

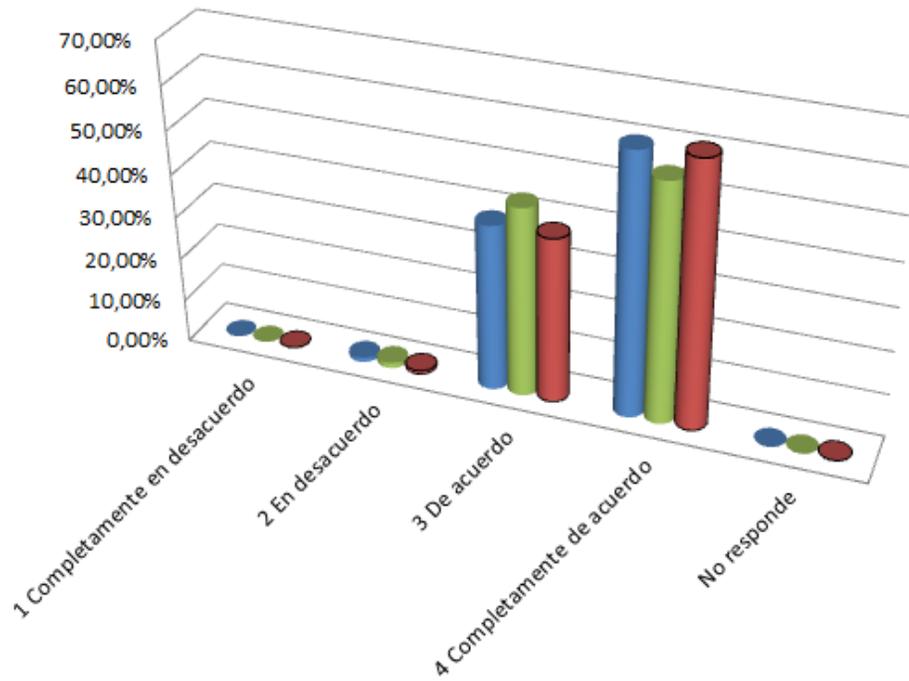
## INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

Teniendo en cuenta la información suministrada por cada uno de los Clientes Externos del Departamento con respecto a la Verificación del Servicio, a continuación se realiza la descripción de los principales aspectos observados en las encuestas diligenciadas durante el periodo de abril a junio de 2014:

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>METODOLOGÍA:</b>	La evaluación de la Encuesta de Verificación del Servicio se realizó de acuerdo con la información suministrada por cada una de las Áreas respecto a las Entidades y Funcionarios Capacitados por el DAFP.
<b>TEMAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Evaluación de Contenido, Metodología, Utilidad y Aplicabilidad de las Capacitaciones brindada por el DAFP. Evaluación del Facilitador o Docente.</li><li>✓ Temas de interés para recibir capacitación. Observaciones</li></ul>
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Octubre – Diciembre de 2014
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	Cuarto Trimestre de 2014
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	636 Clientes

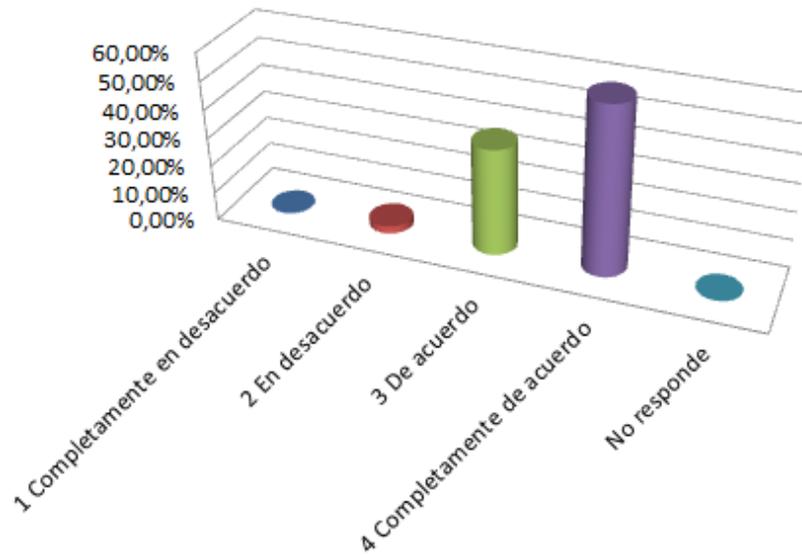
Fuente: Encuesta de Evaluación del Servicio. Octubre a diciembre de 2014.

