

# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR



**INFORME  
NOVIEMBRE 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   |

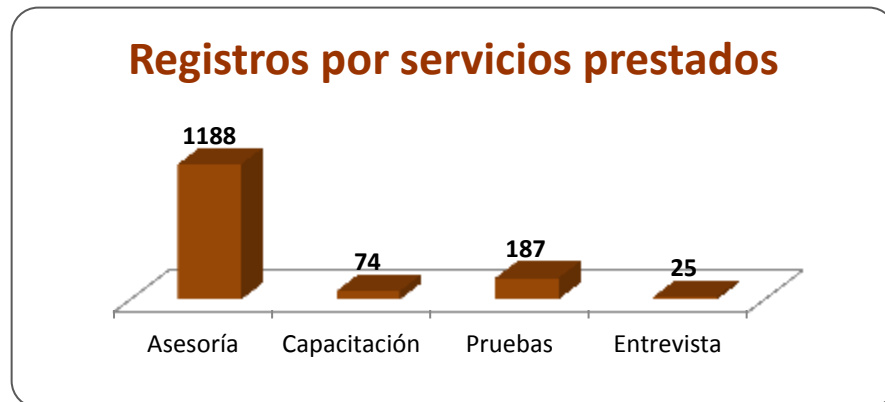
**Nota 1:** La Entidad cuenta con un sistema de Digiturno el cual opera exclusivamente en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional mediante el cual se cuantifica, entre otros aspectos, el número de visitantes, por lo que las herramientas de registro antes relacionadas, no se tendrá como una fuente 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 noviembre del 2016:



*Durante el período de noviembre de 2016, se registraron **1474** visitantes.*

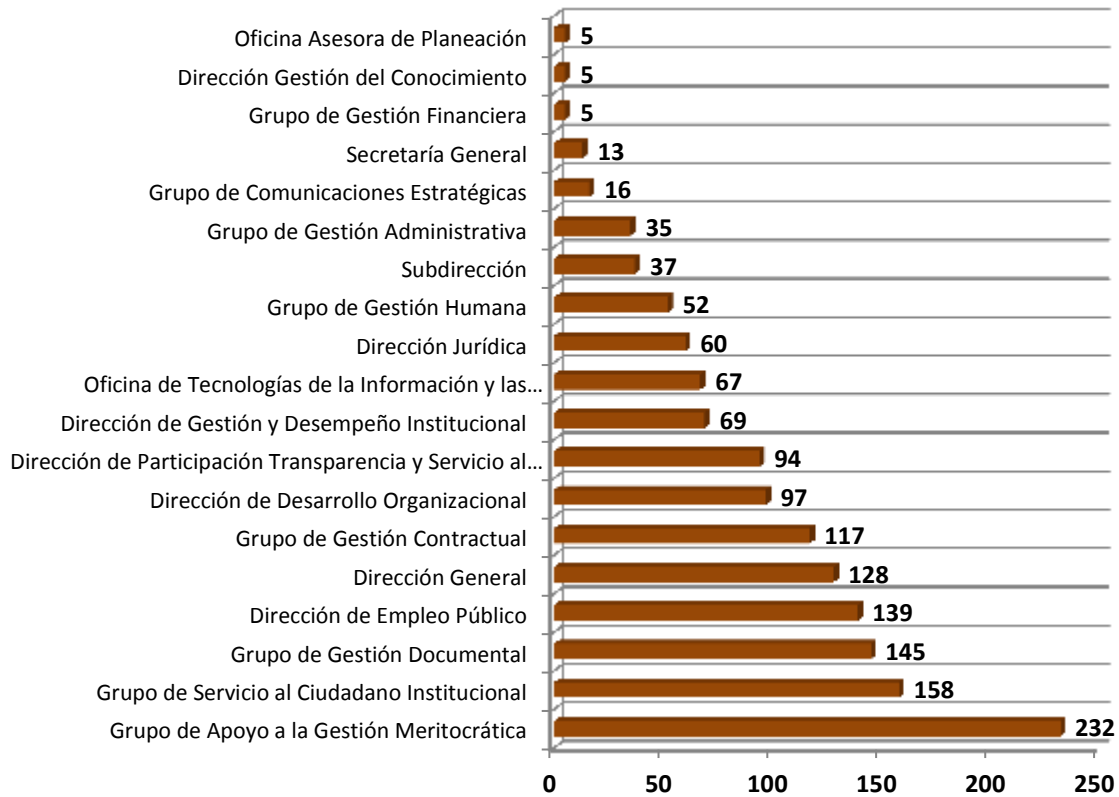
En el mes de noviembre del 2016, de los servicios que presta la entidad, los visitantes registrados solicitaron los siguientes:



