



**El futuro
es de todos**

Presidencia
de la República

**Informe de Resultados
Encuesta de Satisfacción
Trámite: Comisiones al Exterior
Segundo Semestre 2018**

PERÍODO EVALUADO: 01 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

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?.

Antecedentes:

Para conocer la percepción de los usuarios frente al trámite de Campañas Publicitarias correspondiente al segundo semestre de 2018, se coordinaron las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL
1. Solicitar al Despacho del Director del Departamento, la información de los datos de contacto de las personas a quienes se aplica la encuesta frente al trámite de Comisiones al Exterior.	Oficina de Planeación	16 de enero de 2019	19 de enero de 2019
2. Remitir a la Oficina de Planeación la información de las personas a quienes se aplicará la encuesta.	Despacho del Director del Departamento	19 de enero de 2019	22 de enero de 2019
3. Solicitar la automatización de la encuesta del trámite de Comisiones al Exterior.	Oficina de Planeación	22 de enero de 2019	22 de enero de 2019
4. Automatizar Encuestas para ser diligenciadas a través de la página web de la Entidad.	Área de Tecnologías y Sistemas de Información	22 de enero de 2019	06 de febrero de 2019
5. Elaborar mensaje y enviar Encuesta a contactos de Entidades Estatales, solicitando la evaluación del trámite de Comisiones al Exterior.	Oficina de Planeación	06 de febrero de 2019	06 de febrero de 2019
6. Diligenciar Encuestas	Contactos Entidades Estatales	06 de febrero de 2019	13 de febrero de 2019
7. Consolidar, tabular datos, elaborar y presentar informe de resultados.	Oficina de Planeación	13 de febrero de 2019	08 de marzo de 2019

RESULTADOS POR PREGUNTA Segundo Semestre 2018

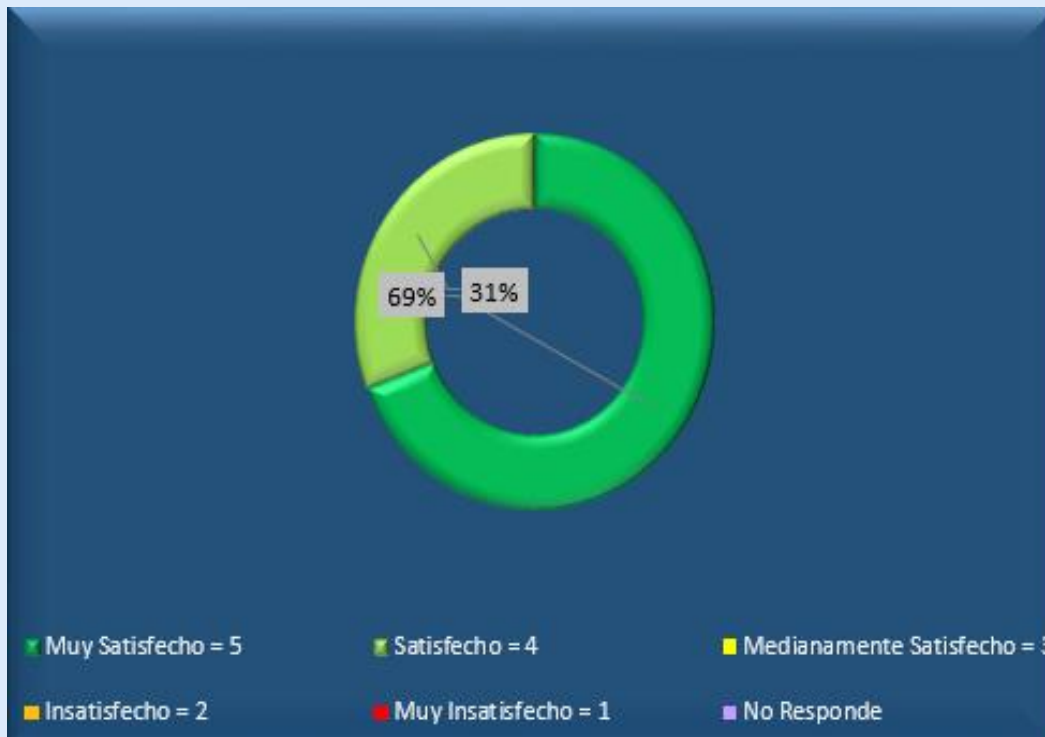
1. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA AL TRÁMITE: ¿Cuál es el nivel de satisfacción frente al tiempo que la Presidencia de la República lleva en realizar la autorización de comisiones al exterior, registradas por su Entidad a través del sistema?



