

**INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS A 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

**ELIANA J. DÍAZ LEMUS**  
**NANCY MABEL MENESES SANCHEZ**  
**VANESSA VASQUEZ GONZÁLEZ-RUBIO**  
Profesionales Oficina Asesora de Planeación

**SANTIAGO NUÑEZ**  
Contratista Oficina Asesora de Planeación

**SANDRA EDITH CUERVO**  
Pasante Oficina Asesora de Planeación

**CARMENZA ALARCÓN**  
Secretaria Oficina Asesora de Planeación

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**  
**JULIO 9 DE 2009**  
**BOGOTÁ D.C.**

## CONTENIDO

1. ENCUESTA DEL CLIENTE EXTERNO.....	3
2. ENCUESTA DE CONTROL DE VISITANTES.....	7
3. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO.....	11
4. ENCUESTA DE CLIENTE INTERNO .....	18

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 medidas para el mejoramiento continuo en la gestión de la entidad.

El sistema cuenta con cuatro encuestas de percepción (Cliente Externo, el Control de visitantes, la 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.

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

## I. ENCUESTA DEL CLIENTE EXTERNO – ORDEN NACIONAL

### FICHA TÉCNICA I Semestre de 2009

<b>METODOLOGÍA:</b>	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 SUIP.
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Del 11 al 19 de junio de 2009
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Enero a junio de 2009
<b>POBLACIÓN TOTAL:</b>	339 entidades del Orden Nacional
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	111 entidades del Orden Nacional

Entre el 11 y el 19 de junio de 2009, 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 339 entidades del Orden Nacional.

Se obtuvo respuesta de 111 del total de entidades, de donde podemos analizar que:

**1. El porcentaje de uso por cada producto y/o servicio es de:**

- a) Instrumentos: **4%**
- b) Orientación: **8%**
- c) Asesoría: **17%**
- d) Conceptos Técnicos: **9%**
- e) Conceptos Jurídicos: **16%**
- f) SUIP: **27%**
- g) SUIIT: **4%**
- h) MECI: **9%**
- i) Meritocracia: **4%**
- j) Otros: **3%**

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

- a) Casi Nunca: **0%**
- b) Rara Vez: **1%**
- c) Ocasionalmente: **40%**
- d) Siempre: **59%**

**2. El personal que lo atendió fue cortés y amable:**

- a) De acuerdo: **98%**
- b) En desacuerdo: **2%**

**3. El tiempo de atención fue oportuno:**

- a) De acuerdo: **94%**
- b) En desacuerdo: **6%**

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

- a) De acuerdo: **98%**
- b) En desacuerdo: **2%**

**5. La consulta fue resuelta satisfactoriamente:**

- a) De acuerdo: **96%**
- b) En desacuerdo: **4%**

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

- a) De acuerdo: **95%**
- b) En desacuerdo: **5%**

7. **Los instrumentos que proporciona el DAFP (Cartillas, Guías, Manuales, Normatividad, Cartas administrativas y Circulares) son fáciles de utilizar:**
  - a) De acuerdo: **98%**
  - b) En desacuerdo: **2%**
  
8. **El producto que utilizó del DAFP es claro, de fácil comprensión y aplicación:**
  - a) De acuerdo: **94%**
  - b) En desacuerdo: **6%**
  
9. **El DAFP ofrece servicios oportunamente:**
  - a) De acuerdo: **97%**
  - b) En desacuerdo: **3%**
  
10. **La información de la página WEB del DAFP es confiable y oportuna:**
  - a) De acuerdo: **91%**
  - b) En desacuerdo: **9%**

#### **Conclusiones:**

De la siguiente información se puede concluir en general:

1. El nivel de satisfacción del Cliente Externo del Orden Nacional en cuanto a los productos y servicios del DAFP es del **95.67%**.
2. El nivel de satisfacción del Cliente Externo del Orden Nacional en cuanto a la información de la página WEB del DAFP es del **91%**.

#### **Recomendaciones:**

1. **En cuanto a problemas de comunicación con el D.A.F.P.:**
  - Ampliación planta telefónica y Chat.
  - Es necesario que el PBX sea contestado con agilidad las solicitudes por escrito demoran mucho la respuesta los eventos que realizan se publican muy sobre el tiempo es decir no son publicados oportunamente en la pagina.
  
