

**Informe de Resultados
Encuesta de Satisfacción
Trámite: Comisiones al Exterior
Primer Semestre 2016**

Periodo evaluado: 1 Enero a 30 Junio de 2016

Descripción del Trámite: Autorizar las comisiones al exterior o comisiones de estudios al exterior de los funcionarios de las entidades públicas del Orden Nacional nivel central, Unidades Administrativas Especiales, Superintendencias, Establecimientos Públicos, Empresas Industriales y Comerciales del Estado y Sociedades de Economía Mixta asimiladas al régimen legal aplicable a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado del Orden Nacional, así como a los miembros de las Juntas o Consejos Directivos o Superiores de Entidades Descentralizadas del Orden Nacional.

Responsable del Trámite: Despacho del Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

Clientes del Trámite: Entidades públicas relacionadas en la descripción del trámite.

Preguntas realizadas:

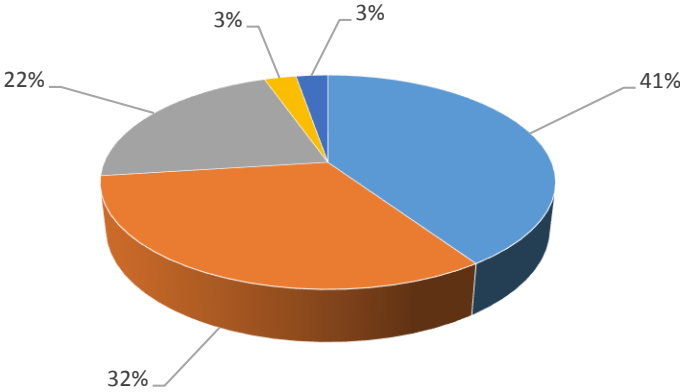
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción frente al tiempo que la Presidencia de la República lleva en realizar la autorización de comisiones al exterior, registradas por su Entidad a través del sistema?
2. ¿Qué tan satisfecha está su Entidad, con el aplicativo para el registro de la solicitud de autorización de comisiones al exterior?.
3. ¿Cómo califica la facilidad para el manejo del aplicativo y la seguridad de la información registrada en el mismo?
4. ¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a la oportunidad en la actualización de la información que le permita conocer el estado del trámite?
5. ¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a los requisitos que deben cumplir para realizar éste trámite?.

RESULTADOS POR PREGUNTA

Primer Semestre 2016

TRÁMITE: COMISIONES AL EXTERIOR

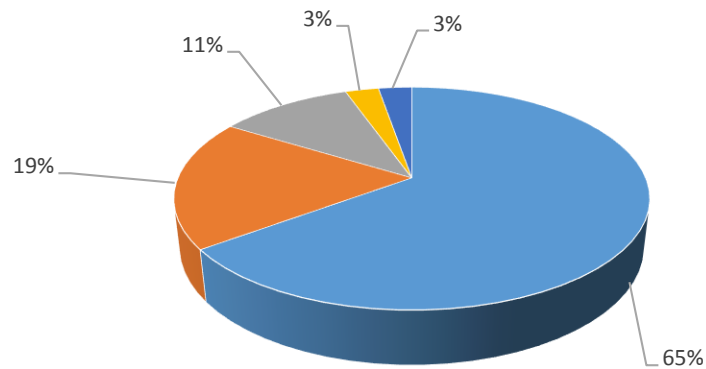
1. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA AL TRÁMITE: ¿Cuál es el nivel de satisfacción frente al tiempo que la Presidencia de la República lleva en realizar la autorización de comisiones al exterior, registradas por su Entidad a través del sistema?



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

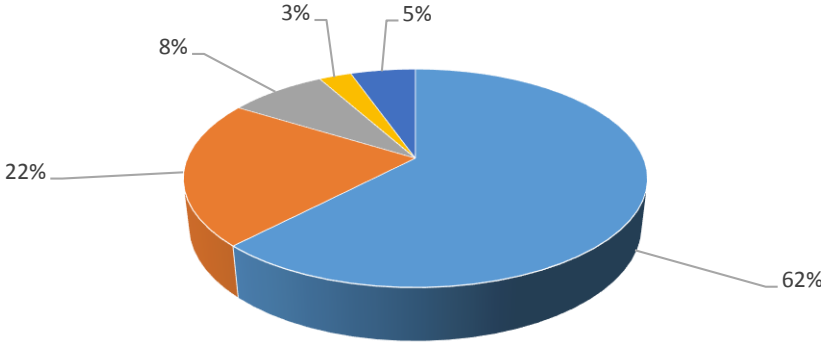
TRÁMITE: COMISIONES AL EXTERIOR

2. APLICATIVO O SISTEMA PARA EL TRÁMITE: ¿Qué tan satisfecha está su Entidad, con el aplicativo para el registro de la solicitud de autorización de comisiones al exterior?



