

Encuesta de satisfacción diseñada e implementada por cada canal de atención

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
I. OBJETIVOS	2
II. CANAL PRESENCIAL	4
ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL (DIGITURNO)	5
Usuarios mensuales por equipos de trabajo:.....	5
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO:	7
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:	7
MEJORAS	8
III. ENCUESTA DE VERIFICACION DEL SERVICIO (PORTAL DAFP)	9
CONSIDERACIONES:	10
ENCUESTA DE VERIFICACION DEL SERVICIO	10
Volumen de servicio por cada canal de atención	10
CALIFICACION DEL SERVICIO POR CANAL DE ATENCION	11
CONSULTANTES POR DEPENDENCIA	13
DEMANDA POR TEMAS CONSULTADOS	13
CONCLUSIONES	17

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que el efectivo funcionamiento de los canales de atención, se materializa y se evidencia en la total satisfacción del cliente en relación con el servicio prestado; el cual debe incluir, además del contenido mismo de la respuesta a la petición, factores medibles estadísticamente, tales como, el tiempo de respuesta, la claridad de la información suministrada, la actitud y disposición del funcionario que atiende la solicitud (*cuando se trate de atención presencial o telefónica*), entre otros; por tal razón, en la Función Pública se diseñaron e implementaron herramientas con el fin de medir el grado de satisfacción del ciudadano, respecto a los productos y servicios que se prestan a través de los cuatro canales de atención.

La implementación y publicación en el portal institucional de las herramientas de medición para los cuatro canales de atención, tuvo lugar en el mes de diciembre de 2015, excepto para el instrumento de medición que para el canal presencial se encuentra dispuesto en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional (Digiturno), el cual está en funcionamiento desde comienzos del año 2014,

A continuación se presenta el informe consolidado del resultado de la aplicación de las encuestas de satisfacción a través de cada uno de los canales de servicio y algunas recomendaciones a fin de mejorar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación del servicio.

OBJETIVOS

a. Objetivo general

Mostrar el grado de satisfacción de los ciudadanos y servidores públicos, frente a la atención prestada a través de los distintos canales y tomar acciones respectivas a fin de mejorar la prestación del servicio.

b. Objetivos específicos

- * Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Función Pública sobre los servicios prestados a través de los diferentes canales de atención.

- * Identificar a través de la consolidación de las encuestas de evaluación del servicio, las fallas y las acciones de mejoras.

I. CANAL PRESENCIAL

Ficha técnica

Nombre	Encuesta de percepción del servicio presencial a través del Digiturno.
Metodología	La tabulación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo con la información suministrada por los usuarios que visitaron el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con respecto a los servicios que ofrece el DAFP a través del canal presencial.
VARIABLES	Conocimiento y Dominio del Tema
	Claridad del Servidor
	Tiempo de Respuesta
	Actitud y Disposición
Periodo Evaluado	2015
Población encuestada	2.473
Responsable	Luis Fernando Nuñez Rincon - Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
Dependencia	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
Fecha	31/12/2015

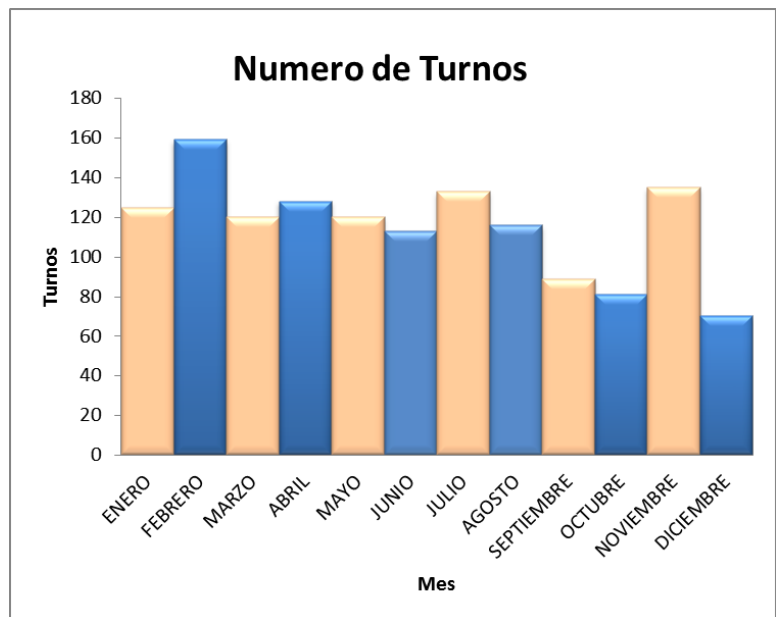
ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - GSCI (DIGITURNO)

