



**El futuro  
es de todos**

Presidencia  
de la República

**Informe de Resultados  
Encuesta de Satisfacción  
Trámite: Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes  
Segundo Semestre 2018**

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

**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 está su Entidad, frente a la oportunidad en la actualización de la información que le permita conocer el estado del trámite?
5. ¿Qué tan satisfecha está su Entidad, frente a los requisitos que deben cumplir para realizar ese trámite?

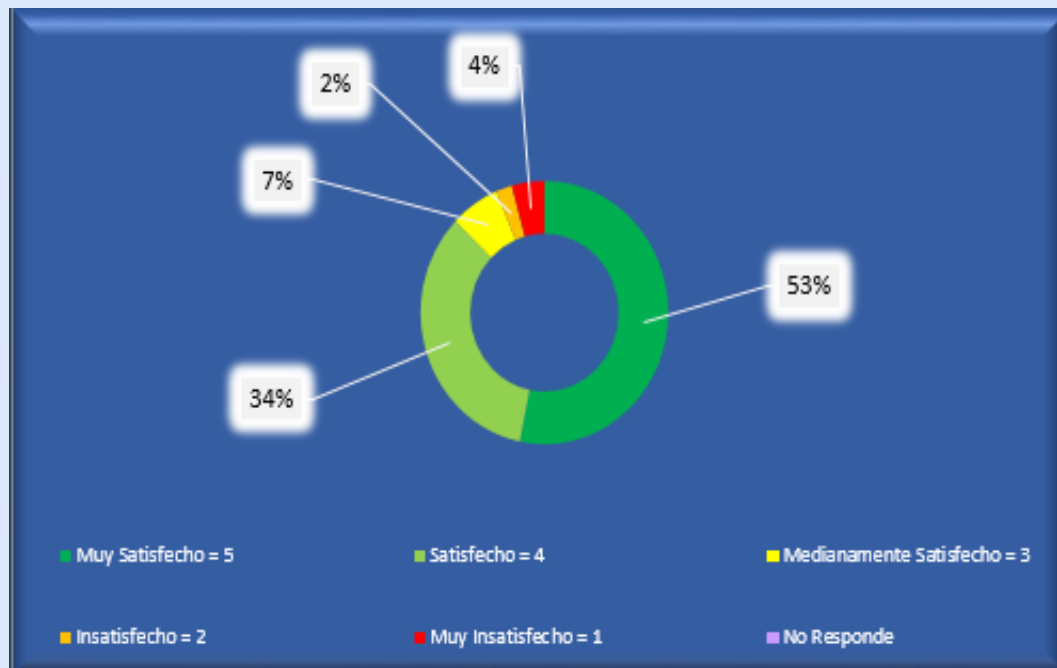
## Antecedentes:

Para conocer la percepción de los usuarios frente al trámite de Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes, correspondiente al segundo semestre de 2018, se coordinaron las siguientes actividades:

