a partir del 2017.