*El servicio más común durante el mes de noviembre de 2016, fue el de **asesoría** con un **80,6%**, seguido de **pruebas** con un **12,7%**, **capacitación** con un **5%** y **entrevista** con un **1,7%**.*

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

### Visitantes registrados por dependencia

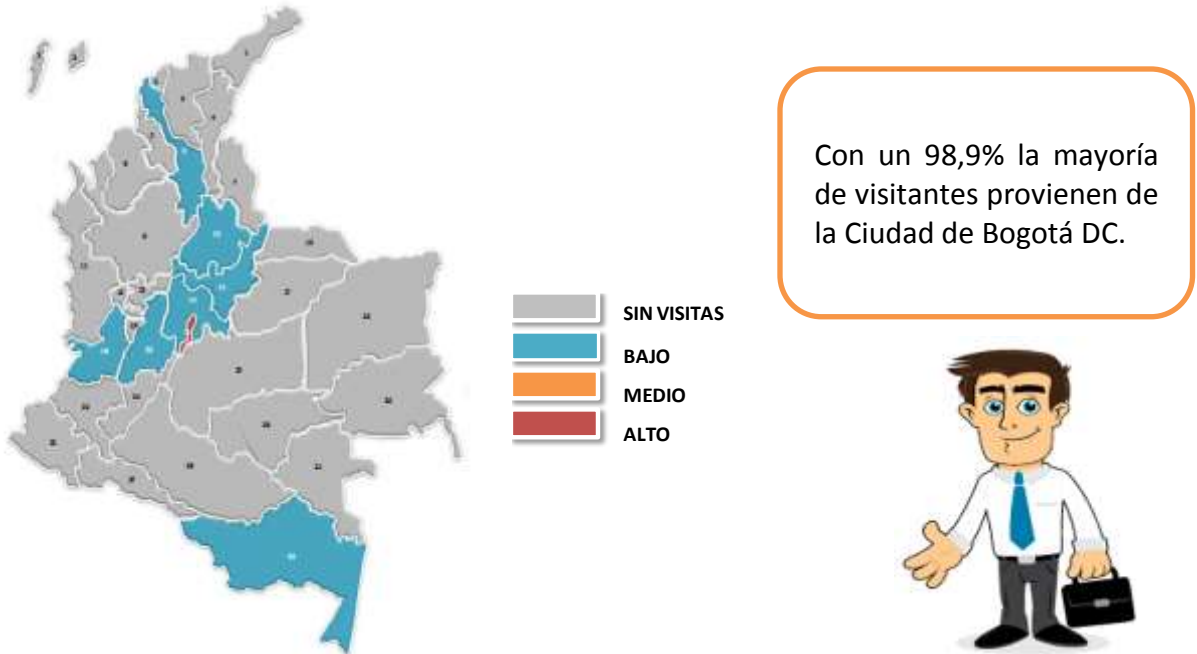


**Nota 2:** Tener en cuenta lo señalado en .la nota 1.

Las dependencias con mayores visitas durante el periodo de octubre del 2016, fueron del **Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática** con el **15,7%**, **Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional** con el **10,7%** y **Grupo de Gestión Documental** con el **9,8%**.