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

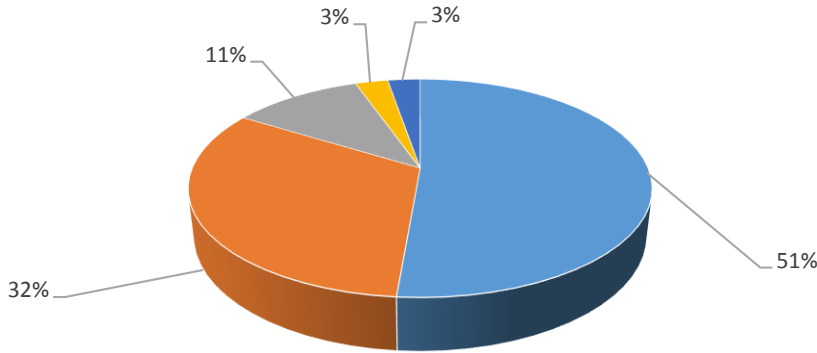
3. FACILIDAD MANEJO APLICATIVO: ¿Cómo califica la facilidad para el manejo del aplicativo y la seguridad de la información registrada en el mismo?



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

TRÁMITE: COMISIONES AL EXTERIOR

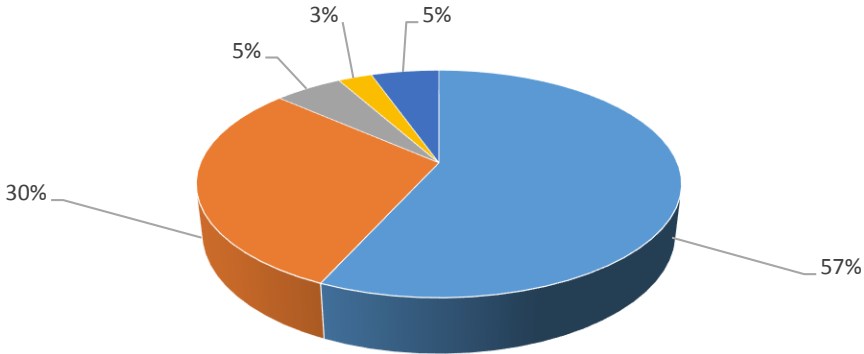
4. SEGUIMIENTO A TRÁMITE: ¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a la oportunidad en la actualización de la información que le permita conocer el estado del trámite?



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

TRÁMITE: COMISIONES AL EXTERIOR

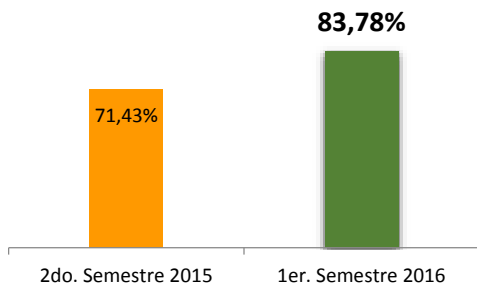
5. REQUISITOS PARA EL TRÁMITE: ¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a los requisitos que deben cumplir para realizar éste trámite?



