

INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS A LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Esta encuesta permite conocer la opinión de los visitantes del departamento sobre el servicio brindado por los servidores de la Dependencia visitada.

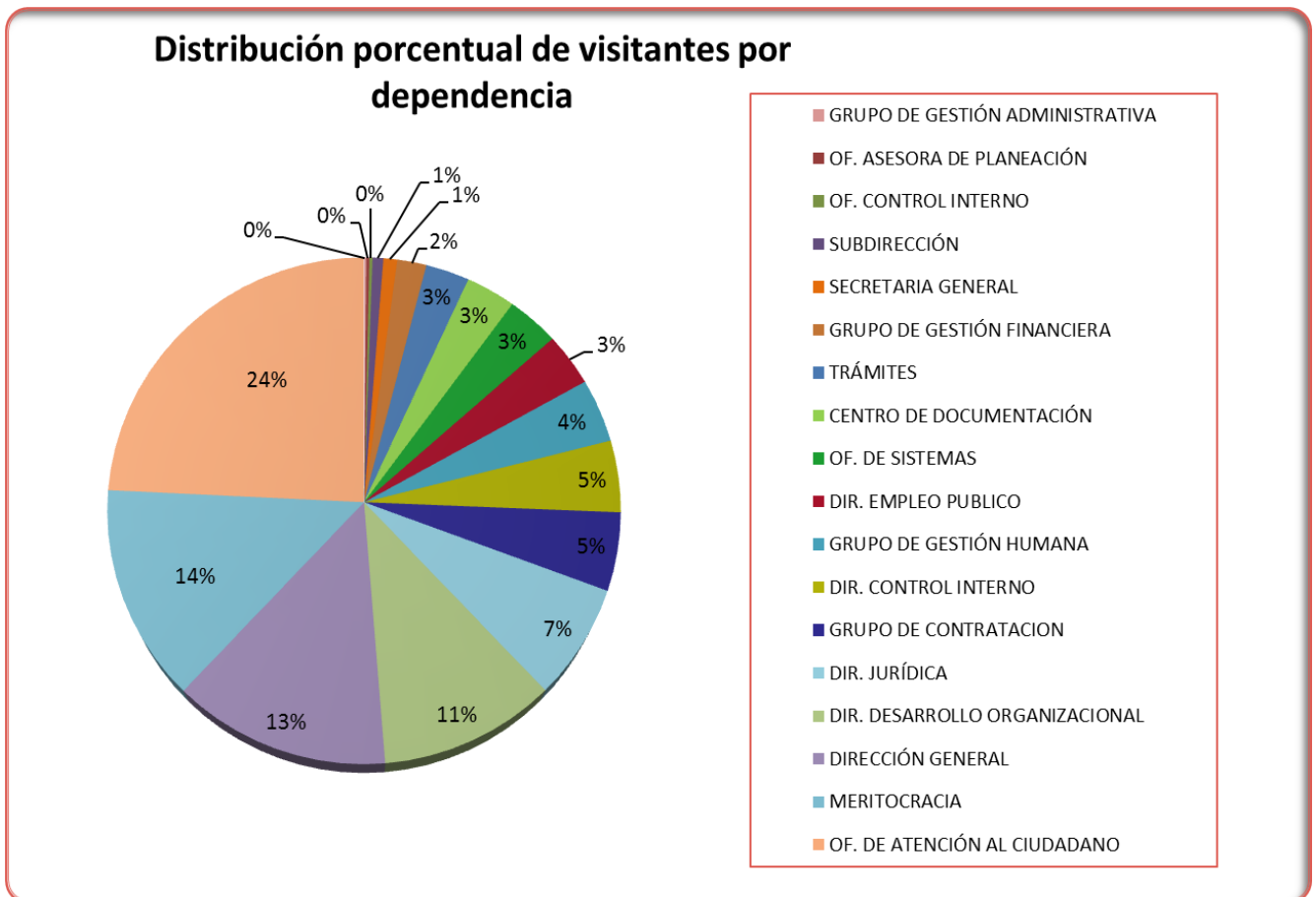
FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA:	La tabulación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó con base en la información suministrada por los ciudadanos que visitaron las áreas, del Departamento con respecto a los servicios que ofrece Función Pública.
TEMAS:	Conocimiento y Dominio del Tema Claridad del Servidor Tiempo de Respuesta Actitud y Disposición
FECHA DE APLICACIÓN:	julio, agosto, septiembre de 2014.
PERÍODO EVALUADO:	julio, agosto, septiembre de 2014.
POBLACIÓN ENCUESTADA:	2.005 encuestados

