



## **MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR**



**INFORME NO. 1  
PRIMER TRIMESTRE 2017**

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

## 1. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de asegurar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de nuestros Grupos de Valor, 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.

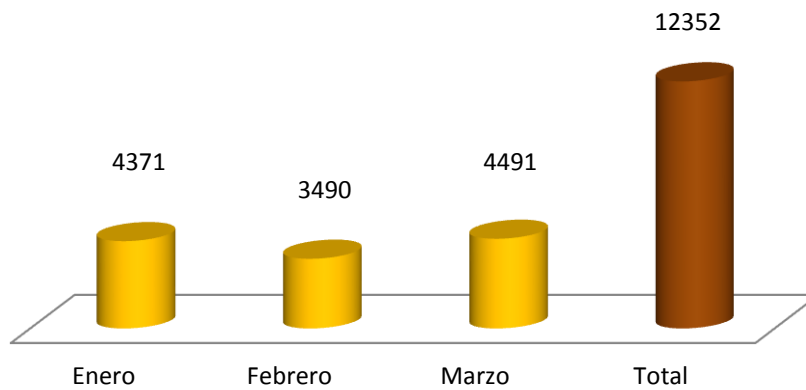
## 2. REGISTROS

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

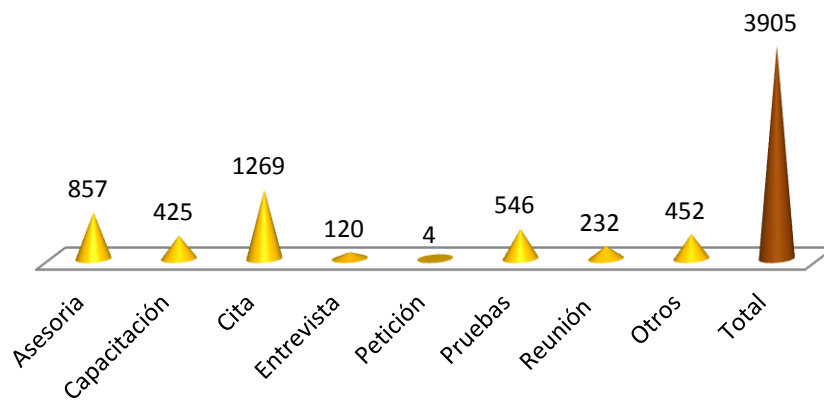
A continuación los resultados de los registros realizados durante el primer trimestre de 2017:

## Visitas presenciales y virtuales registradas



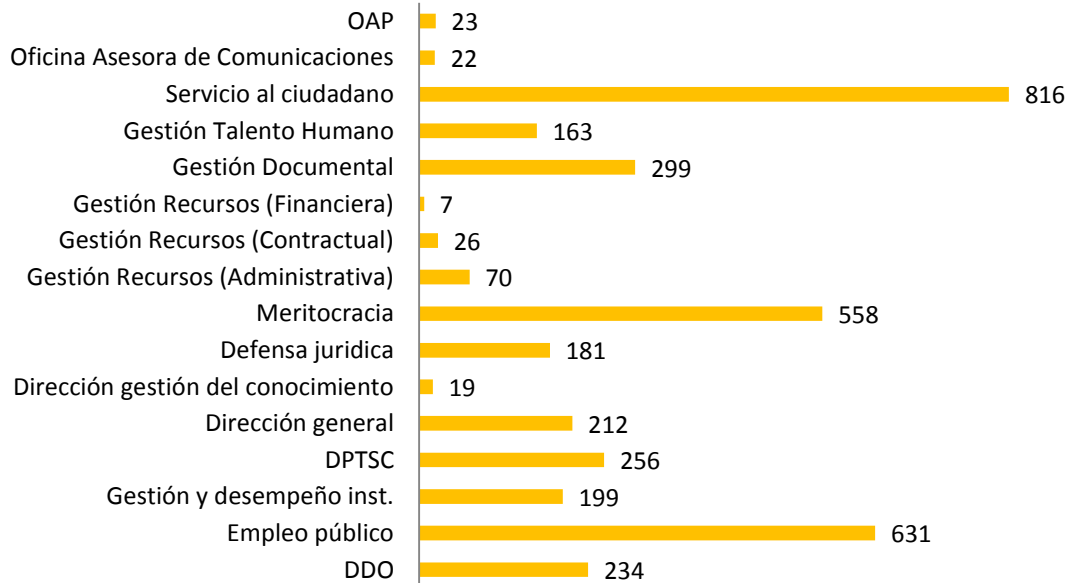
Durante el primer trimestre de 2017, se registraron **12.352 visitas**, siendo marzo el mes con mayor atención presencial.

