



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR



**INFORME
SEGUNDO TRIMESTRE 2017
DEL 1 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2017
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 grupos de valor de la Función Pública, se han establecido herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad, mediante sus canales de atención presencial, telefónico, electrónico 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 efectuó el rediseño de las encuestas de evaluación del servicio y productos ofrecidos 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 |

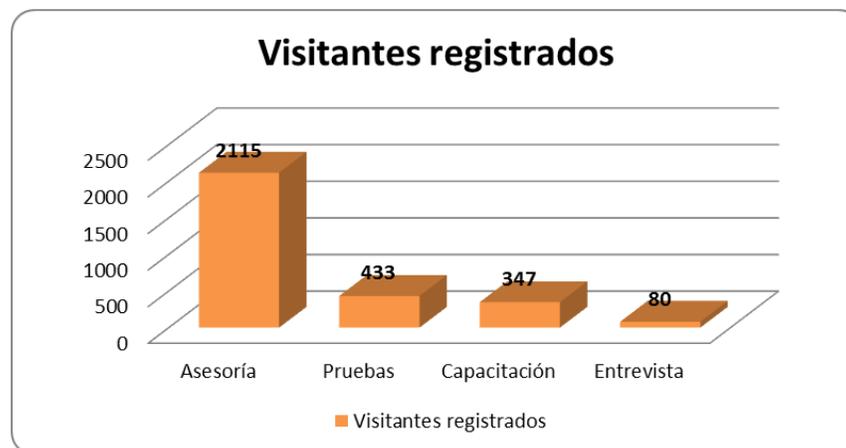
Nota 1: La Entidad cuenta con un sistema de Digiturno el cual opera exclusivamente en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional mediante el cual se cuantifica, entre otros aspectos, el número de visitantes, por lo que la herramienta de registro antes relacionada, no se tendrá como una fuente de 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 segundo trimestre 2017:



Durante el segundo trimestre del 2017, se registraron **2.975** visitantes.

En el segundo trimestre del 2017, de los servicios que presta la entidad, los visitantes registrados solicitaron los siguientes:



El servicio más común durante el segundo trimestre del 2017, fue el de **asesoría** con un **71%**, seguido de **pruebas** con un **14,6%**, **capacitación** con un **11,7%** y **entrevista** con un **2,7%**.