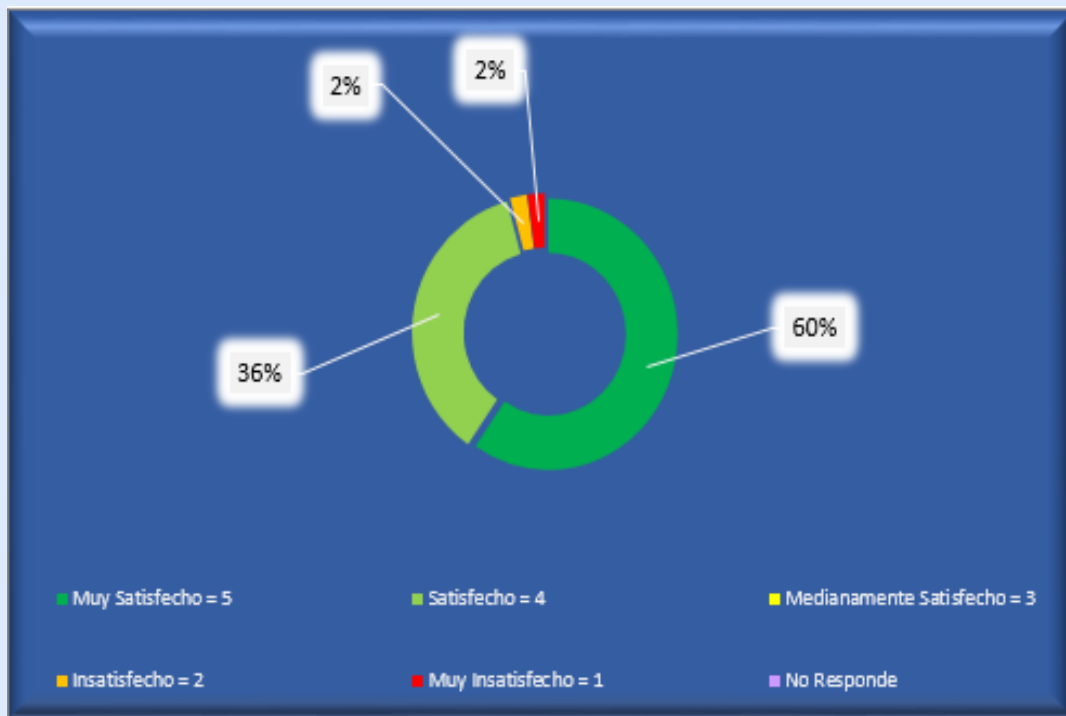
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL
1. Solicitar al Despacho del Director del Departamento, la información de los datos de contacto de las personas a quienes se aplica la encuesta frente al trámite de Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes.	Oficina de Planeación	16 de enero de 2019	19 de 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 Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes.	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 Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes.	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 publicación de hojas de vida de aspirantes, registradas por su Entidad a través del sistema?