Cantidad de usuarios atendidos / por equipos de trabajo:

En el año 2015 se registraron 2.473 turnos atendidos por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, discriminados de la siguiente manera por los equipos de trabajo:

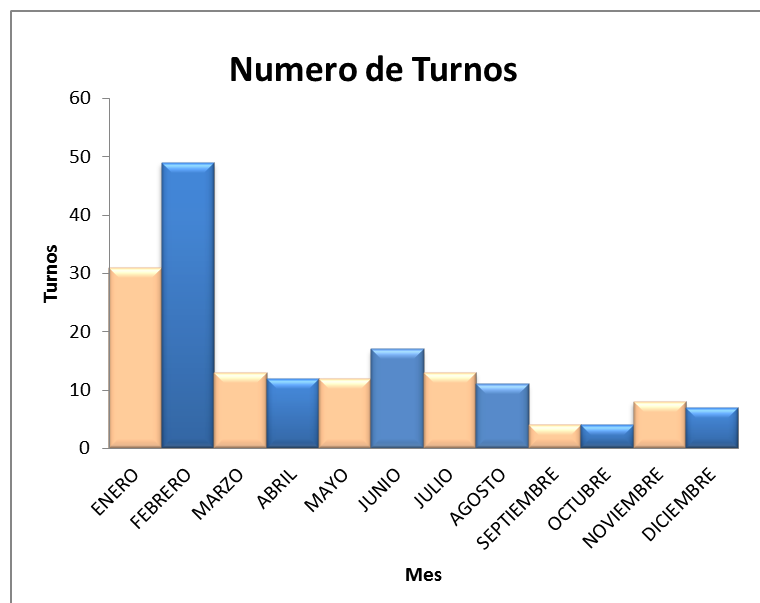
* ATENCION AL CIUDADANO (ABOGADOS): 1389

MES	Total
ENERO	125
FEBRERO	159
MARZO	120
ABRIL	128
MAYO	120
JUNIO	113
JULIO	133
AGOSTO	116
SEPTIEMBRE	89
OCTUBRE	81
NOVIEMBRE	135
DICIEMBRE	70



* CENTRO DE DOCUMENTACION: 168

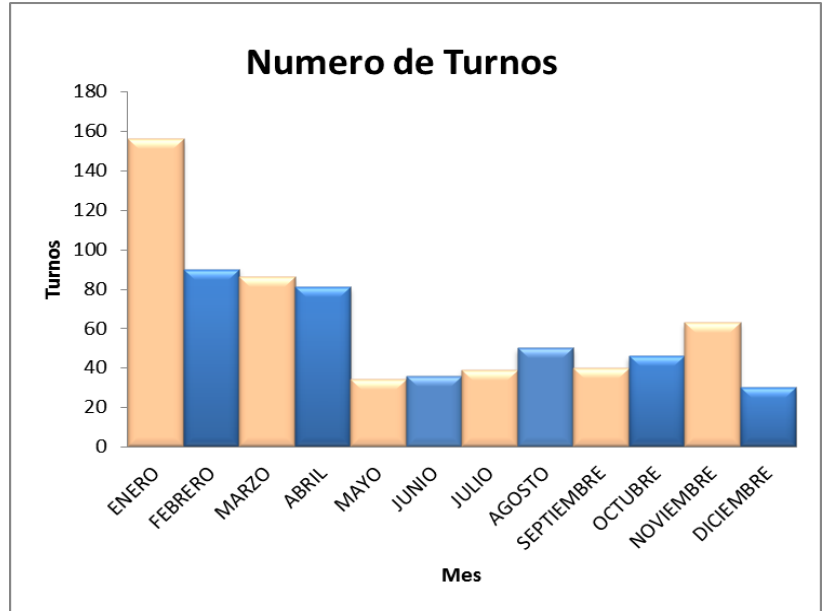
MES	Total
ENERO	31
FEBRERO	49
MARZO	13
ABRIL	12
MAYO	12
JUNIO	17
JULIO	13
AGOSTO	11
SEPTIEMBRE	4
OCTUBRE	4



