

**Informe de Resultados
Encuesta de Satisfacción
Trámite: Comisiones al Exterior
Primer Semestre 2017**

TRÁMITE: COMISIONES AL EXTERIOR

Periodo evaluado: 1 de enero a junio 30 de 2017

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?.

TRÁMITE: COMISIONES AL EXTERIOR

ANTECEDENTES

Para conocer la percepción de los usuarios frente al trámite de Comisiones al Exterior, correspondiente al primer semestre de 2017, se coordinaron las siguientes actividades:

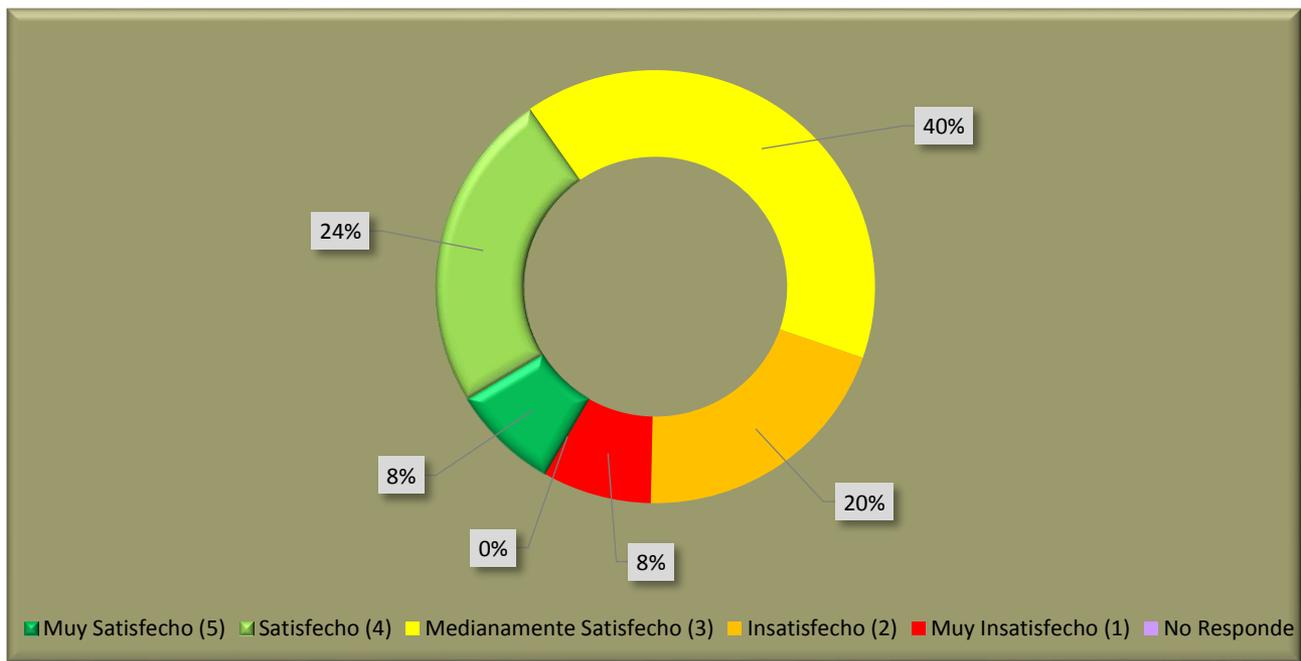
Actividad	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
1. Solicitar al Despacho del Director del Departamento, la información de los datos de contacto de las personas a quienes se aplica la encuesta frente al trámite de Comisiones al Exterior.	Oficina de Planeación	20/jun/2017	23/jun/2017
2. Remitir a la Oficina 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 Comisiones al Exterior.	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 Comisiones al Exterior.	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

