

**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
Profesionales Oficina Asesora de Planeación

SONIA PRIETO MORALES
Pasante Oficina Asesora de Planeación

CARMENZA ALARCÓN
Secretaria Oficina Asesora de Planeación

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
DICIEMBRE DE 2009
BOGOTÁ D.C.

CONTENIDO

1. ENCUESTA DE CONTROL DE VISITANTES.....	4
2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO.....	8
3. ENCUESTA DE CLIENTE INTERNO	12
4. ENCUESTA DE CLIENTE EXTERNO	17

PRESENTACIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública para dar cumplimiento a la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, los cuales están orientados a la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes (Instituciones, ciudadanos y servidores públicos), cuenta con un sistema de medición que le permite medir el grado de satisfacción con respecto a nuestros productos y servicios. A través del análisis de la percepción permite adoptar acciones para el mejoramiento continuo en la gestión de la entidad.

El sistema cuenta con cuatro encuestas de percepción (Cliente Externo, Control de Visitantes, Verificación del Servicio y Cliente Interno), las cuales se aplican a las instituciones públicas del orden nacional y territorial, a los servidores públicos, ciudadanos que requieren nuestros servicios directamente en la entidad con una periodicidad establecida.

Es importante mencionar que la Encuesta al Cliente Externo – Orden Nacional, se realiza semestralmente, razón por la cual se presentará el informe con corte al IV trimestre de 2009.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se presenta el resultado de cada una de ellas para el cuarto trimestre del año 2009, así:

1. ENCUESTA DE CONTROL DE VISITANTES

METODOLOGÍA:	La evaluación de la Encuesta de Control de Visitantes 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:	Octubre a Diciembre de 2009
PERIODO EVALUADO:	IV trimestre de 2009
POBLACIÓN ENCUESTADA:	IV trimestre 1.444 encuestados

La Encuesta de Control de Visitantes, es una de las herramientas con las cuenta el Departamento Administrativo de la Función Pública para conocer la percepción de los visitantes de cada una de las áreas sobre el servicio ofrecido.

En el cuarto trimestre de 2009, al DAFP acudieron 1.444 visitantes. Y en total, para el año 2009 el Departamento recibió 9.150 visitantes.

Para este periodo, 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			
	I Trim. 09	II Trim. 09	III Trim. 09	IV Trim. 09
DIRECCIÓN GENERAL	55	76	50	37
SUBDIRECCIÓN	140	90	30	15
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	121	178	116	130
DIR. EMPLEO PUBLICO	39	31	42	40
DIR. CONTROL INTERNO	127	111	87	58
DIR. JURÍDICA	78	163	127	62
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	13	9	20	8
OF. DE SISTEMAS	96	109	63	38
OF. DE ATENCIÓN AL CLIENTE	287	377	381	191
OF. CONTROL INTERNO	5	20	30	7
MERITOCRACIA			55	29
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	130	156	126	84
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	47	69	59	38
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	93	98	85	89
CORRESPONDENCIA	809	1248	1047	510
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	25	48	61	37
TRÁMITES	90	95	71	33
ALMACÉN	5	5	2	1
ARCHIVO	0	2	8	0
SIGEP	35	15	14	6
TOTAL DAFP	2216	2962	2528	1444
			TOTAL AÑO	9150

NOTA: A partir del III trimestre de 2009 se empezó a desagregar la información para el Grupo de Meritocracia.

Fuente: Encuesta Control de Visitantes

CONOCIMIENTO DEL TEMA

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA	
	IV Trim. 09	
	% Bueno/Total diligenciados	% Para mejorar
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	100%	0%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	100%	0%
ALMACÉN	100%	0%
SIGEP	100%	0%
CORRESPONDENCIA	99%	1%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	98%	2%
OF. DE ATENCIÓN AL CLIENTE	98%	2%
DIR. CONTROL INTERNO	98%	2%
OF. DE SISTEMAS	97%	3%
MERITOCRACIA	97%	3%
DIRECCIÓN GENERAL	95%	5%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

Con porcentaje para mejorar

NOTA: A partir del III trimestre de 2009 se empezó a desagregar la información para el Grupo de Meritocracia.

Fuente: Encuesta Control de Visitantes

Para el cuarto de 2009, en promedio el 99% de los visitantes del Departamento consideraron “Bueno” el Conocimiento y Dominio del Tema que mostraron los servidores al momento de prestar su servicio.

En este periodo, el 100% de los visitantes de: Subdirección, Dirección de Empleo Público, Dirección Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno, Grupo de Gestión Humana, Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Gestión Administrativa, Centro de Documentación, Trámites, Almacén y SIGEP percibieron bueno este aspecto.

En contraste, los resultados muestran áreas con porcentaje mínimos para mejorar como: Correspondencia (1%), Dirección de Desarrollo Organizacional (2%), Oficina de Atención al Cliente (2%), Dirección de Control Interno (2%), Oficina de Sistemas (3%) y Meritocracia (3%). Se destaca con una cifra un poco más alta para mejorar la Dirección General (5%).

CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR	
	IV Trim. 09	
	% Bueno	% Para mejorar
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	100%	0%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	100%	0%
ALMACÉN	100%	0%
SIGEP	100%	0%
CORRESPONDENCIA	99%	1%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	98%	2%
OF. DE ATENCIÓN AL USUARIO	98%	2%
DIR. CONTROL INTERNO	98%	2%
OF. DE SISTEMAS	97%	3%
MERITOCRACIA	97%	3%
DIRECCIÓN GENERAL	92%	8%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

Con porcentaje por mejorar

NOTA: A partir del III trimestre de 2009 se empezó a desagregar la información para el Grupo de Meritocracia.

