

**INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS A LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE  
INTERNO SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE EL DAFP  
TRIMESTRE I - 2010**

**PRESENTADO**

**CELMIRA FRASSER ACEVEDO**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**EQUIPO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA  
MAYO 14 DE 2010  
BOGOTÁ D.C.**

## INTRODUCCIÓN

*“Triunfar es hacer bien lo que estás haciendo ahora”* con este mensaje del Investigador Argentino Daniel Prieto Castillo, iniciamos la presentación del informe de la encuesta del cliente interno del DAFP, documento en el cual se expone la percepción de sus servidores, sobre el cotidiano quehacer de las distintas áreas del departamento.

La Política y los Objetivos de Calidad, del Departamento Administrativo de la Función Pública están orientados al logro de la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes (Instituciones, ciudadanos y servidores públicos), para lo cual la entidad cuenta con un sistema de medición y análisis que le permite medir el grado de satisfacción con respecto a nuestros productos y servicios, tanto internos como externos, y con base en los resultados de dicha medición, adoptar acciones de fortalecimiento y mejora en su gestión.

El sistema de medición y análisis del DAFP, maneja cuatro (4) encuestas de percepción: Cliente Externo, el Control de visitantes, la Verificación del Servicio y Cliente Interno.

La encuesta al cliente interno, es uno de los instrumentos que conforman el sistema de medición del DAFP, a través del cual la entidad evalúa el grado de satisfacción de los servidores del Departamento, respecto del servicio que internamente y para el desarrollo de la gestión institucional, prestan las áreas que conforman la estructura de la Entidad.

Este documento presenta los resultados de la encuesta del cliente interno, correspondiente al primer trimestre de 2010, y busca informar a toda la Organización de dichos resultados, lo mismo que de las conclusiones y recomendaciones, para propiciar la generación de estrategias encaminadas al mejoramiento continuo de la Entidad y su gestión.

## ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO - TRIMESTRE I - 2010

A continuación se describen los principales aspectos observados en la encuesta de cliente interno , realizada para evaluar la prestación del servicio al interior de la entidad, durante el periodo **Enero a Marzo de 2010**, teniendo en cuenta la información suministrada por los servidores de las distintas Áreas de la Entidad y la siguiente ficha técnica:

### FICHA TÉCNICA

<b>METODOLOGÍA:</b>	La Encuesta de Cliente Interno se dispone en Sistema de Gestión de la Calidad, para su diligenciamiento por parte de los servidores de todas las áreas del Departamento, durante los quince (15) días siguientes a la finalización de cada trimestre, y remisión a la Oficina Asesora de Planeación.
<b>TEMAS:</b>	<b>Puntualidad, Satisfacción Cliente Interno, Competencia, Actitud y Disposición</b>
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	1 al 15 de Abril de 2010
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Trimestre I (Enero a marzo de 2010)
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	57 Funcionarios

Fuente: Encuestas de cliente interno Dafp – Trimestre I - 2010

- **La puntualidad**

El **cuadro No. 01**, muestra los porcentajes de buena calificación obtenidos por cada una de las áreas del Departamento, respecto del factor de la oportunidad en la prestación del servicio a los usuarios internos.

ÁREA	PUNTUALIDAD
Dirección Jurídica	100%
Oficina de Control Interno	100%
Centro de Documentación - Comunicaciones	100%
Recepción y Vigilancia	98%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	97%
Almacén	96%
Dirección de Empleo Público	93%
Grupo de Gestión Humana	93%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	92%
Oficina Asesora de Planeación	91%
Grupo de Atención al Cliente	89%
Archivo y Correspondencia	88%
Dirección General	88%
Dirección de Desarrollo Organizacional	88%
Grupo SIGEP	88%
Grupo de Apoyo Meritocrático	83%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	83%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	81%
Subdirección	78%
Grupo de Gestión Financiera	76%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	74%
Oficina de Sistemas - Hardware	73%
Grupo de Racionalización de Trámites	67%
Oficina de Sistemas - Software	67%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	63%

**Cuadro No. 01 – Evaluación Puntualidad**

Fuente: Encuesta Cliente interno – DAFP – trimestre I 2010

**NOTA:** Los porcentajes tomados hacen referencia a la sumatoria de las opciones 4 = Bueno y 5 = Excelente de cada una de las preguntas

Como se puede observar en el cuadro anterior, la mayor parte de las áreas, 18 de 25, lo cual corresponde al 72% de la entidad, está bien calificada por un porcentaje superior al 80% de los encuestados. Se destacan la Dirección Jurídica, la Oficina de control interno y el Centro de Documentación y Comunicaciones – áreas calificadas con *bueno* o *excelente* por el 100% de los encuestados.