2. **En cuanto al SUIP:**
  - Actualizar las novedades para vacancias temporales no se encuentra una específica para los funcionarios que se van a desempeñar un empleo en periodo de prueba en otras entidades y se les declara la vacancia temporal en el empleo en el que son titula.
  - Consideramos que es necesario una asesoría más profunda a los usuarios del SUIP teniendo en cuenta que es un aplicativo muy importante de tener actualizado.
  
3. **En cuanto al SIGEP:**

- Que el SIGEP cumpla con las expectativas que tenemos.

#### **4. En cuanto a los instrumentos:**

- Cuando se realice una encuesta sea fácil de diligenciar ya que esta es difícil pues no se puede marcar con x.
- Utilizar metodologías que propicien el aprendizaje fortalecer la organización logística.
- Programar capacitaciones para dar a conocer los nuevos instrumentos administrativos y su aplicación.

#### **5. En cuanto a las consultas:**

- Cuando se realiza un requerimiento por escrito se demoran mucho tiempo para responderla.
- Distribución de la normatividad para poderla consultar con mayor facilidad. las consultas que se hacen por escrito son resueltas pero en un tiempo muy largo por lo cual solicitamos resolverlas en términos de ley.

#### **6. En cuanto a la Normatividad:**

- Desarrollar mecanismos de instrucción que hagan más fácil y amigable la comprensión e interpretación de la normatividad.
- Socializar por sectores las orientaciones del DAFP y la difusión de nuevas normas las cuales deben implementar las entidades del Estado.

#### **7. En cuanto a la información de la Página WEB y otras:**

- Continuar mejorando en pro de las entidades públicas y territoriales del país ya que a través de la página Web el servicio que prestan es inmenso porque es muy completa en asuntos públicos.
- Para el ingreso a contáctenos es difícil para la búsqueda de los formatos se hace muy complicado su acceso sugerimos que este sea más sencillo o amigable col el usuario.

#### **8. En cuanto a los seminarios y capacitaciones:**

- Ampliar las charlas sobre temas de actualidad y seccionados toda vez que invitan a muchas entidades en una misma charla y no permite aclarar temas de forma profunda.
- Capacitación normas y políticas talento humano.

#### **9. En cuanto al Personal del DAFP:**

- Asignar un asesor que haga seguimiento a las entidades
- Mantener la eficiencia y efectividad en el servicio con personal idóneo para responder las inquietudes
- Sería importante que el DAFP tuviera una persona que estuviera retroalimentando a nuestra entidad que estuviera en contacto para lograr asesorías mas personalizadas.

## 2. ENCUESTA CONTROL DE VISITANTES

### FICHA TÉCNICA I y II trimestre de 2009

<b>METODOLOGÍA:</b>	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
<b>TEMAS:</b>	Conocimiento y Dominio del Tema, Claridad del Facilitador y Satisfacción Obtenida por el Cliente
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Enero a Junio de 2009
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	I trimestre (Enero a marzo) y II trimestre (Abril a Junio) de 2009
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	I trimestre <b>2216</b> encuestados y II trimestre <b>2962</b> encuestados

La Encuesta de Control de Visitantes, es una de las herramientas con la 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 2009, al DAFP acudieron 2.216 ciudadanos en el primer trimestre y 2.962 en el segundo trimestre, un 33.65% más de visitantes si comparamos el segundo con el primer trimestre.

Este año, se ha desarrollado una 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 con los temas que contiene la encuesta.

