

**INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES
INTERNOS Y EXTERNOS SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE
EL DAFP**

PRESENTADO

CELMIRA FRASSER ACEVEDO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

AURA INÉS RODRÍGUEZ RINCÓN
ELIANA JAHINIVER DÍAZ LEMUS
NANCY MABEL MENESES SÁNCHEZ
VANESSA VASQUEZ GONZÁLEZ-RUBIO
JORGE WILLIAM ACERO OSPINA
Profesionales Oficina Asesora de Planeación

EDWIN SANCHEZ FIERRO
Pasante Oficina Asesora de Planeación

CARMENZA ALARCÓN
Secretaria Oficina Asesora de Planeación

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
JULIO DE 2010
BOGOTÁ D.C.

CONTENIDO

1. ENCUESTA DE EVALUACION DEL SERVICIO	4
2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	9
3. ENCUESTA DEL CLIENTE EXTERNO	16

PRESENTACIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública cuenta con un sistema de medición que le permite percibir el grado de satisfacción del cliente interno y externo respecto a los productos y servicios que le ofrece. lo cual le permite adoptar acciones para mejorar la prestación del servicio.

Para el período evaluado (Segundo trimestre de 2010) se tuvo en cuenta la calificación de las encuestas de Evaluación del Servicio y Verificación del Servicio, y la encuesta de evaluación del cliente externo de aplicada en el mes de junio de 2010, las cuales se aplican a las Instituciones Públicas del orden nacional y territorial; a los Servidores Públicos y a los Ciudadanos que requieren nuestros productos y servicios por oferta o demanda. con una periodicidad establecida.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se presenta el informe consolidado, el cual contiene la ficha de cada encuesta, los resultados presentados en gráficos circulares e histogramas de frecuencia, así como las recomendaciones, sugerencias y temas en los cuales les gustaría recibir capacitación

1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

METODOLOGÍA:	La evaluación de la Encuesta de Evaluación del Servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por los clientes y ciudadanos que visitaron cada una de las áreas con respecto a los servicios que ofrece el DAFP.
TEMAS:	Conocimiento y Dominio del Tema, Claridad del Facilitador y Satisfacción Obtenida por el Cliente
FECHA DE APLICACIÓN:	Abril a Junio de 2010
PERÍODO EVALUADO:	II trimestre de 2010
POBLACIÓN ENCUESTADA:	II trimestre 3.298 encuestados

Fuente: Encuestas Evaluación del Servicio. Abril a Junio de 2010

El Departamento Administrativo de la Función Pública aplica la Encuesta de Evaluación del Servicio para conocer la percepción de los visitantes de cada una de las áreas sobre el servicio ofrecido.

Entre los meses de abril y junio de 2010, al DAFP acudieron 3.298 visitantes. En este trimestre, se continuó con la campaña para el diligenciamiento completo del formato por parte del visitante, lo que permite mejorar la calidad de la información por parte del personal del DAFP al usuario sobre la evaluación del servicio y conocer en detalle sus necesidades.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de acuerdo a los temas que contiene la encuesta:

NÚMERO DE VISITANTES

ÁREA	TOTAL VISITANTES
	II Trim. 2010
DIRECCIÓN GENERAL	131
SUBDIRECCIÓN	95
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	198
DIR. EMPLEO PUBLICO	57
DIR. CONTROL INTERNO	198
DIR. JURÍDICA	163
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	21
OF. DE SISTEMAS	150
OF. DE ATENCIÓN AL CLIENTE	289
OF. CONTROL INTERNO	3
MERITOCRACIA	0
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	111
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	80
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	115
CORRESPONDENCIA	1437
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	108
TRÁMITES	125
ALMACÉN	0
ARCHIVO	2
SIGEP	15
TOTAL DAFP	3298

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio.

CONOCIMIENTO DEL TEMA

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	II Trim. 2010	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
ARCHIVO	100%	0%
SIGEP	100%	0%
TRÁMITES	100%	0%
CORRESPONDENCIA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	99%	1%
DIR. JURÍDICA	99%	1%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	98%	2%
DIR. CONTROL INTERNO	97%	3%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	96%	4%
GRUPO ATENCIÓN AL CLIENTE	95%	5%
MERITOCRACIA	0%	0%
ALMACÉN	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio.

El 99% de los visitantes del Departamento consideraron “Bueno” el Conocimiento y Dominio del Tema que los servidores muestran al momento de prestar su servicio.

Para el segundo trimestre de 2010, el 100% de los visitantes de: Dirección, Subdirección, Dirección de Empleo Público, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Sistemas, Oficina de Control Interno, Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Gestión Administrativa, Archivo, SIGEP, Trámites y Correspondencia percibieron bueno este aspecto.

Asimismo, los resultados revelan áreas con porciones mínimas de mejorar como: Grupo de Gestión Humana (1%), Dirección Jurídica (1%), Dirección de Desarrollo Organizacional (2%) y Dirección de Control Interno (3%); y el Centro de Documentación (4%) y Grupo de Atención al Cliente (5%) con un porcentaje mayor para mejorar.

CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	II Trim. 2010	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
ARCHIVO	100%	0%
SIGEP	100%	0%
CORRESPONDENCIA	100%	0%
DIR. JURÍDICA	99%	1%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	99%	1%
TRÁMITES	99%	1%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	98%	2%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	97%	3%
GRUPO ATENCIÓN AL CLIENTE	97%	3%
DIR. CONTROL INTERNO	96%	4%
MERITOCRACIA	0%	0%
ALMACÉN	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio.

Con respecto a la claridad del servicio brindado, el 99% de los visitantes en el segundo trimestre considera que el funcionario es claro cuando esta dando a conocer sus conocimientos.

En este período, sobresalen porcentajes por mejorar en cuanto a la claridad de los servidores de: Centro de Documentación (3%), Grupo de Atención al Cliente (3%), y Dirección de Control Interno (4%).

SATISFACCIÓN OBTENIDA

ÁREA	SATISFACCIÓN OBTENIDA	
	II Trim. 2010	
	% Bueno	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	100%	0%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
ARCHIVO	100%	0%
SIGEP	100%	0%
CORRESPONDENCIA	100%	0%
TRÁMITES	99%	1%
DIR. JURÍDICA	99%	1%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	98%	2%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	98%	2%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	96%	4%
DIR. CONTROL INTERNO	95%	5%
GRUPO ATENCIÓN AL CLIENTE	95%	5%
MERITOCRACIA	0%	0%
ALMACÉN	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio.

En cuanto al tercer tema de la Encuesta de Evaluación del Servicio, contenido fundamental para el Departamento; los resultados muestran que entre los meses de abril y junio de 2010, el 99% de los clientes que se acercaron al Departamento están satisfechos.

Los usuarios consideran que las áreas que satisfacen al 100% sus necesidades con respecto al servicio ofrecido son: Dirección, Subdirección, Dirección de Empleo Público, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Sistemas, Oficina de Control Interno, Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Gestión Administrativa, Archivo, SIGEP y Correspondencia.

Las áreas con porcentajes de mejora en cuanto a la satisfacción del cliente son: Trámites (1%), Dirección Jurídica (1%), Dirección de Desarrollo Organizacional (2%), Grupo de Gestión Humana (2%), Centro de Documentación (4%), Dirección de Control Interno (5%) y Grupo de Atención al Cliente (5%).

2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

Teniendo en cuenta la información suministrada por cada uno de los Clientes Externos del Departamento con respecto a la Verificación del Servicio se realiza la descripción de los principales aspectos observados en las encuestas diligenciadas durante el periodo de Abril a Junio de 2010:

METODOLOGÍA:	La evaluación de la Encuesta de Verificación del Servicio se realizó de acuerdo a la información suministrada por cada una de las Áreas respecto a las Entidades y Funcionarios Capacitados por el DAFP.
TEMAS:	<ul style="list-style-type: none">-Evaluación de Contenido, Metodología, Utilidad y Aplicabilidad de las Capacitaciones brindada por el DAFP.-Evaluación del Facilitador o Docente.-Temas de interés para recibir capacitación-Observaciones
FECHA DE APLICACIÓN:	Abril a Junio de 2010
PERÍODO EVALUADO:	Segundo Trimestre de 2010
POBLACIÓN ENCUESTADA:	704 Clientes

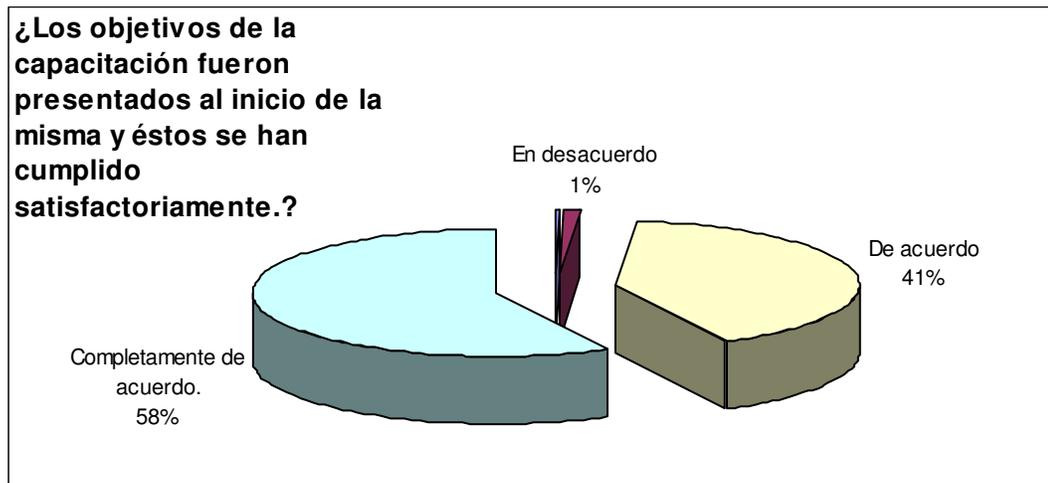
Fuente: Encuestas Verificación del Servicio. Abril a Junio de 2010

ASPECTOS EVALUADOS.