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?*



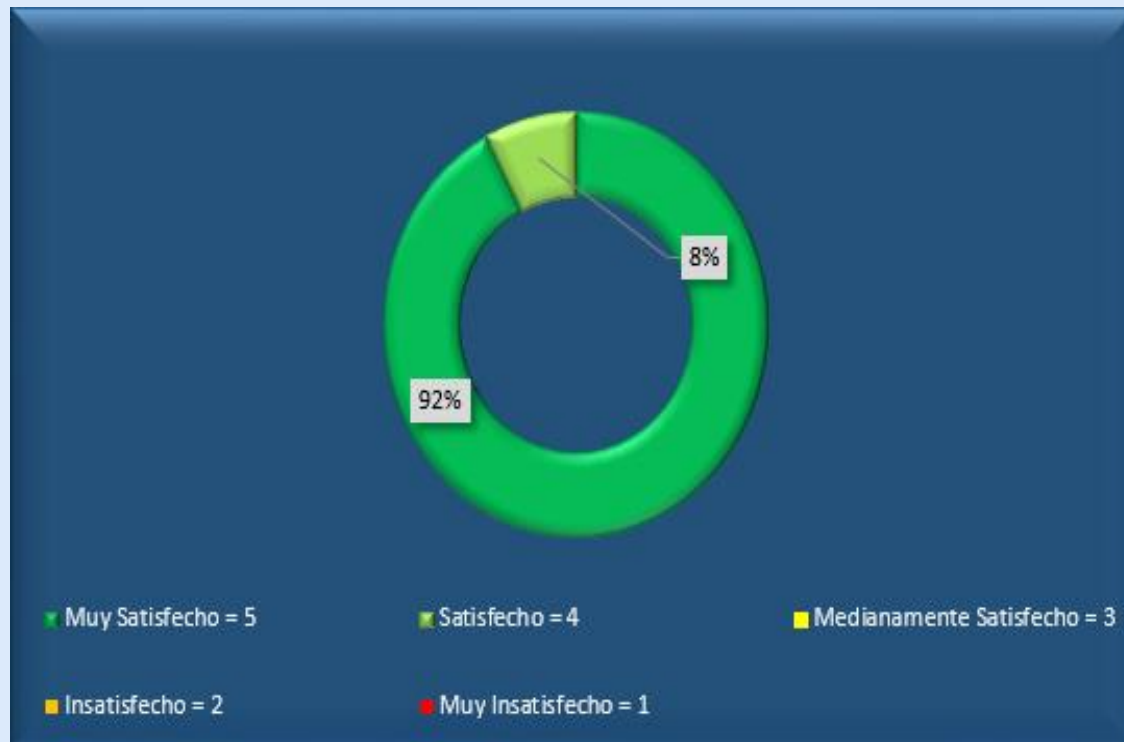
3. FACILIDAD Y SEGURIDAD APLICATIVO: *¿Cómo califica la facilidad para el manejo del aplicativo y la seguridad de la información registrada en el mismo?*



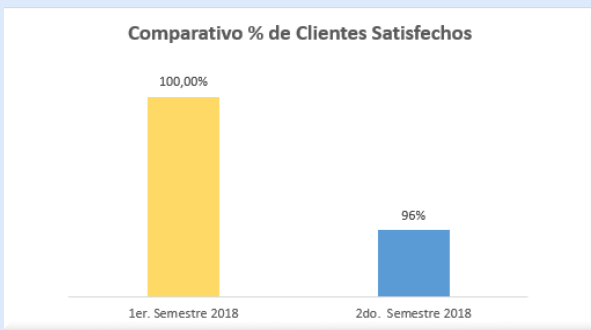
4. SEGUIMIENTO A TRÁMITE: *¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a la oportunidad en la actualización de la información que le permita conocer el estado del trámite?*



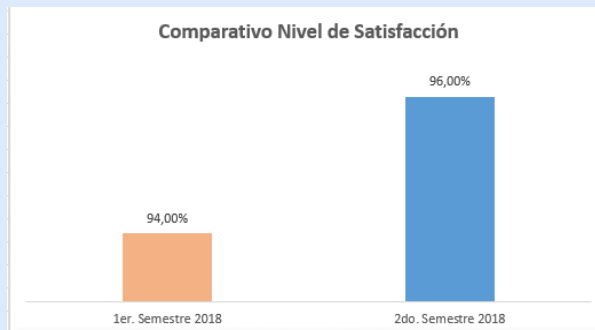
5. REQUISITOS DEL TRÁMITE: *¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a los requisitos que deben cumplir para realizar éste trámite?*