Fuente: Encuesta Control de Visitantes

En este aspecto, el 99% de los visitantes en el cuarto trimestre opinan que el servidor es claro al momento de transferir sus conocimientos.

Entre octubre y diciembre de 2009, se destacan los porcentajes por mejorar en cuanto a la claridad de los servidores de: Dirección General (8%), Meritocracia (3%) y Oficina de Sistemas (3%).

SATISFACCIÓN OBTENIDA

ÁREA	SATISFACCIÓN OBTENIDA	
	IV Trim. 09	
	% Bueno	% Para mejorar
SUBDIRECCIÓN	100%	0%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%
DIR. JURÍDICA	100%	0%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	100%	0%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%
TRÁMITES	100%	0%
ALMACÉN	100%	0%
SIGEP	100%	0%
CORRESPONDENCIA	99%	1%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	98%	2%
DIR. CONTROL INTERNO	98%	2%
OF. DE ATENCIÓN AL USUARIO	97%	3%
OF. DE SISTEMAS	97%	3%
MERITOCRACIA	97%	3%
DIRECCIÓN GENERAL	95%	5%
ARCHIVO	0%	0%
TOTAL DAFP	99%	1%

Con porcentaje por mejorar

NOTA: A partir del III trimestre de 2009 se empezó a desagregar la información para el Grupo de Meritocracia.

Fuente: Encuesta Control de Visitantes

En relación con este ítem, tema fundamental para la Entidad, se observa en el cuarto trimestre de 2009 que el 99% de los usuarios de los servicios del Departamento están satisfechos.

Las áreas que reflejan satisfacción total de sus usuarios frente al servicio ofrecido son: Subdirección, Dirección de Empleo Público, Dirección Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno, Grupo de Gestión Humana,

Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Gestión Administrativa, Centro de Documentación, Trámites, Almacén y SIGEP.

Para el periodo referido, la Dirección General (5%), Meritocracia (3%) y Oficina de Atención al Cliente (3%), son las dependencias que deben generar un mayor esfuerzo por mejorar la satisfacción de sus usuarios.

2. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

A continuación se realiza la descripción de los principales aspectos observados en la evaluación de la Verificación del Servicio al Cliente Externo, realizado durante el periodo **Octubre a Diciembre de 2009**, teniendo en cuenta la información suministrada por cada una de las Áreas de la Entidad y la siguiente ficha técnica:

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:	Sistema de Gestión de la Calidad Plan de Capacitación Elaboración Manuales de Funciones por Competencias Modelo Estándar de Control Interno – MECI Acuerdos de Gestión y Gerencia Pública
FECHA DE APLICACIÓN:	Octubre a Diciembre de 2009
PERIODO EVALUADO:	Cuarto Trimestre de 2009
POBLACIÓN ENCUESTADA:	85 Clientes

Fuente: Encuestas Verificación del Servicio Cliente Externo. Octubre a Diciembre de 2009.

ASPECTOS EVALUADOS.

1. Evaluación del Contenido.

El **64%** de los clientes estuvo **Completamente de Acuerdo** y un **35% De Acuerdo**, mientras que el **1%** en **Desacuerdo**, ante la pregunta formulada de si

los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma.

En la pregunta de si los objetivos fueron presentados al inicio de la capacitación y si éstos se han cumplido satisfactoriamente, el **71%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo** y el **29%** está **De Acuerdo**.

Asimismo, frente a la pregunta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el **51%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, el **45%** **De Acuerdo**, mientras que un **4%** manifestó estar en **Desacuerdo**.

2. Evaluación de la Metodología

Respecto a la metodología utilizada en las capacitaciones, si estuvo estructurada de modo claro y comprensible, siendo adecuado su contenido y teórico y práctico, el **60%** respondió estar **Completamente de Acuerdo**, **39%** **De Acuerdo**, sólo un **1%** manifestó estar en **Desacuerdo**.

3. Evaluación de la Utilidad y Aplicabilidad

En este aspecto los clientes fueron consultados en si la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos, cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje, el **55%** de los clientes respondieron estar **Completamente de Acuerdo**, el **43%** esta **De Acuerdo**, y solo un **2%** **En Desacuerdo**.

En cuanto a si los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal o laboral como herramienta para la mejora, el **64%** expresó estar **Completamente de Acuerdo** y el **36%** estuvo **De Acuerdo**.

En la pregunta consultada de si la capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma, los clientes respondieron **61%** **Completamente de Acuerdo**, y el **39%** **De Acuerdo**.

4. Evaluación del Facilitador o Docente

El **76%** contestó estar **Completamente de Acuerdo** en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, mientras que el **21%** respondió estar **De Acuerdo** y tan sólo el **1%** estuvo **En Desacuerdo**. (Observando que: **No Responde: 2%**).

En relación con la pregunta el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el **73%** de los clientes expresó estar **Completamente de Acuerdo**, el **29%** **De Acuerdo** y el **1%** **En Desacuerdo**.

Finalmente, en la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, en la cual el **70%** respondió estar **Completamente de Acuerdo** y el **28% De Acuerdo** y tan solo el **1% Completamente en Desacuerdo**.