## Motivo Visita Presencial



El motivo de visita más común durante el primer trimestre del 2017, fue el de **citas** con un **32%**, seguido de **asesoría** con un **22%** y **pruebas** con un **14%**.

## Visitas presenciales registradas por Dependencia



Las dependencias con mayores visitas durante el primer trimestre de 2017, fueron **Grupo Servicio al Ciudadano** con el **21%**, **Dirección de Empleo Público** con el **16%**, y con el **14%** **Meritocracia**.



El Grupo de Servicio al Ciudadano fue la dependencia mas visitada por **Asesorias**, 709 Visitas correspondientes al **83%**



El tema mas consultado fue **Empleos**, 555 asesorias correspondientes al **65%**.



**Empleo Público** fue la segunda dependencia más visitada por el tema de **Trámite de Decretos**, 504 visitas.



Bogotá

Colombia

### Visitas registradas por región.

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



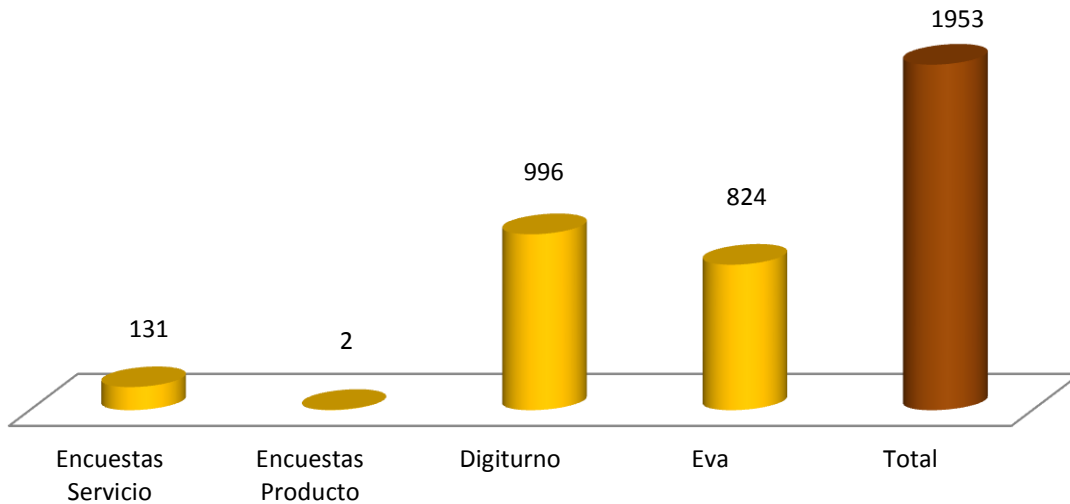
## ENCUESTAS

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
Encuesta de Servicio	Permite a los grupos de valor realizar la evaluación del servicio recibido a través de los diferentes canales de atención.	Presencial Escrito Virtual Telefónico	Portal Web-SGI
Encuesta de Productos	Permite a los grupos de valor realizar la evaluación de los productos suministrados para la gestión de política..	Presencial Virtual	Portal web-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	Chat- EVA

A continuación se puede evidenciar los resultados de las encuestas realizadas durante el primer trimestre de 2017:

### Encuestas diligenciadas



La mayor aplicación de encuestas se realizó por medio del **Digiturno**, con un **51%** de participación.

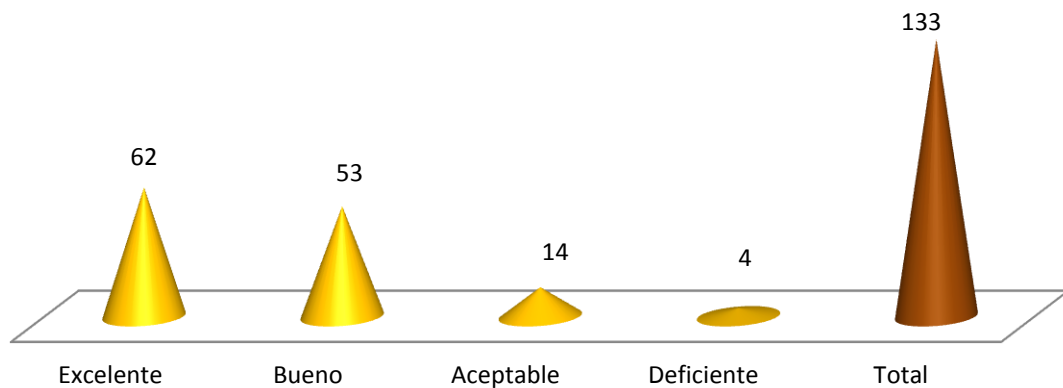
Los resultados en la aplicación de encuestas, evidencian que no se está empleando con la frecuencia requerida las herramientas de Encuestas de Servicio y Producto, evaluando con menor porcentaje **6.8 %** el segundo nivel de atención en la Entidad.