NOVIEMBRE	8
DICIEMBRE	7

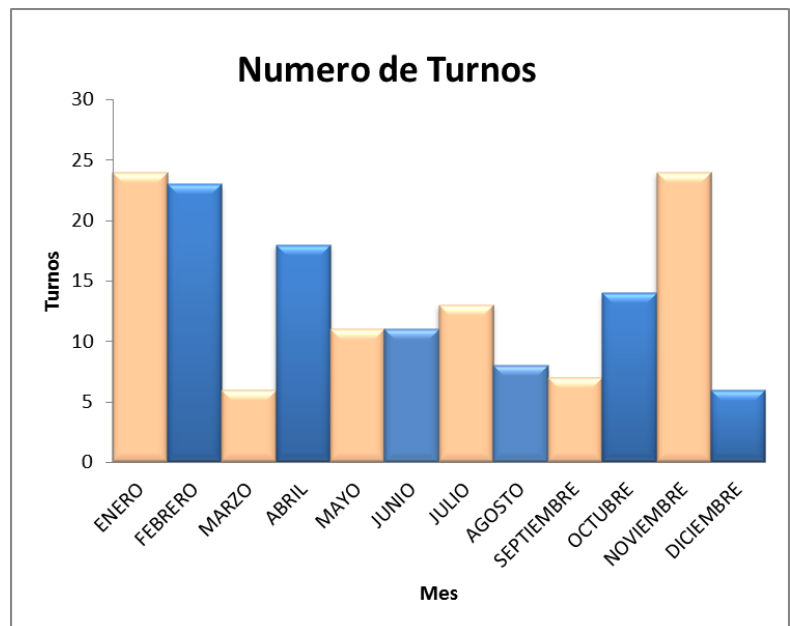
* MESA DE AYUDA SIGEP: 751

MES	Total
ENERO	156
FEBRERO	90
MARZO	86
ABRIL	81
MAYO	34
JUNIO	36
JULIO	39
AGOSTO	50
SEPTIEMBRE	40
OCTUBRE	46
NOVIEMBRE	63
DICIEMBRE	30



* MESA DE AYUDA SUIT: 165

MES	Total
ENERO	24
FEBRERO	23
MARZO	6
ABRIL	18
MAYO	11
JUNIO	11
JULIO	13
AGOSTO	8
SEPTIEMBRE	7
OCTUBRE	14
NOVIEMBRE	24
DICIEMBRE	6



CALIFICACIÓN DEL SERVICIO:

El siguiente cuadro muestra la calificación otorgada por los servidores públicos y ciudadanos atendidos por los funcionarios del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

