

**Informe de Resultados
Encuesta de Satisfacción
Trámite: Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes
Primer Semestre 2017**

Periodo evaluado: 1 de enero a junio 30 de 2017

Descripción del Trámite: Es la publicación durante tres (3) días calendario de la hojas de vida de las personas que aspiran a ocupar cargos de libre nombramiento y remoción, en las páginas web tanto de la entidad a la cual pertenezca el cargo como en la del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, para el conocimiento de la ciudadanía y la formulación de observaciones.

Su aplicación es para la provisión de los empleos de libre nombramiento y remoción de la Rama Ejecutiva del orden nacional y de los niveles diferentes al técnico y al asistencial, sin perjuicio de la discrecionalidad propia de la naturaleza del empleo, se tendrán en cuenta la transparencia en los procesos de vinculación de servidores, las competencias laborales, el merito, la capacidad y experiencia, las calidades personales y su capacidad en relación con las funciones y responsabilidades del empleo.

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

Clientes del Trámite: Servidores públicos al servicio de la presidencia de la República y de las entidades del estado.

Preguntas realizadas:

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción frente al tiempo que la Presidencia de la República lleva en realizar la publicación de hojas de vida de aspirantes, 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 publicación de hojas de vida de aspirantes?.
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?.

TRÁMITE: PUBLICACIÓN DE HOJAS DE VIDA - ASPIRANTES

ANTECEDENTES

Para conocer la percepción de los usuarios frente al trámite de Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes, correspondiente al primer semestre de 2017, se coordinaron las siguientes actividades:

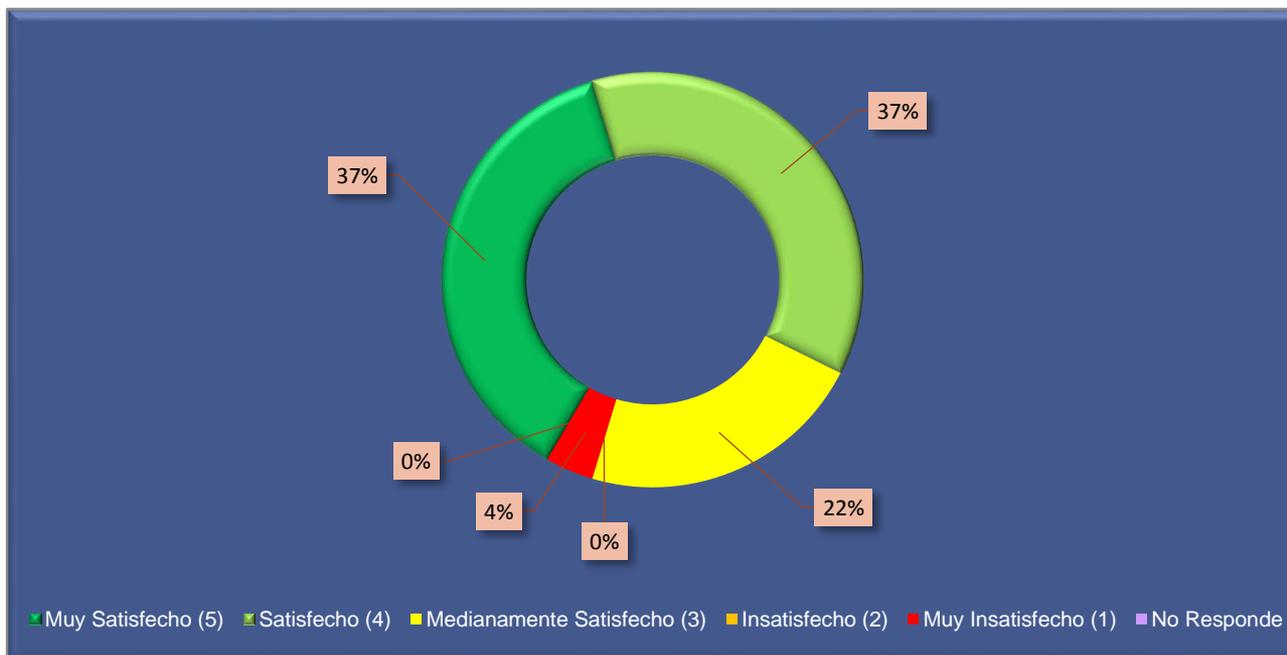
Actividad	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
1. Solicitar al Despacho del Director del Departamento, la información de los datos de contacto de las personas a quienes se aplica la encuesta frente al trámite de Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes.	Oficina de Planeación	20/jun/2017	23/jun/2017
2. Remitir a la Oficina de Planeación la información de las personas a quienes se aplicará la encuesta.	Despacho del Director del Departamento	27/jun/2017	04/jul/2017
3. Solicitar la automatización de la encuesta del trámite de Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes.	Oficina de Planeación	30/jun/2017	07/jul/2017
4. Automatizar Encuestas para ser diligenciadas a través de la página web de la Entidad.	Área de Tecnologías y Sistemas de Información	04/jul/2017	07/jul/2017
5. Elaborar mensaje y enviar Encuesta a contactos de Entidades Estatales, solicitando la evaluación del trámite de Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes.	Oficina de Planeación	04/jul/2017	10/jul/2017
6. Diligenciar Encuestas	Contactos Entidades Estatales	01/jul/2017	21/jul/2017
7. Consolidar, tabular datos, elaborar y presentar informe de resultados.	Oficina de Planeación	24/jul/2017	18/ago/2017