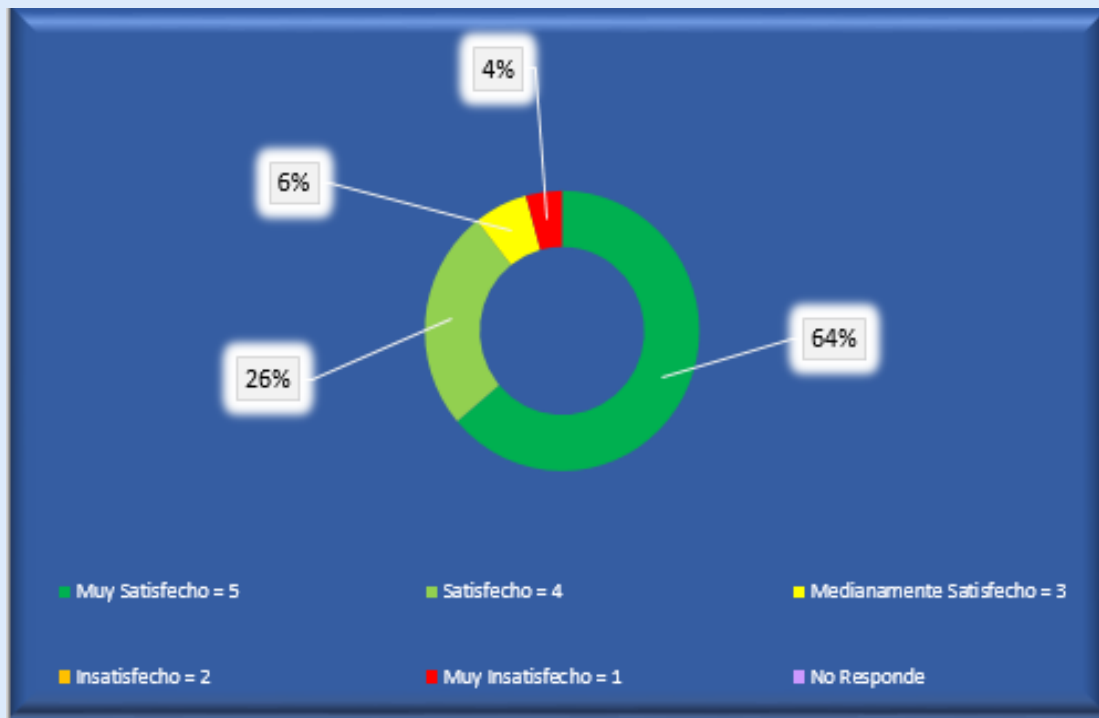


**2. APLICATIVO O SISTEMA PARA EL TRÁMITE:** *¿Qué tan satisfecha está su Entidad, con el aplicativo para el registro de la solicitud de publicación de hojas de vida de aspirantes?*