Pregunta	Calificación Prom.	Valor Prom.	Total Ate.	Total Cal.
ATENCIÓN CIUDADANO				
EL TIEMPO DE RESPUESTA, FUE:	Excelente	3.94	370.00	361.00
LA ACTITUD Y DISPOSICION, DEL ASESOR FUE:	Excelente	3.99	370.00	363.00
LA CLARIDAD PARA TRANSMITIR LOS CONOCIMIENTOS DEL FUNCIONARIO QUE ATENDIO LA CONSULTA FUE:	Excelente	3.96	370.00	362.00
EL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA DEL FUNCIONARIO QUE ATENDIO LA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO, FUE:	Excelente	3.96	370.00	360.00
DOCUMENTACION				
EL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA DEL FUNCIONARIO QUE ATENDIO LA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO, FUE:	Excelente	3.97	82.00	69.00
LA CLARIDAD PARA TRANSMITIR LOS CONOCIMIENTOS DEL FUNCIONARIO QUE ATENDIO LA CONSULTA FUE:	Excelente	3.93	82.00	69.00
EL TIEMPO DE RESPUESTA, FUE:	Excelente	3.93	82.00	69.00
LA ACTITUD Y DISPOSICION, DEL ASESOR FUE:	Excelente	3.97	82.00	70.00
MESA SIGEP				
LA ACTITUD Y DISPOSICION, DEL ASESOR FUE:	Excelente	3.98	399.00	391.00
LA CLARIDAD PARA TRANSMITIR LOS CONOCIMIENTOS DEL FUNCIONARIO QUE ATENDIO LA CONSULTA FUE:	Excelente	3.98	399.00	389.00
EL TIEMPO DE RESPUESTA, FUE:	Excelente	3.99	399.00	392.00
EL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA DEL FUNCIONARIO QUE ATENDIO LA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO, FUE:	Excelente	3.98	399.00	391.00
MESA SUJI				
LA CLARIDAD PARA TRANSMITIR LOS CONOCIMIENTOS DEL FUNCIONARIO QUE ATENDIO LA CONSULTA FUE:	Excelente	3.97	74.00	67.00
EL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA DEL FUNCIONARIO QUE ATENDIO LA CONSULTA, QUEJA O RECLAMO, FUE:	Excelente	4.00	74.00	67.00
LA ACTITUD Y DISPOSICION, DEL ASESOR FUE:	Excelente	4.00	74.00	69.00
EL TIEMPO DE RESPUESTA, FUE:	Excelente	4.00	74.00	68.00

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:

Según los resultados arrojados por el sistema “Digiturno”, la calificación del servicio por parte del ciudadano, en promedio fue “Excelente”. Sin embargo se evidencio lo siguiente:

- * La calificación del tiempo de respuesta en los módulos de atención al ciudadano fue la más baja.
- * Los criterios con mayor puntaje calificación de preguntas fueron el tiempo de respuesta y la actitud y disposición del asesor.
- * El módulo de Documentación obtuvo el puntaje más alto en la calificación de las preguntas del servicio del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

MEJORAS

- * En la calificación de los Módulos de Atención al Ciudadano se evidenció que el tema donde los ciudadanos califican bajo el servicio es “Empleo”, frente a lo cual, se recomienda capacitar a los funcionarios en este tema.
- * En los módulos del SIGEP se evidenció que el tema en el cual calificaron bajo fue “Actualización de hoja de vida”, frente a lo cual, se recomienda capacitar a los funcionarios en este tema.
- * En los módulos de la Mesa de Ayuda SUIT se evidenció que la calificación más baja fue con el tema “Cliente interno” , frente a lo cual, se recomienda capacitar a los funcionarios en este tema.

II. ENCUESTA DE VERIFICACION DEL SERVICIO (PORTAL DAFP)

Ficha técnica

Nombre	Encuesta de verificación del servicio para los canales telefónico, escrito, virtual y presencial.
Metodología	La tabulación de la Encuesta de verificación del Servicio se realizó de acuerdo con la información suministrada a través del portal web: https://www.funcionpublica.gov.co/frame-encuesta .
Temas	El tiempo de espera para la atención fue La actitud y disposición del servidor durante la atención fue La respuesta a su inquietud ha sido El conocimiento del tema fue EL tiempo dedicado para la consulta fue El servicio en general fue
Periodo Evaluado	Desde el 3 de Diciembre 2015 hasta el 6 de Enero 2016
Población encuestada	28
Responsable	Luis Fernando Nuñez Rincon - Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
Dependencia	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
Fecha	06/01/2016

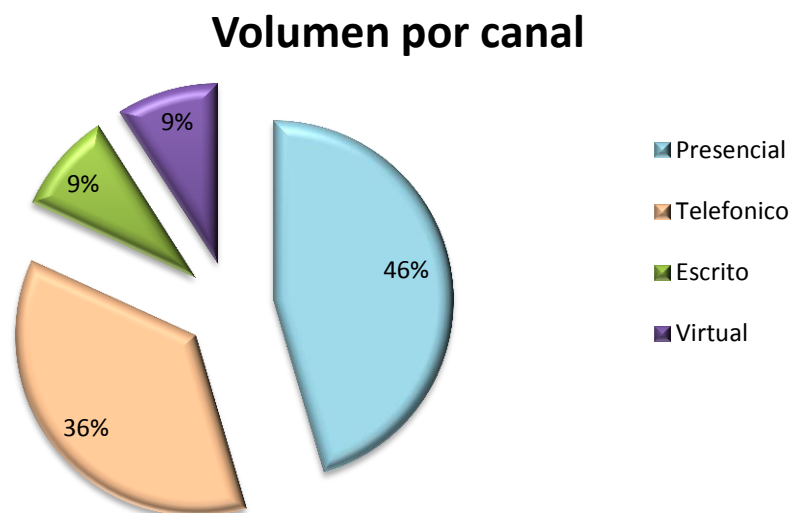
CONSIDERACIONES:

El lanzamiento de la encuesta de verificación del servicio en el portal web de la Función Pública (<https://www.funcionpublica.gov.co/frame-encuesta>) se llevó a cabo a partir del 3 de diciembre del 2015, sitio en el cual y hasta el día 6 de enero de 2016 28 personas ingresaron y calificaron el servicio que recibieron por los diferentes canales de atención. Sin embargo, por problemas técnicos, al generar el informe 17 de las encuestas realizadas quedaron sin el registro del canal de atención al cual correspondían, por lo tanto, para estas 17 encuestas solo se mostrará la calificación obtenida.

ENCUESTA DE VERIFICACION DEL SERVICIO

Volumen de servicio por cada canal de atención

Durante el periodo del 03 de Diciembre de 2015 al 6 de enero de 2016 se registraron 11 encuestas de evaluación del servicio prestado a través de los canales de atención telefónico, presencial, escrito y virtual, discriminados de la siguiente manera:



El canal presencial obtuvo la mayor demanda con el 46% del total de encuestas.

CALIFICACION DEL SERVICIO POR CANAL DE ATENCION

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los temas que se detallan en la encuesta para cada canal de atención:

* Canal presencial

CANAL PRESENCIAL	Calificación			
	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente
El tiempo de espera para la atención fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
La actitud y disposición del servidor durante la atención fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
La respuesta a su inquietud ha sido	100%	0,00%	0,00%	0,00%
El conocimiento del tema fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
El tiempo dedicado para la consulta fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
El servicio en general fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	100%	0,00%	0,00%	0,00%

El 100% de las personas encuestadas para el canal presencial consideran “Excelente” el servicio que presta la Función Pública a través de este canal, cabe resaltar que la única dependencia con atención presencial calificada fue la Dirección Jurídica con 5 encuestas.

* Canal Escrito

CANAL ESCRITO	Calificación			
	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente
El tiempo de espera para la atención fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
La actitud y disposición del servidor durante la atención fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
La respuesta a su inquietud ha sido	100%	0,00%	0,00%	0,00%
El conocimiento del tema fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
El tiempo dedicado para la consulta fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
El servicio en general fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	100%	0,00%	0,00%	0,00%

Para el canal escrito hubo un (1) encuestado para el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, quien considero “Excelente” el servicio que presta la Función Pública a través de este canal.

* Canal Telefónico

CANAL TELEFONICO	Calificación			
	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente
El tiempo de espera para la atención fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
La actitud y disposición del servidor durante la atención fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
La respuesta a su inquietud ha sido	100%	0,00%	0,00%	0,00%
El conocimiento del tema fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
El tiempo dedicado para la consulta fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
El servicio en general fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	100%	0,00%	0,00%	0,00%

El 100% de las personas encuestadas para el canal Telefónico consideran “Excelente” el servicio que presta la Función Pública a través de este canal. Se obtuvo cuatro (4) encuestas para el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