RESULTADOS POR PREGUNTA

Primer Semestre 2017

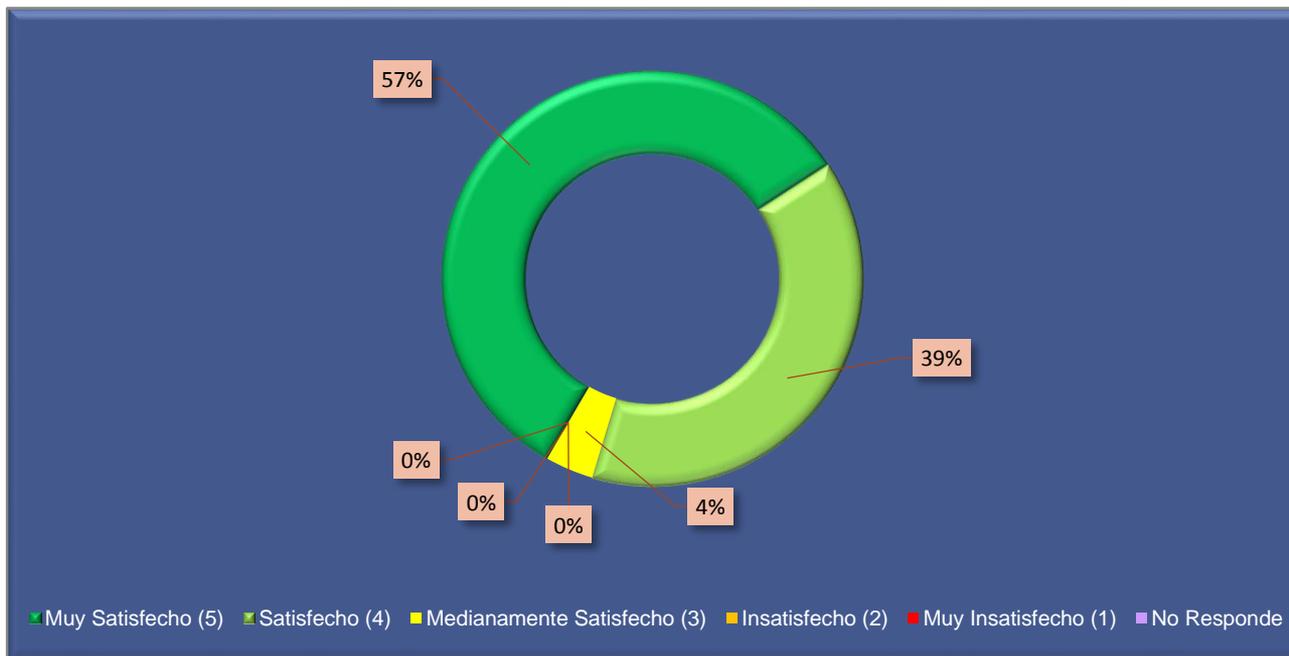
TRÁMITE: PUBLICACIÓN DE HOJAS DE VIDA - ASPIRANTES

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 publicación de hojas de vida de aspirantes, registradas por su Entidad a través del sistema?