## Evaluación del Contenido



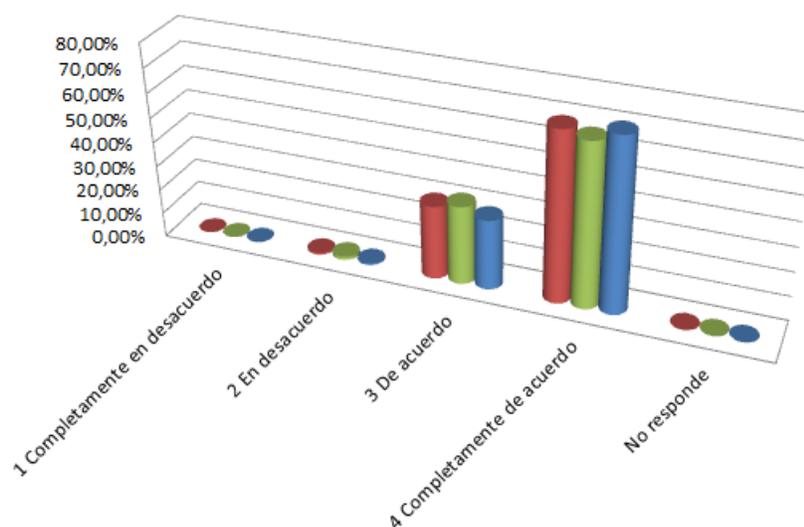
	1 Completamente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 De acuerdo	4 Completamente de acuerdo	No responde
■ ¿Los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma.?	0,00%	1,10%	38,52%	60,38%	0,00%
■ ¿El nivel de profundidad de los contenidos de la capacitación ha sido adecuado?	0,00%	1,26%	43,71%	55,03%	0,00%
■ ¿Los objetivos de la capacitación fueron presentados al inicio de la misma y éstos se han cumplido satisfactoriamente.?	0,00%	0,79%	38,21%	61,01%	0,00%

## Evaluación de la Metodología



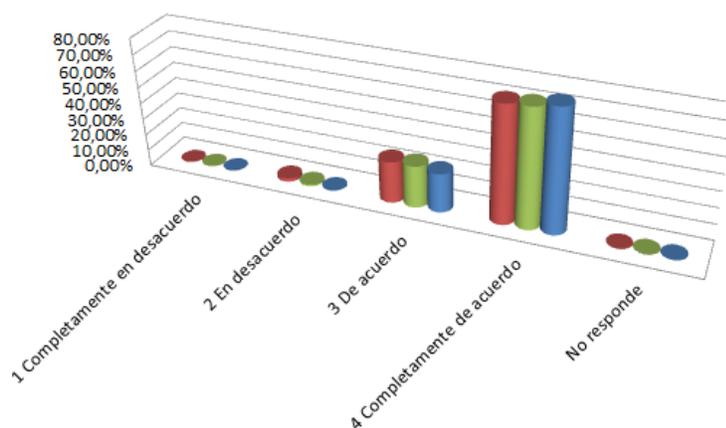
	1 Completamente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 De acuerdo	4 Completamente de acuerdo	No responde
■ ¿La capacitación está estructurada de modo claro y comprensible, siendo adecuado su contenido teórico y práctico.?	0,31%	2,67%	37,58%	59,43%	0,00%

## Evaluación de Utilidad y Aplicabilidad



	1 Completamente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 De acuerdo	4 Completamente de acuerdo	No responde
■ ¿la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje?	0,00%	0,79%	30,03%	69,18%	0,00%
■ ¿la capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma?	0,00%	1,26%	32,08%	66,67%	0,00%
■ ¿los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal y/o laboral como herramienta para la mejora?	0,00%	0,63%	28,62%	70,75%	0,00%

## Evaluación del Facilitador o Docente



	1 Completamente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 De acuerdo	4 Completamente de acuerdo	No responde
■ ¿El facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica?	0,00%	2,20%	25,47%	72,33%	0,00%
■ ¿El facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas?	0,16%	0,94%	25,79%	73,11%	0,00%
■ ¿El facilitador tiene dominio, conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes?	0,00%	0,31%	23,90%	75,79%	0,00%

## TEMAS DE INTERÉS

¿En qué otro tema le interesaría recibir una capacitación?