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

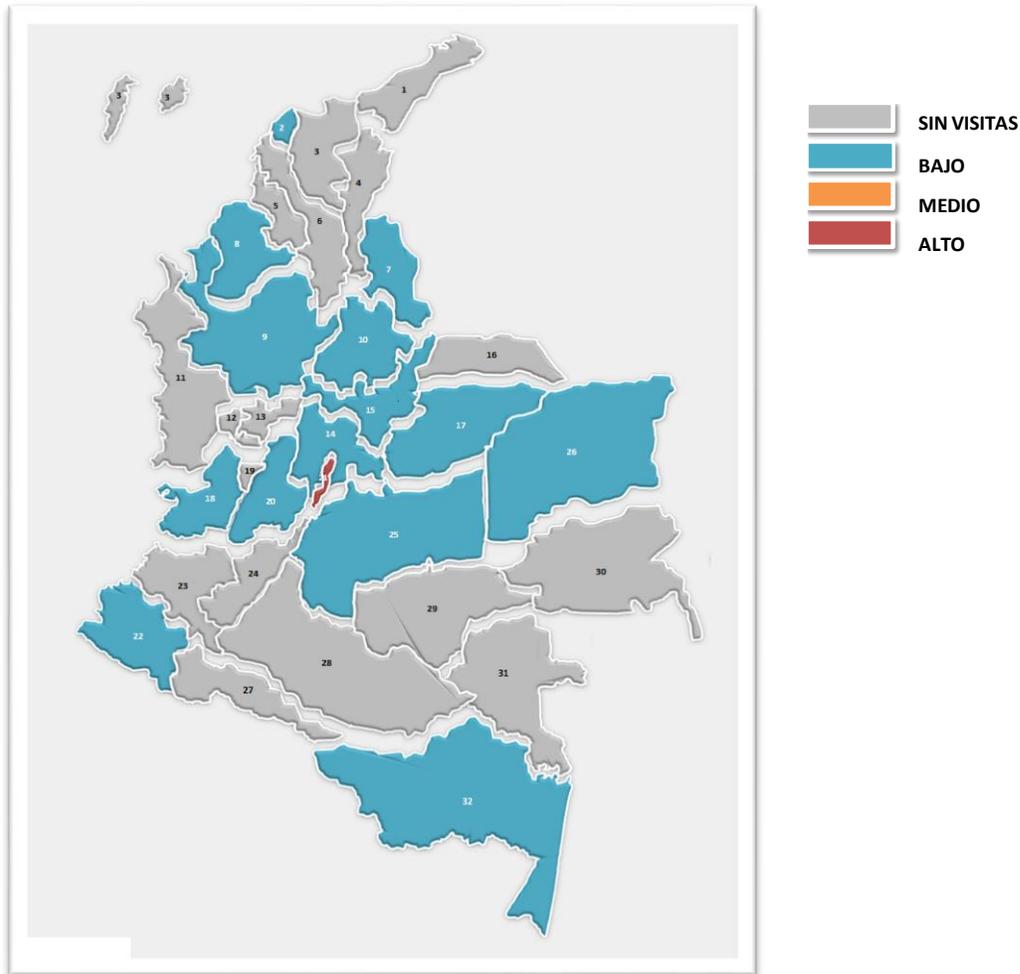


Nota 2: Tener en cuenta lo señalado en la nota 1.

Las dependencias con mayores visitas durante el segundo trimestre de 2017, fueron del **Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional** con el **16,5%**, el **Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática** con el **15,3%**, la **Dirección de Empleo Público** con el **12,5%** y la **Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano** con el **11,6%**.

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 segundo trimestre del 2017 se registraron visitantes provenientes de las siguientes zonas geográficas:



Con un 99,36% la mayoría de visitantes provienen de la Ciudad de Bogotá DC.



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

| DEPARTAMENTO | VISITAS | % |
|----------------------|-------------|----------------|
| BOGOTÁ, D.C. | 2.956 | 99,36% |
| ANTIOQUIA | 3 | 0,10% |
| AMAZONAS | 2 | 0,07% |
| CUNDINAMARCA | 2 | 0,07% |
| TOLIMA | 2 | 0,07% |
| VICHADA | 1 | 0,03% |
| ATLÁNTICO | 1 | 0,03% |
| NARIÑO | 1 | 0,03% |
| SANTANDER | 1 | 0,03% |
| META | 1 | 0,03% |
| BOYACÁ | 1 | 0,03% |
| CASANARE | 1 | 0,03% |
| VALLE DEL CAUCA | 1 | 0,03% |
| NORTE DE SANTANDER | 1 | 0,03% |
| CÓRDOBA | 1 | 0,03% |
| TOTAL GENERAL | 2975 | 100,00% |

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 trimestre analizado:

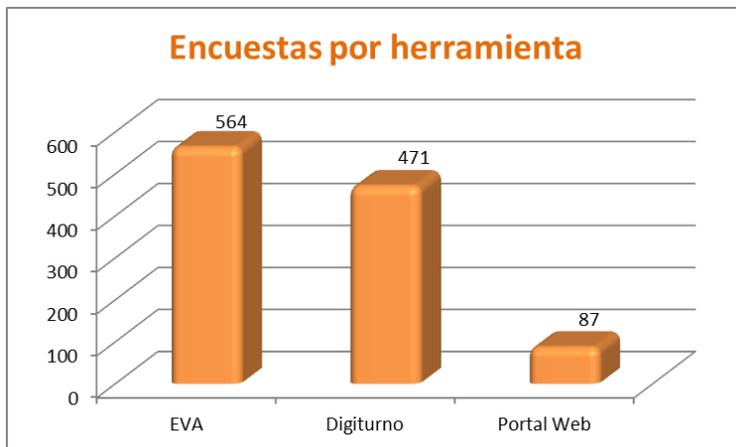


3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

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 fuera de las instalaciones de la Entidad. | Presencial | Portal Web |
| Verificación de los productos. | Permite a los grupos de valor realizar la evaluación de los productos ofrecidos por la Entidad. | Escrito 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 segundo trimestre del 2017 por las diferentes herramientas con que cuenta la Entidad para la medición del servicio:



La mayor aplicación de encuestas se realizó por medio del **Chat Eva**, con un **50,3%** 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.

Frente al registro de las encuestas por las diferentes herramientas disponibles por la entidad (Digiturno - EVA – Portal web) que corresponden a un total de **1122**, el **50,3%** corresponde a la calificación realizada a través de EVA.

3.1 Evaluación del Servicio por el sistema de 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 orientación, 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.

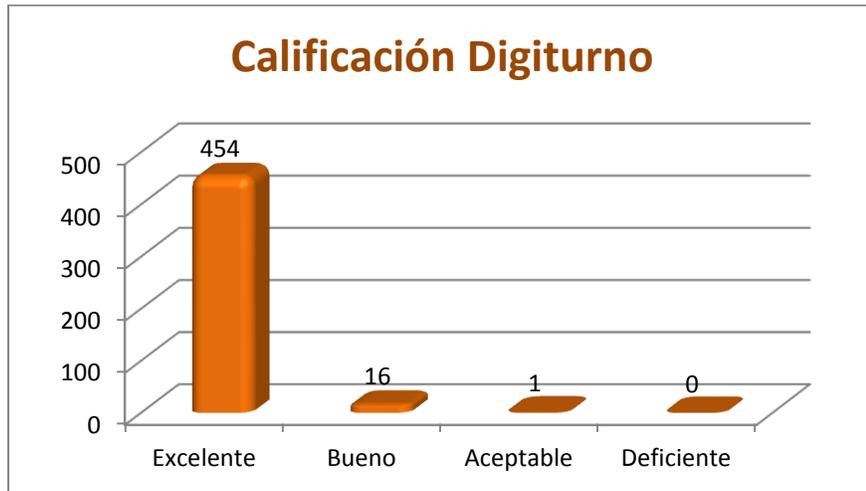
Verificado el informe que arroja el digiturno se estableció para el periodo analizado, y conforme a los cuatro criterios de calificación referidos en promedio la calificación de evaluación fue Excelente en un **96,4%**.



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:



3.2 Evaluación del Servicio a través del Chat EVA.

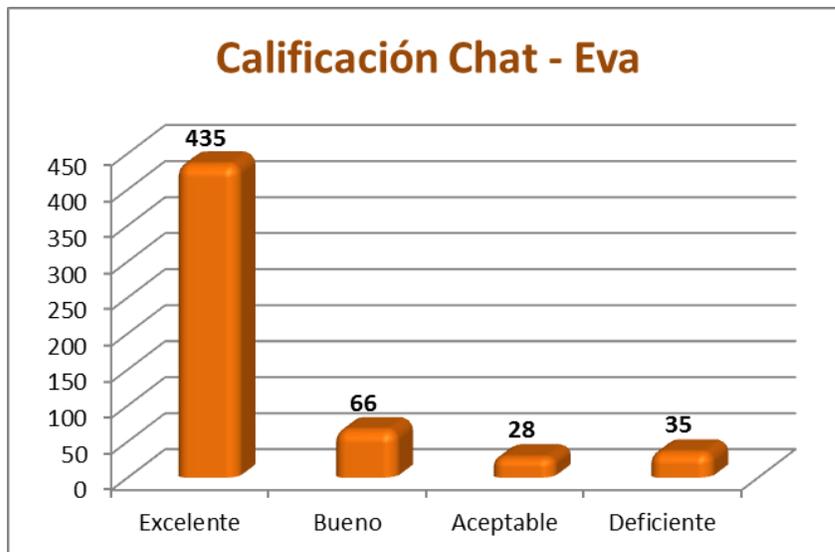
La calificación registrada por parte de los visitantes que utilizaron el Espacio Virtual de Asesoría - EVA, se refleja en el siguiente gráfico, y conforme a los cuatro criterios de calificación establecidos en el digiturno. En promedio la calificación de evaluación fue Excelente en un **77%**.