* Canal Virtual

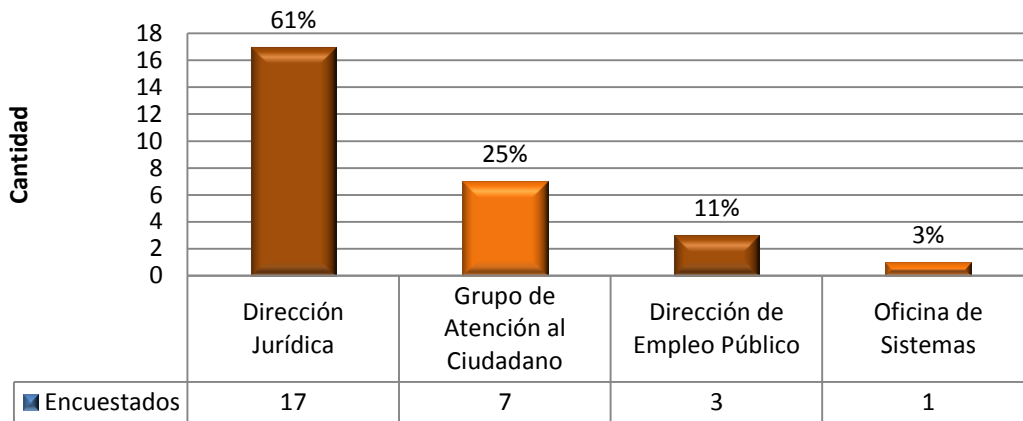
CANAL VIRTUAL	Calificación			
	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente
El tiempo de espera para la atención fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
La actitud y disposición del servidor durante la atención fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
La respuesta a su inquietud ha sido	100%	0,00%	0,00%	0,00%
El conocimiento del tema fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
El tiempo dedicado para la consulta fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
El servicio en general fue	100%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	100%	0,00%	0,00%	0,00%

Para el canal virtual se presentó un (1) encuestado para el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, quien consideró “Excelente” el servicio que presta la función pública a través de este canal.

CONSULTANTES POR DEPENDENCIA

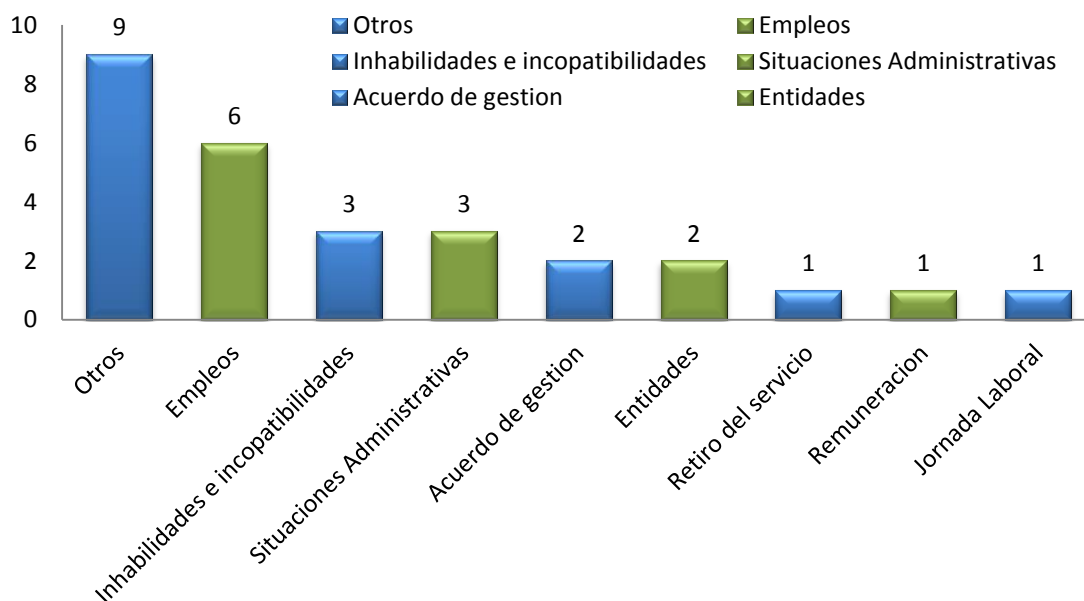
La Dirección Jurídica es la dependencia del Departamento con mayor volumen de encuestados tuvo, en total 17 encuestas equivalentes al 61% del total registrado, seguido del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con 7 encuestas equivalentes al 25%.

