



**El futuro  
es de todos**

Presidencia  
de la República

**Informe de Resultados  
Encuesta de Satisfacción  
Trámite: Comisiones al Exterior  
Primer Semestre 2019**

## PERÍODO EVALUADO: 01 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2019

**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?.

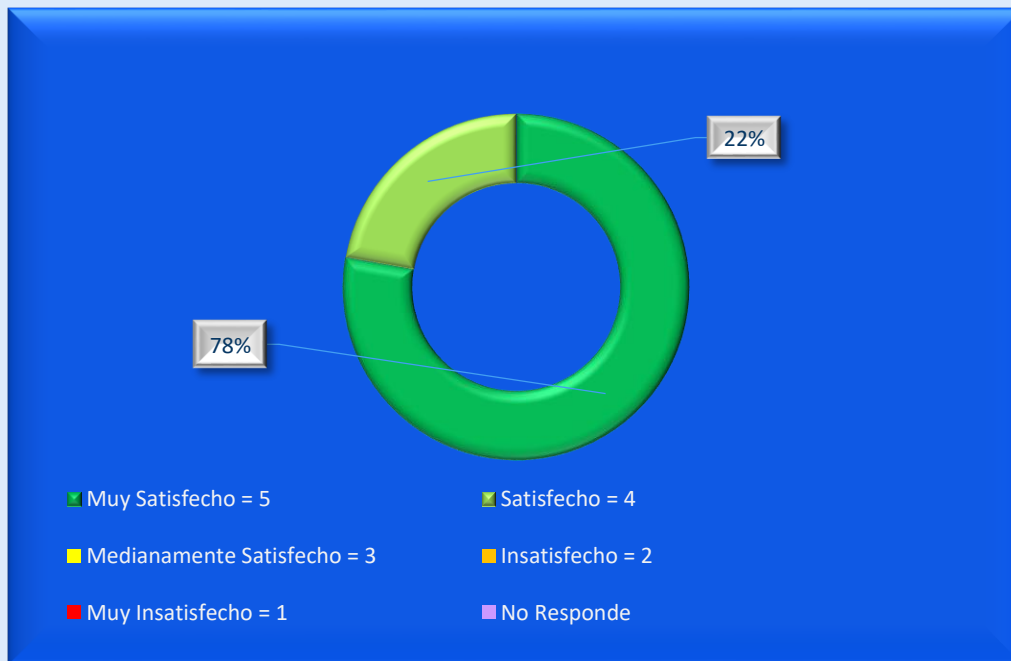
## Antecedentes:

Para conocer la percepción de los usuarios frente al trámite de Comisiones al Exterior correspondiente al primer semestre de 2019, se coordinaron las siguientes actividades:

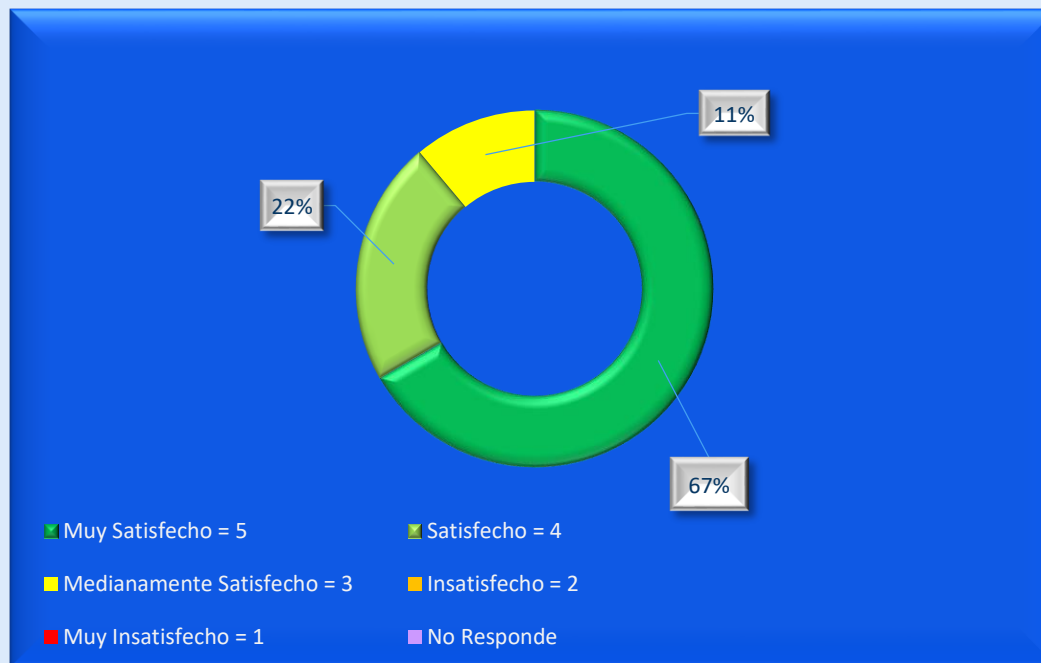
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL
1. Solicitar al Despacho del Director del Departamento, la información de los datos de contacto de las personas a quienes se aplica la encuesta frente al trámite de Comisiones al Exterior.	Oficina de Planeación	09 de julio de 2019	21 de julio de 2019
2. Remitir a la Oficina de Planeación la información de las personas a quienes se aplicará la encuesta.	Despacho del Director del Departamento	21 de julio de 2019	22 de julio de 2019
3. Solicitar la automatización de la encuesta del trámite de Comisiones al Exterior.	Oficina de Planeación	23 de julio de 2019	25 de julio de 2019
4. Automatizar Encuestas para ser diligenciadas a través de la página web de la Entidad.	Área de Tecnologías y Sistemas de Información	25 de julio de 2019	25 de julio 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	25 de julio de 2019	25 de julio de 2019
6. Diligenciar Encuestas	Contactos Entidades Estatales	26 de julio de 2019	01 de agosto de 2019
7. Consolidar, tabular datos, elaborar y presentar informe de resultados.	Oficina de Planeación	02 de agosto de 2019	09 de agosto de 2019

