



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR



**INFORME
MAYO 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 presenciales, telefónicos, virtuales y escritos.

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 y caracterizar sus grupos de valor, por lo que cuenta con las siguientes herramientas de registro:

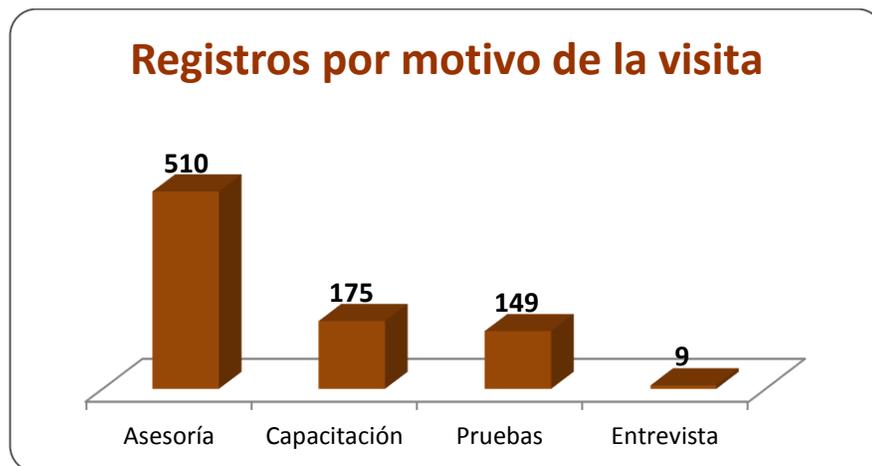
Herramienta de registro	Descripción	Canal de servicio	Medio
Registro de visitas internas (recepción).	Permite el registro de los visitantes a la Entidad.	Presencial	SGI
Registro de visitas externas programadas.	Permite registrar las visitas programadas por parte de cada una de las dependencias.	Presencial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

Nota: Aunque la entidad cuenta con un sistema de Digiturno el cual opera exclusivamente en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, no se tendrá como una fuente de registro de visitantes, por cuanto se estaría duplicando la información.