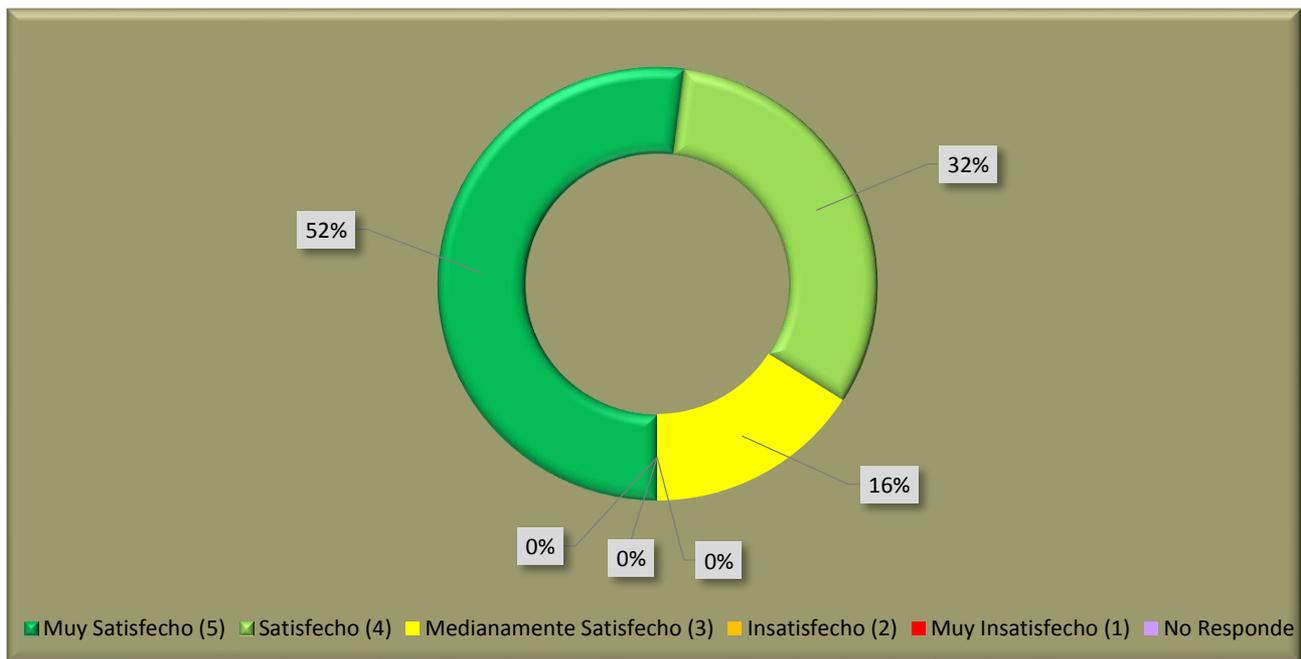
TRÁMITE: COMISIONES AL EXTERIOR

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?



