



**El futuro  
es de todos**

Presidencia  
de la República

**Informe de Resultados  
Encuesta de Satisfacción  
Trámite: Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes  
Primer Semestre 2019**

## 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:

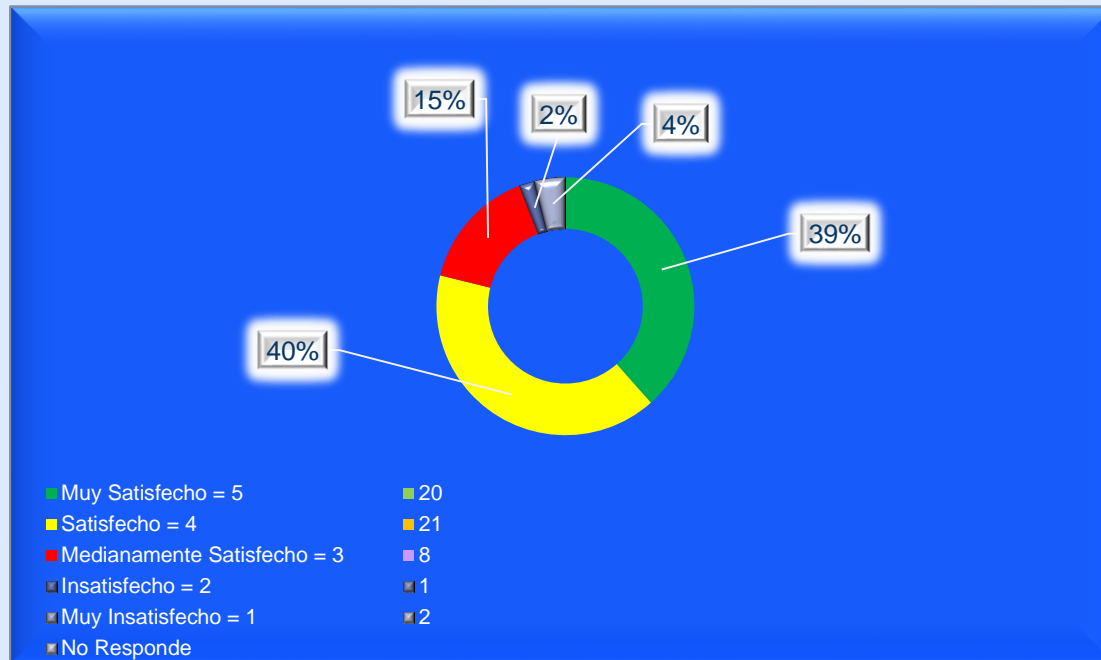
Para conocer la percepción de los usuarios frente al trámite de Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes, correspondiente al segundo semestre de 2018, se coordinaron las siguientes actividades:

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	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 Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes.	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 Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes.	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