El Grupo de Racionalización y Trámites, la Oficina de Sistemas – software, y el Grupo de Gestión Administrativa – Transporte, tienen por su parte el reto de subir sus porcentajes de buena calificación, dado que este aunque supera el 60%, no alcanza el 70%.

- **La satisfacción como cliente interno**

Los servidores del DAFP se sienten satisfechos con la respuesta dada a sus requerimientos o expectativas en 19 de las áreas (76%) del Departamento, las cuales están bien calificadas por al menos el 80% de los servidores encuestados.

Como se aprecia en el **Cuadro No. 02**, cinco (5) áreas: Grupo de Apoyo Meritocrático, Oficina de Control Interno, Centro de documentación y comunicaciones, Almacén y Grupo de Gestión Administrativa – fotocopidora, logran buena o excelente calificación, por el 100% de los encuestados.

ÁREA	SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO
Grupo de Apoyo Meritocrático	100%
Oficina de Control Interno	100%
Centro de Documentación - Comunicaciones	100%
Almacén	100%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopidora	100%
Oficina Asesora de Planeación	96%
Grupo de Gestión Humana	95%
Recepción y Vigilancia	93%
Dirección General	92%
Archivo y Correspondencia	91%
Dirección Jurídica	89%
Grupo de Atención al Cliente	89%
Dirección de Empleo Público	87%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	86%
Grupo de Gestión Financiera	86%
Dirección de Desarrollo Organizacional	83%
Subdirección	81%
Grupo SIGEP	81%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	81%
Oficina de Sistemas - Hardware	77%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	75%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	74%
Grupo de Racionalización de Trámites	67%
Oficina de Sistemas - Software	67%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	63%

**Cuadro No. 02 - Evaluación Satisfacción Cliente Interno**  
Fuente: Encuesta Cliente interno – DAFP – trimestre I 2010

**NOTA:** Los porcentajes tomados hacen referencia a la sumatoria de las opciones 4 = Bueno y 5 = Excelente de cada una de las pregunta

Tres áreas: El Grupo de Racionalización y Trámites, la Oficina de Sistemas – software, y el Grupo de Gestión Administrativa – Transporte, con calificación de buena o excelente, por un porcentaje inferior al 70% de los encuestados, se ven en aras de la mejora continua, convocados a estrategias, que les permitan incrementar estos porcentajes.

- **Competencia de cada servidor público**

Respecto del conocimiento y dominio del tema de cada servidor en la prestación del producto-servicio, ocho (8) áreas - esto es el 32% del departamento, obtuvo el

100% en calificación de buena o excelente. Conforme se observa en el **Cuadro No. 03** las siguientes áreas: Dirección Jurídica, Oficina de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Gestión Humana, Grupo de Atención al Cliente, Centro de Documentación y Comunicaciones, Almacén y Grupo de Gestión Administrativa – Fotocopiadora, son 100% bien calificadas en el factor competencias.

ÁREA	COMPETENCIAS
Dirección Jurídica	100%
Oficina de Control Interno	100%
Oficina Asesora de Planeación	100%
Grupo de Gestión Humana	100%
Grupo de Atención al Cliente	100%
Centro de Documentación - Comunicaciones	100%
Almacén	100%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	100%
Recepción y Vigilancia	95%
Archivo y Correspondencia	94%
Dirección de Empleo Público	93%
Dirección de Desarrollo Organizacional	92%
Dirección General	92%
Grupo de Gestión Financiera	90%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	90%
Subdirección	89%
Grupo SIGEP	88%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	86%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	84%
Grupo de Apoyo Meritocrático	83%
Oficina de Sistemas - Hardware	77%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	75%
Oficina de Sistemas - Software	72%
Grupo de Racionalización de Trámites	67%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	63%

