



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR



**INFORME NO. 1  
PRIMER TRIMESTRE 2016**

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

## 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.

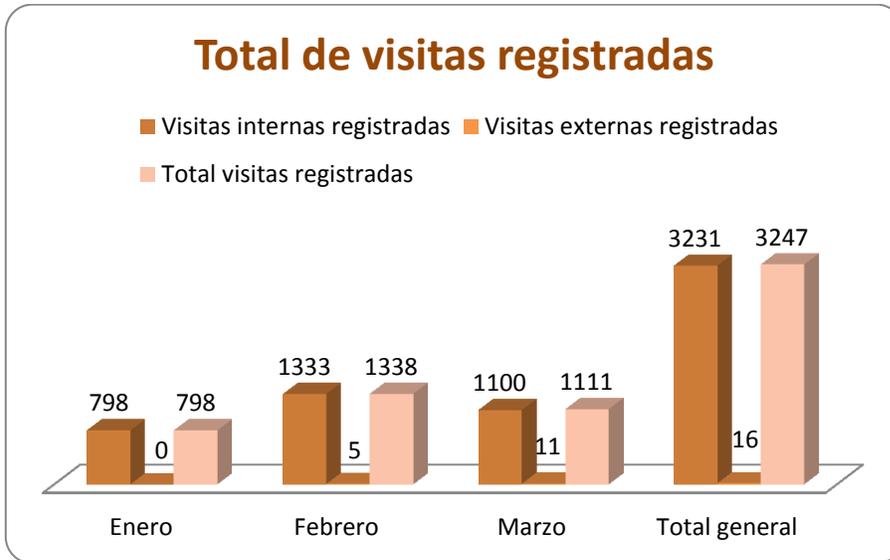
Los resultados de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la modernización de la misma.

## 2. REGISTROS

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 atención	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
Sistema de Gestión Documental – Correspondencia.	Permite canalizar la correspondencia de entrada y salida de las PQRSD.	Escrito	Orfeo Correspondencia
Sistema de Gestión Documental - Estadísticas externas	Permite registrar las llamadas telefónicas, las capacitaciones y otros servicios virtuales.	Virtual Telefónico	Orfeo Estadísticas
Espacio Virtual de Asesoría- Chat.	Permite registrar las personas que acceden al Chat de EVA.	Virtual	EVA

A continuación se puede evidenciar los resultados de los registros realizados durante el primer trimestre de 2016:

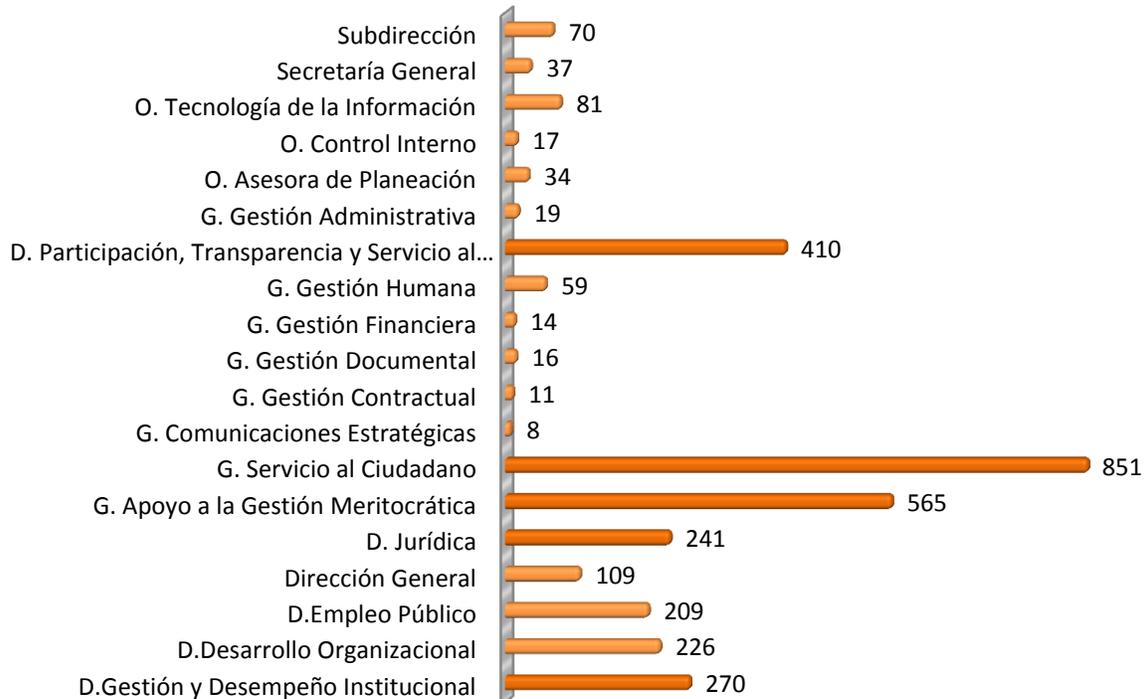


Durante el primer trimestre de 2016, se registraron **3247 visitas**, de las cuales 3231 fueron internas y 16 externas. El mes con mayor porcentaje de visitas fue **febrero** con un **41%**, seguido de **marzo** con el **34%** y por último **enero** con el **25%**.

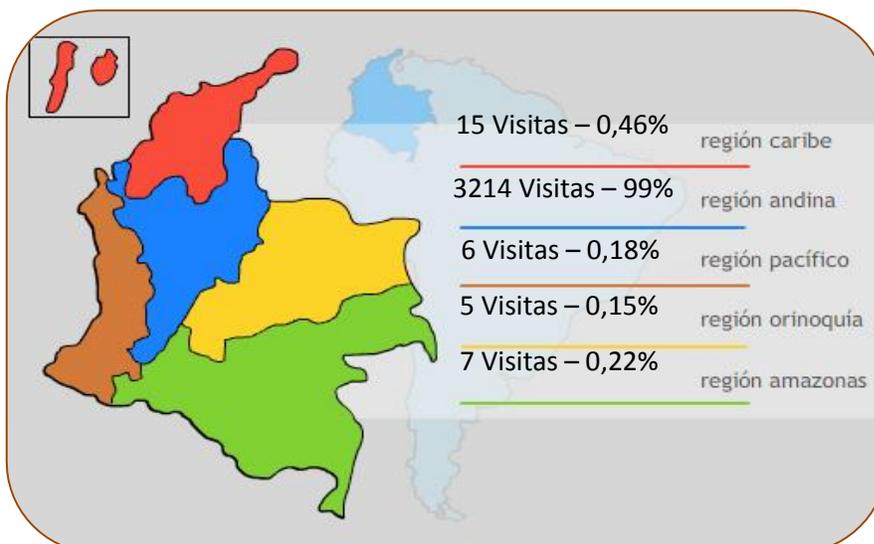


El motivo de visita más común durante el primer trimestre del 2016, fue el de **asesoría** con un **30%**, seguido de **capacitaciones** con un **19,43%**, **citas** con un **19,03%** y **pruebas** con un **16%**.

## Visitas registradas por dependencia



Las dependencias con mayores visitas durante el primer trimestre de 2016, fueron **Grupo de Servicio al Ciudadano** con el **26,2%**, **Gestión Meritocrática** con el **17,4%** y **Dirección de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano** con el **12,6%**.



### Visitas registradas por región.

La mayoría de visitas provienen de la región Andina.



A continuación, se puede observar los principales resultados del seguimiento a las visitas registradas durante el primer trimestre del 2016.