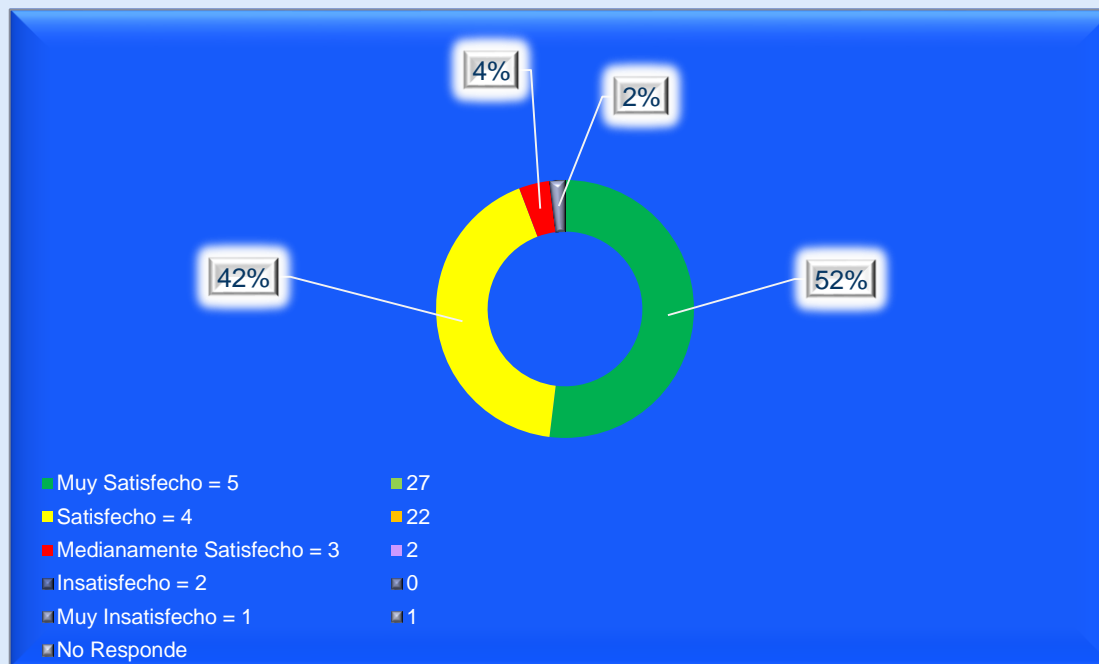
# RESULTADOS POR PREGUNTA

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

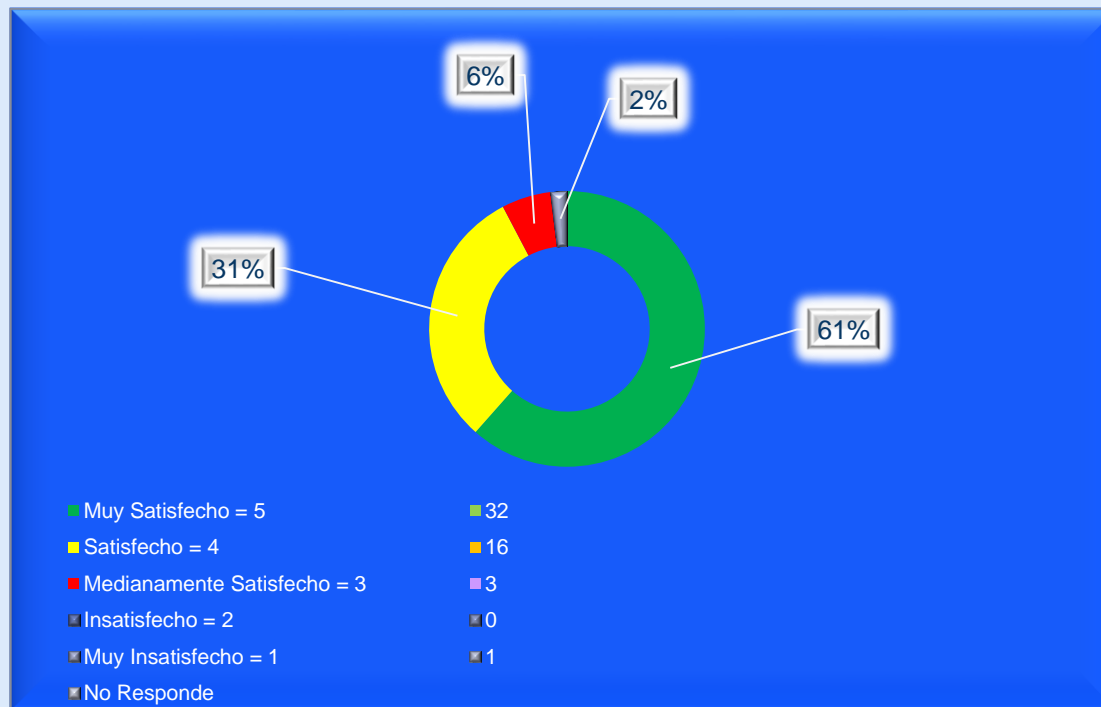


**2. APLICATIVO O SISTEMA PARA EL TRÁMITE:** *¿Qué tan satisfecha está su Entidad, con el aplicativo para el registro de la solicitud de publicación de hojas de vida de aspirantes?*