## 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 noviembre de 2016 se registraron visitantes provenientes de las siguientes zonas geográficas:



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.    | 1.458 | 98,9% |
| BOLÍVAR         | 6     | 0,4%  |
| CUNDINAMARCA    | 3     | 0,2%  |
| BOYACÁ          | 2     | 0,1%  |
| AMAZONAS        | 2     | 0,1%  |
| VALLE DEL CAUCA | 1     | 0,1%  |
| SANTANDER       | 1     | 0,1%  |
| TOLIMA          | 1     | 0,1%  |
| Total general   | 1.474 | 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:



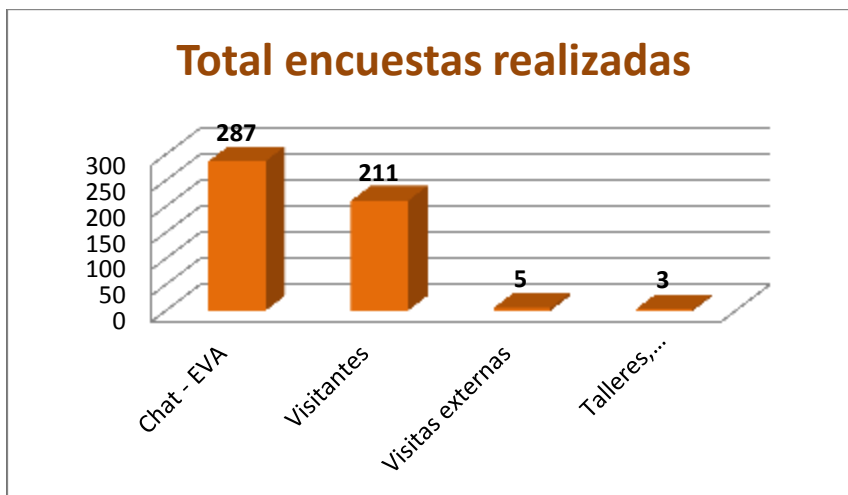
### 3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

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<br>Escrito<br>Virtual<br>Telefónico | Digiturno<br>Portal Web |

| Tipo de servicio                      | Descripción   | Canal de atención | Herramienta |
|---------------------------------------|---|-------------------|-------------|
| Verificación del servicio por oferta. | 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 relacionados con las encuestas registradas para el mes de noviembre de 2016 por las diferentes herramientas con que cuenta la Entidad para la medición del servicio:

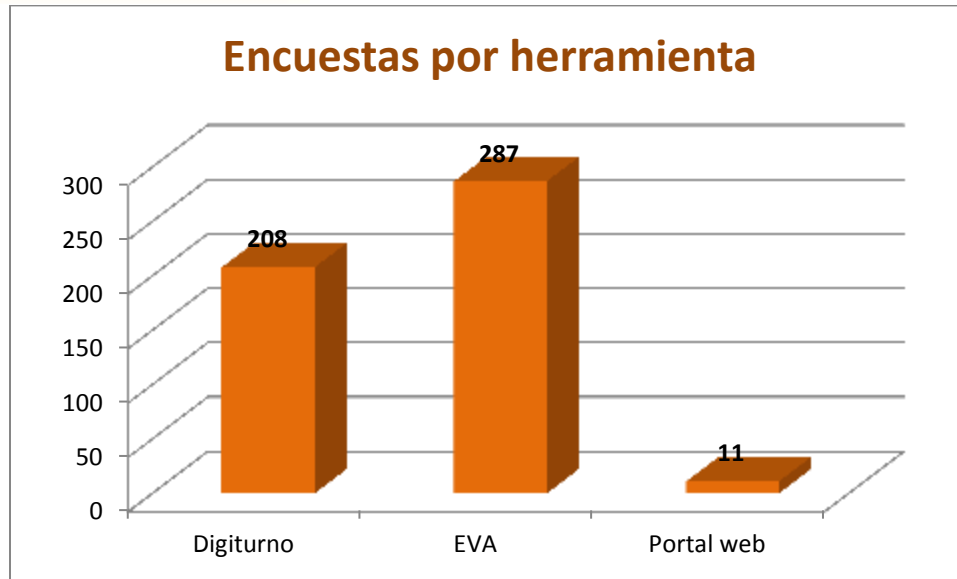


La mayor aplicación de encuestas se realizó por medio del **EVA**, con un **57%** de participación.



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 506, el 57% corresponde a la calificación realizada a través de EVA.