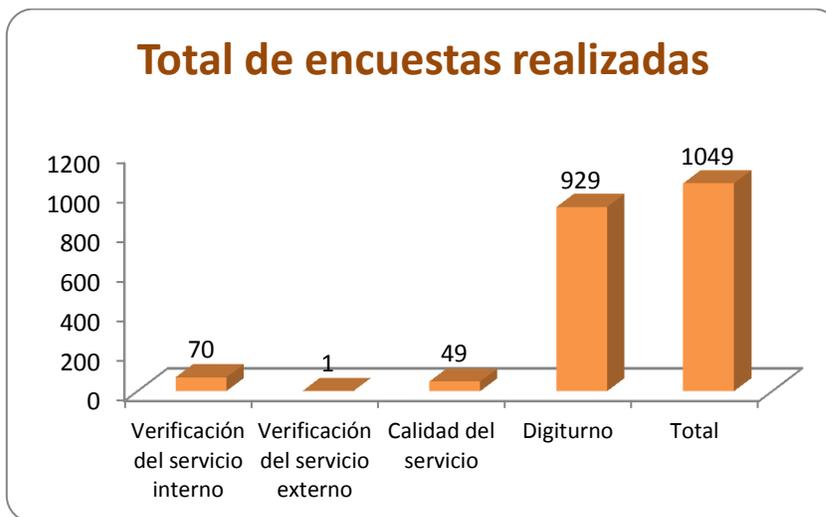
### 3. ENCUESTAS

Para 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:

Herramienta de medición	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	SGI Portal Web
Verificación del servicio	Permite a los grupos de valor	Presencial	SGI

Herramienta de medición	Descripción	Canal de atención	Medio
externo.	realizar la evaluación del servicio presencial recibido por fuera de las instalaciones de la Entidad.		
Calidad del servicio.	Permite a los grupos de valor calificar el servicio prestado en capacitaciones masivas, talleres, seminarios o eventos de exposición.	Presencial	SGI
Digiturno	Permite a los grupos de valor que visitan al Grupo de Servicio al Ciudadano, calificar el servicio prestado.	Presencial	Digiturno
Medición satisfacción chat EVA	Permite a los grupos de valor evaluar el servicio prestado en el chat del Espacio Virtual de Asesoría.	Virtual	EVA

A continuación se puede evidenciar los resultados de las encuestas realizadas durante el primer trimestre de 2016:



La mayor aplicación de encuestas se realizó por medio del **Digiturno**, con un **89%** de participación.

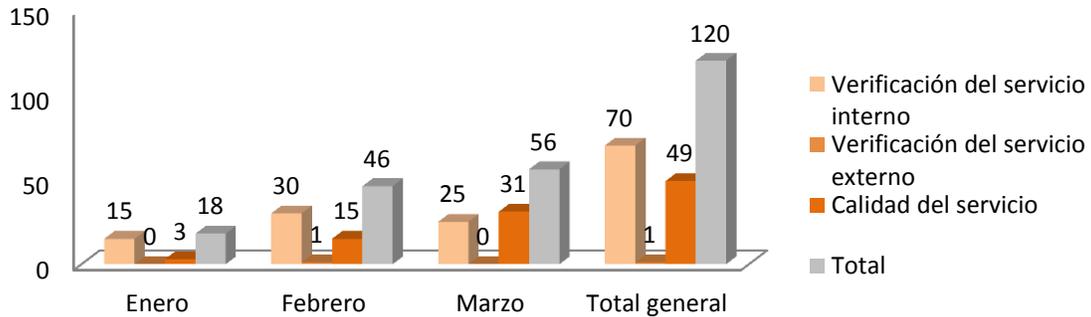


Los resultados en la aplicación de encuestas, evidencian que no se está empleando con la frecuencia requerida las herramientas de verificación y calidad del servicio, evaluando con menor porcentaje el segundo nivel de atención en la Entidad.

No obstante, la aplicación de las herramientas de medición establecidas en el SGI, ha incrementado parcialmente desde enero de la vigencia actual, hasta alcanzar la aplicación de 120 encuestas. En enero, se tuvo una participación de aplicación del 15%, en febrero el 38,3% y en marzo el 46,7%.