# RESULTADOS POR PREGUNTA Primer Semestre 2019

**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?

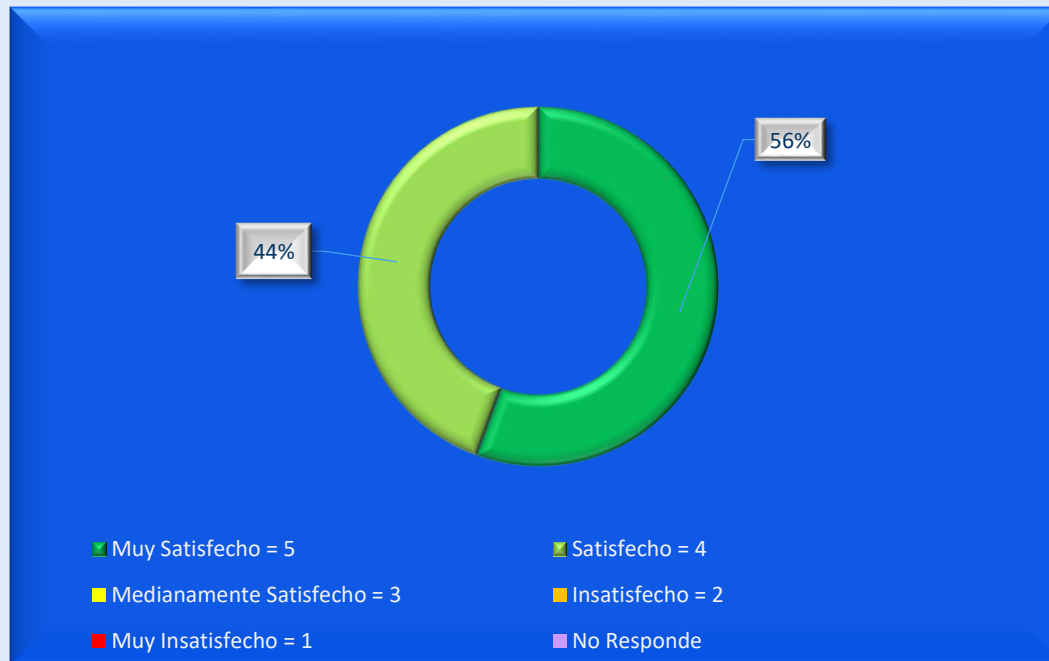


**2. APLICATIVO O SISTEMA PARA EL TRÁMITE:** *¿Qué tan satisfecha está su Entidad, con el aplicativo para el registro de la solicitud de autorización de comisiones al exterior?*