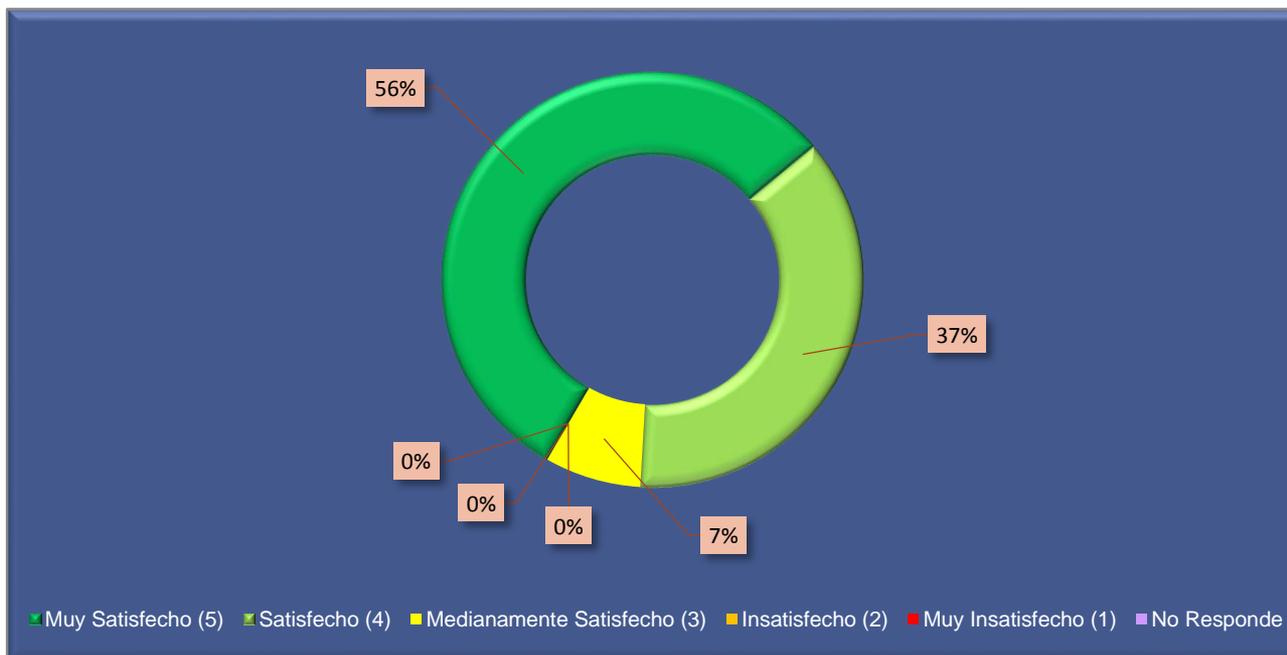
TRÁMITE: PUBLICACIÓN DE HOJAS DE VIDA - ASPIRANTES

2. APLICATIVO O SISTEMA PARA EL TRÁMITE: *¿Qué tan satisfecha está su Entidad, con el aplicativo para el registro de la solicitud de publicación de hojas de vida de aspirantes?*