1. Evaluación del Contenido.

Con respecto a la pregunta de si los objetivos fueron presentados al inicio de la capacitación y si éstos se han cumplido satisfactoriamente, el **58%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **41%** está **De Acuerdo** y el **1%** en **desacuerdo**. (Ver Gráfico 1)

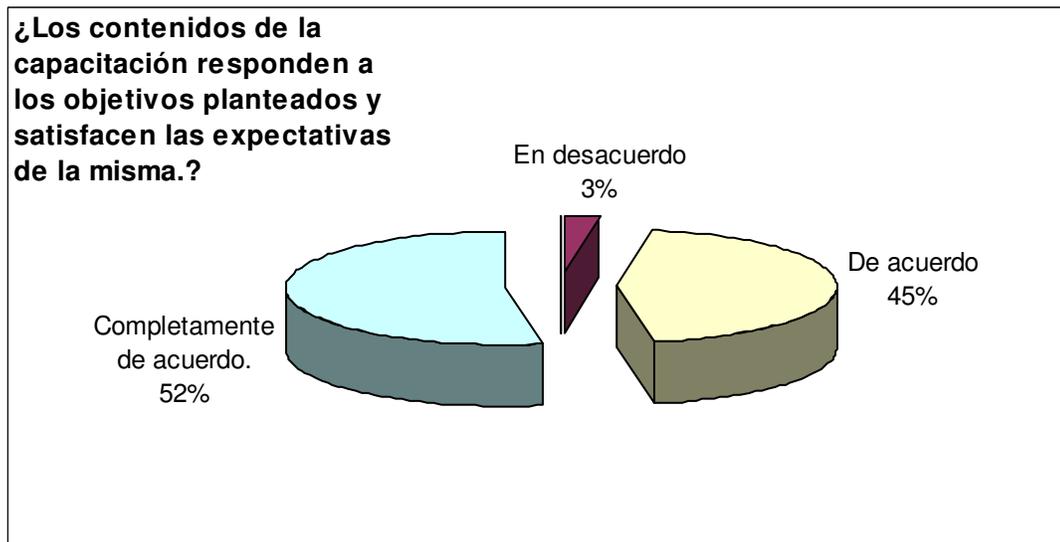
Gráfico 1



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

Ante la afirmación de sí los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma. El **52%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo**, un **45% De Acuerdo**, mientras que el **3%** en **Desacuerdo**. (Ver Gráfico 2)

Gráfico 2

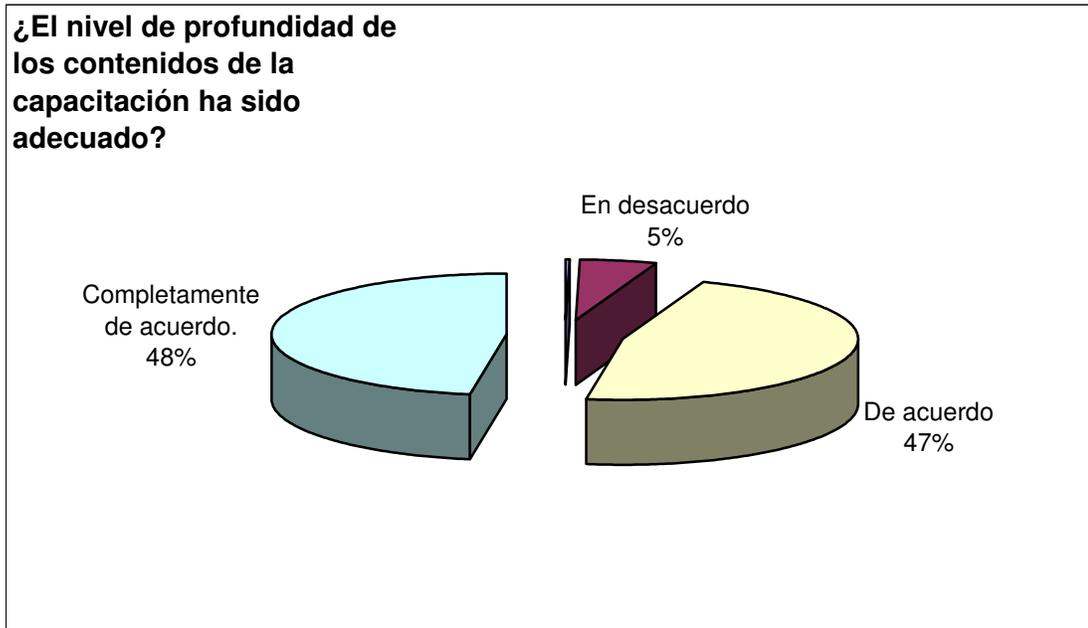


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

Igualmente, frente a la consulta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **48%** respondió estar

Completamente de Acuerdo, el **47% De Acuerdo**, mientras que un **5%** mostró estar **en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 3).