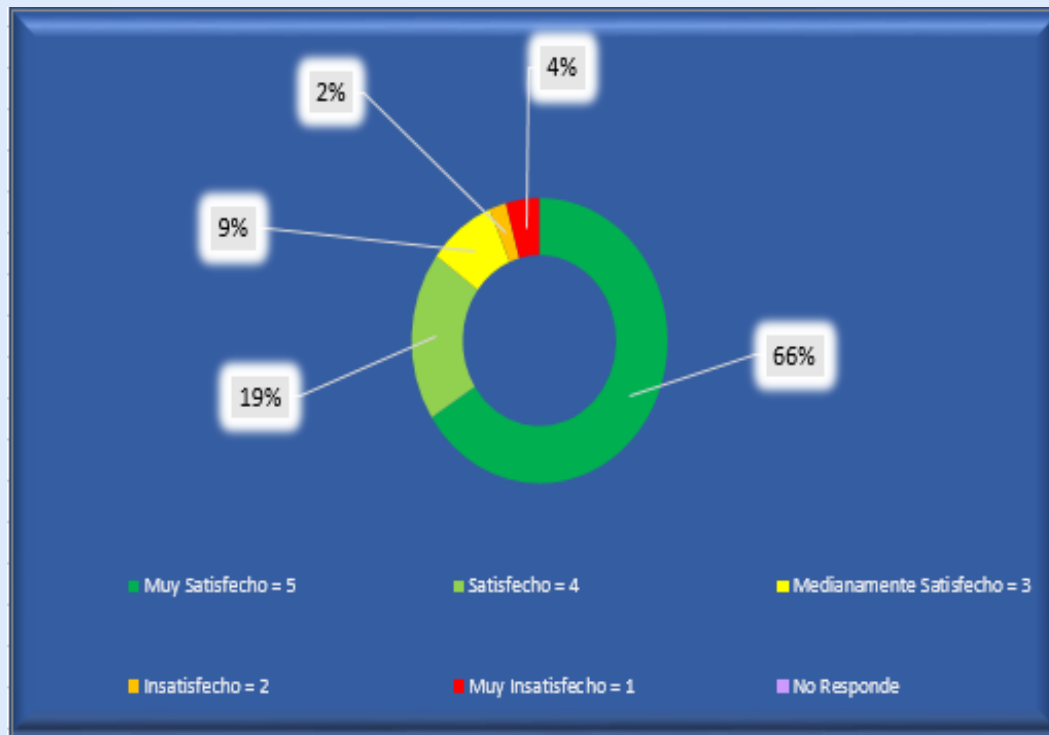




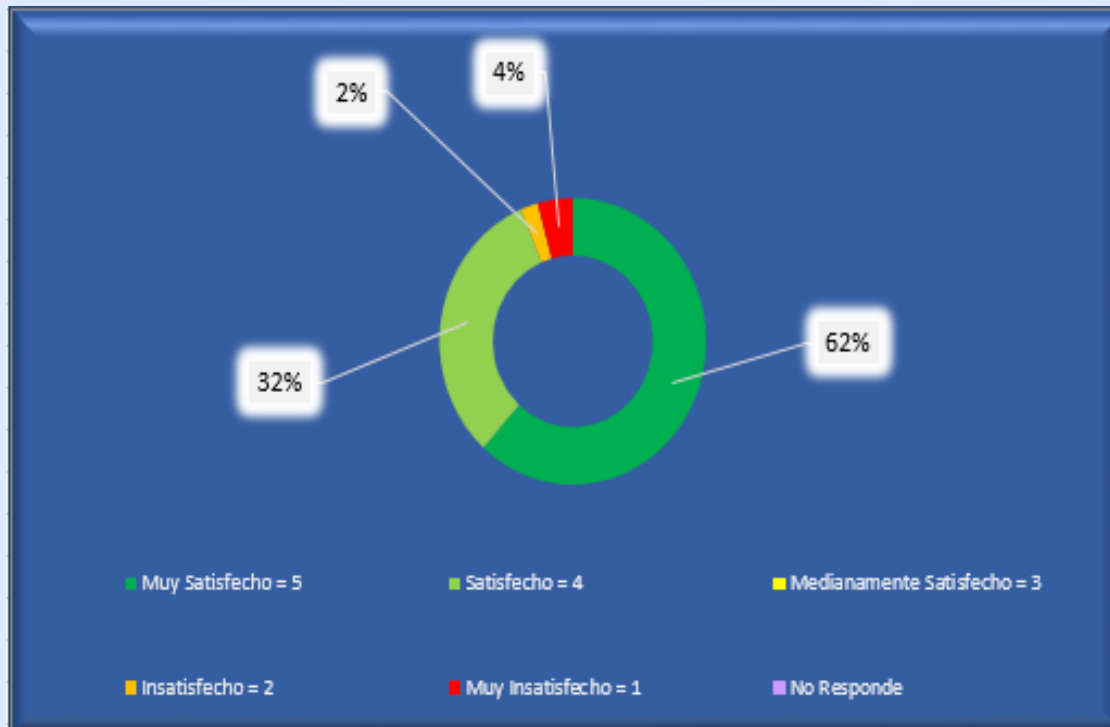
**3. FACILIDAD Y SEGURIDAD APLICATIVO:** ¿Cómo califica la facilidad para el manejo del aplicativo y la seguridad de la información registrada en el mismo?



**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?*

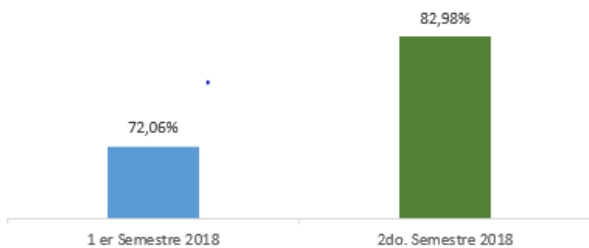


**5. REQUISITOS DEL TRÁMITE:** *¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a los requisitos que deben cumplir para realizar éste trámite?*



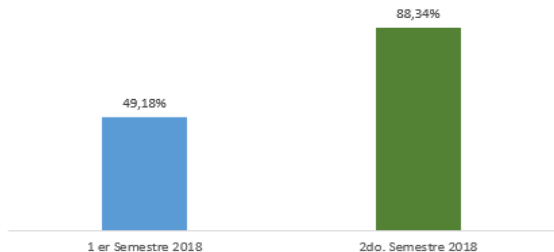
# RESULTADOS CONSOLIDADOS

Comparativo % de Clientes Satisfechos



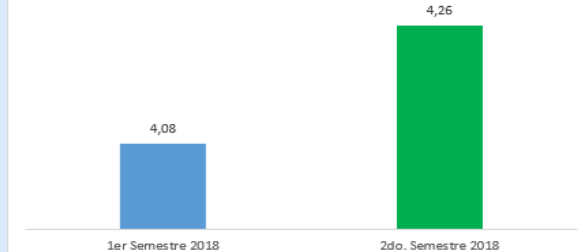
El porcentaje de clientes satisfechos, corresponde al número de usuarios que otorgaron una calificación entre 4 y 5 a cada uno de los criterios evaluados del trámite, sobre el total de usuarios que respondieron la encuesta.