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

Los temas de interés relacionados por cada una de las Entidades, son los siguientes:

ENTIDAD	TEMAS
Contraloría General de la República	Profundizar más en SGC
	MECI
	Acción de Mejora
	Estructura del Estado
Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	Evaluación del Desempeño
Instituto de Investigaciones y Estudios del Mar	Construcción de Escalafón - Manejo de Área Organizacional
FOGACOOOP	Creación del MECI
Ministerio de Comercio	Temas de capacitación
DIAN	Medición y Desarrollo de Competencias Funcionales.
Fiduciaria la Previsora	Programas de Capacitación en Procesos
Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria	Plan Institucional de Capacitación
Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología "Francisco José de Caldas"	Elaboración Planes de Bienestar
Agencia Nacional de Hidrocarburos	Profundizar con talleres la metodología de competencias
Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas – IPSE.	Tener retroalimentación sobre el desarrollo de los temas tratados.
	Capacitación en mesas de trabajo de Talento Humano.
Alcaldía Municipal Florida Blanca	Ley 80
	Normas Policivas
	MECI y Calidad
	Planeación Estratégica
	Crecimiento Personal y Trabajo en Equipo
	Planeación
Administración Pública, Planeación y Liderazgo	

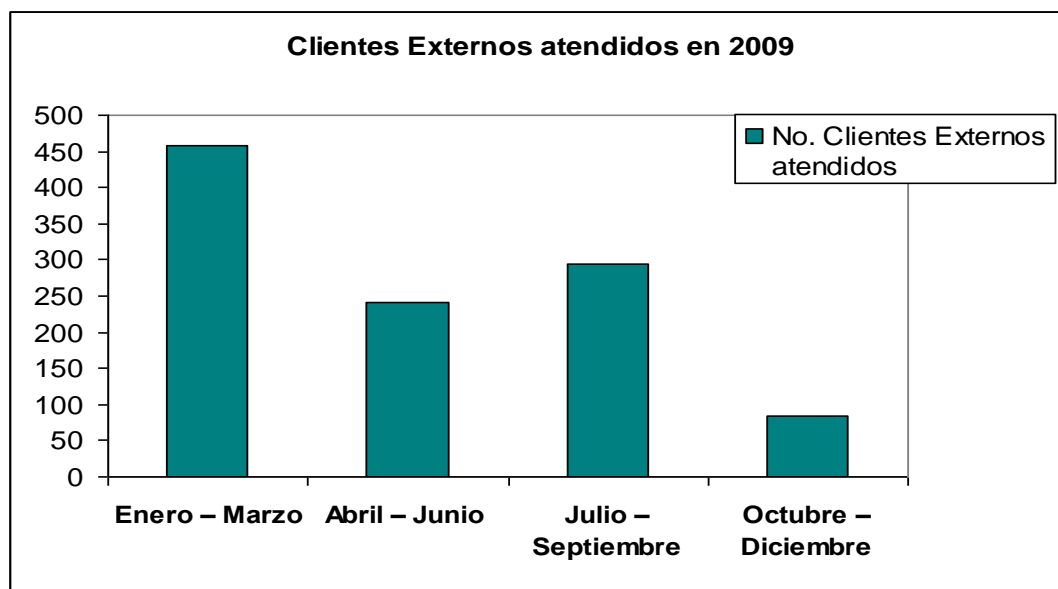
	Las Reformas actuales de Administración Pública.
--	--

6. Observaciones y Recomendaciones

ENTIDAD	OBSERVACIONES
Fondo Nacional de Ahorro	El Taller necesita más tiempo
Corporación Autónoma Regional	Más tiempo
Fiduciaria la Previsora	La capacitación fuera un poco más profunda
Agencia Nacional de Hidrocarburos	Tener ejercicios de ejemplos
Alcaldía Municipal Florida Blanca	Feliz Navidad y Prospero Año 2010
	Excelente trabajo
	Interesante, realizar un Diplomado en Planeación Pública.

RESUMEN VIGENCIA 2009

En la vigencia 2009 la Entidad brindó el servicio de capacitación a un **total de clientes externos de 1.077**, distribuidos por trimestres así:



En general y **como oportunidad de mejora**, las recomendaciones expresadas por nuestros clientes externos durante las capacitaciones, fueron las siguientes:

- Más tiempo para la realización de los Talleres

- Tener ejercicios de ejemplos
- Proporcionar material didáctico y más ejemplos
- Mayor frecuencia en las capacitaciones
- Mayor claridad personalizada frente al Manual de Funciones

3. ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO

A continuación se describen los principales aspectos observados en la Encuesta del Cliente Interno , sobre su percepción del servicio durante el periodo **Octubre - Diciembre de 2009**, teniendo en cuenta la información suministrada por funcionarios de la Entidad, sobre cada una de las áreas del DAFP y la siguiente ficha técnica:

METODOLOGÍA:	La evaluación de la Encuesta al Cliente Interno se realizó de acuerdo a la información suministrada por servidores del DAFP, usuarios de las distintas Áreas del Departamento.
TEMAS:	Puntualidad, Satisfacción Cliente Interno, Competencia, Actitud y Disposición
FECHA DE APLICACIÓN:	1 al 15 de Enero de 2010
PERIODO EVALUADO:	Trimestre IV (Octubre a Diciembre de 2009)
POBLACIÓN ENCUESTADA:	54 Funcionarios