Gráfico 3

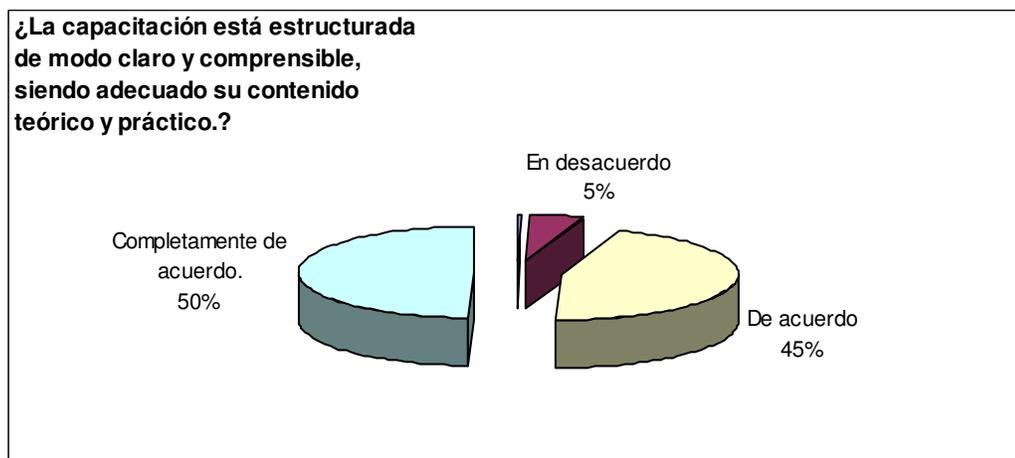


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

2. Evaluación de la Metodología

Acerca de la metodología utilizada en las capacitaciones, si estuvo estructurada de modo claro y comprensible, siendo coherente su contenido teórico y práctico, el **50%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **45% De Acuerdo**, y un **5%** manifestó estar **en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 4).

Gráfico 4

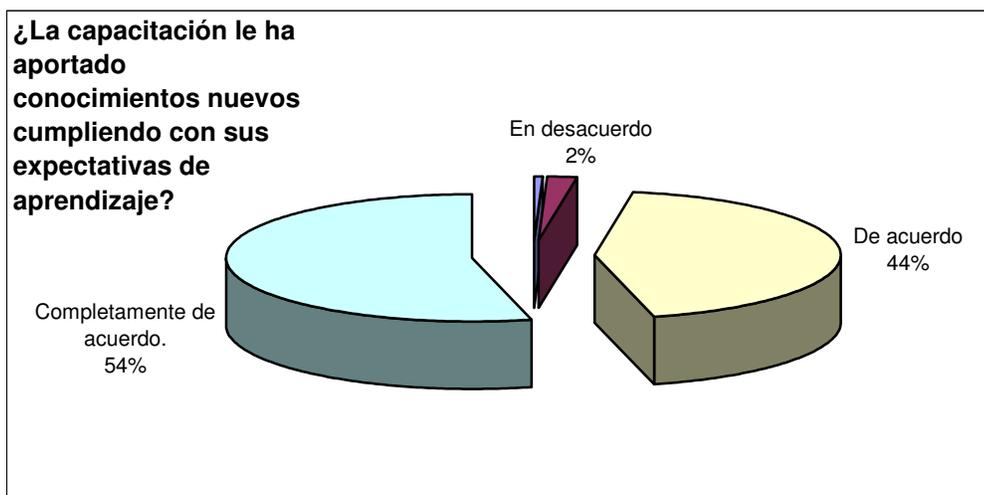


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

3. Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad

De acuerdo a si la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje, el **54%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo** y el **44%** esta **De Acuerdo**, y un **2%** responde que se encuentran **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 5).

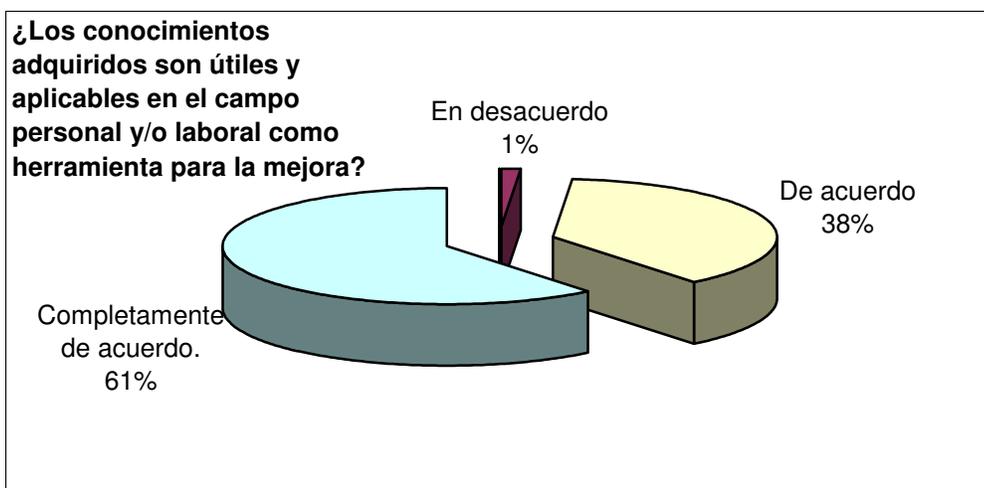
Gráfico 5



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

Respecto a si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el **61%** expresó estar **Completamente de Acuerdo**, y el **38%** estuvo **de Acuerdo** y solo un **1%** respondió estar **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 6).