Gráfica No. 03 - Evaluación Competencias de los servidores

Fuente: Encuesta Cliente interno – DAFP – trimestre I 2010

**NOTA:** Los porcentajes tomados hacen referencia a la sumatoria de las opciones 4 = Bueno y 5 = Excelente de cada una de las pregunta

En total 20 áreas – es decir el 80% de la Entidad, está bien calificada en cuanto a competencias, por mas del 80% de los encuestados, mientas que el Grupo de Racionalización de Trámites y el Grupo de Gestión Administrativa – Transporte, fueron bien calificados por el 67 y 63% respectivamente.

- **Actitud y Disposición de las personas que brindan el servicio**

El siguiente cuadro reporta porcentajes de calificación buena y excelente por encima del 80%, para el 84% de la entidad (21 áreas), destacándose la Dirección

Jurídica, el Centro de Documentación y Comunicaciones, el Almacén y el Grupo de Gestión Administrativa – Fotocopiadora. Por estas áreas el 100% de los servidores encuestados, se siente bien atendido.

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN
Dirección Jurídica	100%
Centro de Documentación - Comunicaciones	100%
Almacén	100%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	100%
Grupo de Gestión Humana	98%
Oficina Asesora de Planeación	96%
Archivo y Correspondencia	94%
Dirección de Empleo Público	93%
Recepción y Vigilancia	93%
Subdirección	93%
Oficina de Control Interno	92%
Dirección General	92%
Dirección de Desarrollo Organizacional	92%
Grupo de Gestión Financiera	90%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	90%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	89%
Grupo de Atención al Cliente	89%
Grupo SIGEP	88%
Grupo de Apoyo Meritocrático	83%
Oficina de Sistemas - Hardware	83%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	81%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	75%
Oficina de Sistemas - Software	75%
Grupo de Racionalización de Trámites	67%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	50%

**Gráfica No. 04 - Evaluación Actitud y Disposición**

Fuente: Encuesta Cliente interno – DAFP – trimestre I 2010

**NOTA:** Los porcentajes tomados hacen referencia a la sumatoria de las opciones 4 = Bueno y 5 = Excelente de cada una de las pregunta

El Grupo de Racionalización de Trámites y el Grupo de Gestión Administrativa – Transporte, están presentando porcentajes entre el 33 y 50% por mejorar.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Por lo menos el 72% de la entidad (18 áreas), es calificada por los servidores del Departamento, de BUENO o EXCELENTE en los cuatro factores de evaluación (puntualidad, Satisfacción del Cliente Interno, Competencia y, Actitud y Disposición).

- El Centro de Documentación y Comunicaciones, es el área del Departamento mejor calificada. El 100% de los servidores encuestados la califica bien en los cuatro factores de evaluación.
- Un grupo de cuatro áreas: Dirección Jurídica, Oficina de Control Interno, Grupo de Gestión Administrativa – Fotocopiadora, y el Almacén, se destaca con calificación de BUENO o EXCELENTE en la prestación del servicio, por parte del 100% de los encuestados.
- Una recomendación especial es, que toda la Organización conozca los resultados, y los equipos de trabajo por áreas en la ejecución de los procesos identifiquen estrategias que les permitan mantener los porcentajes alcanzados de buena calificación, incrementar los que se encuentran entre el 70 y 85% y mejorar notoriamente los casos que no alcanzaron el 70%, con lo cual se contribuye al mejoramiento continuó, y la búsqueda permanente de la excelencia.
- No todas las áreas están participando activamente en este ejercicio de evaluación. La encuesta para el primer trimestre de 2010, fue diligenciada por solo seis (6) áreas del Departamento: Dirección Jurídica, Dirección de empleo Público, Subdirección, Grupo de Gestión Financiera, Oficina de Sistemas y Planeación.
- Se convoca a toda la entidad, para que durante los 15 primeros días de cada trimestre, evalúen el servicio del periodo inmediatamente anterior, diligenciando la encuesta del cliente interno que se encuentra dispuesta en el Sistema de Gestión de la Calidad, y la remitan a la Oficina Asesora de Planeación.