Fuente: Encuestas de cliente interno

La Encuesta al Cliente Interno, se aplicó a 54 funcionarios de la Entidad, quienes calificaron el servicio recibido de las distintas áreas del Departamento, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2009, teniendo en cuenta los siguientes factores: **Puntualidad, Satisfacción Cliente Interno, Competencia del funcionario, Actitud y Disposición.**

A continuación se presentan los resultados, para cada uno de los factores calificados, así:

- **Puntualidad**

ÁREA	PUNTUALIDAD
Dirección de Empleo Público	100%
Grupo de Atención al Cliente	100%
Dirección Jurídica	97%
Almacén	97%
Grupo de Gestión Humana	96%
Centro de Documentación - Comunicaciones	95%
Archivo y Correspondencia	94%
Oficina de Control Interno	93%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	93%
Recepción y Vigilancia	93%
Grupo de Gestión Financiera	88%
Oficina Asesora de Planeación	88%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	85%
Grupo de Apoyo Meritocrático	84%
Dirección General	81%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	81%
Grupo de Racionalización de Trámites	80%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	80%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	78%
Dirección de Desarrollo Organizacional	77%
Grupo SIGEP	76%
Subdirección	76%
Oficina de Sistemas - Hardware	64%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	61%
Oficina de Sistemas - Software	55%

Cuadro No. 01 – Calificación de Puntualidad – Trimestre IV - 2009

Como se observa en el cuadro No. 01, se destacan las áreas de Dirección de Empleo Público y Atención al Cliente, las cuales lograron 100% de buena calificación en cuanto al factor puntualidad. Otras áreas destacadas cuya calificación supera el 95% son la Dirección Jurídica, Grupo de Gestión Humana, Centro de Documentación y Comunicaciones y el Almacén. En términos generales la calificación dada al factor puntualidad por la mayor parte de los servidores, se concentra en el rango del 80 al 95% de encuestados, que califican bien este factor. Áreas que deben reforzar este aspecto son: Oficina de Sistemas Software y hardware (55% y 64% respectivamente), y el Grupo de Gestión Administrativa – Transporte, el cual obtuvo el 61% de buena calificación.

- **La satisfacción como cliente interno**

Este es un factor muy bien calificado por los servidores del Departamento, diez (10) áreas fueron bien calificadas por un porcentaje igual o superior al 95% de los servidores encuestados. Se destacan: la Dirección de Empleo Público, Grupo de Atención al Cliente, Centro de Documentaciones y Comunicaciones, y Almacén, las cuales lograron el 100% de buena calificación.

De otra parte se presentaron algunos casos de áreas a la cuales la calificación de buena, dada por los servidores del Departamento, para el factor de “satisfacción al cliente”, no alcanza el 70%, Son estas: Oficina de sistemas Software y Grupo de Gestión Administrativa – Transporte, las dos con el 61% de buena calificación por parte de los encuestados.

ÁREA	SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO
Dirección de Empleo Público	100%
Grupo de Atención al Cliente	100%
Centro de Documentación - Comunicaciones	100%
Almacén	100%
Dirección Jurídica	97%
Archivo y Correspondencia	97%
Grupo de Gestión Financiera	96%
Grupo de Gestión Administrativa- Mantenimiento de instalaciones físicas	96%
Grupo de Gestión Humana	96%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	95%
Oficina de Control Interno	93%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	89%
Dirección de Desarrollo Organizacional	88%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	88%
Recepción y Vigilancia	88%
Oficina Asesora de Planeación	88%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	85%
Grupo de Apoyo Meritocrático	84%
Grupo SIGEP	82%
Dirección General	81%
Subdirección	80%
Oficina de Sistemas - Hardware	75%
Grupo de Racionalización de Trámites	73%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	61%
Oficina de Sistemas - Software	61%

Cuadro No. 02 – Calificación de Satisfacción del cliente interno – Trimestre IV- 2009

- **Competencia de los servidores públicos**

El cuadro No. 03 nos muestra calificación buena para la competencia de los servidores del Departamento, por mas del 80% de los encuestados en la mayor parte de las áreas del Departamento, solo tres (3) no alcanzaron este porcentaje: Oficina de Sistemas Software y hardware, las dos con el 79%, y el Grupo de Gestión Administrativa – Transporte, con el 67% de buena calificación.

De mencionar es, el logro del 100% de buena calificación, por un grupo de seis (6) áreas: Dirección de Empleo Público, Grupo de Atención al Cliente, Dirección Jurídica, Grupo de Gestión Financiera, Centro de Documentación y Comunicaciones y el Almacén. Otras áreas muy bien calificadas en cuanto a sus competencias son: la Oficina Asesora de Planeación, el Grupo de Gestión Humana y el Grupo de Gestión Administrativa Fotocopiadora, bien calificadas las tres, por mas del 95% de los encuestados.