A continuación se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a través de los diferentes mecanismos

### A) Encuestas aplicadas a través de portal web

Las encuestas aplicadas en portal web (encuesta de servicios y encuesta de productos), tuvieron los siguientes resultados:

#### Percepción Encuestas de Servicio y Producto Primer trimestre 2017



La calificación promedio de la Encuesta del servicio y productos evaluados fue **Excelente**



De **3905** visitas registradas y **2876** participantes a capacitaciones, **133** aplicaron las encuestas dispuestas a través de portal web, obteniendo un porcentaje de participación del **2.09 %** del total de encuestas aplicadas.

## B) Encuestas aplicadas a través de 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.

A continuación se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a través del Digiturno durante el primer trimestre de un total de **996** Encuestas:



**Fuente:** Grupo Servicio Al Ciudadano

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



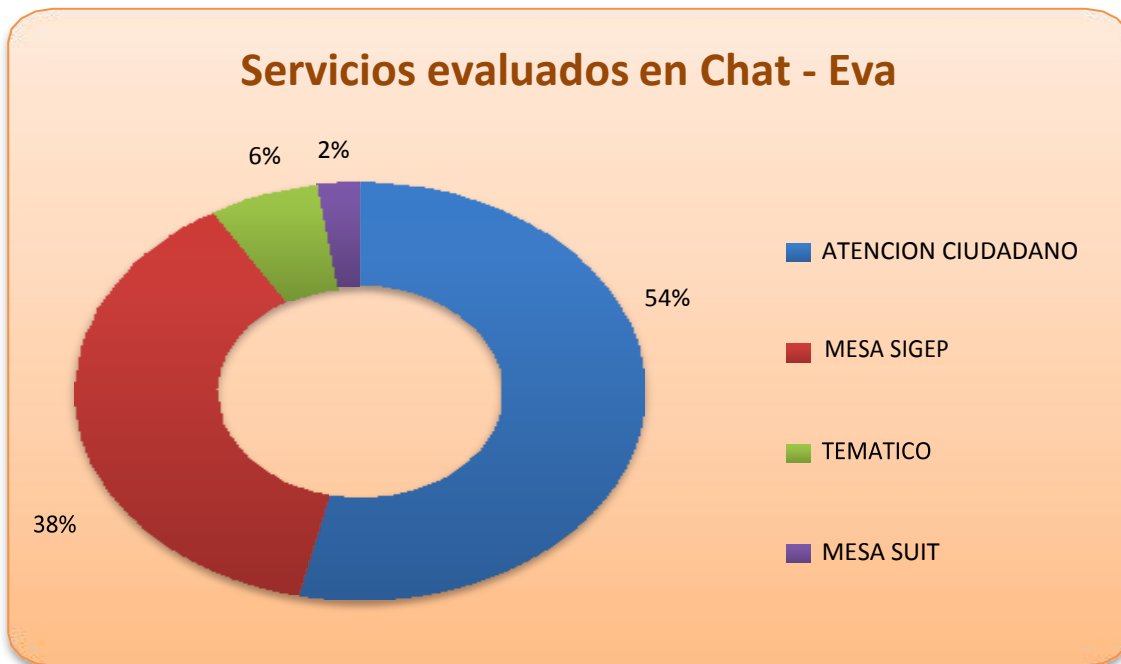


### C) Encuestas aplicadas a través de EVA

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 **75%**.



**Fuente:** Grupo Servicio Al Ciudadano

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



De las **8447** usuarios del chat de EVA, **824** aplicaron la encuesta de satisfacción, presentándose una participación del **10 %**

#### D) Resultados generales

En general los resultados de la percepción del servicio a través de las diferentes encuestas fueron excelente con un porcentaje del 85%. A continuación se evidencia las calificaciones del servicio durante el primer trimestre.

Encuestas realizadas 1953			
Servicios	Productos	Digiturno	Chat Eva
<b>133</b>	<b>2</b>	<b>996</b>	<b>824</b>

#### Percepcion Grupos de Valor

■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Deficiente