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Julio a Septiembre de 2014

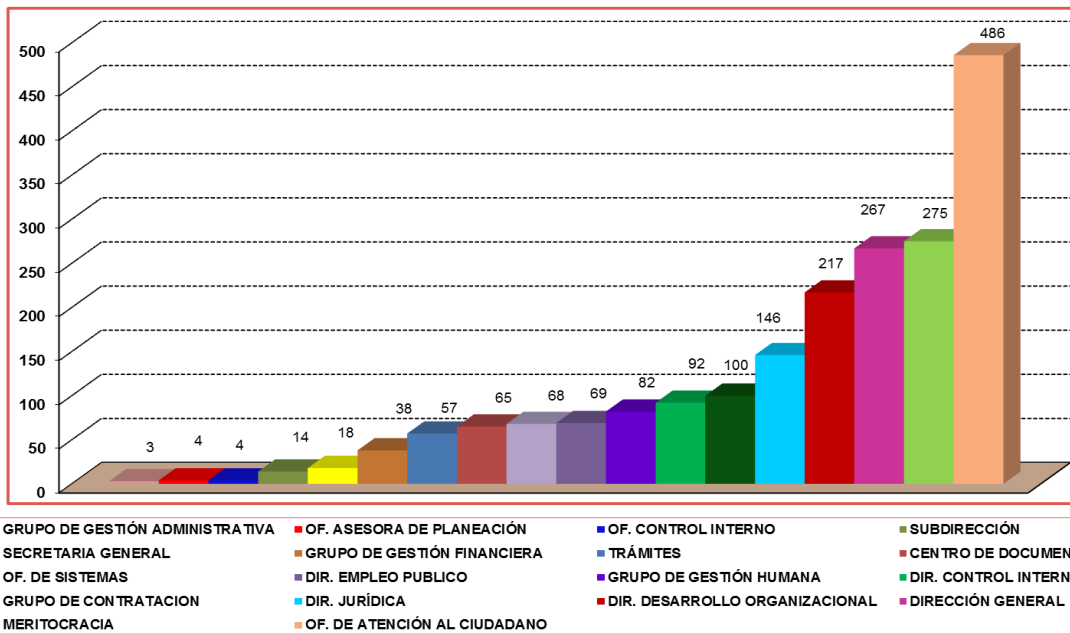
RESULTADOS CONSOLIDADOS TERCER TRIMESTRE DE 2014

Entre julio y septiembre visitaron el Departamento 2005 personas; se presentó un aumento del 78.86% con respecto al segundo trimestre. Las dependencias más visitadas fueron: la Oficina de Atención al Ciudadano, Meritocracia, la Dirección General, La Dirección de Desarrollo Organizacional y la Dirección Jurídica como se muestra en los siguientes gráficos:



Fuente: Encuesta de evaluación del servicio julio a septiembre de 2014

Visitantes por Dependencia



Fuente: Encuesta de evaluación del servicio julio a septiembre de 2014

De acuerdo con los resultados obtenidos, las dependencias que deben mejorar su atención en los aspectos evaluados se presentan en el siguiente cuadro. Las dependencias restantes obtuvieron un porcentaje del 100%.

Tema	Resultados		
	% Bueno	% Para mejorar	Áreas que deben mejorar
Conocimiento y dominio del Tema	99,75%	0,25%	Dirección de Desarrollo Organizacional Dirección de Control Interno Grupo de Gestión Humana Oficina de Atención al ciudadano
Claridad del Servidor	99,45%	0,55%	Grupo de Atención al Ciudadano Dirección General Dirección de Desarrollo Organizacional Grupo de Gestión Humana
Tiempo de respuesta	98,85%	1,15%	Secretaría General Dirección de Desarrollo Organizacional Dirección Jurídica Oficina de Atención al ciudadano Meritocracia Grupo de Gestión Humana
Actitud y disposición	99,40%	0,60%	Dirección General Dirección de Desarrollo Organizacional Dirección Jurídica Oficina de Atención al ciudadano Meritocracia Grupo de Gestión Humana

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Julio a Septiembre de 2014