ÁREA	COMPETENCIAS
Dirección de Empleo Público	100%
Dirección Jurídica	100%
Grupo de Gestión Financiera	100%
Grupo de Atención al Cliente	100%
Centro de Documentación - Comunicaciones	100%
Almacén	100%
Grupo de Gestión Humana	98%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	98%
Oficina Asesora de Planeación	97%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	94%
Archivo y Correspondencia	94%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	94%
Oficina de Control Interno	93%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	92%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	92%
Grupo de Apoyo Meritocrático	89%
Dirección General	89%
Dirección de Desarrollo Organizacional	88%
Grupo SIGEP	88%
Subdirección	88%
Grupo de Racionalización de Trámites	87%
Recepción y Vigilancia	85%
Oficina de Sistemas - Software	79%
Oficina de Sistemas - Hardware	79%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	67%

Cuadro No. 03 – Calificación de Competencias – Trimestre IV - 2009

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

A continuación, en el cuadro No. 04, se exponen las percepciones de los funcionarios del DAFP, respecto de la actitud y disposición de los funcionarios de las distintas áreas de la Entidad, en la prestación del servicio al cliente interno. En términos generales la tendencia en el factor actitud y disposición es hacia la excelencia, la mayor parte de las áreas bordea o supera el 90% en calificación buena por parte de los servidores encuestados. Con calificación buena del 100% se destacan la Dirección Jurídica, el Grupo de Gestión Humana, Grupo de Atención al Cliente Centro de Documentación – Comunicaciones, el Almacén.

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN
Dirección Jurídica	100%
Grupo de Gestión Humana	100%
Grupo de Atención al Cliente	100%
Centro de Documentación - Comunicaciones	100%
Almacén	100%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	98%
Grupo de Gestión Financiera	96%
Archivo y Correspondencia	94%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	94%
Oficina de Control Interno	93%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	92%
Oficina Asesora de Planeación	91%
Dirección de Empleo Público	90%
Dirección General	89%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	89%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	88%
Subdirección	88%
Recepción y Vigilancia	88%
Dirección de Desarrollo Organizacional	85%
Grupo de Apoyo Meritocrático	84%
Oficina de Sistemas - Hardware	79%
Grupo SIGEP	76%
Oficina de Sistemas - Software	76%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	72%
Grupo de Racionalización de Trámites	60%

Cuadro No. 04 – Calificación de Actitud y Disposición – Trimestre IV – 2009

Observaciones y conclusiones:

- La mayor parte de las áreas obtiene en las cuatro preguntas de la encuesta, calificación de BUENO o EXCELENTE, por parte de un porcentaje superior al 80% de los servidores encuestados.
- La mejora en la calificación obtenida por las distintas áreas, y los varios logros de excelencia con el 100% de buena calificación, se pueden interpretar como un efecto de buena actitud de la organización en general, en respuesta al conocimiento de la calificación obtenida en los trimestres anteriores, y de empeño en la mejora continua.
- Los factores mejor calificados por los funcionarios del DAFP, siguen siendo el de las COMPETENCIAS, y el de ACTITUD Y DISPOSICIÓN.
- De mencionar es el Grupo de Atención al Usuario. A esta área se le habían presentado algunas recomendaciones para el fortalecimiento de su desempeño, con base en los resultados de la encuesta en los trimestres anteriores, y su empeño en el mejoramiento continuo se evidencia en la excelencia obtenida como calificación, de parte del 100% de los encuestados en el último trimestre del año 2009.
- Una conclusión general es la evidencia de buena disposición de la organización para la mejora continua, y de la efectividad generada por el ejercicio de evaluar el servicio y dar a conocer sus resultados.

4. ENCUESTA DEL CLIENTE EXTERNO

METODOLOGÍA:	La evaluación de la percepción del Cliente Externo de nuestros productos y servicios, se realizó de acuerdo a la información suministrada por las Entidades del Orden Nacional en la Encuesta del Cliente Externo, la cual se envió a través del Sistema Único de Información de Personal – SUIP, con el apoyo de la Oficina de Sistemas
TEMAS:	Nivel de satisfacción de nuestros clientes externos en cuanto a los productos, servicios e información suministrada por el DAFP.
FECHA DE APLICACIÓN:	1 al 11 de diciembre de 2009
PERIODO EVALUADO:	Julio a Diciembre de 2009
POBLACIÓN TOTAL	272 Entidades del Orden Nacional
POBLACIÓN ENCUESTADA:	110 entidades del Orden Nacional

Obtuvimos respuesta del 40.4% (110) 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: 11%
- c) Asesoría: 16%
- d) Conceptos Técnicos: 8%
- e) Conceptos Jurídicos: 13%
- f) SUIP: 29%
- g) SUI: 4%
- h) MECI: 9%
- i) Meritocracia: 6%
- j) Otros: 1%

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

- a) Casi Nunca: 1%
- b) Rara Vez: 2%

- c) Ocasionalmente: 30%
- d) Siempre: 67%

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

- a) En desacuerdo: 1%
- b) De acuerdo: 54%
- c) Completamente de acuerdo: 45%

4. El tiempo de atención fue oportuno:

- a) En desacuerdo: 9%
- b) De acuerdo: 59%
- c) Completamente de acuerdo: 32%

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

- a) En desacuerdo: 1%
- b) De acuerdo: 61%
- c) Completamente de acuerdo: 38%

6. La consulta fue resuelta satisfactoriamente:

- a) En desacuerdo: 5%
- b) De acuerdo: 63%
- c) Completamente de acuerdo: 32%

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

- a) Completamente en desacuerdo: 1%
- b) En desacuerdo: 5%
- c) De acuerdo: 65%
- d) Completamente de acuerdo: 29%

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

- a) En desacuerdo: 3%
- b) De acuerdo: 69%
- c) Completamente de acuerdo: 28%

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

- a) En desacuerdo: 2%
- b) De acuerdo: 73%
- c) Completamente de acuerdo: 25%

10. El DAFP ofrece servicios oportunamente:

- a) En desacuerdo: 6%
- b) De acuerdo: 70%
- c) Completamente de acuerdo: 24%

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

- a) Completamente en desacuerdo: 1%
- b) En desacuerdo: 5%
- c) De acuerdo: 62%
- d) Completamente de acuerdo: 32%

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

- a) En desacuerdo: 8%
- b) De acuerdo: 73%
- c) Completamente de acuerdo: 19%

Conclusiones:

De la siguiente información se puede concluir que en general que

1. El nivel de satisfacción del Cliente Externo en cuanto a los productos y servicios del DAFP es del **95.30%**.
2. El nivel de satisfacción del Cliente Externo en cuanto a la información de la página WEB del DAFP es del **94%**.