La calificación promedio del servicio ofrecido a través del chat EVA en todos los criterios evaluados fue **Excelente**



El total de usuarios en el chat de EVA fue de **8.887** visitantes de los cuales calificaron el servicio **564**, es decir, un **6,3%**. La calificación registrada se refleja en el siguiente gráfico:



De las evaluaciones efectuadas por el chat EVA, treinta y cinco (35) de ellas fueron calificadas como “deficiente”, y las casusas que motivaron dicha evaluación por los usuarios, son

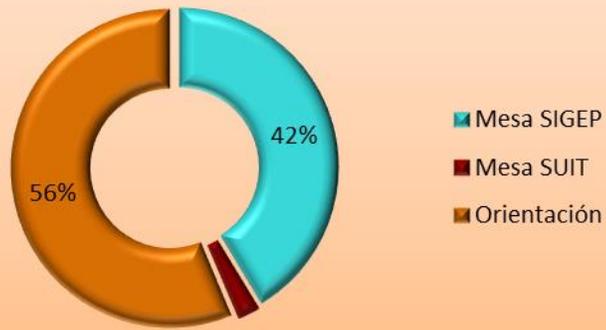
| Motivo para califica en nivel deficiente | Total |
|--|-----------|
| El asesor no contesta el chat | 16 |
| El asesor no contesta la pregunta | 8 |
| Sin observación | 11 |
| Total general | 35 |

3.3 Evaluación del Servicio por el portal web

En el portal web de la Entidad los grupos de valor pueden diligenciar la encuesta de percepción de productos y servicios ofrecidos por Función Pública y evaluar desde cualquier dispositivo con acceso a internet los criterios establecidos para la calificación.

Durante el trimestre analizado y teniendo en cuenta los cuatro criterios de evaluación referidos, la calificación de los servicios ofrecidos por la Función Pública fue excelente en un **86,2%**.

Servicios evaluados en el Portal Web

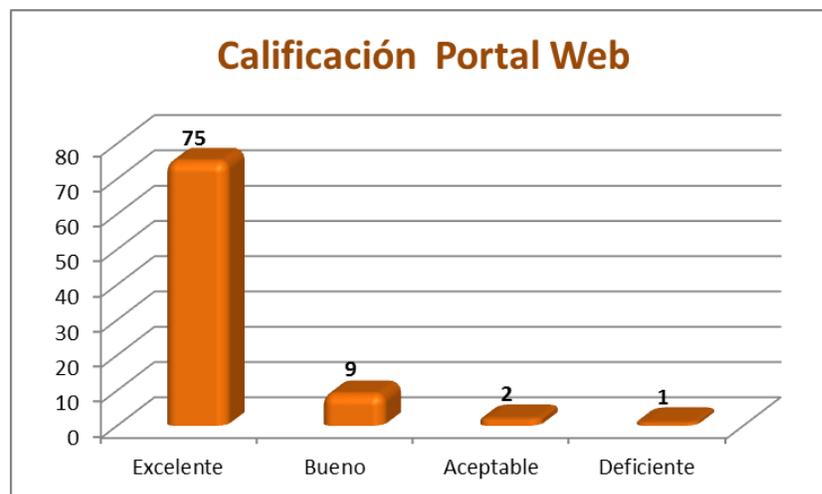


La calificación promedio del servicio en todos los criterios de evaluación fue **Excelente**