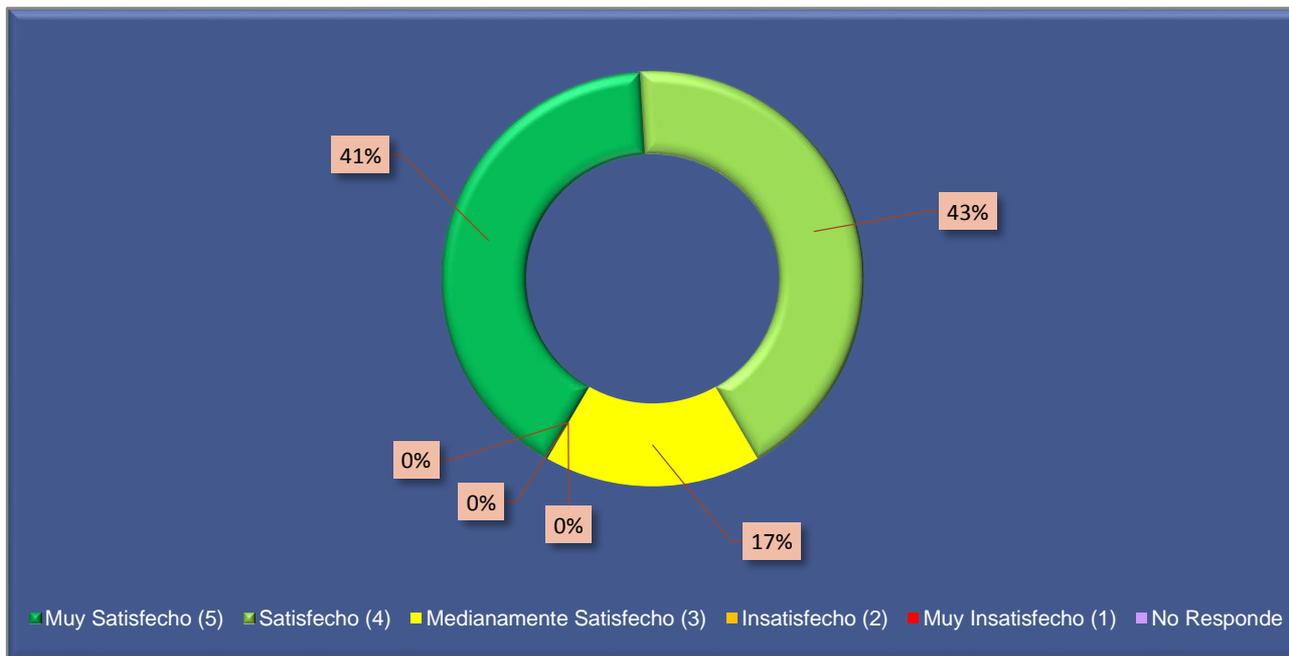
TRÁMITE: PUBLICACIÓN DE HOJAS DE VIDA - ASPIRANTES

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



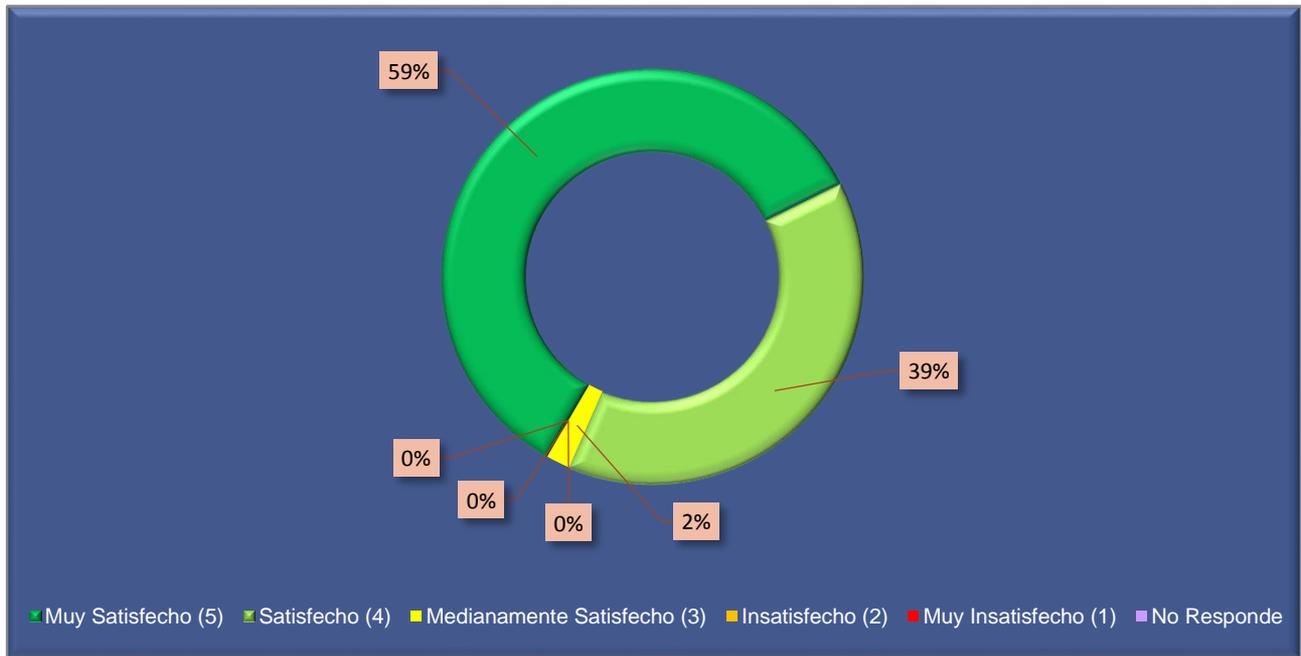
TRÁMITE: PUBLICACIÓN DE HOJAS DE VIDA - ASPIRANTES