Temas de interés
Bienestar Social y Capacitación SIGEP
Diagnóstico PIC
Seguimiento a Contratos
Manual de Funciones-Legislación Laboral-Estructura Orgánica.
Manual de Funciones
Proceso de Encargos, Plantas y Manual de Funciones.
Modificaciones Plantas de Personal
Me gustaría recibir capacitación en MECI
Desarrollo Organizacional
En lo referente a la escala salarial.
Modernización Entidades-Actualización MECI
Cargue Hoja de Vida-Contratación-Revisión Actos Administrativos.
Escalas Salariales y Contratación
La parte de vinculación en contratación
Modernización Entidades
Que el taller se vuelva a realizar sobre el mismo tema.
Contratación-Nuevo MECI
MECI -CALIDAD-Evaluación del Desempeño.
Más sobre Contratación
Fortalecimiento SIGEP-Cargue Hojas de Vida
Decreto 1785 de 2014
Un Taller Práctico Online
Contratación
Cargue Hojas de Vida
Contratación Estatal
Profundidad del Tema-Asesoría SIGEP.
Bonos Pensionales
Exclusivamente en como actualizar manuales de funciones acordes con el nuevo decreto.
Pasivo Pensional
Sobre las herramientas de las Auditorías Internas - Decreto 943 de 2014.
Actualización de Personal
Como actualizar los manuales de funciones
Sistema General de Participaciones
Contratación
Nómina y Talento Humano
Reestructuración
Profundización SIGEP
Evaluación Desempeño Comisiones de Personal

Temas de interés
Evaluación y Seguimiento Planeación Estratégica del Estado.
Evaluación del Desempeño y Comisión de Personal.
Manejo de Personal
Evaluación del Desempeño
Manual Específico de Funciones
Reestructuración Administrativa
Reestructuración Administrativa
Manual de Funciones
La participación de las instituciones en los pagos de las EPS, IPS, Salud.
El horario de inicio de la capacitación es adecuado para las personas de entidades reformadas al sitio de la capacitación.
Contratación con EPS
Manejo de Personal
Vinculación de Personal que no va a planta temporal ni permanente.
Formatos Plantas Temporales
Evaluación del Desempeño Laboral-Capacitación sobre el SIGEP.
Ampliar concepto sobre las cargas laborales.
MECI
Financiación de Plantas Temporales.
Evaluación del Desempeño
Contratación Estatal
Prima Técnica
Contratación Pública
SIGEP II
Ampliar Conocimientos SIGEP
Contratación
Sería muy bueno que nos sigan capacitando más sobre el SIGEP y el SUIT.
Concurso Méritos
Concurso de Méritos
Carrera Administrativa-Evaluación del Desempeño.
Hacer práctico el seminario
Que se repita esta capacitación en forma de taller, con la participación de las personas involucradas.
Taller de MECI y Evaluación Decreto 943 de 2014.
Hacer énfasis en Recurso Humanos
SIGEP. El mismo tema pero más detallado y conciso.
Régimen y sistemas pensionales.
Profundizar manejo aplicativo SIGEP
SIGEP: Para todo el personal del Municipio.
Evaluación a los de Carrera Administrativa.
Proceso de Modernización Institucional

Temas de interés
Derechos a los que se tiene dentro de la Institución a la cual trabaja.
Ley 909 MECI
Manuales de Funciones - Auditorías Internas
SIGEP
Evaluación del Desempeño
Reestructuración -Modernización Institucional
Responsabilidad del Servicio Público
Sistemas de Gestión de Calidad
SUIT
Encargos, Traslados, Nombramiento Provisional
Ley 1474 de 2011 Ley 544 Decretos Reglamentarios
Normatividad del Recurso Humano
En cuanto a normas y SUIT
Ajuste de Manual de Funciones
Plantas de Personal y Concesiones de Personal
Presupuestos para ESE
Tema Modernización Administrativa, Plantas Temporales, Gestión de Proyectos, Contratación.
Plantas de Personal- Manual de Funciones
SIGEP: Contar con más capacitaciones respecto al tema tratado.
Planeación Control Interno
Nueva capacitación para reforzar conocimientos y habilidades.
Riesgos, Indicadores
Carrera Administrativa
Cargas Laborales
Estructuras Orgánicas
Competencias Laborales
Carrera Administrativa
Proceso de Ejecución de Trámites
Potenciar más el Tema de Racionalización de Trámites a través de Talleres Prácticos.
Ejecución de Auditoría Interna
Implementar Estrategia de Gobierno en Línea GEL
SIGEP-SUIT-MANUAL DE FUNCIONES
SIRECI Para ESE
Áreas de la Salud-Plantas Temporales
Estímulos en Incentivos
En Procedimientos y Procesos
En Planeación Teniendo en Cuenta el Desarrollo Administrativo.
Trámites Exclusivos del Orden Municipal
Capacitación en Sistemas de Gestión de Calidad
Uso Herramientas SUIT
Mapas de Riesgo Control Interno
Sistemas Propios de Evaluación del Desempeño Laboral.