86,2%



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



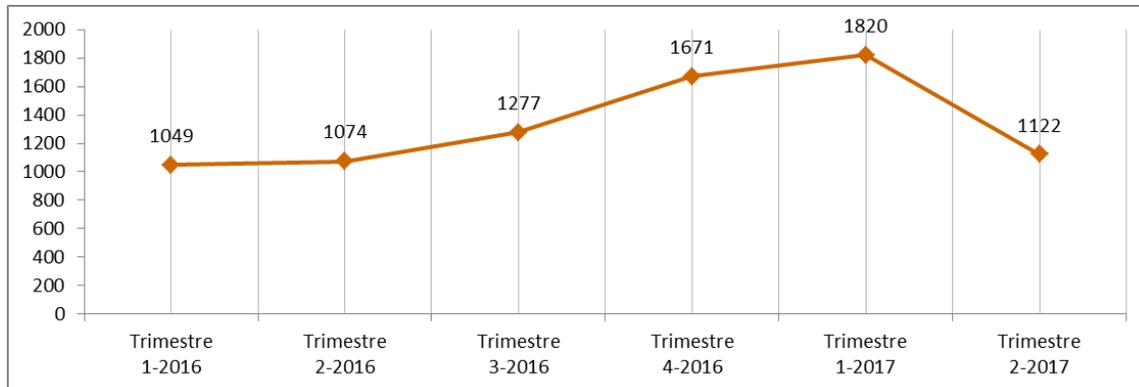
3.4 Evaluación de Productos por el portal web

Durante el segundo trimestre del año 2017, los grupos de valor no evaluaron los productos ofrecidos por la Función Pública.

4. COMPARATIVO DE ENCUESTAS EN PERIODOS ANTERIORES

Con el fin de analizar el impacto de la sensibilización efectuada, para incentivar el uso de las diferentes encuestas, se presenta un comparativo por trimestre respecto a la percepción de los servicios prestados por la Función Pública.

4.1 Comparativo del total de encuestas por trimestre.



Teniendo en cuenta los datos históricos de las encuestas realizadas por los grupos de valor, se puede observar un aumento a partir del tercer trimestre del año 2016 hasta el primer trimestre del 2017, llegando al pico más alto con 1.820 registros.