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

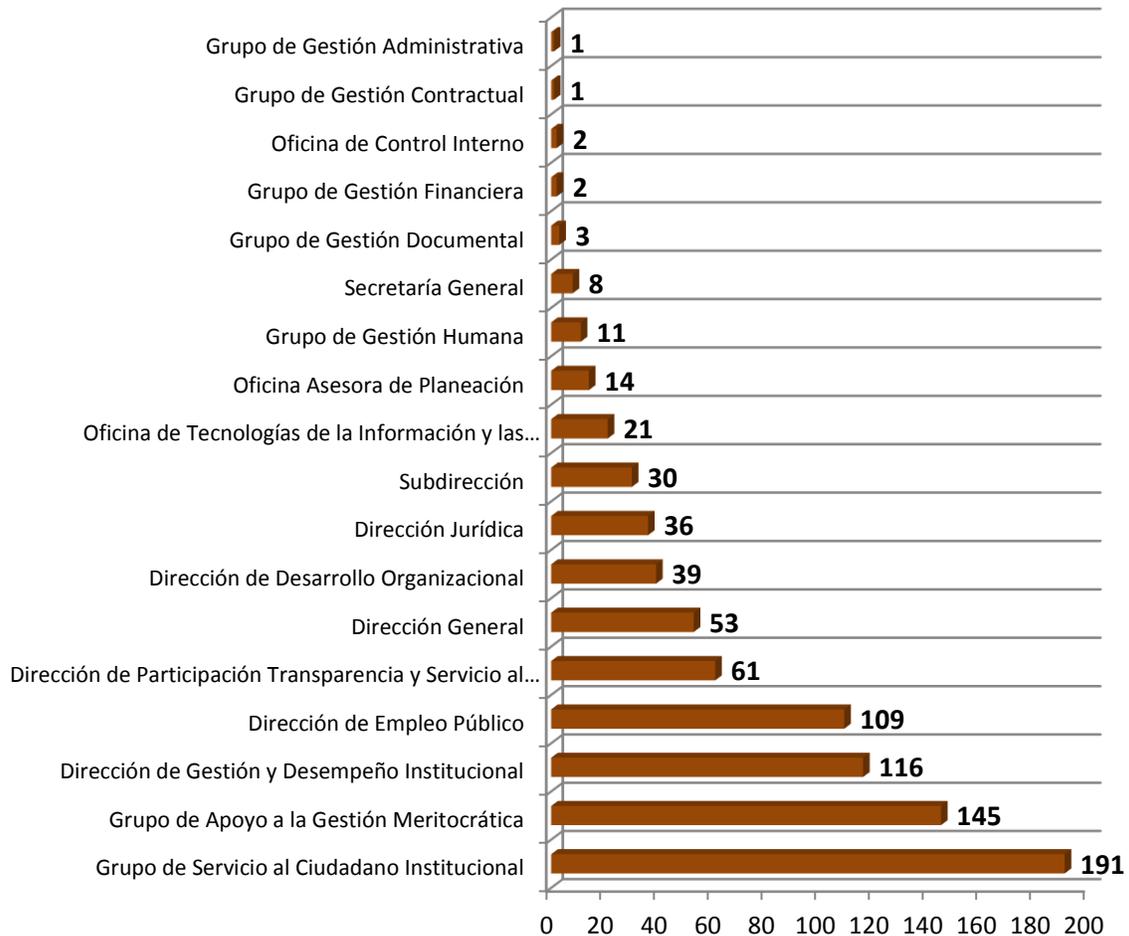


Durante el período de mayo de 2016, se registraron **843 visita**; adicionalmente y para el mes de mayo no se evidencian visitas externas.



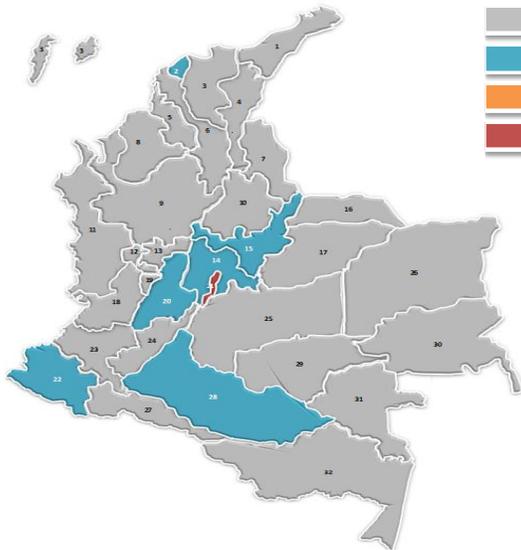
El motivo de visita más común durante el mes de mayo de 2016, fue el de **asesoría** con un **60%**, seguido de **capacitaciones** con un **21%**, **pruebas** con un **18%** y **entrevista** con un **1%**.

Visitas registradas por dependencia



Nota: Aunque la entidad cuenta con un sistema de Digiturno el cual opera exclusivamente en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, no se tendrá como una fuente de registro de visitantes, por cuanto se estaría duplicando la información.

Las dependencias con mayores visitas durante el periodo de mayo del 2016, fueron **Grupo de Servicio al Ciudadano** con el **22,7%**, **Gestión Meritocrática** con el **17,2%** y **Dirección de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano** con el **13,8%**.



Visitas registradas por departamento y Distrito Capital.

La mayoría de visitas provienen de la Ciudad de Bogotá DC.



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:



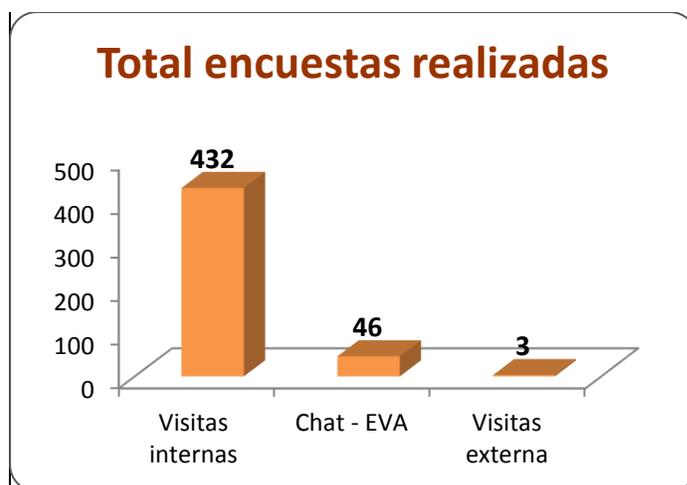
Nota: Es importante aclarar que el número de registros mostrado en el cuadro anterior, no refleja los datos almacenados en la herramienta EVA (46 registros para el mes de mayo).