### **Evaluación del Servicio por el sistema de Digiturno**

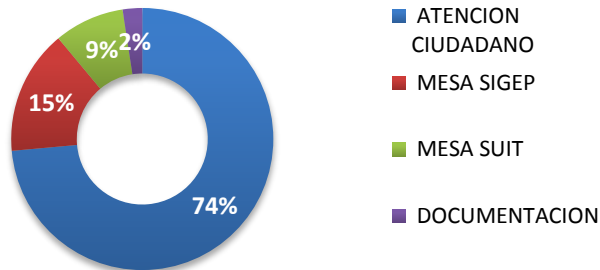
De acuerdo a los antes indicado, a continuación nos permitimos relacionar información correspondiente a las encuestas realizadas a través de la herramienta “digiturno”, teniendo en cuenta, que la misma es utilizada por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional y focalizándose en 4 tipos de servicio,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

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 96%.



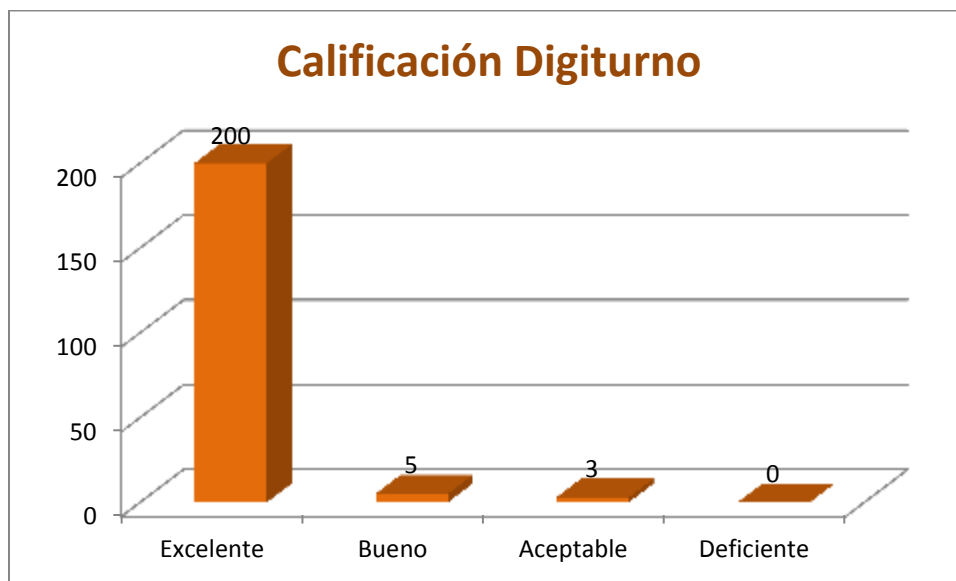
### Servicios evaluados en digiturno



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

96%

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