Temas de interés
Evaluación del Desempeño
Plantas Temporales
NTCGP 1000
Tributaria
Necesitamos más apoyo en SIGEP
Fortalecer el tema de bienestar e incentivos.
Profundizar más en el PIC
La participación de las instituciones en los pagos de las EPS, IPS, Salud.
NTCGP1000 Participó en proceso certificación Secretaría de Salud Departamental.
Evaluación del Desempeño
Evaluación del Desempeño
En Servicios Públicos Domiciliarios
Ejecución de Proyectos
Gestión del Talento Humano y Evaluación del Desempeño, Elaboración Planes Capacitación e Incentivos.
Evaluación del Desempeño Laboral y SIGEP
Gestión Pública
Liderazgo
Todas aquellas que tengan que ver con el Area de Talento Humano.
Sistema Contratación Pública
Control Interno
Estudios Técnicos/Planta de Personal
Capacitación Personalizada a todos los entes territoriales.
Reestructuración
Elaboración de Planes de Acción
Evaluación del Desempeño
Salud y Seguridad en el Trabajo
Liquidación de Prestaciones Laborales
Salud Ocupacional-Nómina-Manual de Funciones
Prestaciones Laborales -Liquidación de Cesantías-Intereses
Comisión de Personal
Proceso (fórmulas) para liquidar prestaciones sociales.
Estudios Técnicos de Plantas Temporales
Bienestar Laboral, Plan de Capacitación, Mantenimiento de Personal, Evaluación del Desempeño.
Medición del Clima Laboral-Profesiograma.
Evaluación del Desempeño, Estímulos e Incentivos, Bienestar Social.
Evaluación del Desempeño
Procesos de Vinculación - Registro de Carrera Administrativa.
Prestaciones Sociales
Selección y Capacitación por Competencia.
Administración del Talento Humano
Empleo Público

## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Así como las entidades presentan agradecimientos y felicitaciones, igualmente manifiestan sus observaciones, por ello, es importante resaltar los puntos considerados reiterativos con el fin de mejorar el servicio y elevar la satisfacción del cliente generando una mejor imagen y posicionamiento del Departamento:

Más Capacitación Constantemente.
Realizar más capacitaciones
Cuando se trata de temas que involucran programas o aplicaciones, se solicite portátil para hacerlo práctico.
Profundizar más el tema institucional.
Enviar las diapositivas a los correos.
Debió ser más práctica
Los talleres deben ser más prácticos.
Que sea práctico, es decir que se haga en computador e internet.
Mal planificada la capacitación.
Me gustaría que se hiciera una profundización en el tema.
La metodología debe ser más adecuada.
El sitio no fue el adecuado para la capacitación
Que sea un taller más práctico, porque quedó muy oscuro el tema.
Cargue Hojas de Vida
El auditorio no fue el adecuado.
El tema es muy extenso, necesitamos más práctica y otra capacitación avanzada.
La capacitación debió ser teórica práctica. En el manejo del sistema se avanzan los resultados cuando se realiza la práctica.
Que se continúen las capacitaciones.
Faltó Refrigerio
Sobre los Compromisos y su Estructura.
Importantes estos temas para el crecimiento de nuestras empresas.
Capacitaciones en cada municipio-
Se debe mejorar la metodología para que sea más dinámica y participativa, no discursiva.
Cuando se realicen estas capacitaciones pedir se traiga computador para aprender y entender mejor el ejercicio. Practicando se aprende más fácil.
Faltan equipos tecnológicos para la práctica.
Régimen Salarial y Prestacional - PIC.
Deberían utilizar el video conferencia para los municipios distintos a Montería.
Falta compromiso de los gerentes de las ESE.
Que se hagan más seguidas las capacitaciones.
Posibilidad de que se haga de forma práctica.
Aunque los temas son claros, sería conveniente un taller para la manipulación y dominio del sistema.
Hacer taller práctico en el aplicativo SIGEP.