## CONOCIMIENTO DEL TEMA

ÁREA	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA			
	I Trim. 09		II Trim. 09	
	% Bueno/Total diligenciados	% Para mejorar	% Bueno/Total diligenciados	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%	99%	1%
SUBDIRECCIÓN	100%	0%	96%	4%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	98%	2%	94%	6%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	99%	1%	96%	4%
DIR. JURÍDICA	99%	1%	93%	7%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	97%	3%	95%	5%
OF. DE ATENCIÓN AL USUARIO	94%	6%	95%	5%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%	90%	10%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	97%	3%	92%	8%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	98%	2%	97%	3%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%	93%	7%
CORRESPONDENCIA	99%	1%	94%	6%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%	96%	4%
TRÁMITES	100%	0%	95%	5%
ALMACÉN	100%	0%	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%	100%	0%
SIGEP	97%	3%	100%	0%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>	<b>94%</b>	<b>6%</b>

**Fuente:** Encuesta Control de Visitantes

Para el primer trimestre de 2009, en promedio el 98% 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 mismo periodo, el 100% de visitantes de: Dirección General, Subdirección, Dirección de Empleo Público, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno, Grupo de Gestión Administrativa, Centro de Documentación, Trámites y Almacén percibieron bueno este aspecto.

Por otra parte, los resultados muestran áreas con porcentaje mínimos para mejorar como: Dirección de Control Interno (1%), Dirección Jurídica (1%), Correspondencia (1%), Dirección de Desarrollo Organizacional (2%), Grupo de Gestión Financiera (2%), Oficina de Sistemas (3%), Grupo de Gestión Humana (3%) y SIGEP (3%). Se destaca con una cifra un poco más alta para mejorar la Oficina de Atención al Usuario (6%).

En el segundo trimestre de 2009 se redujo el promedio de visitantes que consideran bueno el conocimiento y dominio del tema de los servidores del DAFP (94%). De igual manera, para este trimestre las áreas con mayor porcentaje para mejorar son: Oficina de Control Interno (10%), Grupo de Gestión Humana (8%), Dirección Jurídica (7%), Grupo de Gestión Administrativa (7%), Dirección de Desarrollo Organizacional (6%), Correspondencia (6%), Oficina de Sistemas (5%), Oficina de Atención al Usuario (5%) y Trámites (5%).

## CLARIDAD DEL SERVIDOR

ÁREA	CLARIDAD DEL SERVIDOR			
	I Trim. 09		II Trim. 09	
	% Bueno/Total diligenciados	% Para mejorar	% Bueno/Total diligenciados	% Para mejorar
DIRECCIÓN GENERAL	100%	0%	99%	1%
SUBDIRECCIÓN	99%	1%	96%	4%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	98%	2%	94%	6%
DIR. EMPLEO PUBLICO	100%	0%	100%	0%
DIR. CONTROL INTERNO	99%	1%	96%	4%
DIR. JURÍDICA	99%	1%	96%	4%
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	0%	100%	0%
OF. DE SISTEMAS	97%	3%	96%	4%
OF. DE ATENCIÓN AL USUARIO	95%	5%	95%	5%
OF. CONTROL INTERNO	100%	0%	85%	15%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	98%	2%	94%	6%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	98%	2%	97%	3%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100%	0%	93%	7%
CORRESPONDENCIA	99%	1%	94%	6%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	100%	0%	96%	4%
TRÁMITES	100%	0%	96%	4%
ALMACÉN	100%	0%	100%	0%
ARCHIVO	0%	0%	100%	0%
SIGEP	97%	3%	100%	0%
<b>TOTAL DAFP</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>	<b>95%</b>	<b>5%</b>

Fuente: Encuesta Control de Visitantes

En este ítem el 98% de los usuarios en el primer trimestre de 2009 opinan que el servidor es claro al momento de transferir sus conocimientos. Sin embargo, la proporción de visitantes disminuye en el segundo trimestre a 95% sobre este mismo tema.

Para el periodo comprendido entre enero y marzo de este año, tan sólo la Oficina de Atención al Usuario presenta un 5% para mejorar en cuanto a la claridad de los servidores.

No obstante, en el segundo trimestre se aumenta el número de áreas con porcentajes por mejorar altos: Oficina de Control Interno (15%), PNUD (8%), Grupo de Gestión Administrativa (7%), Dirección de Desarrollo Organizacional (6%), Grupo de Gestión Humana (6%), Correspondencia (6%) y Oficina de Atención al Usuario (5%).