Distribución de visitantes por dependencia



DEMANDA POR TEMAS CONSULTADOS

Los temas de mayor consulta en la Función Pública son “Otros” y “Empleos” con 9 y 6 requerimientos respectivamente, equivalentes al 32% y 21% como se muestra a continuación:



A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los temas de calificación que se detallan en la encuesta:

*** El tiempo de espera para la atención fue**

Dependencia	El tiempo de espera para la atención fue	
	% Excelente	% Mejorar
Dirección Jurídica	95,00%	5,00%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	100%	0,00%
Dirección de Empleo Público	100%	0,00%
Oficina de Sistemas	100%	0,00%
Total DAFP	98,75%	1,25%

Las personas encuestadas por el portal consideran que el tiempo de espera para ser atendidos es “Excelente” en un 98.75%; no obstante, se recomienda mantener el promedio en un 100%.

*** La actitud y disposición del servidor durante la atención fue**

Dependencia	La actitud y disposición del servidor durante la atención fue	
	% Excelente	% Mejorar
Dirección Jurídica	100%	0,00%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	100%	0,00%
Dirección de Empleo Público	100%	0,00%
Oficina de Sistemas	100%	0,00%
Total DAFP	100%	0,00%

En la pregunta “La actitud y disposición del servidor durante la atención fue” El 100% de las personas encuestadas por el portal la consideran “Excelente”. No se refleja un porcentaje para mejorar por lo que se debe mantener e incentivar la buena actitud y disposición por parte de los servidores.

* La respuesta a su inquietud ha sido

Dependencia	La respuesta a su inquietud ha sido	
	% Excelente	% Mejorar
Dirección Jurídica	95,00%	5,00%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	100%	0,00%
Dirección de Empleo Público	100%	0,00%
Oficina de Sistemas	100%	0,00%
Total DAFP	98,75%	1,25%

Con relación a la respuesta a las inquietudes el 98.75% de las personas encuestadas por el portal consideran “Excelente” el conocimiento y dominio de los temas por parte de los servidores; se recomienda mantener el promedio en un 100%.

* El conocimiento del tema fue

Dependencia	El conocimiento del tema fue	
	% Excelente	% Mejorar
Dirección Jurídica	95,00%	5,00%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	100%	0,00%
Dirección de Empleo Público	100%	0,00%
Oficina de Sistemas	100%	0,00%
Total DAFP	98,75%	1,25%

El 98.75% de las personas encuestadas por el portal consideran “Excelente” el conocimiento y dominio de los temas por parte de los servidores; se recomienda mantener el promedio en un 100%.

Los resultados obtenidos por la Dirección Jurídica (95.00%) evidencian la necesidad de mejorar en este aspecto en 5,00%, teniendo en cuenta que el tema con menor calificación corresponde a “inhabilidades e incompatibilidades”.

* **El tiempo dedicado para la consulta fue**

Dependencia	El tiempo dedicado para la consulta fue	
	% Excelente	% Mejorar
Dirección Jurídica	100%	0,00%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	100%	0,00%
Dirección de Empleo Público	100%	0,00%
Oficina de Sistemas	100%	0,00%
Total DAFP	100%	0,00%

Con respecto al tiempo dedicado para la consulta el 100% de los encuestados considera que fue excelente, por lo tanto se sugiere continuar incentivando el tiempo oportuno en las respuestas para mantener una calificación excelente en este aspecto.

* **El servicio en general fue**

Dependencia	El servicio en general fue	
	% Excelente	% Mejorar
Dirección Jurídica	100%	0,00%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	100%	0,00%
Dirección de Empleo Público	100%	0,00%
Oficina de Sistemas	100%	0,00%
Total DAFP	100%	0,00%

En cuanto al servicio en general que ofrece la función pública la totalidad de los encuestados consideran que es excelente por lo tanto se debe mantener esta percepción hacia los ciudadanos.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, los usuarios de Función Pública consideran que se brinda una atención adecuada y oportuna; adicionalmente, opinan que los servidores conocen los temas sobre los cuales son consultados y que tienen actitud y disposición para dar orientación.

Aunque la calificación al servicio en promedio fue “Excelente”, se recomienda alcanzar y mantener en un 100% la calificación del servicio, que de muestra del compromiso Institucional y de los servidores públicos, con el propósito de fortalecer la confianza que los ciudadanos depositan en los Órganos del Estado.