Recomendaciones:

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

- Agilizar el tiempo de respuesta vía mail.
- Agilizar la emisión de conceptos jurídicos que se solicitan dado que el tiempo es muy largo y los conceptos se requieren con prontitud.
- Agilizar el trámite de los conceptos jurídicos así como las respuestas a las consultas realizadas.
- Dar respuesta a las solicitudes que se hacen por Internet Dpto. jurídico.
- Desafortunadamente cuando hay que incluir las novedades del SUIP no hay personal para que atienda oportunamente o el Sistema está en mantenimiento. Una recomendación es que en estas fechas exista mayor colaboración.
- Deben dar respuesta oportuna a las solicitudes.
- Deben ser más ágiles en la atención a las solicitudes que se envían.
- El tiempo de las respuestas debe ser mas rápido están enviando respuestas después de 45 días de la consulta.
- La respuesta de las consultas por escrito deben ser más oportunas.
- Las respuestas a los conceptos solicitados se deben realizar en menos tiempo.

- Los tiempos de respuesta a las inquietudes no son tan ágiles. Sugerimos mejorar en este aspecto.
- Podrían mejorar la oportunidad en atención al cliente y en contestar el teléfono.
- Por favor revisar el sistema de comunicación telefónico ya que es difícil y cuando se logra comunicar con el conmutador nos dejan esperando y no nos comunican.
- Se observa la dificultad para comunicarse telefónicamente con los asesores. Se recomienda buscar otras alternativas de comunicación.
- Mejorar los canales de consultas lo anterior teniendo en cuenta que la comunicación es bastante dispendiosa.
- La comunicación telefónica siempre es difícil. El conmutador lo contestan y dejan esperando todo el tiempo.
- La línea de atención muchas veces esta congestionada y es difícil comunicarse.
- Que el tiempo de respuesta a requerimientos sea más rápido.
- Responder oportunamente los teléfonos ya que las entidades que nos encontramos fuera de Bogotá. Es difícil la comunicación.
- Seguir asesorando a entidades como las CARS en los temas que nos competen de manera oportuna.
- Ser más oportunos cuando se presentan consultas y ser claros en la respuesta de las mismas.
- Como todo proceso necesita de mejoramiento les recomiendo ser más oportuno en las respuestas de las consultas.
- Ampliar PBX porque en todo momento esta congestionado.
- Manejar más canales de consulta.

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

- Algunos servidores deben mejorar su actitud al momento de solicitarles un servicio. Pero también se debe resaltar la amabilidad y disposición de otros servidores.
- En ocasiones los asesores de atención al usuario a excepción de la Dra. Martha Lilia Vega no conocen el tema, no son claros en la información, inclusive me orientan en que me comunique cuando la Dra. Vega este en la Oficina.
- Que cuando se haga una consulta le den las explicaciones claras de cómo se debe realizar o implementar dicho tema.
- Sean mas precisos en los conceptos jurídicos, en el SUIP existen inconvenientes de comunicación para corregir imprecisiones.

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

- Al año se debe realizar un acompañamiento a las entidades en sus necesidades más apremiantes.
- Brindar capacitación en las diferentes ciudades del país.
- Capacitación en la Actualización y manejo de la Gestión Pública.
- Considero que en el momento de en las capacitaciones, lo ideal es que los expositores tengan muy claras las respuestas que se van a dar a los asistentes.
- Descentralizar las capacitaciones permitiendo que éstas se hagan de manera personalizada en las regiones.
- En las reuniones de diferentes temas ahondar más y ser más de aplicación que teóricos.
- Es prudente programar una capacitación anual a todos aquellos funcionarios responsables de la administración del SUIP.
- Hacer más público o realizar más talleres de los temas en los cuales el DAFP puede apoyar a las áreas de las entidades.
- Las capacitaciones referentes al cambio de sistema no ha sido buenas ya que no se realizan ejercicios subiendo la información y además no son continuas estamos en el curso virtual pero no existe una guía de parte de apoyo del sistema.
- Ofrecer capacitaciones en el tema de Plan Institucional de Capacitación.

4. En cuanto al SUIP:

- Mayor atención y seguimiento en soporte del SUIP por parte del Asesor asignado a INGEOMINAS.
- El SUIP podría tener una interfase más amable y sencilla.
- El envío de información relacionada con los contratos registrados para la certificación de Control Interno se deberían enviar antes del corte para poder realizar los ajustes a tiempo.
- En el aplicativo SUIP se debe agilizar el trámite de reversiones de novedades.
- Enviar para cada cierre de mes la información de los contratos registrados en el SUIP para conciliación.
- Procesar las novedades cuando se solicite por parte de la entidad.
- La atención en el SUIP es buena pero puede seguir mejorando.
- Desafortunadamente cuando hay que incluir las novedades del SUIP no hay personal para que atiendan oportunamente o el sistema esta en mantenimiento. Una recomendación es que en estas fechas exista mayor colaboración.