## SATISFACCIÓN OBTENIDA

ÁREA	SATISFACCIÓN OBTENIDA			
	I Trim. 09		II Trim. 09	
	% Bueno/Total diligenciados	% Para mejorar	% Bueno/Total diligenciados	% Para mejorar
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	100%	0%	99%	1%
<b>SUBDIRECCIÓN</b>	99%	1%	97%	3%
<b>DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	98%	2%	96%	4%
<b>DIR. EMPLEO PUBLICO</b>	100%	0%	100%	0%
<b>DIR. CONTROL INTERNO</b>	98%	2%	96%	4%
<b>DIR. JURÍDICA</b>	99%	1%	96%	4%
<b>OF. ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	100%	0%	100%	0%
<b>OF. DE SISTEMAS</b>	96%	4%	96%	4%
<b>OF. DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	94%	6%	94%	6%
<b>OF. CONTROL INTERNO</b>	100%	0%	90%	10%
<b>GRUPO DE GESTIÓN HUMANA</b>	98%	2%	94%	6%
<b>GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA</b>	98%	2%	97%	3%
<b>GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	100%	0%	93%	7%
<b>CORRESPONDENCIA</b>	99%	1%	95%	5%
<b>CENTRO DE DOCUMENTACIÓN</b>	100%	0%	96%	4%
<b>TRÁMITES</b>	100%	0%	96%	4%
<b>ALMACÉN</b>	100%	0%	100%	0%
<b>ARCHIVO</b>	0%	0%	100%	0%
<b>SIGEP</b>	97%	3%	100%	0%
<b>TOTAL DAFP</b>	98%	2%	95%	5%

**Fuente:** Encuesta Control de Visitantes

En relación a la satisfacción obtenida por los usuarios, tema fundamental como entidad pública, se observa que en el primer trimestre de 2009 el 98% de los usuarios de los servicios del DAFP están satisfechos con éste. Asimismo, en el segundo trimestre el 95% de los visitantes manifestaron satisfacción.

Las áreas que reflejan mayor satisfacción de sus usuarios frente al servicio ofrecido en los dos periodos tomados son: Dirección General, Dirección de Empleo Público, Oficina Asesora de Planeación, Centro de Documentación, Trámites, Almacén y SIGEP.

Para el segundo trimestre de 2009, la Oficina de Control Interno (10%), Grupo de Gestión Administrativa (7%), Oficina de Atención al Usuario (6%), Grupo de Gestión Humana (6%) y Correspondencia (5%), son las dependencias que deben generar un mayor esfuerzo por mejorar la satisfacción de sus usuarios.

### 3. ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

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

#### FICHA TÉCNICA PRIMER TRIMESTRE 2009

<b>METODOLOGIA:</b>	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.
<b>TEMAS:</b>	Reestructuración Organizacional Roles Oficina Control Interno Sistema Gestión de Calidad Rendición de Cuentas Ley Antitrámites SUI MECI SISTEDA
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Enero a Marzo de 2009
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Primer Trimestre de 2009
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	457 Clientes

Fuente: Encuestas Verificación del Servicio Cliente Externo. Enero a Marzo 2009.  
ASPECTOS EVALUADOS.

#### 1. Evaluación del Contenido

Ante la pregunta formulada de si los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma, el 54% de los clientes estuvo Completamente de Acuerdo y un 45% De Acuerdo, mientras que el 1% estuvo Completamente en Desacuerdo y 0,3% en Desacuerdo.

En la pregunta de si los objetivos fueron presentados al inicio de la capacitación y si éstos se han cumplido satisfactoriamente, el 56% de los clientes respondieron estar Completamente de Acuerdo y el 41% está De Acuerdo, sólo el 1% estuvo Completamente en Desacuerdo y 0,3% en Desacuerdo.

Asimismo, frente a la pregunta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el 42% respondió estar Completamente de Acuerdo, el 52% De Acuerdo, mientras que el 1% estuvo Completamente en Desacuerdo y un 5% 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 51% respondió estar Completamente de Acuerdo, 47% De Acuerdo, sólo un 1% manifestó estar Complemente en Desacuerdo y 1% 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 45% esta De Acuerdo y solo un 1% esta Completamente en Desacuerdo y 1% 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 60% expresó estar Completamente de Acuerdo, el 38% estuvo De Acuerdo y el 1% manifestaron estar Completamente Desacuerdo y 1% en Desacuerdo.