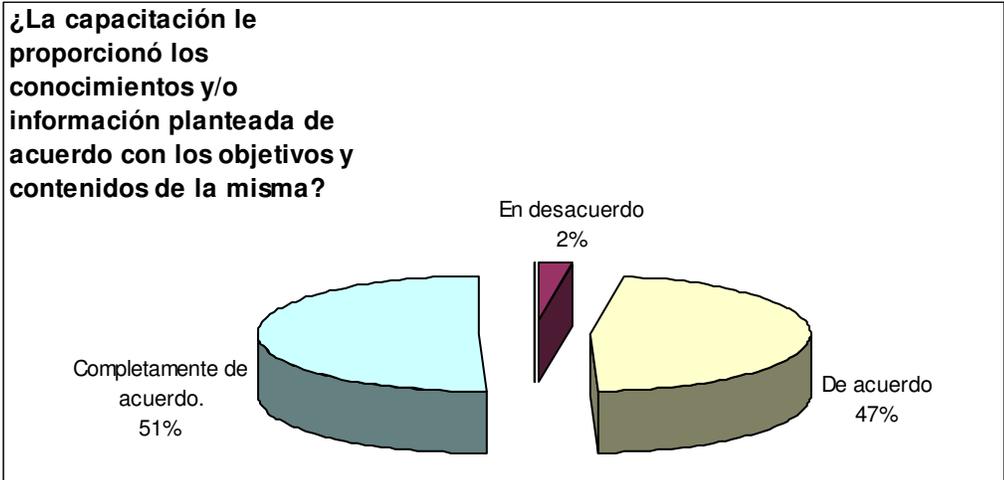
Gráfico 6



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

En la pregunta referente a si la capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma, los clientes respondieron **51% Completamente de Acuerdo**, el **47% De Acuerdo** y solo en **2%** contestó que estaba **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 7)

Gráfico 7

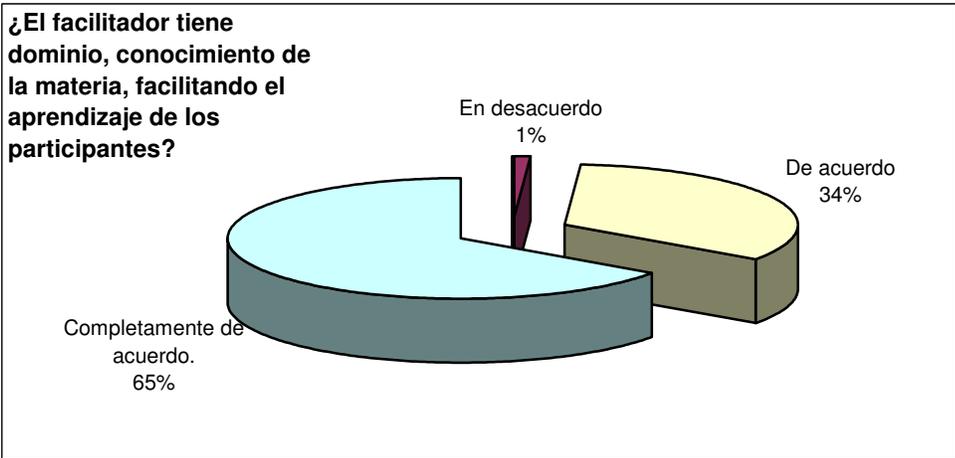


Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

4. Evaluación del Facilitador o Docente

El **65%** contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, mientras que el **34%** respondió estar **De Acuerdo** y tan sólo el **1%** estuvo **En Desacuerdo**.

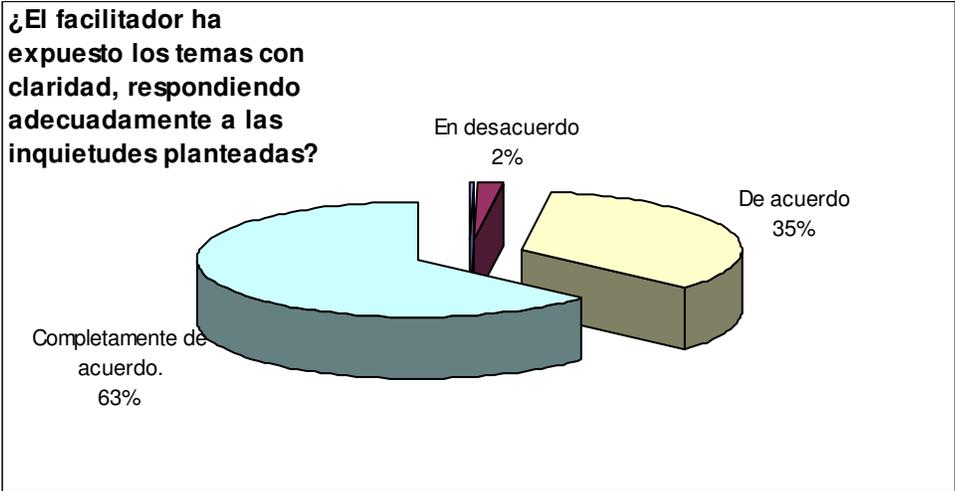
Gráfico 8



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

En relación con la consulta de si el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el **63%** de los clientes expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **35%** **De Acuerdo** y el **2%** **En Desacuerdo**. (Ver Gráfico 9)