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

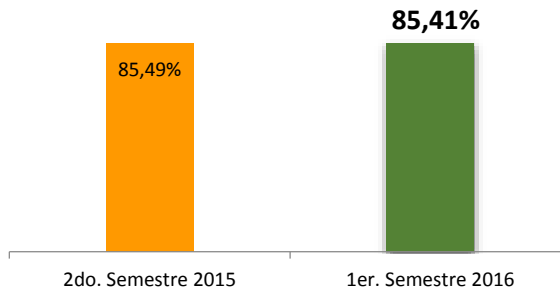
RESULTADOS CONSOLIDADOS

Comparativo % de Clientes Satisfechos



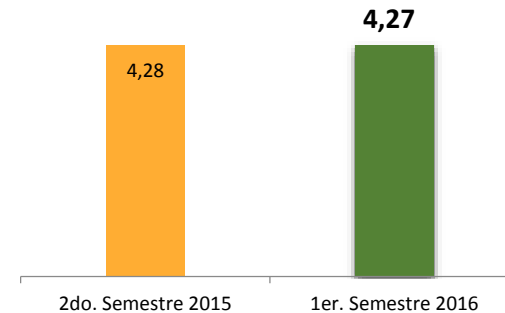
El porcentaje de clientes satisfechos, corresponde al número de usuarios que otorgaron una calificación entre 4 y 5 a cada uno de los criterios evaluados del trámite, sobre el total de usuarios que respondieron la encuesta.

Comparativo Nivel de Satisfacción



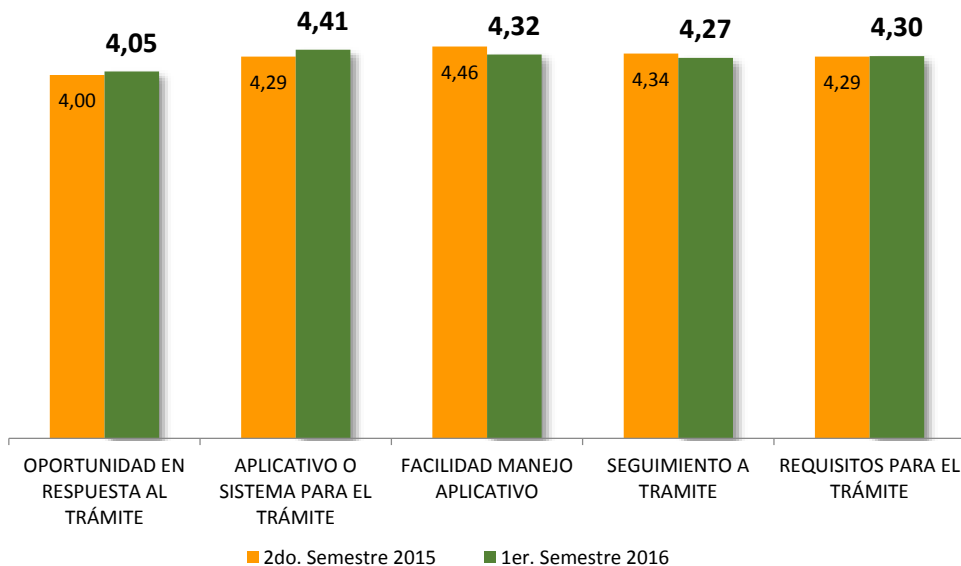
El Nivel de Satisfacción, corresponde al puntaje total obtenido, sobre el puntaje total esperado de las encuestas respondidas por los usuarios.

Comparativo Calificación Consolidada



La Calificación Consolidada, corresponde al promedio total de las calificaciones obtenidas por cada uno de los criterios calificados en las encuestas.

Comparativo Calificación Criterios Evaluados



Rangos de Calificación:

- 1 - Muy insatisfecho
- 2 - Insatisfecho
- 3 - Medianamente satisfecho
- 4 - Satisfecho
- 5 - Muy satisfecho

OBSERVACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

Comentarios Positivos

- En general el aplicativo es muy eficiente, es estable y cumple con el objetivo de simplificar los tramites de la solicitud.
- Me parece que es un aplicativo muy bueno, que exige que nosotros los usuarios estemos más atentos y pendientes de adelantar el trámite de manera oportuna y con los plazos previstos. Me parece una experiencia exitosa y que se debe mantener. Pregunto: será que es posible que este aplicativo tenga una aplicación para comisiones al interior y lo pudiéramos replicar en las entidades? Sería de gran ayuda. Gracias
- Muy Satisfecho
- En general el aplicativo permite de manera ágil gestionar las solicitudes. De igual forma el equipo de trabajo responsable está atento a orientar y suministrar información sobre el trámite.
- La atención de soporte es inmediata
- La atención de soporte es inmediata
- Muy bueno es el servicio brindado
- No he tenido ninguna clase de inconveniente y cuando existe siempre he tenido ayuda pronta y oportuna por parte de las personas que manejan el aplicativo en presidencia.
- El aplicativo de comisiones al exterior es ágil y rápido
- La aplicación mejoro y agilizó el tramite.
- En general el servicio prestado es bueno.
- En general, para la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, la herramienta de la plataforma ha sido de gran ayuda, ya que evita tramites engorrosos como radicar documentos físicamente contribuyendo así a la política de cero(0) papel.
- Es un servicio muy bueno
- No tenemos observación puesto que este año ha sido mas ágil el trámite de autorización, se mejoró con relación al año anterior. Gracias.
- El servicio tanto del aplicativo, como del soporte técnico es excelente.
- En términos generales es un muy buen servicio

OBSERVACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

Aspectos por Mejorar

- Cuando hay dos o mas funcionarios que participan en la comisión al exterior, es muy engorroso tener que digitar la misma información tres veces, no deja copia y pegar.
- Deben permitir la opción de pegar texto, sería más ágil el montar las comisión en el aplicativo.
- Agradecería se indicará que fecha máxima de expedición deben tener las certificaciones laborales, de los posibles comisionados.
- Es importante que ante el encargo del(a) Director(a) del DAPRE, sea avisado oportunamente para tener en cuenta en los proyectos de Decreto o Resolución que enviamos de la entidad al DAPRE
- Contar con la opción de informar cuando son múltiples destinos y registrar la justificación de cada uno.
- Sugerencia: que si la comisión se registra en el aplicativo con tiempo, tramitarse también con tiempo, dado que muchas veces se aprueba un día antes, cuando los tiquetes ya están muy costosos.
- Se podrían ahorrar recursos, si las autorizaciones se dieran con mayor celeridad.
- Nos gustaría poder contar con un tiempo previo sobre las autorizaciones por el tema de compra de tiquetes y entrega de viáticos.
- Seria muy útil la creación de un filtro por nombre de usuario creador de la comisión
- La sugerencia que realizo es que la clave para ingresar al sistema no se debería vencer cada vez, y si continua así, la clave se debería cambiar en el sistema y no tener que llamar cada mes a Presidencia para que te la cambien y esperar a que las personas de soporte técnico estén disponibles, hoy he llamado todo el día y ha sido imposible comunicarme con ellos, como tengo la clave vencida no he podido gestionar ninguna comisión.
- Considero que sería conveniente revisar el tema de que sean los Secretarios Generales los que tienen el roll de aprobación debido a que por las múltiples ocupaciones en ocasiones se dificulta su diligenciamiento, es de señalar que en el Ministerio no se tramitan comisiones al exterior sin la previa aprobación del Señor Ministro.
- Sobre los caracteres de la justificación, debería permitirse un poco más. En la anterior encuesta, hice mención a las solicitudes en las que viajan varias personas a un mismo evento en iguales fechas, ya que deberíamos poder registrar varias personas para una misma comisión, agilizando así la gestión, porque actualmente se debe generar un radicado por cada persona cuando se trata de una sola comisión, lo que implica volver a escribir justificaciones, países, ciudades, tiquetes, etc.
- El servicio es bueno, aunque entiendo que por seguridad no podamos realizar el copie y pegue pero hace falta para facilitar la digitación.

FICHA TÉCNICA

- **DEPENDENCIA QUE COORDINÓ LA ENCUESTA:** Oficina de Planeación
- **UNIVERSO:** Contactos (funcionarios) de Entidades Estatales del orden nacional que tiene registrados la dependencia responsable del trámite.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 134 Encuestas aplicadas, de las cuales se respondieron un total de 37 encuestas por parte de los usuarios del trámite.
- **SISTEMA DE MUESTREO:** Muestreo estadístico para poblaciones finitas. Se aplicó a todos los clientes externos que utilizan el trámite de Comisiones al Exterior. (Listado suministrado por la dependencia responsable).
- **MARGEN DE ERROR:** Los márgenes de error dentro de unos límites de confianza de un $z=95\%$ es el $e=5\%$
- **TECNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:** Página web del DAPRE
- **FECHA DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS:** Del 27 de julio a agosto 01 del 2016.
- **TEMAS A LOS QUE SE REFIERE:** Evaluación de satisfacción a sus clientes en relación con el trámite: Comisiones al Exterior.
- **PREGUNTAS CONCRETAS QUE SE FORMULARON:** Se incluyen en el presente informe.