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

- Con el cambio de presentación de la Página Web% no se ubican algunos documentos y guías.

- Desde que fue modificada la Página ha sido difícil descargar algunas guías.
- Mayor rapidez en la actualización de la Página Web en lo que respecta a normatividad.
- Que se pueda consultar un directorio y la persona a quien consultar por temas.
- Sería interesante que establecieran un link con algunos temas de la CNSC que sean de manejo mutuo.

Para mayor Información acerca de las recomendaciones brindadas por las empresas ver el siguiente cuadro:

ENTIDAD	RECOMENDACIÓN
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES	En cuanto a las Cartillas, Guías, Manuales se sugiere que el envío se haga continuamente. En cuanto a los eventos concernientes al SUIP se sugiere el envío de cronograma de capacitaciones para el personal de la ALFM involucrado con este tema.
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS	Remitir reportes mensuales
ARTESANIAS DE COLOMBIA SA	Manejar más canales de consulta.
AUDITORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Podrán mejorar la oportunidad en atención al cliente y en contestar el teléfono.
CAJA DE PREVISION SOCIAL DE COMUNICACIONES - CAPRECOM	La comunicación telefónica siempre es difícil. El conmutador no lo contestan y dejan esperando todo el tiempo.
CAJA DE PREVISION SOCIAL DE COMUNICACIONES - CAPRECOM	Por favor revisar el sistema de comunicación telefónico ya que es difícil y cuando se logra comunicar con el conmutador nos dejan esperando y no nos comunican.
CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES	En las reuniones de diferentes temas ahondar mas y ser mas de aplicación que teóricos
CENTRAL DE INVERSIONES SA	Hacer mas promulgación de las proyectos y servicios que realiza el DAFP para las entidades
CENTRAL DE INVERSIONES SA	Hacer más público o realizar más talleres de los temas en los cuales el DAFP puede apoyar a las áreas de las entidades.
COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	El tiempo de las respuestas debe ser mas rápido están enviando respuestas después de 45 días de la consulta.
COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES	Deben dar respuesta oportuna a las solicitudes
COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES	Deben ser más ágiles en la atención a las solicitudes que se envían.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA - CAM	Que se pueda consultar un directorio y la persona a quien consultar por temas.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE CHIVOR - CORPOCHIVOR	Invitación a capacitaciones
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA – CAR	Brindar una mayor facilidad para acceder a los formatos en el sitio Web.

ENTIDAD	RECOMENDACIONES
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LA ORINOQUIA	Con el cambio de presentación de la página Web no se ubican algunos documentos y guías.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINU Y DEL SAN JORGE	Que cuando se haga una consulta le den las explicaciones claras de como se debe realizar o implementar dicho tema.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO	Agilizar el trámite de los conceptos jurídicos así como las respuestas a las consultas realizadas. Enviar material físico de apoyo jurídico y administrativo de los procesos de servicio público.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE RISARALDA - CARDER -	Descentralizar las capacitaciones permitiendo que estas se hagan de manera personalizada en las regiones.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE	Las respuestas a los conceptos solicitados se deben realizar en menos tiempo.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CAUCA	Desde que fue modificada la página ha sido difícil descargar algunas guías
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL GUAVIO	Sean mas precisos en los conceptos jurídicos en el SUIP existe inconvenientes de comunicación para corregir imprecisiones.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL MAGDALENA - CORPAMAG	Seguir asesorando a entidades como las CARS en los temas que nos competen de manera oportuna.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL RIO GRANDE DE LA MAGDALENA CORMAGDALENA	Seria interesante que establecieran un link con algunos temas de la CNSC que sean de manejo mutuo.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA	Ofrecer capacitaciones en el tema de Plan Institucional de Capacitación.
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA	Es prudente programar una capacitación anual a todos aquellos funcionarios responsables de la administración del SUIP.
CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL AREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACAREN	Agilizar el tiempo de respuesta vía mail.
CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL NORTE Y ORIENTE DE LA AMAZONIA CDA	Responder oportunamente los teléfonos ya que para las entidades que nos encontramos fuera de Bogotá es difícil la comunicación.
CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE	Como todo proceso necesita de mejoramiento les recomiendo ser más oportuno en las respuestas de las consultas.

ENTIDAD	RECOMENDACIONES
DEFENSA CIVIL COLOMBIANA	Realizar capacitaciones sobre competencias laborales y salud ocupacional en el Sector Publico.
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	Se deberá enviar a las entidades a través del correo del SUIP información sobre nuevas disposiciones o nuevas cartillas para poder solicitarlas y permanecer actualizados.
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SEGURIDAD	Seguir promoviendo las capacitaciones y difusiones de las políticas.
DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA NACIONAL	La línea de atención muchas veces esta congestionada y es difícil comunicarse.
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR	Será muy interesante implementar foros virtuales sobre temas de administración pública e implementar la capacitación on line sobre temas de administración pública.
DIRECCION NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR	En ocasiones los asesores de atención al usuario a excepción de la Dra. Martha Lilia Vega no conocen el tema y no son claros en la información. Inclusive me orientan en que me comunique cuando la Dra. Vega este en la Oficina.
EMPRESA COLOMBIANA DE GAS	Felicitaciones por su pagina y sus servicios
ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PUBLICA	Algunos servidores deben mejorar su actitud al momento de solicitarles un servicio. Pero también se debe resaltar la amabilidad y disposición de otros servidores.
FIDUCIARIA LA PREVISORA SA	Realizar mas capacitaciones en el tema de Recursos Humanos convocados por el DAFP independientemente del numero de asistentes.
FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACION SUPERIOR - FODESEP	Enviar para cada cierre de mes la información de los contratos registrados en el SUIP para conciliación
FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA	Muchas gracias por la asesoría
FONDO FINANCIERO DE PROYECTOS DE DESARROLLO - FONADE	No cuento con recomendaciones adicionales al respecto.
FONDO NACIONAL DE GARANTIAS SA	Los tiempos de respuesta a las inquietudes no son tan ágiles. Sugerimos mejorar en este aspecto.
ICETEX DIRECCION GENERAL	Mejorar los canales de consultas lo anterior teniendo en cuenta que la comunicación es bastante dispendiosa.
INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO	Capacitación a la Entidad en la Actualización y manejo de la Gestión Publica