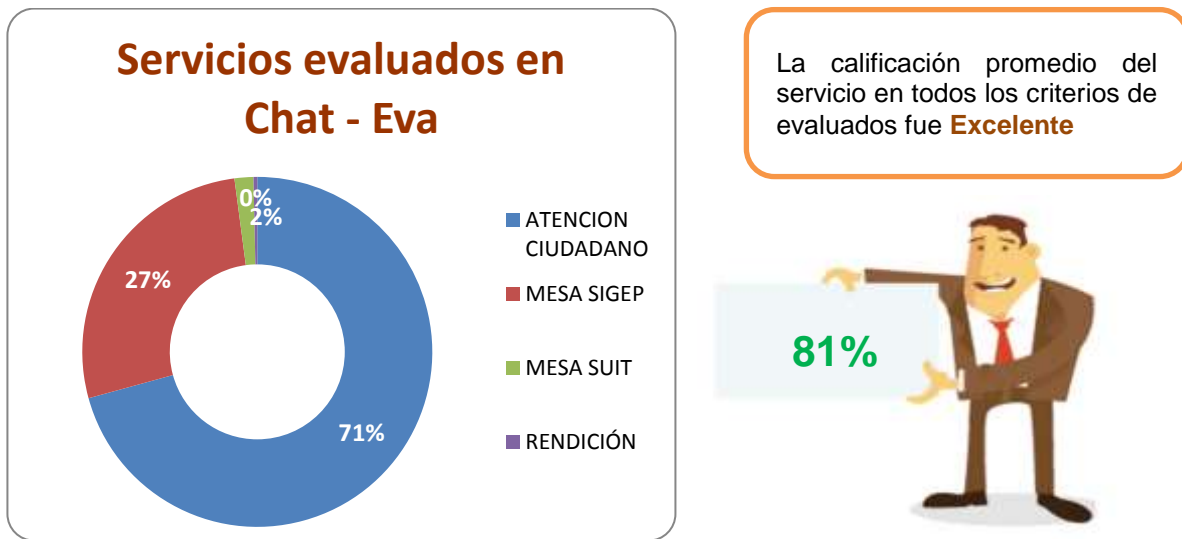


### Evaluación del Servicio a través del Chat EVA.

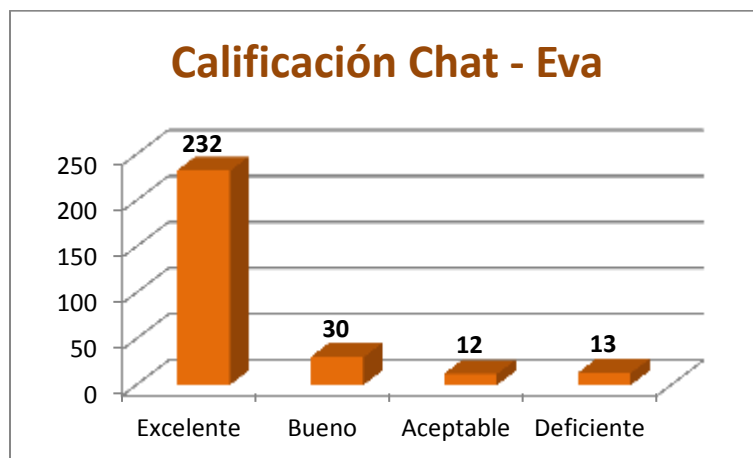
La Función Pública desde el 17 de diciembre del año 2015, puso a disposición de los servidores, las entidades del Estado y la ciudadanía en general, una herramienta de orientación en tiempo real que se denomina "Chat Virtual", al cual se tiene acceso a través del Espacio Virtual de Asesoría – EVA.

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 81%:



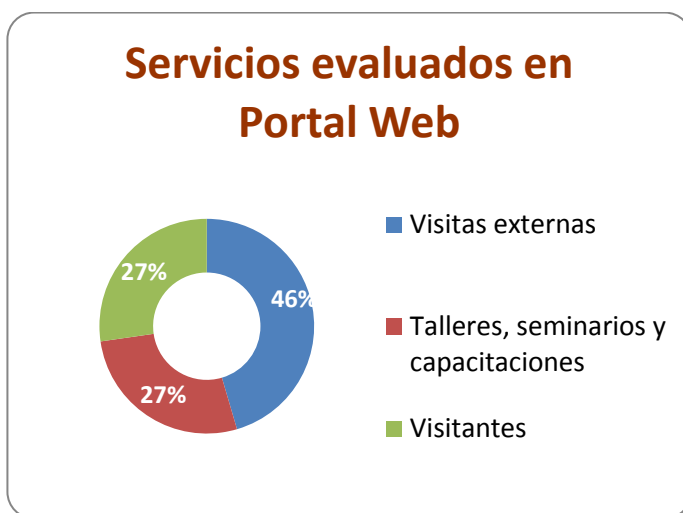
El total de usuarios en el chat de EVA fue de 2172 visitantes de los cuales calificaron el servicio 287, es decir, un 13%. La calificación registrada se refleja en el siguiente gráfico:



## 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.

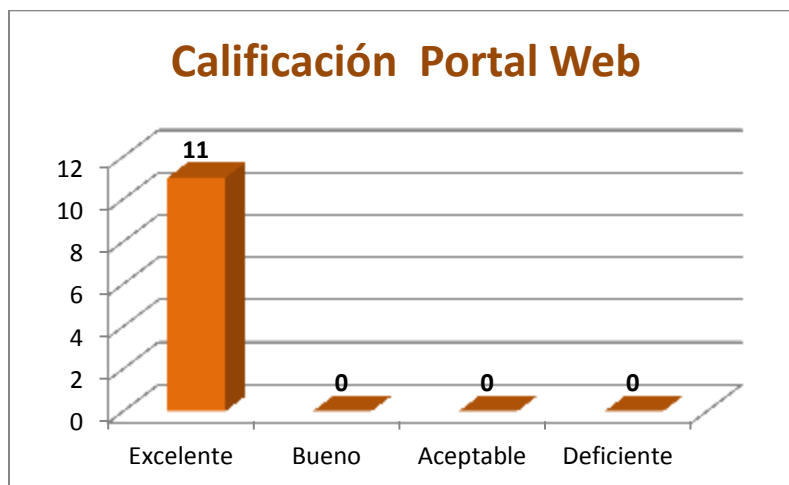
La calificación registrada por los grupos de valor que utilizaron el portal web de la entidad, se refleja en el siguiente gráfico, y conforme a los cuatro criterios de calificación referidos en promedio la calificación de evaluación fue Excelente en un 100%:



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



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

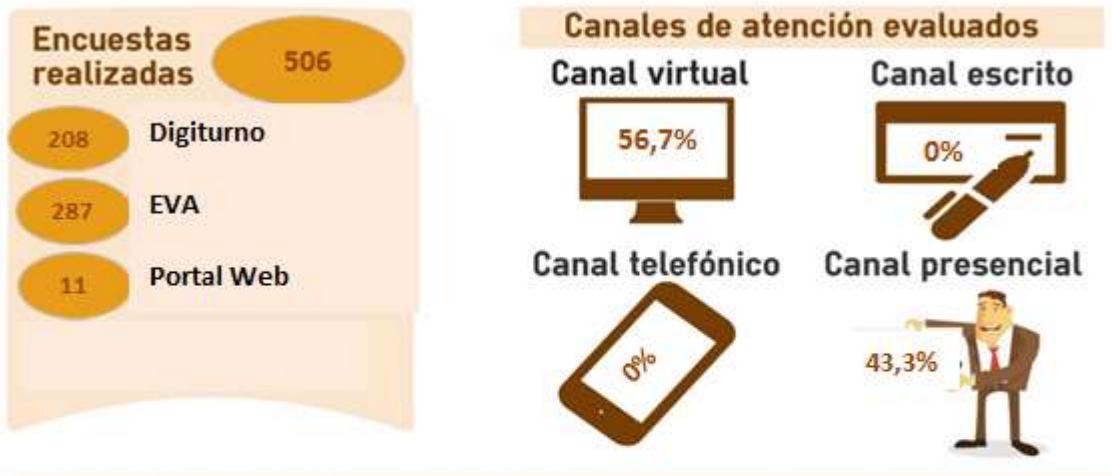


Los resultados en la aplicación de encuestas, frente a los visitantes registrados por la Entidad (1474), evidencia que no se está gestionando en su totalidad frente al registro de visitantes en la herramienta de calificación disponible en el portal web.

Lo anterior, teniendo en cuenta que solo calificaron 11 visitantes el servicio prestado para el mes de noviembre, es decir, el 0.75% de los registros por el portal web

#### 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 servicio prestado por la Función Pública, corresponde al virtual en un 56,7%, reflejando una ausencia del 100% de evaluación al canal telefónico y escrito.

Por lo anterior, es preciso implementar al interior de la entidad el mecanismo tendiente a obtener por parte de los grupos de valor, la evaluación a través del canal escrito y telefónico. Se espera que al entrar en funcionamiento la plataforma de voz IP se logre obtener la percepción del servicio prestado por el canal telefónico.

Con relación a las encuestas relacionadas en el mes inmediatamente anterior, se evidencia una disminución en la utilización de las encuestas disponibles por la Entidad, motivo por el cual se requiere incentivar a los usuarios para que califiquen el servicio prestado a través de las distintas herramientas disponibles para el efecto.

A efectos de analizar el impacto de la sensibilización efectuada, para incentivar el uso de las diferentes encuestas, se debe realizar un comparativo por trimestre respecto a la percepción de los servicios prestados por el departamento.