Este tipo de asesoría debería ir acompañada con una didáctica complementaria como talleres, mucho más práctica y de manera continua.
Es necesario talleres más prácticos, en donde podamos hacer ejercicios dinámicos en el programa SIGEP.
El seminario fue muy corto, hacerlo más participativo.
Es necesario que estos tipos de talleres se realicen de una manera práctica, con elementos y herramientas que faciliten la práctica y aprendizaje y sería necesario que capaciten de una manera seguida.
Profundizar en la práctica de cada tema
Que las capacitaciones sean prácticas.
Sería mejor en una sala de sistemas.]
Que se profundice esta capacitación, porque se requiere más tiempo para su aplicación y entendimiento.
Realización de taller práctico y más tiempo de capacitación.
Sería muy importante contar con un video tutorial para percibir mejor el objetivo.
Realizar esta misma capacitación a nivel de taller, de manera práctica y no teórica.
El tiempo estimado fue muy corto y debía ser más práctica.
Considero importante haber trabajado con equipos de cómputo y más práctico.
Se hace necesario otro taller para despejar dudas.
Ampliar la intensidad horaria de las capacitaciones.
Capacitación personalizada
Ser más precisos en la convocatoria.
Plantas Temporales
Cargas Laborales-Manual de Funciones
Planeación Estratégica del Talento Humano
Por favor realizar una nueva capacitación en SIGEP
Que se hagan con más frecuencia estas capacitaciones en la provincia Norte de Boyacá.
El tema fue de fácil comprensión.
El curso se desarrolló de manera clara y amena.
Se deberían realizar más seguidas estas capacitaciones por parte del DAFP.
Excelente Taller
Que por favor tengan en cuenta al municipio para tratar temas en el ámbito laboral. De acuerdo a cada dependencia, para obtener más eficiencia.
Capacitaciones esporádicas, capacitación para más de dos días.
Hacer la actividad práctica (Con PC cada uno)
Nueva capacitación un mes antes del vencimiento.
Agradecimiento a los facilitadores por su experiencia profesional.
Ampliar tiempos - Mesas de Trabajo
Se debe mejorar tono de voz y expresión corporal para centrar la atención y evitar que el público se disperse. Hay un muy buen manejo y dominio del tema.

Ley de Cuotas
Se realice capacitación en conjunto con la Comisión Nacional del Servicio Civil para aclarar dudas.
Sensibilización a los responsables de las entidades como cabezas visibles. Mientras a las capacitaciones no asistan los ordenadores, todo seguirá igual.
Muy corto el tiempo, que el funcionario fuera a los municipios.
Que el DAFP realice capacitación en conjunto con la Comisión Nacional del Servicio Civil.
Sobre los Compromisos y su Estructura.
Contemplar la Posibilidad de Dictarlos con un Tiempo Extenso.
Sería bueno contar con videos online de apoyo.
Ampliar la intensidad horaria de las capacitaciones.
El taller fue de gran importancia para el desempeño de nuestras funciones.
Capacitación personalizada
Muy buena presentación del tema.
Seguir con los talleres de capacitación.
Gracias por todo.
Que sea la misma facilitadora
Favor tener presente a la entidad en todas las actualizaciones.
Verificar criterio normativo en régimen a nivel nacional y territorial, incluye régimen salarial y prestacional.
Solicitamos que esta capacitación sea con más frecuencia.
Poco tiempo para tan importante tema.
Por favor, más tiempo para las capacitaciones.
Abrir Diplomados y Especializaciones
Excelente, importante ampliar duración.
Por razones de politiquería no me envían a capacitarme, siendo funcionaria de carrera administrativa.
Muchas gracias por sus conocimientos.
Excelente la capacidad del capacitador en el dominio del tema.
Muy clara y práctica la capacitación.
Que las capacitaciones sean por lo menos 2 veces al año.
Se necesita más acompañamiento en la implementación de las nuevas metodologías: Proceso de Selección de Personal - Proceso de Evaluación de Gestión y Desempeño.
Generar nuevos perfiles al Manual de Funciones.
Se requiere de más tiempo y de mayor asesoría y acompañamiento.
Tiempo muy corto en planificación del recurso humano.
Se solicita más acompañamiento para la capacitación.
El tema es muy interesante, pero requiere de más tiempo para desarrollarlo.

Gracias por darnos la asistencia técnica.
Se requiere mayor tiempo para los talleres.
Nos gustaría acompañamiento al ajuste del manual, plan estratégico y plan anual de vacantes.
Administración del Riesgo.
El tiempo muy corto
Me gustaría participar en la conformación de los representantes de las comisiones de personal.
Reforzar más estos temas y acompañamiento.
No programar dos actividades a la vez.
Ausencia total de apoyo logístico por la Gobernación
Excelente profesional, me gustaría contar con el acompañamiento de nuevo con la Dra. Cecilia.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Es necesario que los Líderes de Proceso, recuerden a los servidores de sus áreas la importancia de la evaluación de los servicios recibidos, en pro del sostenimiento de la cultura del mejoramiento continuo.

Las dependencias deben tener en cuenta los resultados obtenidos para la revisión de los procedimientos y calidad con que se ofrecen los servicios, así como las necesidades de capacitación que requieren las entidades.