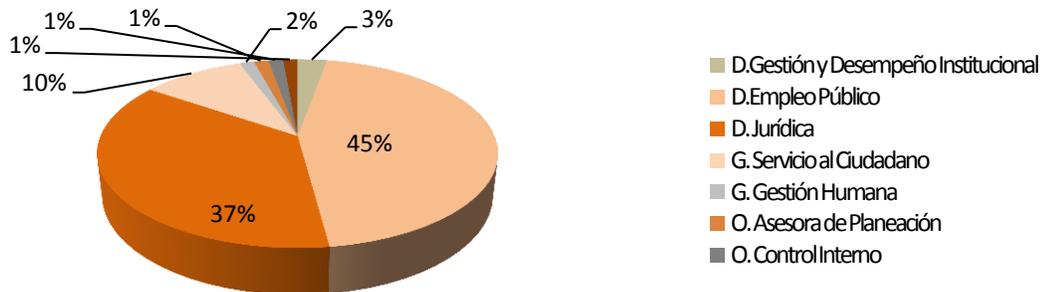
### Encuestas realizadas SGI (n=120)



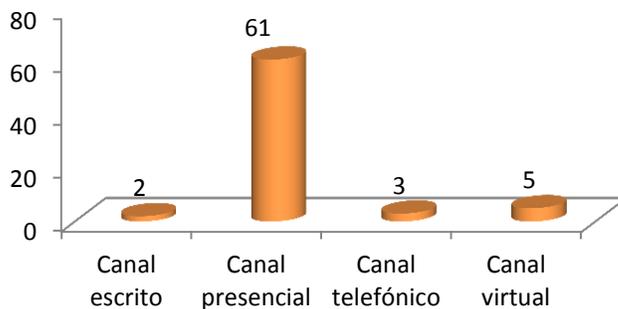
A continuación, se profundizará en los resultados obtenidos en las encuestas relacionadas con la **verificación del servicio**.

#### A) Verificación del servicio

### Encuestas de verificación del servicio (n=71)



### Encuestas de verificación del servicio por canal de atención (n=71)



La mayor aplicación de las encuestas de verificación del servicio la realizaron la **Dirección de Empleo Público** y la **Dirección Jurídica**, con un porcentaje de **45%** y **37%** respectivamente.

En las encuestas de verificación del servicio, el canal de atención con mayor porcentaje de evaluación fue el **presencial** con un **86%**.

A continuación, se evidencia la calificación de cada uno de los aspectos contemplados en la verificación del servicio interno y externo prestado por cada una de las dependencias de la Entidad.

## Verificación del servicio

### Tiempo de espera

Excelente	82%
Bueno	17%
Deficiente	1%

### Actitud en atención

Excelente	89%
Bueno	10%
Deficiente	1%

### La respuesta a la inquietud fue

Excelente	78,87%
Bueno	18,31%
Aceptable	1,41%
Deficiente	1,41%

n= 71



## Satisfacción del servicio

Excelente	87,3%
Bueno	9,9%
Aceptable	1,4%
Deficiente	1,4%

### El conocimiento fue

Excelente	87,3%
Bueno	9,9%
Aceptable	1,4%
Deficiente	1,4%

### El tiempo de atención fue

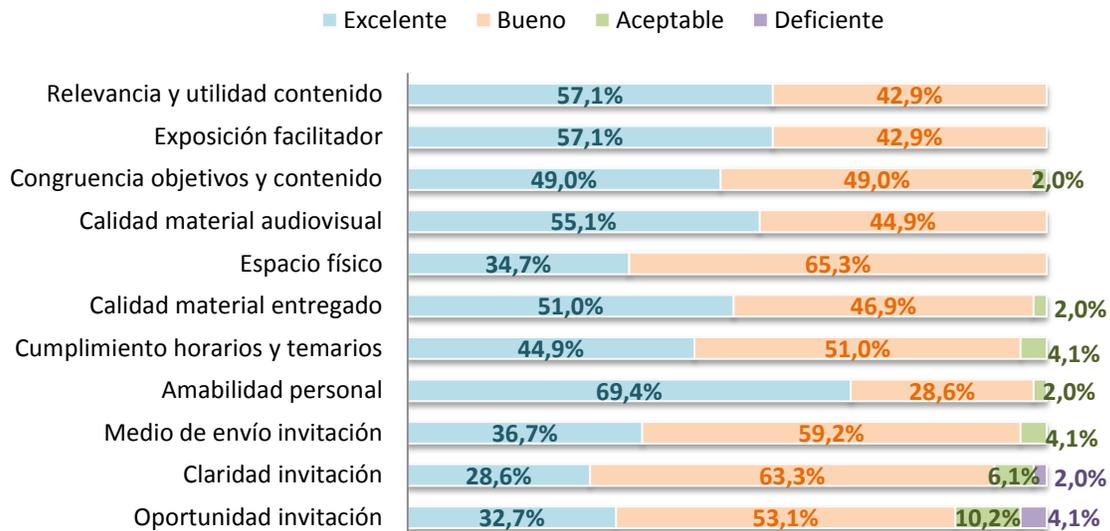
Excelente	81,69%
Bueno	15,49%
Aceptable	1,41%
Deficiente	1,41%