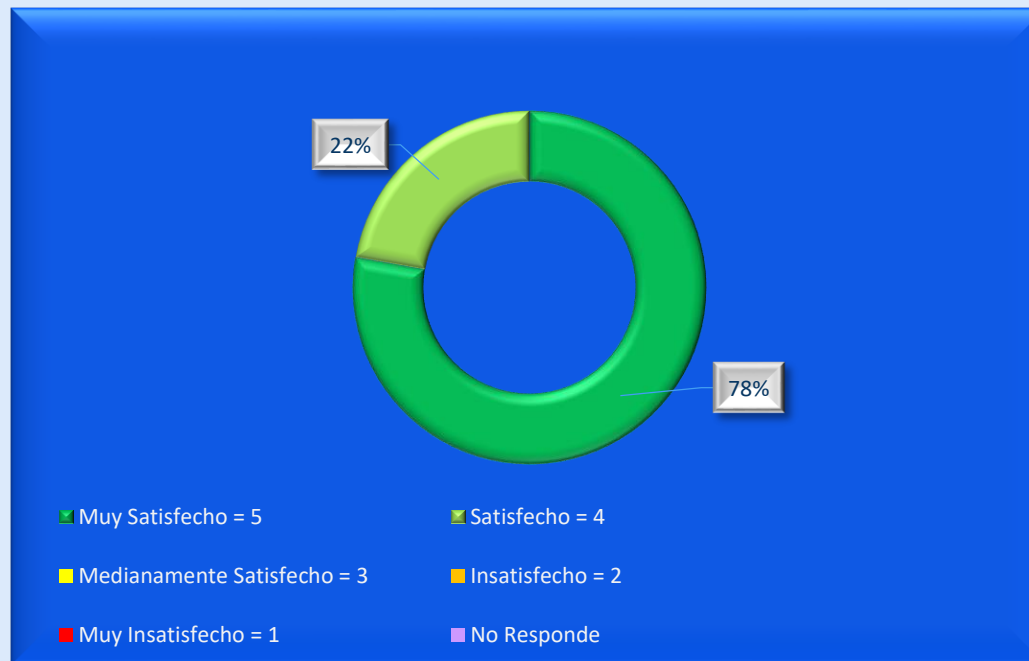




### 3. FACILIDAD Y SEGURIDAD APLICATIVO: ¿Cómo califica la facilidad para el manejo del aplicativo y la seguridad de la información registrada en el mismo?



**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?*

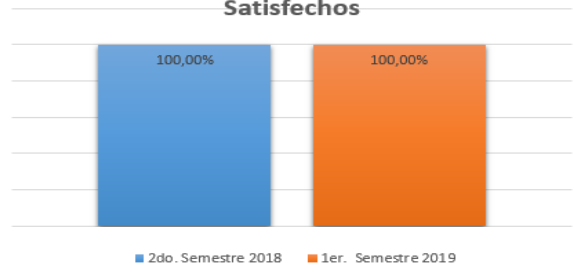


**5. REQUISITOS DEL TRÁMITE:** *¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a los requisitos que deben cumplir para realizar éste trámite?*



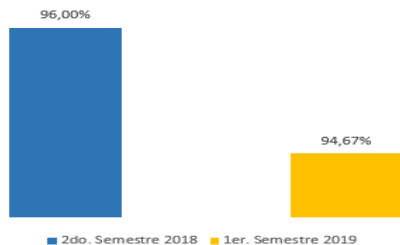
# RESULTADOS CONSOLIDADOS

### Comparativo % de Clientes Satisfechos



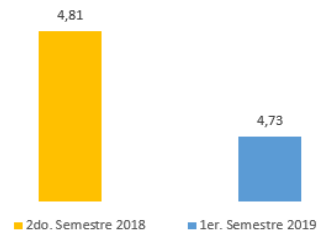
El porcentaje de clientes satisfechos, corresponde al número de usuarios que otorgaron una calificación entre 4 y 5 a cada uno de los criterios evaluados del trámite, sobre el total de usuarios que respondieron la encuesta.

### Comparativo Nivel de Satisfacción



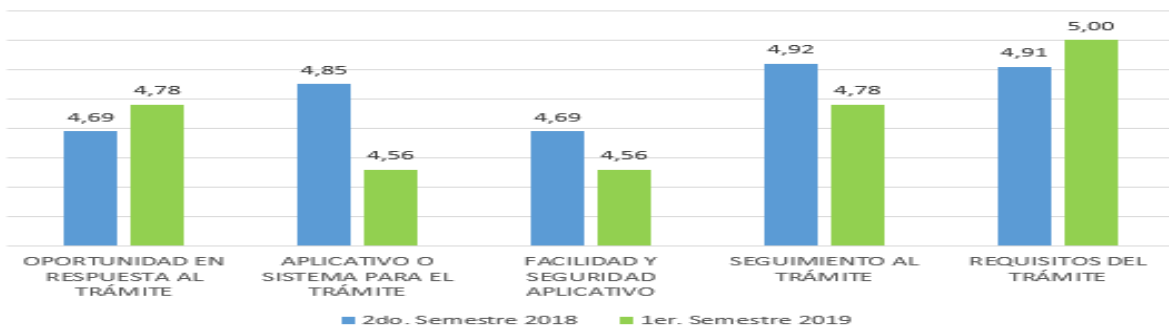
El Nivel de Satisfacción, corresponde al puntaje total obtenido, sobre el puntaje total esperado de las encuestas respondidas por los usuarios.

### 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 de criterios evaluados



### Rangos de Calificación:

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

## OBSERVACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

1. Gracias por la colaboración que nos brindan cuando tenemos dudas e inquietudes.
2. En ocasiones la plataforma se cae aun estando activo realizando registro, existe una casilla en la que nombran con número de Resolución frente a esta nos gustaría que a través de la plataforma subieran la resolución en casos de aceptación de invitación.
3. Sería útil que la actualización de la contraseña se pueda hacer por internet y que cada usuario pueda definir su contraseña por seguridad.
4. Sería importante contar con mas caracteres para registrar correctamente el objeto de la comisión. Así mismo contar con la posibilidad de incluir signos ortográficos y signos que ayuden con una mejor redacción en el objeto, la justificación y las observaciones cuando se requiera. Aumentar el tiempo del registro ya que ocasionalmente se presentan situaciones que se deben atender con urgencia y el sistema nos saca del aplicativo perdiendo la información que había sido registrada.

## 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 26 usuarios a quienes se remitió la encuesta, respondieron un total de 9 usuarios del trámite, lo que equivale a una muestra del 34,62%.
- **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:** 09 de agosto 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.