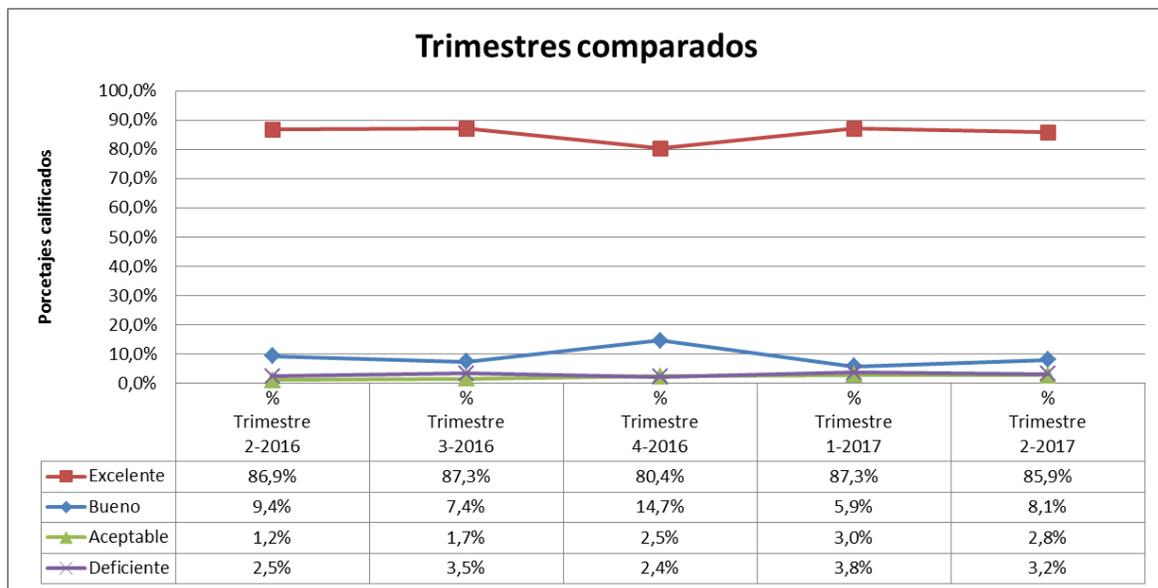
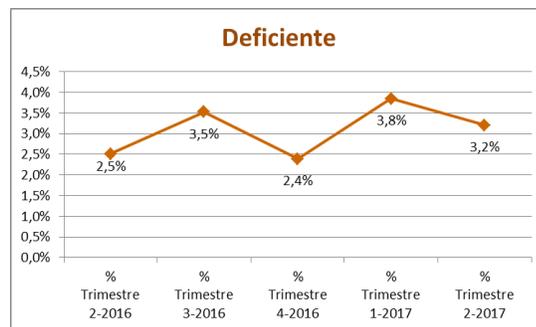
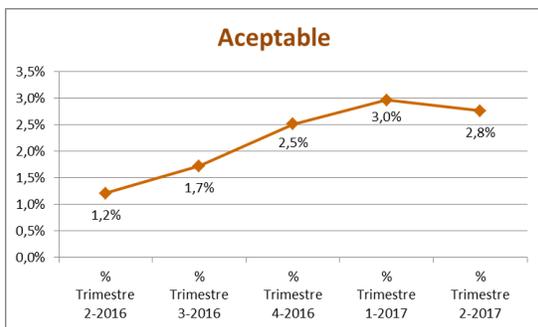
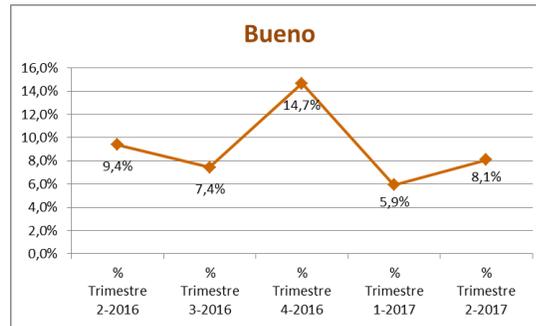
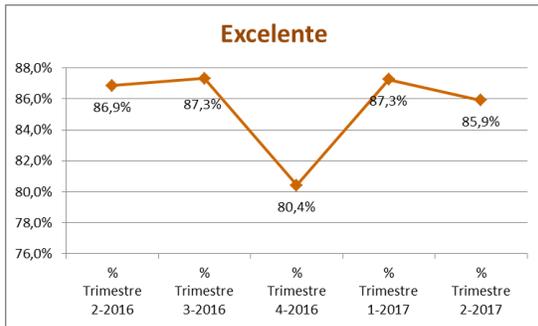
Se observa en el presente trimestre una disminución en la utilización de las encuestas disponibles por la Entidad, efectuándose 1.122 registros, motivo por el cual se requiere que los servidores de la Entidad incentiven a los grupos de valor para que califiquen los productos y servicios ofrecidos a través de las distintas herramientas.

4.2 Comparativo del porcentaje de calificación por trimestre

A continuación se especifica el porcentaje históricos de calificación de las evaluaciones registradas por los grupos de valor a partir del segundo trimestre de 2016.