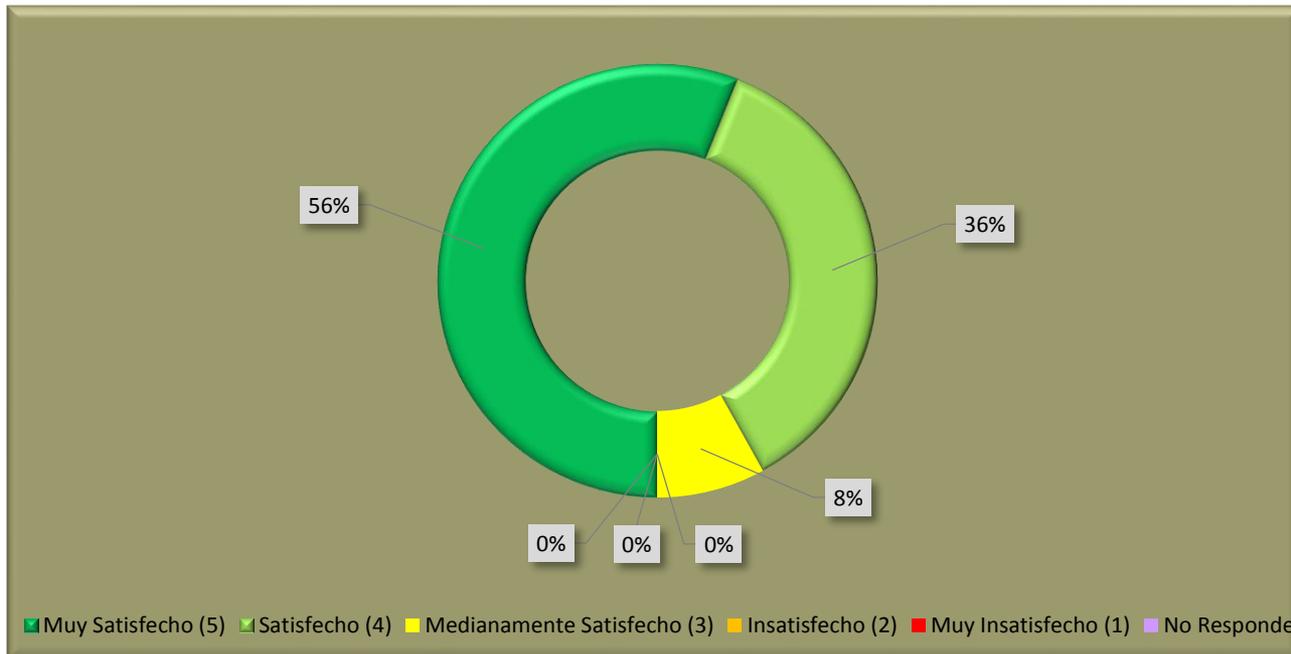
TRÁMITE: COMISIONES AL EXTERIOR

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?*



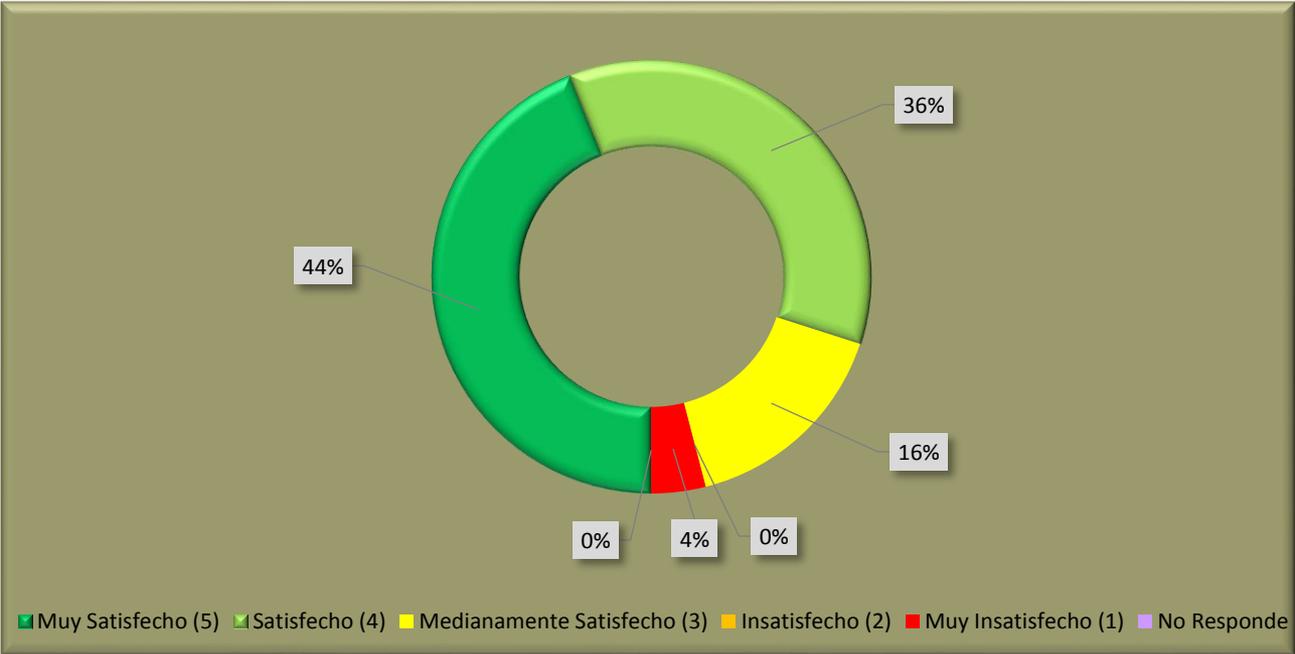
TRÁMITE: COMISIONES AL EXTERIOR