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 51% Completamente de Acuerdo, 47% De Acuerdo y 1% Completamente en Desacuerdo y 1% en Desacuerdo.

## **4. Evaluación del Facilitador o Docente**

El 68% contestó estar Completamente de Acuerdo en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, mientras que el 31% respondió estar De Acuerdo y tan sólo el 1% estuvo Completamente en Desacuerdo.

En relación con la pregunta el Facilitador ha expuesto los temas con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas, el 65% de los clientes expresó estar Completamente de Acuerdo, el 34% De Acuerdo y el 1% Completamente en Desacuerdo y 0,2 % en Desacuerdo.

En la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, en la cual el 61% respondió estar Completamente de Acuerdo y el 38% De Acuerdo y tan solo el 1% Completamente en Desacuerdo.

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

ENTIDAD	TEMAS
Hospital Pasteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>✓ Desarrollo Organizacional</li> <li>✓ Recurso Humano</li> </ul>
Dassalud	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Carrera Administrativa</li> <li>✓ Financiera en Salud</li> <li>✓ Ley de Talento Humano</li> <li>✓ Normatividad y responsabilidad sobre sistemas especiales de Salud</li> </ul>
Gobernación de Sucre	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estudio Cargas de Trabajo</li> <li>✓ Planta de Personal, Encargos y Modificación de Planta.</li> </ul>
Hospital Meissen	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Talento Humano</li> <li>✓ Gestión por Competencias</li> <li>✓ Rendición de Cuentas</li> <li>✓ Ley Antitrámites</li> <li>✓ Norma NTCGP 1000:2004</li> </ul>

ENTIDAD	TEMAS
Ejercito	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Administración del Riesgo</li> <li>✓ Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>✓ Mapa de Riesgos</li> <li>✓ Profundizar en MECI y CUADROS DE CONTROL</li> </ul>
FAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Auditoria</li> <li>✓ Administración del Riesgo</li> <li>✓ Direccionamiento Estratégico</li> <li>✓ Creación Indicadores de Gestión</li> <li>✓ Auditorias</li> <li>✓ Formulación de hallazgos</li> </ul>
Personería Málaga	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ NTCGP 1000:2004 relacionado con el MECI</li> </ul>
Alcaldía Sincelejo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ley Antitrámites</li> </ul>
Gobernación Tolima	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procesos de Auditoria</li> <li>✓ Contratación Pública</li> </ul>
ESAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Modernización Entidades Públicas</li> </ul>

ENTIDAD	TEMAS
Hospital San Antonio	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Administración de Archivo</li> <li>✓ Profundización y socialización entre el Sector Salud - Hospitales.</li> <li>✓ Norma NTCGP 1000:2004</li> </ul>
Personería Ibagué	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manejo Presupuestal</li> <li>✓ Control Político</li> <li>✓ Contratación y Presupuestos</li> </ul>
Concejo Ibagué	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cómo implementar MECI en los Concejos</li> </ul>
Colegio Mayor C/marca	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participación Ciudadana</li> </ul>
INPEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluación del Desempeño</li> </ul>
Hospital de Yopal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Profundizar Sistema Único de Formación del Personal</li> </ul>
Alcaldía de Trinidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluación de Desempeño y nuevos formatos</li> </ul>

## 6. Observaciones y Recomendaciones

- ✓ Profundizar más el tema de MECI, dada su importancia
- ✓ Más tiempo para capacitación
- ✓ Realizar o apoyar más capacitación a la F.A.C.
- ✓ Buen manejo del tema
- ✓ Tinto y fomentar la Integración
- ✓ Entrega de material didáctico en general y bibliográfico
- ✓ Capacitar a los Jefes en sus roles, funciones y competencias y en los procesos de planeación y ejecución de las Auditorias
- ✓ Realizar más seminarios y más acompañamientos en la implementación del MECI
- ✓ Falto práctica al momento de aplicaciones, porque somos Entidades diferentes
- ✓ Que las capacitaciones sean antes y no después de necesitar el tema
- ✓ Tiempo muy corto para el número de dificultades que tienen cada uno en las Alcaldías.
- ✓ Asesorías para personal por Regiones o Departamentos
- ✓ Que la próxima capacitación sea más lúdica
- ✓ Hacer Talleres periódicos y seguimientos. Establecer mejoras en el MECI
- ✓ Estas capacitaciones deben presentarse en los mismos términos a los Alcaldes, Directores y demás Representantes Legales de las Entidades para así sensibilizar sobre este tema y la responsabilidad que tienen frente a la misma.
- ✓ La Encuesta no mide el objetivo del Taller.