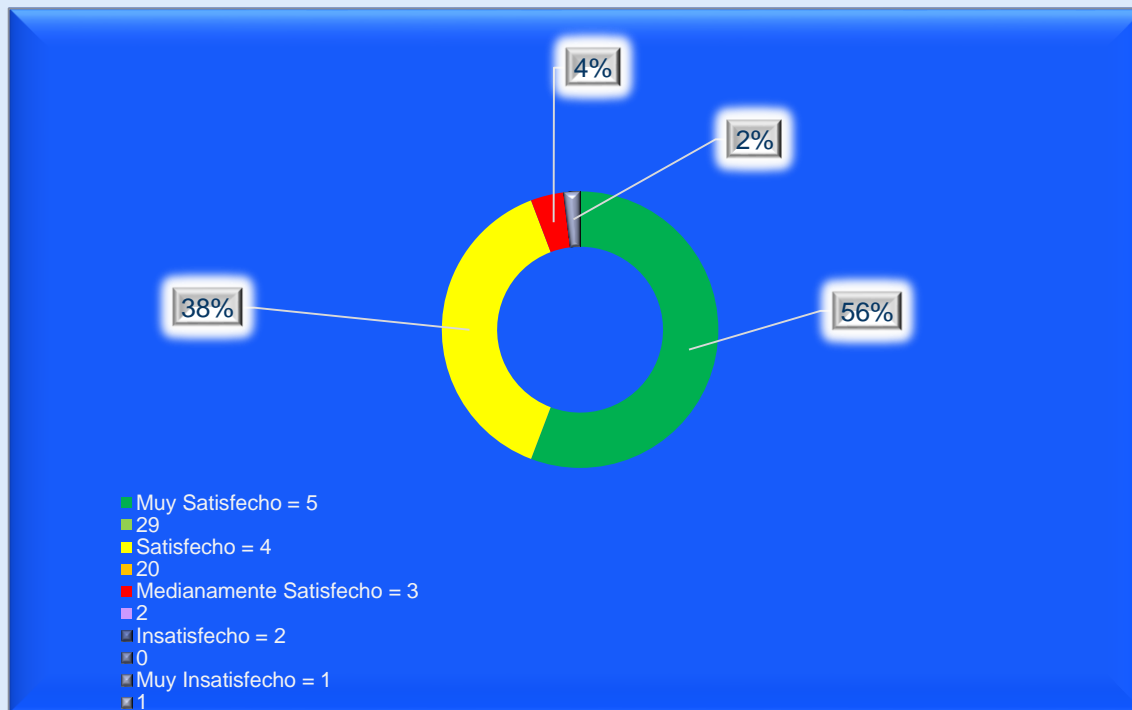




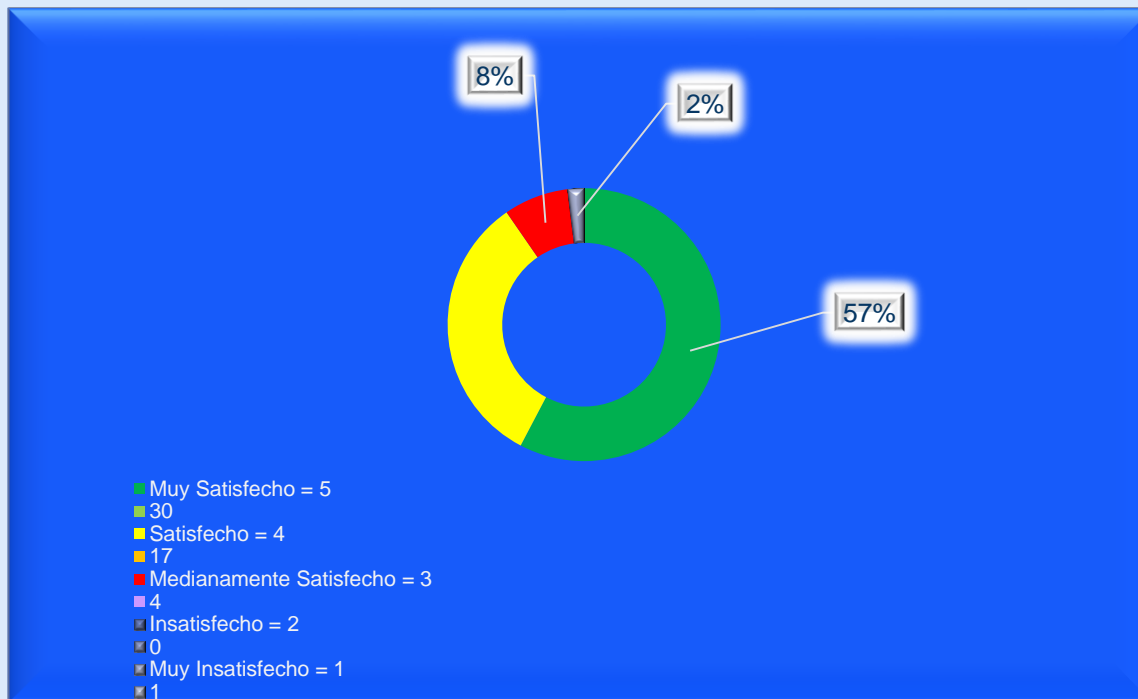
### 3. FACILIDAD Y SEGURIDAD APLICATIVO: ¿Cómo califica la facilidad para el manejo del aplicativo y la seguridad de la información registrada en el mismo?