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



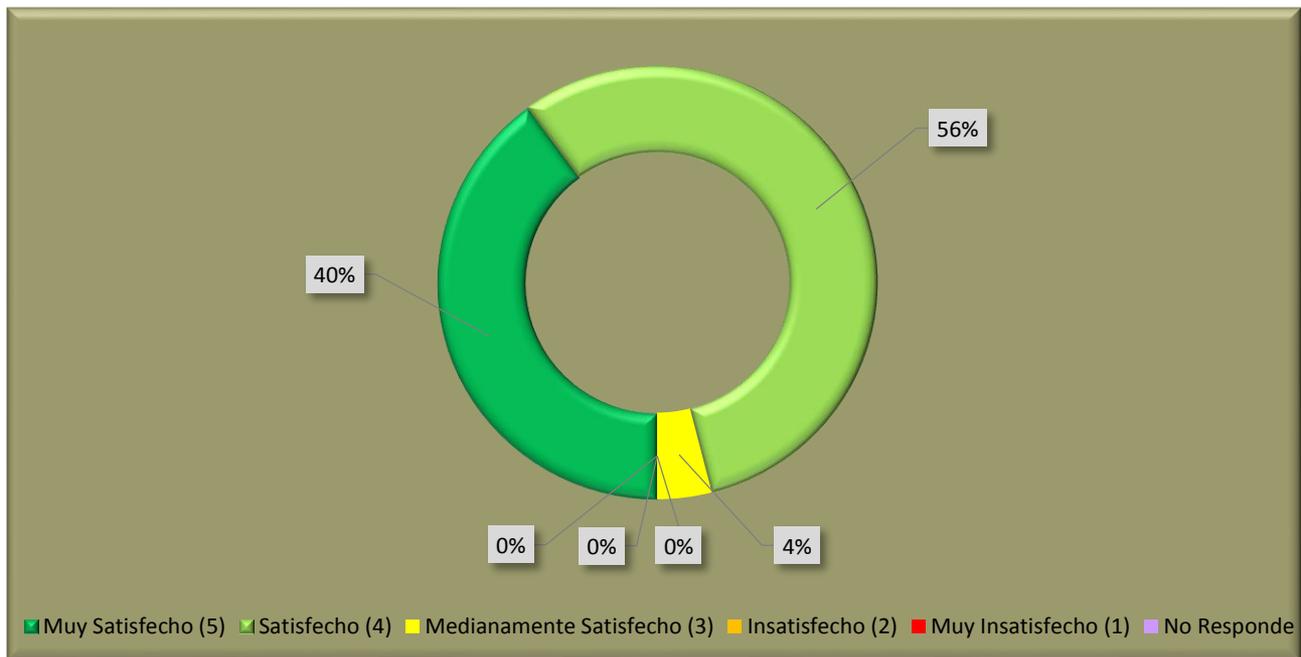
TRÁMITE: COMISIONES AL EXTERIOR

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?