**FICHA TÉCNICA  
SEGUNDO TRIMESTRE 2009**

<b>METODOLOGIA:</b>	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.
<b>TEMAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manual de Funciones</li> <li>✓ MECI</li> <li>✓ Administración de Riesgos</li> <li>✓ Autocontrol</li> <li>✓ Cargas de Trabajo</li> <li>✓ Informes de Gestión</li> </ul>
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Abril a Junio de 2009
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Segundo Trimestre de 2009
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	241 Clientes

Fuente: Encuestas Verificación del Servicio Cliente Externo. Abril – Junio de 2009.

1. Evaluación del Contenido.

Ante la pregunta formulada de si los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma, el 56% de los clientes estuvo Completamente de Acuerdo y un 42% De Acuerdo, mientras que el 1% estuvo Completamente en Desacuerdo y 1% en Desacuerdo.

En la pregunta de si los objetivos fueron presentados al inicio de la capacitación y si éstos se han cumplido satisfactoriamente, el 60% de los clientes respondieron estar Completamente de Acuerdo y el 38% está De Acuerdo, sólo el 1% estuvo Completamente en Desacuerdo y 1% en Desacuerdo.

Asimismo, frente a la pregunta relacionada con el nivel de profundidad de si los contenidos de la capacitación han sido adecuados, el 47% respondió estar Completamente de Acuerdo, el 47% De Acuerdo, mientras que el 1% estuvo Completamente en Desacuerdo y un 1% 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 57% respondió estar Completamente de Acuerdo, 41% De Acuerdo, sólo un 1% 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 60% de los clientes respondieron estar Completamente de Acuerdo, el 37% esta De Acuerdo y solo un 1% esta Completamente en Desacuerdo y 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, el 35% estuvo De Acuerdo y el 1% manifestaron estar Completamente Desacuerdo y 0,4% en Desacuerdo.

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 57,5% Completamente de Acuerdo, 40% De Acuerdo y 0,8% Completamente en Desacuerdo y 1,7% en Desacuerdo.

## **4. Evaluación del Facilitador o Docente**

El 73% contestó estar Completamente de Acuerdo en que el Facilitador tuvo conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes, mientras que el 26% respondió estar De Acuerdo y tan sólo el 1% estuvo Completamente en Desacuerdo.

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 26% De Acuerdo y el 1% Completamente en Desacuerdo y 1% en Desacuerdo.

En la pregunta: El Facilitador ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica, en la cual el 71% 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.

ENTIDAD	TEMAS
Ministerio de Educación Nacional	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sistemas de Información</li><li>✓ Reestructuración</li><li>✓ Desarrollo Organizacional y Desarrollo Gerencial</li><li>✓ MECI – SGC</li></ul>
ICETEX	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Plan de Capacitación en Cargos</li></ul>
Alcaldía San Martín	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Gestión de Recursos</li><li>✓ Gestión y Manejo de lo Público</li><li>✓ Reformas Ley Contratación</li><li>✓ Manejo de Inventarios</li></ul>
Personería y Alcaldía Villavicencio	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sistema Gestión de la Calidad</li><li>✓ Carrera Administrativa</li><li>✓ Auditorias – Implementación del MECI</li><li>✓ Indicadores</li></ul>
Gobernación del Meta	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Contratación Estatal</li><li>✓ Control Interno</li><li>✓ Ley 909 de 2004</li></ul>