## B) Calidad del servicio

En el primer trimestre se realizaron **49 encuestas** del formulario de calidad del servicio, el cual evalúa la calidad de las capacitaciones, talleres, seminarios y en general las exposiciones masivas que lidere Función Pública.

Del total de encuestas realizadas por las diferentes herramientas establecidas, la aplicación de la encuesta de calidad del servicio corresponde al **4,7%**.

## Calidad del servicio

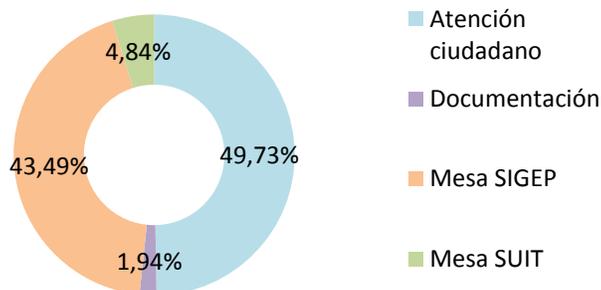


### C) Digiturno

Las encuestas realizadas por digiturno, se realizan en el Grupo de Servicio al Ciudadano y se focalizan en 4 servicios principales, los cuales corresponden a atención al ciudadano, centro de documentación, mesa SIGEP y mesa SUIT.

Las variables principales que se evalúan en el servicio son: a) La claridad de transmitir conocimientos por parte del funcionario, b) el conocimiento y dominio del tema, c) el tiempo de respuesta y d) la actitud y disposición del asesor.

### Servicios evaluados en Digiturno

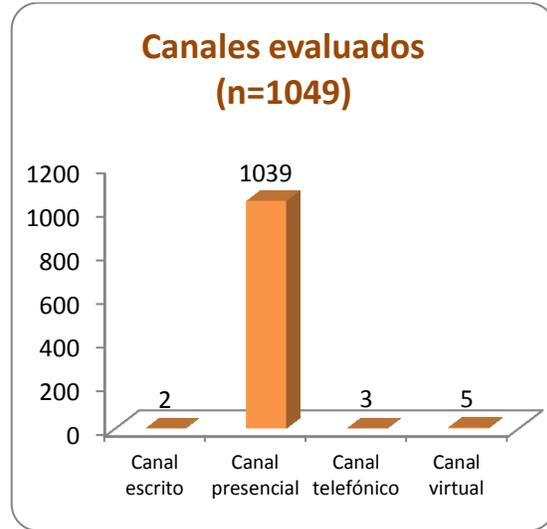


La calificación promedio de la calidad del servicio en todos los servicios evaluados fue **Excelente**





### D) Resultados generales



## Medición percepción ciudadana

Encuestas realizadas

1049

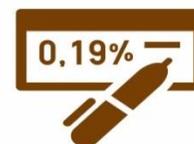
- 70 Verificación servicio interno
- 1 Verificación servicio externo
- 49 Calidad del servicio
- 929 Digiturno

Canales de atención evaluados

Canal virtual



Canal escrito



Canal telefónico



Canal presencial



### Resultados percepción ciudadana