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	Medio
Verificación del servicio interno.	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 externo.	Permite a los grupos de valor realizar la evaluación del servicio presencial recibido por fuera de las instalaciones de la Entidad.	Presencial	Portal Web
Medición satisfacción chat EVA	Permite a los grupos de valor evaluar el servicio prestado a través del chat – EVA.	Virtual	Chat - EVA

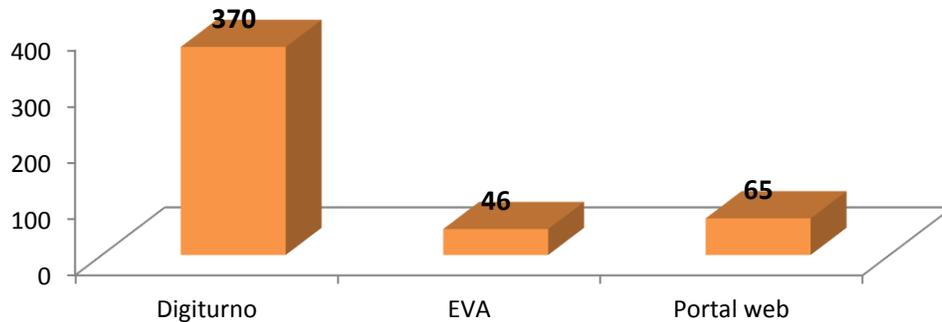
A continuación se muestran los datos de los registros de calificación para el mes de mayo por cada una de los tipos de servicio:



La mayor aplicación de encuestas se realizó por medio del **Digiturno**, con un **64%** de participación.



Encuestas por herramienta



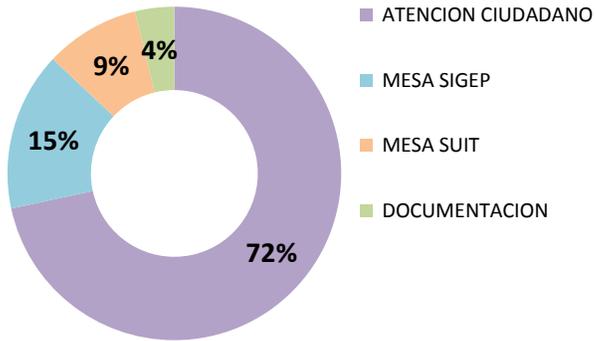
Los resultados en la aplicación de encuestas, evidencian que no se está empleando con la frecuencia requerida las herramientas de verificación del servicio disponibles en el portal web, en razón a que y de acuerdo a la información antes relacionada, solo se calificó para el mes de mayo el 51% del total de las visitas registradas, de las cuales el 85% se realizó desde la herramienta del Digiturno.

De acuerdo a lo 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 SUIT.

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.



Servicios evaluados en digiturno



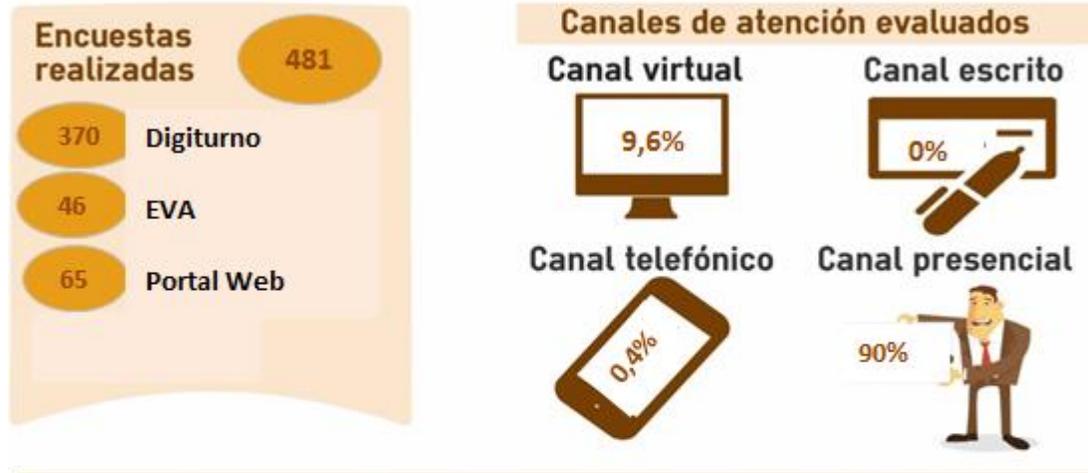
La calificación promedio del servicio en todos los criterios de evaluados fue **Excelente**

96%



4. RESULTADOS GENERALES

Medición percepción ciudadana



De acuerdo con los datos relacionados en la gráfica anterior, se puede concluir que el canal con el mayor número de calificaciones del servicios corresponde al “*Presencial*”, notando una ausencia del 100% de evaluación al “*Canal Escrito*”, por lo que, se sugiere adelantar las acciones pertinentes a fin de establecer mecanismos al interior de la entidad a fin de incentivar a los grupos de valor a que califiquen el servicio prestado a través de las distintas herramientas disponibles para el efecto.