## 6. Observaciones y Recomendaciones

- ✓ Mayor claridad personalizada frente al Manual de Funciones
- ✓ Asesoría directamente con la Entidad
- ✓ Mayor frecuencia en las capacitaciones
- ✓ Falta tiempo para el desarrollo de los Talleres
- ✓ Cumplimiento MECI elevarlo a tipo disciplinario, en la práctica no es suficiente la intención de la norma
- ✓ El material para el taller es insuficiente
- ✓ Capacitaciones que aporten herramientas indispensables para la implementación del MECI
- ✓ Faltó creatividad
- ✓ Es indispensable tener Auditores Capacitados

#### 4. ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO

A continuación se describen los principales aspectos observados en la encuesta de cliente externo , realizado durante el periodo **Enero a Marzo de 2009**, teniendo en cuenta la información suministrada por cada una de las Áreas de la Entidad y la siguiente ficha técnica:

#### FICHA TÉCNICA

<b>METODOLOGÍA:</b>	La evaluación de la Encuesta de Cliente Interno se realizó de acuerdo a la información suministrada por áreas del DAFP
<b>TEMAS:</b>	<b>Puntualidad, Satisfacción Cliente Interno, Competencia, Actitud y Disposición</b>
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Enero a Marzo de 2009
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	I trimestre (Enero a marzo) y
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	27 Funcionarios

Fuente: Encuestas de cliente interno

De la misma manera, en el mes de abril del presente año Grupo de Gestión Financiera, Oficina Asesora de Planeación y Dirección de Desarrollo Organizacional cliente interno, calificando el servicio que les fue prestado por las otras áreas dentro de la entidad, en los meses de enero a marzo de 2009, en cuanto a la **Puntualidad, Satisfacción Cliente Interno, Competencia, Actitud y Disposición**, a continuación se relacionan los resultados:

- **La puntualidad**

ÁREA	PUNTUALIDAD	% POR MEJORAR
Grupo de Apoyo Meritocrático	100%	0%
Oficina de Control Interno	100%	0%
Grupo de Gestión Financiera	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	100%	0%
Recepción y Vigilancia	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	95%	5%
Dirección General	94%	6%
Centro de Documentación - Comunicaciones	93%	7%
Subdirección	93%	7%
Almacén	92%	8%
Dirección Jurídica	90%	10%
Oficina Asesora de Planeación	88%	13%
Dirección de Empleo Público	86%	14%
Grupo de Gestión Humana	86%	14%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	86%	14%
Oficina de Sistemas - Hardware	78%	22%
Archivo y Correspondencia	78%	22%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	75%	25%
Oficina de Sistemas - Software	73%	27%
Grupo de Racionalización de Trámites	71%	29%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	67%	33%
Dirección de Desarrollo Organizacional	67%	33%
Grupo de Atención al Cliente	60%	40%
SIGEP	50%	50%

Fuente: Encuesta del Cliente Interno del DAFP.

En cuanto a la puntualidad, los servidores consideran que el área de, Grupo de Apoyo Meritocrático, Oficina de Control Interno, Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Gestión Administrativa – Contratación, Grupo de Gestión Administrativa – Fotocopiadora y Recepción y Vigilancia en un 100% son las más oportunas en dar respuesta a la información o actividad solicitada, seguidas de Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales y Dirección General mientras que el Grupo de Atención al Cliente debe mejorar en un 40 % y SIGEP el 50 %.

- **La satisfacción como cliente interno**

Los servidores públicos se sienten satisfechos con la respuesta que se le dan a sus requerimientos o expectativas en el área de Subdirección, Grupo de Gestión Financiera, Centro de Documentación – Comunicaciones, Grupo de Gestión Administrativa – Contratación, Grupo de Gestión Administrativa – Fotocopiadora, Grupo de Gestión Administrativa – Transporte, Recepción y Vigilancia la cual obtuvo una calificación del 100%, Grupo de Gestión Humana y Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales las cuales se destacan por obtener los mejores puntajes del 95%.