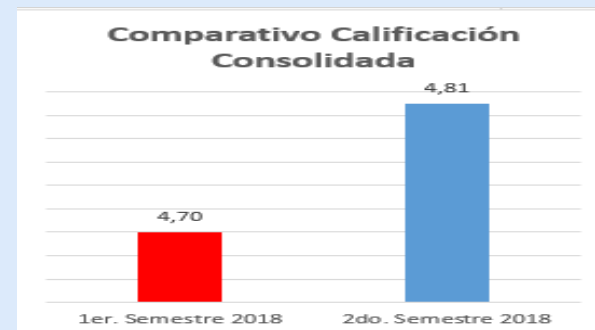
RESULTADOS CONSOLIDADOS



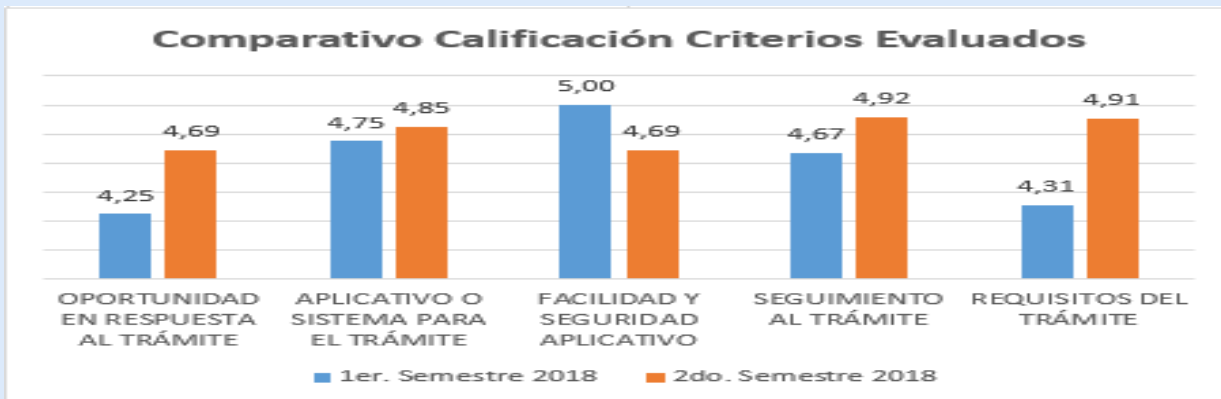
El porcentaje de clientes satisfechos, corresponde al número de usuarios que otorgaron una calificación entre 4 y 5 a cada uno de los criterios evaluados del trámite, sobre el total de usuarios que respondieron la encuesta.



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



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



Rangos de Calificación:

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

OBSERVACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

1. Es importante que desde el inicio en que se suba la comisión para los directivos de las Entidades Adscritas y Vinculadas y del Ministro se niegue la comisión si van financiadas por Entidades Privadas o Mixtas, toda vez que hay inconsistencia ya que por la página web Presidencia Autoriza y al momento de enviar el acto administrativo para firma del Presidente la Oficina Jurídica la niega dado que va financiada con recursos de Empresas Privadas o Mixtas. Se solicita se pongan de acuerdo y se impartan las instrucciones para no caer en incoherencias.
2. En algunas oportunidades se aprueban las comisiones sobre la fecha del viaje y sobre las 4:30 pm.
3. El trámite de las comisiones se ha desarrollado sin contratiempos. Se cuenta con la orientación y solución de problemas por parte de Los Asesores de Presidencia.

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:** De los 32 usuarios a quienes se remitió la encuesta, respondieron un total de 13 usuarios del trámite, lo que equivale a una muestra del 40,63%.
- **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).
- **MÁRGEN DE ERROR:** Los márgenes de error dentro de unos límites de confianza de un $z=95\%$ es el $e=5\%$.
- **TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:** Página web del DAPRE.
- **FECHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:** 06 de febrero de 2019.
- **TEMAS A LOS QUE SE REFIERE:** Evaluación de satisfacción de los clientes en relación con el trámite de Comisiones al Exterior.
- **PREGUNTAS CONCRETAS QUE SE FORMULARON:** Se incluyen en el presente informe.