**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?*

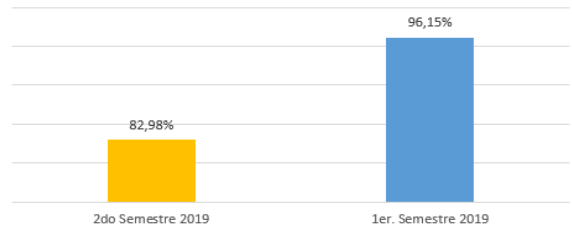


**5. REQUISITOS DEL TRÁMITE:** *¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a los requisitos que deben cumplir para realizar éste trámite?*



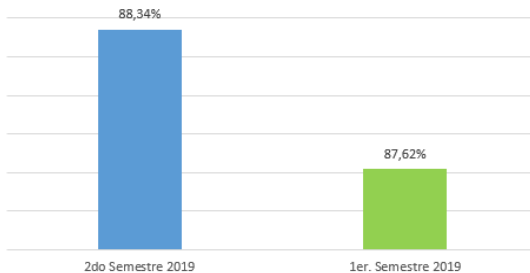
# RESULTADOS CONSOLIDADOS

## Comparativo % de Clientes Satisfechos



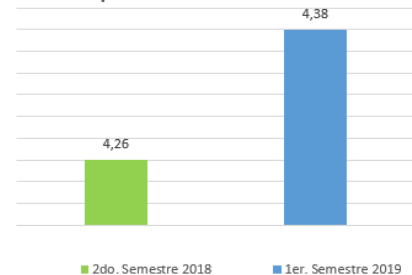
El porcentaje de clientes satisfechos, corresponde al número de usuarios que otorgaron una calificación entre 4 y 5 a cada uno de los criterios evaluados del trámite, sobre el total de usuarios que respondieron la encuesta.

## Comparativo Nivel de Satisfacción



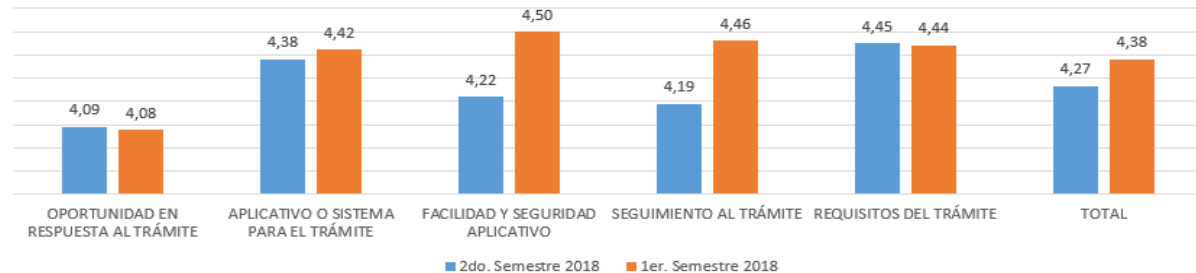
El Nivel de Satisfacción, corresponde al puntaje total obtenido, sobre el puntaje total esperado de las encuestas respondidas por los usuarios.

## 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. El tiempo que se tardan en publicar es excesivo, hasta tres meses de retraso, en su defecto nunca publicaron y después de varios meses devuelven las hojas de vida. No hay explicación o retroalimentación sobre los motivos de la publicación o la demora.
2. Se debe mejorar, los guardados parciales, ya que genera un registro por cada guardado parcial. Además, para generar los certificados se demora en presentar el botón menú por lo menos 3 días.
3. Se aprecia la constante mejora en el aplicativo y la facilidad para su manejo.
4. El servicio es bueno, en algunos eventos cuando se requiere la publicación urgente se presentan demoras, pero en general el sistema es bueno.
5. Excelente atención y disposición en colaborar con las dudas que se generan.
6. Como mejora, los registros que se hacen deberían dejarse modificar cuando la hoja está en borrador.

## OBSERVACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

7. Se presentan novedades en la plataforma. En ocasiones se debe efectuar el registro varias veces porque no aparece la información cargada. Así mismo, genera dificultades el cargue de los archivos anexos. A veces carga uno y el otro no o lo muestra con errores, lo cual dificulta cargar y enviar el respectivo registro.

8. Sería interesante que emitieran un documento con el paso a paso antes y después de la publicación de las hojas de vida, para evitar cometer errores. El envío de documentación por medios electrónicos se hace compleja por el peso de los mismos y el máximo recibido, sin embargo es importante resaltar que el servicio de apoyo recibido es muy bueno.

9. Mayor claridad en el tiempo de publicación.

10. Se recomienda que el sistema permita modificar los datos de estudio y experiencia cuando la hoja de vida se encuentra en estado borrador.

11. Excelente atención y disposición en colaborar para resolver dudas.

## 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 232 usuarios a quienes se remitió la encuesta, respondieron un total de 52 usuarios del trámite, lo que equivale a una muestra del 22,41%.
- **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:** 09 de agosto 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.