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?



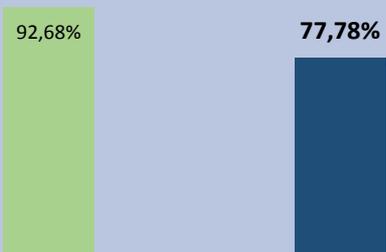
TRÁMITE: PUBLICACIÓN DE HOJAS DE VIDA - ASPIRANTES

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



RESULTADOS CONSOLIDADOS

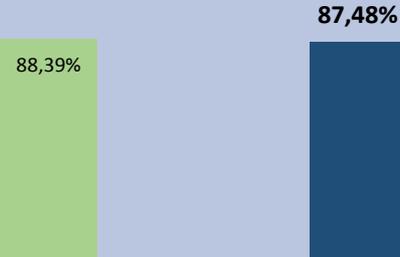
Comparativo % de Clientes Satisfechos



2do. Semestre 2016 1er. Semestre 2017

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.

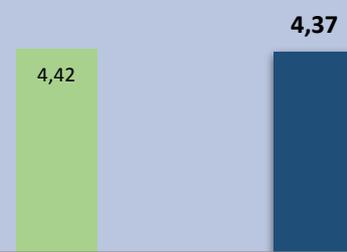
Comparativo Nivel de Satisfacción



2do. Semestre 2016 1er. Semestre 2017

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

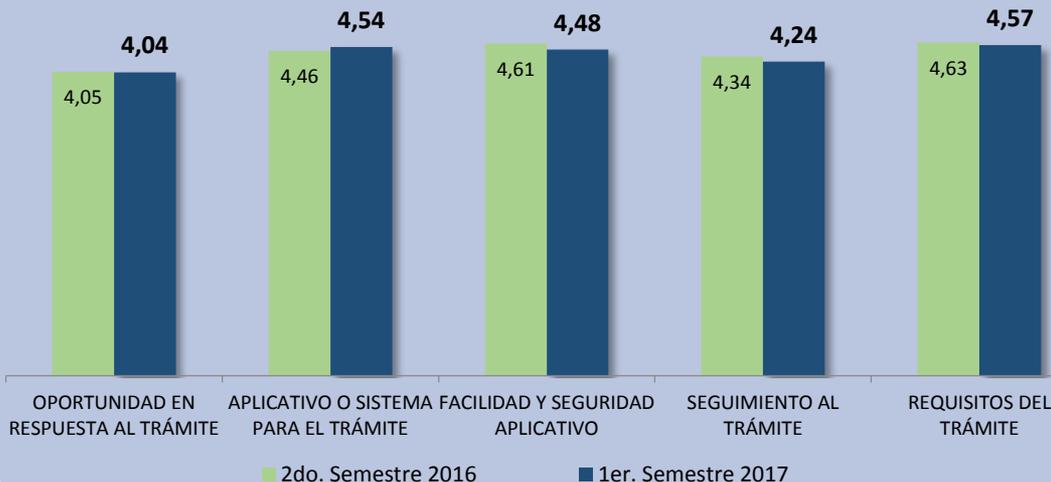
Comparativo Calificación Consolidada



2do. Semestre 2016 1er. Semestre 2017

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

- Hasta el momento ha sido buena y oportuna.
- El funcionario encargado de publicar las hojas de vida, esta pendiente si falta información y la comunican oportunamente a la entidad para continuar el trámite.
- Brindan un buen soporte y buena atención al cliente.
- En los últimos meses los tiempos en la publicación han mejorado, favoreciendo el proceso de vinculación de la entidad.
- Solo tengo que decir gracias.
- Esta herramienta ha sido muy útil para las entidades que la necesitamos para el tramite de las vacantes, los felicito pues hasta el momento todo lo requerido por la suscrita ha sido resuelto satisfactoriamente.

OBSERVACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

Aspectos por Mejorar

- Se debe mejorar el aplicativo cuando se realiza el cargue de los adjuntos y se devuelve a correcciones este no permite enviarlo de nuevo hasta no se borren los adjuntos y se vuelvan a cargar, esto no hace que el proceso sea fácil para su publicación.
- Recomiendo que se cruce la información con el sistema de información y gestión del empleo publico.
- Sugiero que pueda habilitarse la edición de la información registrada antes de enviar la hoja de vida, sin que deba crearse otro registro, de esta forma facilitar la creación de la hv. De otro lado seria importante poder actualizar la contraseña sin necesidad de contactarse de manera telefónica.
- Es importante mejorar los tiempos de publicación, ya que a veces, se presenta alguna demora entre el tiempo de solicitud y su aprobación para publicar.
- Los tiempos de publicación en ocasiones son ágiles pero en casos puntuales puede tardar entre 15 días y 1 mes.