Comparativo Nivel de Satisfacción



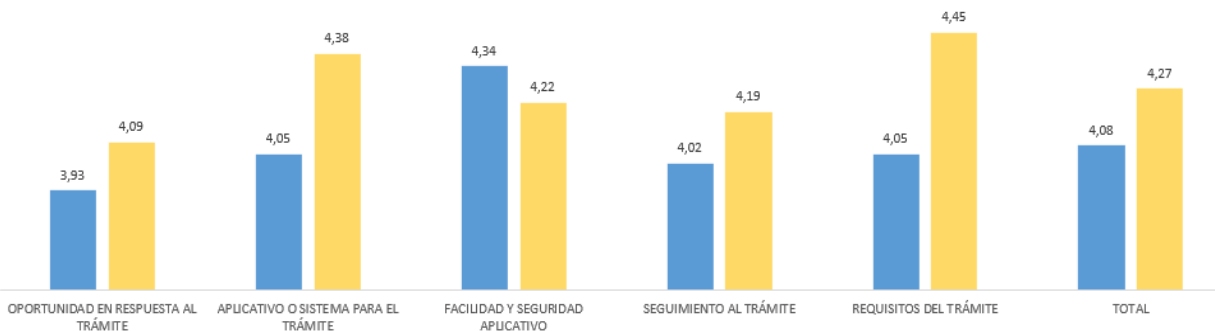
El Nivel de Satisfacción, corresponde al puntaje total obtenido, sobre el puntaje total esperado de las encuestas respondidas por los usuarios.

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 Criterios evaluados



## Rangos de Calificación:

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

## OBSERVACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

1. Excelente sistema.
2. Existe demora en el tramite que hace el MDN, donde se demora la validación de la hoja de vida para que el DAPRE publique la hoja de vida.
3. Se realiza de manera fácil, adjuntando los soportes.
4. A la fecha el aplicativo es seguro y muy ágil el nivel de satisfacción es alto Gracias.
5. En cuanto a la seguridad no tengo conocimiento de ningún incidente por eso coloco esa nota.
6. Falta de oportunidad en la publicación de las hojas de vida generando inconvenientes en la gestión pública de las Entidades.
7. Por favor informarnos por qué se presentan las demoras en la publicación de hojas de vida en Presidencia. Gracias.
8. Al cargar los campos de experiencia debería ser más amigable y ágil pudiendo cargar todas las experiencias laborales en un solo listado. Así mismo, el procedimiento de aprobación de la hoja de vida en cuanto a los tiempos debe ser más oportuno.
9. Durante el registro de hojas de vida, se presentaron dificultades en el mismo toda vez que en ocasiones tuvimos que cargar la información mas de dos veces pues no aparecía el registro inicial. Varios días después del cargue aparecían varios intentos realizados en la plataforma.

## OBSERVACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

10. Es importante contar con una persona adicional cuando la persona a cargo de las hojas de vida y de brindar información se ausente por novedades como vacaciones.
11. Sugerimos que para el cargue de los archivos tenga un poco mas espacio, teniendo en cuenta que hay que bajarle la resolución para que puedan subir al aplicativo y a veces por hacer eso las hojas de vida no quedan legibles.
12. Sería importante que una vez se publique la hoja de vida del aspirante se remitiera un correo para conocer esta información.
13. Se recomienda que el cuadro de dialogo que permite ingresar experiencia laboral y también formación académica, se limpiara la información del mismo cuando la información sea ingresada, pues da a entender que el registro se efectúa exitosamente y se puede seguir ingresando nueva información.

## 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 175 usuarios a quienes se remitió la encuesta, respondieron un total de 47 usuarios del trámite, lo que equivale a una muestra del 26,86%.
- **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).
- **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 Publicación de Hojas de Vida – Aspirantes.
- **PREGUNTAS CONCRETAS QUE SE FORMULARON:** Se incluyen en el presente informe.