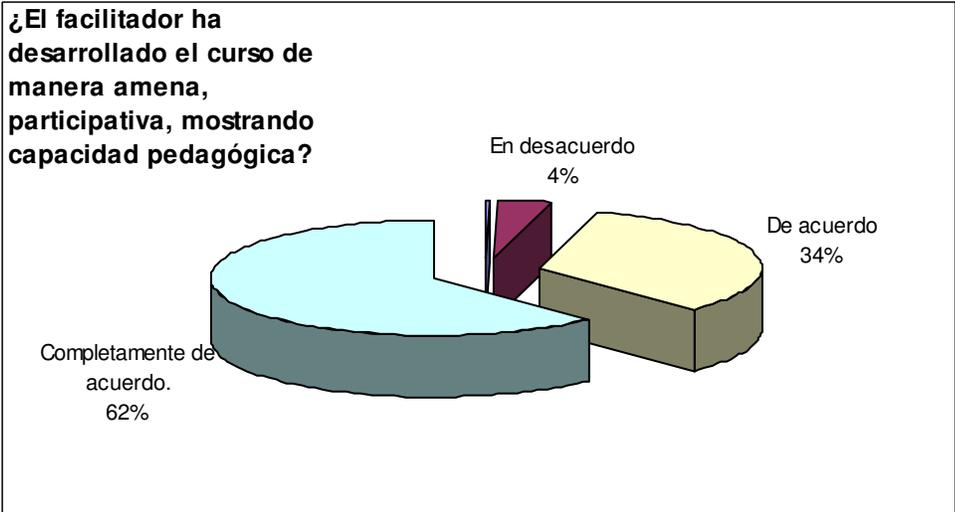
Gráfico 9



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

Finalmente, en la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, en la cual el **62%** respondió estar **Completamente de Acuerdo** y el **34%** **De Acuerdo** y el **4%** **en Desacuerdo**. (Ver Gráfico 10).

Gráfico 10



Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

5. Temas en que a los Clientes les gustaría recibir Capacitación.

Frente a los temas que los clientes describieron como importantes para su capacitación, en la Tabla 1, se resaltan algunos que se considera, es importante realizar seguimiento en su aplicación, pues se han presentado como reiterativos durante varios periodos.

Tabla 1

Administración de Riesgo
Administración Pública Territorial
Autocontrol
Carrera Administrativa
Competencias Laborales
Contratación Estatal
Evaluación de Desempeño
Indicadores de Gestión
Mapa de Riesgos
MECI
MECI Calidad
Planeación Estratégica

Fuente: Encuesta de Verificación del Servicio

6. Observaciones y Recomendaciones

Así como presentan agradecimientos, los clientes externos igualmente manifiestan sus observaciones, por ello, es importante resaltar los puntos considerados reiterativos a la hora de la prestación del servicio. Estos puntos al igual que en los temas de capacitación se les debe practicar un seguimiento, con el fin de aumentar cada vez mas la satisfacción de nuestros clientes.

A continuación se resaltan los puntos más importantes de mejora a la hora de la prestación del servicio:

- Por la importancia de los temas en algunos de ellos se requiere más tiempo para su manejo y complementar el contenido de algunos de ellos.
- Se hace importante el manejo de algún tipo de material que le permita al cliente interactuar de mejor manera con el facilitador.
- Hacer ejercicios prácticos le permitirá al cliente reforzar lo aprendido a la vez despertar cuestionamientos a tiempo.

3. ENCUESTA DEL CLIENTE EXTERNO

El DAFP, cuenta con una Encuesta de Cliente Externo que es la herramienta que nos permite conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes externos en cuanto a los productos, servicios e información suministrada.

Entre el 17 y el 24 de junio de 2010, se envió a través del Sistema Único de Información de Personal – S.U.I.P., con el apoyo de la Oficina de Sistemas, la encuesta a las 272 entidades que reportan información al SUIP.

Obtuvimos respuesta del 33.8% (92) del total de entidades, de donde podemos ver que:

1. El producto y/o servicio que más se usa del D.A.F.P. es:

- a) Instrumentos: 4%
- b) Orientación: 9%
- c) Asesoría: 15%
- d) Conceptos Técnicos: 10%
- e) Conceptos Jurídicos: 15%
- f) SUIP: 27%
- g) SUIIT: 3%
- h) MECI: 9%
- i) Meritocracia: 6%
- j) Otros: 2%

2. La frecuencia con la utilizan los productos y/o servicios del D.A.F.P.:

- a) Ocasionalmente: 34%
- b) Siempre: 66%

3. El personal que lo atendió fue cortés y amable:

- a) En desacuerdo: 1%
- b) De acuerdo: 40%
- c) Completamente de acuerdo: 59%

4. El tiempo de atención fue oportuno:

- a) En desacuerdo: 7%
- b) De acuerdo: 51%
- c) Completamente de acuerdo: 41%
- d) Completamente en desacuerdo: 1%

5. La persona que lo atendió muestra conocimiento y dominio del tema:

- a) En desacuerdo: 4%
- b) De acuerdo: 48%
- c) Completamente de acuerdo: 46%
- d) Completamente en desacuerdo: 2%