- El tiempo de publicación en ocasiones es muy demorado.
- Como sugerencia sería que el aplicativo permitiera modificar la información registrada, porque en la actualidad solo permite crear uno nuevo o borrar.
- En ocasiones se registra y no aparece el registro de la h.v. Demora al crear datos. Carga de archivos, no los visualiza.
- No es bueno que mensualmente cambien las contraseñas para el ingreso-link- aspirantes.
- El único inconveniente que se ha presentado es que en algunas ocasiones no se encuentran las Universidades en las cuales estudian los aspirantes.
- Dado que las claves asignadas vencen al término de un mes o menos, generalmente cuando se requiere publicar una hoja de vida se hace necesario requerir una nueva clave, lo que termina alargando el tiempo que se toma para el proceso de nombramiento.
- En el último trámite realizado no fue claro lo que sucedió con la aspirante a un empleo de Profesional Especializado Código 2028 Grado 15, lo cual demoró el tiempo de la publicación en el Portal de Presidencia. En la entidad no era posible ver el estado del trámite.
- El tiempo de aprobación del registro de la Hoja de Vida, es muy demorado mas de 15 días, se sugiere que la respuesta sea máximo 3 días.
- A veces la plataforma al ingresar los aspirantes se torna compleja lo cual implica un poco más de tiempo.
- En el momento de seleccionar el empleo al cual están aspirando, la lista no los contiene todos, por que están relacionados con un grupo o dependencia, presento una sugerencia en la cual esta lista debería coincidir con todos los empleos existentes por parte de función publica. diseñar una manera mas organizada de ubicar el empleo.

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 111 usuarios a quienes se remitió la encuesta, respondieron un total de 54 usuarios del trámite, lo que equivale a una muestra del 48,65%.
- **SISTEMA DE MUESTREO:** Muestreo estadístico para poblaciones finitas. Se aplicó a todos los clientes externos que utilizan el trámite de Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes. (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 10 al 21 de julio de 2017.
- **TEMAS A LOS QUE SE REFIERE:** Evaluación de satisfacción a sus clientes en relación con el trámite: Publicación Hojas de Vida - Aspirantes.
- **PREGUNTAS CONCRETAS QUE SE FORMULARON:** Se incluyen en el presente informe.