ENTIDAD	RECOMENDACIONES
INSTITUTO COLOMBIANO DE DESARROLLO RURAL	La atención en el SUIP es buena pero puede seguir mejorando
INSTITUTO COLOMBIANO DE GEOLOGIA Y MINERIA - INGEOMINAS	Mayor atención y seguimiento en soporte del SUIP por parte del Asesor asignado a INGEOMINAS.
INSTITUTO COLOMBIANO DEL DEPORTE	El SUIP podría tener una interfase mas amable y sencilla.
INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	Espero seguir contando con los servicios de asesoría. Y espero mayor orientación en aplicación de normatividad
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJERCITO	Gracias por su asesoría en Administración Pública
INSTITUTO DE FOMENTO INDUSTRIAL- IFI EN LIQUIDACION	El envío de información relacionada con los contratos registrados para la certificación de Control Interno se deberían enviar antes del corte para poder realizar los ajustes a tiempo.
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	Procesar la novedades cuando se solicite por parte de la entidad
INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES	Estamos satisfechos con el servicio prestado.
INSTITUTO TECNICO NACIONAL DE COMERCIO SIMON RODRIGUEZ	Dar respuesta a las solicitudes que se hacen por Internet Dpto. Jurídico
INSTITUTO TECNOLOGICO DE SOLEDAD ATLANTICO	Brindar capacitación en las diferentes ciudades del país
INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL	Al año se debe realizar un acompañamiento a las entidades en sus necesidades más apremiantes.- Más de cinco funcionarios en la Entidad han consultado y recibido beneficios del DAFP.
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	Ser más oportunos cuando se presentan consultas y ser claros en la respuesta de las mismas.
MINISTERIO DE CULTURA	Valoramos mucho el apoyo que nos presta el DAFP
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	Mayor acercamiento con las entidades que permitan intercambiar experiencias y conocimientos.
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	Desafortunadamente cuando hay que incluir las novedades del SUIP no hay personal para que atiendan oportunamente o el sistema esta en mantenimiento. Una recomendación es que en estas fechas exista mayor colaboración. Igualmente comunicarse telefónicamente.
RADIO TELEVISION NACIONAL DE COLOMBIA	Recomiendo la actualización de conceptos por temas tal como se maneja en la Superservicios. También que se rediseñe la página para facilitar las consultas.

ENTIDAD	RECOMENDACIONES
SANATORIO DE AGUA DE DIOS ESE	La respuesta de las consultas por escrito deben ser mas oportunas
SANATORIO DE CONTRATACION EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Me gustaría que se realizara asesoría personalizada en las Entidades del Estado sobre todo las que estamos alejadas de la ciudad.
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	Considero que en el momento de las capacitaciones lo ideal es que los expositores tengan muy claras las respuestas que se van a dar a los asistentes.
SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA	Ampliar PBX por que a todo momento esta congestionado
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA	Mas información de las normas o reuniones dar los temas que se manejan respecto a las entidades del estado.
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	En el aplicativo SUIP agilizar el tramite de reversiones de novedades.
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Que el tiempo de respuesta a requerimientos sea mas rápido
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL	Mas capacitación
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE INFORMACION Y ANALISIS FINANCIERO	Mayor rapidez en la actualización de la página Web en lo que respecta a normatividad
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SISTEMA DE PARQUES NACIONALES NATURALES	Las capacitaciones referentes al cambio de sistema no han sido buenas ya que no se realizan ejercicios subiendo la información. Además no son continuas estamos en el curso virtual pero no existe una guía de parte de apoyo del sistema.
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SISTEMA DE PARQUES NACIONALES NATURALES	Se deben guiar mas las capacitaciones debido al cambio de sistema ya que si es virtual no todos conocemos el nuevo programa pues no existe capacitación continua
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	Agilizar la emisión de conceptos jurídicos que se solicitan dado que el tiempo es muy largo y los conceptos se requieren con prontitud.
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	Me parece pertinente que se debe efectuar capacitaciones sobre el manejo de a plataforma SUIP a los funcionarios que tengan la responsabilidad de manejarla.
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	Observación la dificultad para comunicarse telefónicamente con los asesores buscar otras alternativas de comunicación.
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL	Se debería hacer con mayor frecuencia para efectos de conocer la percepción de todas las instancias de la institución.
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA	Que nos envíen cartillas cada vez que actualicen temas.
UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	Pocas veces somos invitados a los eventos programados por el DAFP