| Calificación | Trimestre 2-2016 | % Trimestre 2-2016 | Trimestre 3-2016 | % Trimestre 3-2016 | Trimestre 4-2016 | % Trimestre 4-2016 | Trimestre 1-2017 | % Trimestre 1-2017 | Trimestre 2-2017 | % Trimestre 2-2017 |
|----------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|
| Excelente | 933 | 86,9% | 1115 | 87,3% | 1344 | 80,4% | 1588 | 87,3% | 964 | 85,9% |
| Bueno | 101 | 9,4% | 95 | 7,4% | 245 | 14,7% | 108 | 5,9% | 91 | 8,1% |
| Aceptable | 13 | 1,2% | 22 | 1,7% | 42 | 2,5% | 54 | 3,0% | 31 | 2,8% |
| Deficiente | 27 | 2,5% | 45 | 3,5% | 40 | 2,4% | 70 | 3,8% | 36 | 3,2% |
| Total general | 1074 | 100% | 1277 | 100% | 1671 | 100% | 1820 | 100% | 1122 | 100% |

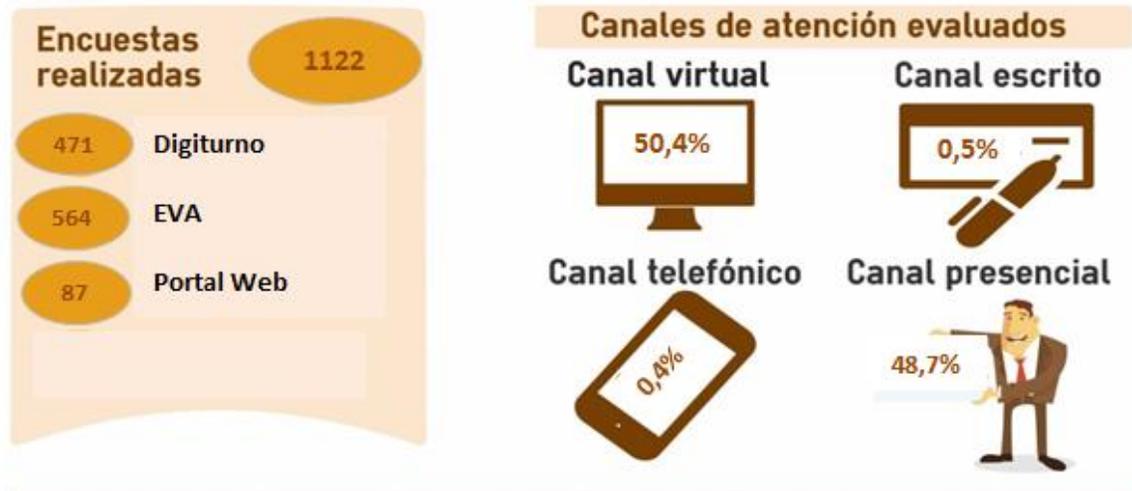
La anterior tabla de datos, gráficamente se analiza de la siguiente manera:



Teniendo en cuenta los datos anteriores, que muestran un consolidado de los porcentajes de calificación desde el segundo trimestre de 2016 hasta el presente periodo, se concluye que proporcionalmente se mantiene los diferentes niveles de calificación a excepción del cuarto trimestre de 2016 en el cual se observa una disminución porcentual en el nivel “Excelente” y un aumento en el nivel “Bueno”.

5. 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 50,4%, seguido del canal presencial con un 48,7%, el escrito con un 0,5% y por último el telefónico con un 0,4%.

Por lo anterior, es necesario nuevamente en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones incentivar a través de campañas al interior de la entidad, el uso de las herramientas dispuestas por la Función Pública para la evaluación de los productos y servicios ofrecidos.

De otra parte se considera conveniente verificar con la Oficina de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, la posibilidad de implementar a través del

sistema de vos IP la evaluación del servicio al momento de culminar la llamada y evitar que los grupos de valor tengan que ingresar a la página de la entidad para efectuar la evaluación.

Finalmente y respecto a la calificación “deficiente” en 35 evaluaciones del chat EVA relacionadas con: “*el asesor no contesta el chat*” y el “*asesor no contesta la pregunta*”, el Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional debe analizar el contenido de las preguntas y respuestas, en el evento de ser necesario se implementarán los planes de mejora a que haya lugar.