ÁREA	SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO	% POR MEJORAR
Subdirección	100%	0%
Grupo de Gestión Financiera	100%	0%
Centro de Documentación - Comunicaciones	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	100%	0%
Recepción y Vigilancia	100%	0%
Grupo de Gestión Humana	95%	5%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	95%	5%
Almacén	92%	8%
Oficina de Control Interno	92%	8%
Dirección General	88%	13%
Grupo de Racionalización de Trámites	86%	14%
Dirección Jurídica	85%	15%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	83%	17%
Dirección de Desarrollo Organizacional	83%	17%
Archivo y Correspondencia	83%	17%
Grupo de Apoyo Meritocrático	78%	22%
Oficina de Sistemas - Hardware	78%	22%
Oficina de Sistemas - Software	77%	23%
Oficina Asesora de Planeación	75%	25%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	73%	27%
Dirección de Empleo Público	71%	29%
SIGEP	50%	50%
Grupo de Atención al Cliente	50%	50%

Fuente: Encuesta del Cliente Interno del DAFP.

- **La competencia de cada servidor público**

En relación al conocimiento y dominio del tema de cada servidor en la prestación del producto-servicio, cabe resaltar que siete áreas cumplen con el 100%, Dirección General, Dirección de Desarrollo Organizacional, Grupo de Gestión Financiera, Centro de Documentación – Comunicaciones, Grupo de Gestión Administrativa – Fotocopiadora, Grupo de Gestión Administrativa – Transporte y Recepción y Vigilancia

ÁREA	COMPETENCIA	% POR MEJORAR
Dirección General	100%	0%
Dirección de Desarrollo Organizacional	100%	0%
Grupo de Gestión Financiera	100%	0%
Centro de Documentación - Comunicaciones	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	100%	0%
Recepción y Vigilancia	100%	0%
Grupo de Gestión Humana	95%	5%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	95%	5%
Oficina de Sistemas - Hardware	94%	6%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	93%	7%
Subdirección	93%	7%
Almacén	92%	8%
Oficina de Control Interno	92%	8%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	91%	9%
Dirección Jurídica	90%	10%
Grupo de Apoyo Meritocrático	89%	11%
Archivo y Correspondencia	89%	11%
Oficina de Sistemas - Software	86%	14%
Dirección de Empleo Público	86%	14%
Grupo de Racionalización de Trámites	86%	14%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	83%	17%
Oficina Asesora de Planeación	81%	19%
SIGEP	75%	25%
Grupo de Atención al Cliente	50%	50%

Fuente: Encuesta del Cliente Interno del DAFP.

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

ÁREA	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	% POR MEJORAR
Grupo de Apoyo Meritocrático	100%	0%
Oficina de Control Interno	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales	100%	0%
Grupo de Gestión Administrativa - Fotocopiadora	100%	0%
Recepción y Vigilancia	100%	0%
Grupo de Gestión Humana	95%	5%
Oficina de Sistemas - Hardware	94%	6%
Dirección General	94%	6%
Centro de Documentación - Comunicaciones	93%	7%
Subdirección	93%	7%
Almacén	92%	8%
Grupo de Gestión Financiera	92%	8%
Oficina de Sistemas - Software	91%	9%
Grupo de Gestión Administrativa - Contratación	91%	9%
Oficina Asesora de Planeación	88%	13%
Grupo de Gestión Administrativa-Mantenimiento de instalaciones físicas	87%	13%
Grupo de Gestión Administrativa - Transporte	86%	14%
Dirección Jurídica	85%	15%
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	83%	17%
Dirección de Desarrollo Organizacional	83%	17%
Archivo y Correspondencia	78%	22%
Dirección de Empleo Público	71%	29%
Grupo de Racionalización de Trámites	71%	29%
Grupo de Atención al Cliente	70%	30%
SIGEP	50%	50%

Fuente: Encuesta del Cliente Interno del DAFP.

Finalmente, los funcionarios del Departamento Administrativo de la Función Pública, califican la actitud y disposición de las personas que les brindan el servicio, de la siguiente manera. Según este informe el área que cuenta con el mejor personal es el de Apoyo Meritocrático, Oficina de Control Interno, Grupo de Gestión Administrativa - Servicios Generales, Grupo de Gestión Administrativa – Fotocopiadora y Recepción y Vigilancia, al obtener una calificación del 100 % mientras que Grupo de Atención al Cliente debe mejorar en un 30 % y SIGEP en un 50 %