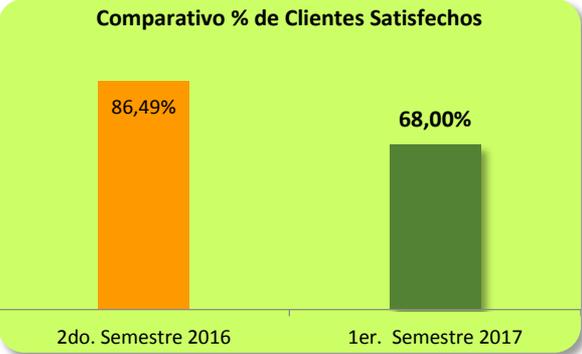
TRÁMITE: COMISIONES AL EXTERIOR

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



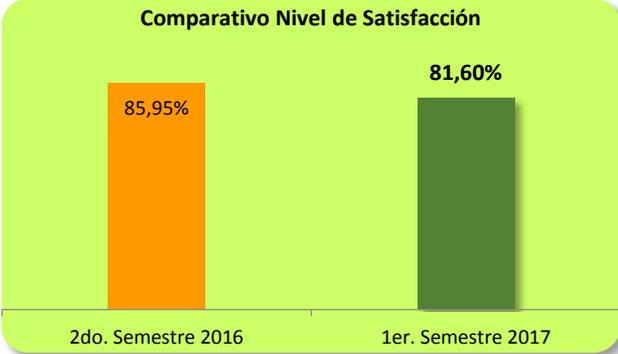
RESULTADOS CONSOLIDADOS

Comparativo % de Clientes Satisfechos



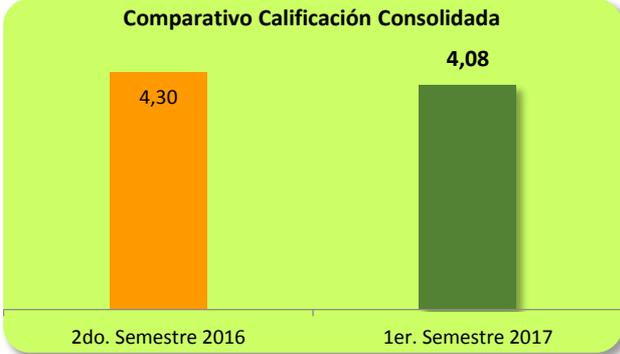
El porcentaje de clientes satisfechos, corresponde al número de usuarios que otorgaron una calificación entre 4 y 5 a cada uno de los criterios evaluados del trámite, sobre el total de usuarios que respondieron la encuesta.

Comparativo Nivel de Satisfacción



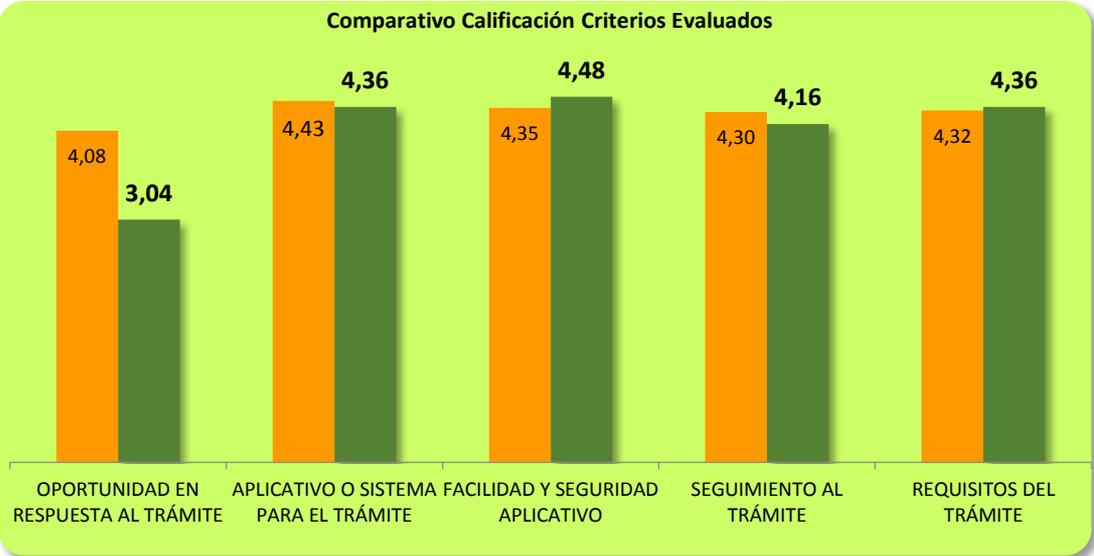
El Nivel de Satisfacción, corresponde al puntaje total obtenido, sobre el puntaje total esperado de las encuestas respondidas por los usuarios.