6. La consulta fue resuelta satisfactoriamente:

- a) En desacuerdo: 5%
- b) De acuerdo: 53%
- c) Completamente de acuerdo: 42%

7. Los servicios que ofrece el DAFP están acordes con sus expectativas:

- a) En desacuerdo: 4%
- b) De acuerdo: 63%
- c) Completamente de acuerdo: 33%

8. Los instrumentos que proporciona el DAFP (Cartillas, Guías, Manuales, Normatividad, Cartas administrativas y Circulares) son fáciles de utilizar:

- a) En desacuerdo: 7%
- b) De acuerdo: 50%
- c) Completamente de acuerdo: 43%

9. El producto que utilizó del DAFP es claro, de fácil comprensión y aplicación:

- a) En desacuerdo: 3%
- b) De acuerdo: 49%
- c) Completamente de acuerdo: 48%

10. El DAFP ofrece servicios oportunamente:

- a) En desacuerdo: 8%
- b) De acuerdo: 59%
- c) Completamente de acuerdo: 33%

11. La información de la página WEB del DAFP es confiable y oportuna:

- a) Completamente en desacuerdo: 1%
- b) En desacuerdo: 4%
- c) De acuerdo: 64%
- d) Completamente de acuerdo: 31%

12. Los eventos realizados por el DAFP cumplen con sus expectativas:

- a) En desacuerdo: 9%
- b) De acuerdo: 68%
- c) Completamente de acuerdo: 23%

Conclusiones:

De la siguiente información se puede concluir que en general:

1. El nivel de satisfacción del Cliente Externo en cuanto a los productos y servicios del DAFP es del **94.40%**.
2. El nivel de satisfacción del Cliente Externo en cuanto a la información de la página WEB del DAFP es del **95%**.

Recomendaciones:

1. En cuanto a tiempos de respuesta y problemas de comunicación con el D.A.F.P.:

- Para lograr una buena atención por parte del DAFP es necesario desplazarse a la Sede principal por cuanto la atención telefónica es pésima. El conmutador en la mayoría de las veces no es atendido y en caso de serlo las extensiones no son atendidas por los funcionarios. Cuando se hace uso del correo electrónico presenta demora en la atención de las solicitudes realizadas. En el caso concreto de la encuesta y las inquietudes frente a éste no fue posible obtener atención por parte de ustedes.
- Mejorar la oportunidad de respuesta en los conceptos.
- Mejorar en el servicio de atención telefónica.
- Ser un poco más agresivos con la divulgación de los eventos que realicen.
- Fortalecer sus procesos en relación a los tiempos de respuesta que se dan cuando la institución efectúa alguna consulta.
- Dar respuesta en el menor tiempo posible ya que en la mayoría de los casos no dan respuesta alguna.
- No se tiene disponible la información por la entidad de manera oportuna. Siempre se debe acudir a llamada telefónica para acceder a la información de la entidad. En el conmutador rara vez contestan. Es imposible comunicarse con el DAFP.
- Se requiere mayor respuesta al contestar el teléfono conmutador.
- Mejorar el soporte técnico telefónico así como revisar las herramientas e íconos que pueden resultar innecesarios para los usuarios.
- No conocemos los eventos que ofrece el DAFP por esto no cumplen nuestras expectativas.
- La sugerencia es revisar diariamente los correos y dar respuestas a los mismos en el menor tiempo posible.
- En ocasiones hay congestión telefónica. Sería bueno una contestación telefónica más ágil.
- La verdad las únicas dificultades son la comunicación telefónica que siempre está ocupado.
- Llamar al DAFP es muy complicado y cuando contesta la recepcionista pasa la llamada y en el área no responden. Consultar los conceptos no es fácil se debe dar una indicación más clara de cómo buscar.
- Les recomiendo el arreglo del PBX porque comunicarse con ustedes por teléfono es imposible.
- Facilitar canales de comunicación efectivos entre el DAFP las Entidades. Las comunicaciones telefónicas son imposibles y el medio electrónico MSN fue suspendido y vía Email no dan respuesta los Asesores. Desmejoró el servicio de asesorías del DAFP para la Universidad. Solicitamos que la encuesta y sugerencias sean tenidas en cuenta para mejorar el servicio.

2. En cuanto a la actitud, disposición y conocimiento de los Servidores del D.A.F.P.:

- Repuestas sencillas.
- Se respondió de acuerdo porque de manera general se ha recibido atención oportuna y amable pero algunas veces no se da esta premisa.
- Los asesores que atienden público demuestren mayor seguridad en sus conocimientos para efectos de la tranquilidad en la aplicación de los temas en las respectivas entidades.