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

Comentarios Positivos

- Buena Aplicación.

OBSERVACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

Aspectos por Mejorar

- Los días que se tienen para dar inicio en el aplicativo al trámite de una comisión de servicios es de "5" días, sin embargo estos días son calendario y no hábiles, se podría evaluar la posibilidad de que fueran hábiles tenido en cuenta que normalmente las entidades no revisan este tipo de trámites en fines de semana, esto para poder garantizar llevar a cabo trámites de solicitudes de comisión de invitaciones allegadas sobre el tiempo. Gracias .
- Una vez ingresada la fecha de inicio de la solicitud de comisión el sistema debería bloquear los días hacia atrás a fin de evitar errores.
- En ocasiones el tamaño de las celdas para el registro de la información es insuficiente para incluir sobre todo las justificaciones de las comisiones. Cuando el desplazamiento es a varios destinos o países sólo es posible registrar uno.
- Sugerencia, que la comisión no sea aprobada el día anterior a la realización, ya que esto conlleva que los tiquetes sean mucho más caros.
- Tener en cuenta que la mayoría de comisiones son financiadas por organismos gubernamentales internacionales y requieren de tiempo suficiente para reservas de vuelos por economía, por lo que se requiere mas celeridad con las autorizaciones de las comisiones ingresadas con el doble de tiempo exigido en el aplicativo. mil gracias.
- Cuando no son autorizadas debería quedar "sin autorización", no para corrección. Una vez se registran dentro del tiempo, permitir cambios sin que se cierre el aplicativo. La creación de datos debe ser mas rápida.
- Les agradezco lo siguiente: extender la capacidad de carga de los documentos que hay que anexar. Poder ingresar signos y demás caracteres. Extender el plazo para ingresar las comisiones.
- Las autorizaciones se tardan un poco aunque se diligencien con tiempo lo cual no está permitiendo tener buenos precios en la compra de tiquetes obligando a comprar muchas veces con precio full.
- En algunos casos se aprueba la solicitud sobre el tiempo, ocasionando que el valor de los tiquetes se incremente.
- Teniendo en cuenta la Directiva Presidencial respecto al Plan de austeridad del gasto, sería importante que la respuesta ante las solicitudes de comisiones fuera un poco mas ágil de manera tal que se puedan adquirir los tiquetes aéreos a menor costo.
- Entiendo que por razones de seguridad no se pueda copiar y pegar en los campos del aplicativo, pero poder copiar y pegar facilitaría (agilizaría) el diligenciamiento. Así mismo debería permitir digitar algunos caracteres especiales como paréntesis y guiones. Gracias.
- Para nuestra entidad no son conveniente los tiempos de aprobación de las comisiones; ya que la mayoría de las comisiones han sido aprobadas pocos días antes del inicio de la comisión ocasionando esto para la entidad la compra de tiquetes más costosos o la no disponibilidad de los mismos.
- En ocasiones La aprobaciones se dan el día antes del viaje lo cual genera inconvenientes para el trámite administrativo de la comisión.

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 93 usuarios a quienes se remitió la encuesta, respondieron un total de 25 usuarios del trámite, lo que equivale a una muestra del 26,88%.
- **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).
- **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: Comisiones al Exterior.
- **PREGUNTAS CONCRETAS QUE SE FORMULARON:** Se incluyen en el presente informe.