3. En cuanto a las capacitaciones y el acompañamiento a las Entidades:

- Programar capacitaciones sobre temas de Empleo Público.
- Realizar más capacitaciones a las entidades del Estado.
- Se recomienda que los eventos organizados por el DAFP sean más concretos para dar cumplimiento al objetivo inicialmente planteado.
- Organizar más eventos de capacitación en temas actuales de manejo de personal.
- Programar capacitaciones sobre temas particulares.
- Capacitaciones presenciales.
- Realizar mesas de trabajo en los diferentes municipios sobre la normatividad vigente.
- Anualmente deberían capacitar a los funcionarios en temas de actualización.
- Que se realicen capacitaciones a nivel de la entidad sobre los diversos temas que maneja el DAFP y que son importantes para los funcionarios públicos.
- Anualmente se debería realizar una capacitación a los Jefes de Personal por áreas de servicio a fin de unificar criterios y conceptos.
- Favor remitir las invitaciones a capacitaciones al correo rocio.porras@cormacarena.gov.co.
- Enfatizar en actividades de difusión presenciales por sector.
- Nos gustaría conocer la programación de capacitaciones sobre los distintos temas que imparte la función Pública.
- Mayor acompañamiento del asesor del SUIT.
- Mayor capacitación en los servicios del DAFP.
- Apoyo al Plan de Capacitación.
- Que sigan teniendo en cuenta a las entidades que se encuentran fuera de la ciudad de Bogotá en los eventos de capacitación organizados por el DAFP.
- Realizar asistencia técnica concurrente a las Entidades que lo soliciten.
- Ofrecer más capacitación en Gerencia Pública.
- Realizar ciclo de asesorías a las entidades públicas.

4. En cuanto al SUIP:

- Cuando se modifique o actualice el SUIP recomendamos enviar avisos para estar enterados.

- El manejo del aplicativo del SUIP debe ser más funcional; nos parece que la actualización de la información es demorada y no sabemos por qué ya que se reporta mensualmente.
- No cambien con frecuencia los asesores SUIP.
- Remitir mensualmente el estado de la planta a la fecha para la realización de las siguientes novedades SUIP.
- Para SUIP, el asesor no puede generar la planta de una Entidad en su cargo titular.
- Sugerimos que el SUIP tenga la información actualizada realmente pues hemos tenido dificultades con esto. Adicionalmente que tengan claridad de qué información debemos reportar allí de acuerdo con el tipo de entidad que somos pues por esto hemos tenido inconvenientes con la Procuraduría por falta de claridad en cómo registrar la información.
- Al incluir las novedades hace falta tiempo para que no se presenten inconvenientes en los resultados fallidos por cuanto se procesan datos en la mañana de por lo menos veinte novedades y en la tarde el tiempo es insuficiente para complementar el resto de la información. Adicionalmente el punto uno no se deja activar para la correspondiente respuesta.
- El aplicativo del SUIP utilizado en la entidad presenta inconsistencias.
- Disminuir la rotación de los asesores.
- En la parte de reversiones de novedades en el SUIP les falta más oportunidad.
- En cuanto al soporte técnico del SUIP en novedades se les solicita que por favor brinden más apoyo en la solución de los errores o fallidos que están ocurriendo desde el mes de Octubre del año 2009. Existen vacíos.

5. En cuanto a la Página Web del D.A.F.P.:

- Mejorar el acceso a la página. Es muy complicada y no es dinámica para acceder.
- Los conceptos jurídicos y asesorías deben tener un link especial para consulta.
- Que tengan el contacto telefónico.
- El portal Web DAFP algunas veces presenta no disponibilidad del servicio o sea se cae el sistema.
- Buscar en la página Web del DAFP información relacionada con normatividad no es fácil. Se debería primero colocar un link que se identifique fácilmente que en éste se puede encontrar la norma que se requiere, y segundo que la búsqueda en este link sea fácil, es decir, que con pocos datos se pueda encontrar lo que se necesite.
- Revisar que no se caiga tanto la página.
- La página debería ser más amigable en cuanto a información actualizada ya que para buscar actualizaciones o noticias en ocasiones deben abrir hasta 15 páginas distintas.
- Se sugiere que los registros en la página Web concernientes a temáticas del Talento Humano se publiquen oportunamente y brinden mayor información al respecto.
- En el formato de la página Web anterior se podía observar mayor información en el primer pantallazo. En la actual, la información está más escondida.

- Recomendamos a ustedes el utilizar todos los medios de comunicación posibles para conocer y responder de manera oportuna todas las novedades que se presentan a través de su página Web.
- Ocasionalmente no es fácil consultar en la página del DAFP el total de la normatividad y de las publicaciones.

6. Agradecimientos y felicitaciones:

- Muchas gracias por su apoyo en el éxito de nuestra gestión. Subdirección de Recursos Humanos y Capacitación.
- Felicitarlos por la calidad del personal que posee el Departamento ya que a través de sus conceptos demuestran la competencia técnica y conceptual en los diferentes temas.
- Seguir así.
- Continuar con el apoyo efectivo a las entidades estatales. Seguir con las políticas y las estrategias diseñadas para apoyar a las entidades del estado.
- Nos parece buen servicio de soporte cuando les hemos consultado.
- Felicitaciones. Cuentan con un excelente equipo de trabajo.
- Que continúen mejorando.
- Siempre se ha contado con el apoyo y acompañamiento de los funcionarios del DAFP.

7. Otros:

- Los numerales 8.2, 9.2, 11.2 y 12 no aplican para la institución.
- Es pertinente contar con una cartilla relacionada con el tema sindical.
- Mantener actualizados los procedimientos administrativos.