

**Informe de Resultados  
Encuesta de Satisfacción  
Trámite: Publicación de Hojas de Vida - Aspirantes  
Primer Semestre 2016**

## Periodo reportado: Enero 1 al 30 Junio de 2016

### Publicación Hojas de Vida -ASPIRANTES

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.

**Proveedor del Servicio:** Dirección General del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República

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

### Preguntas realizadas:

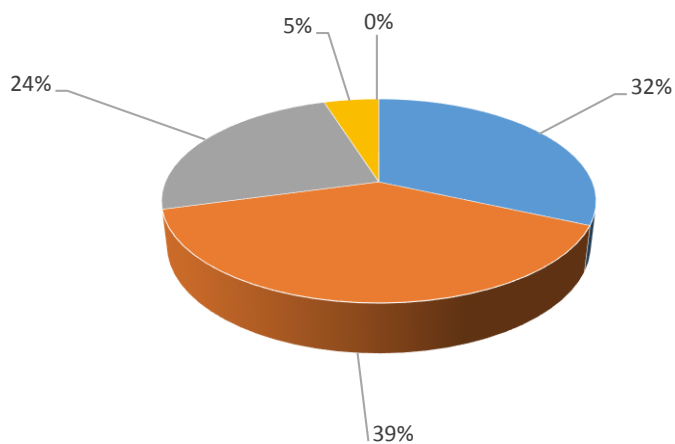
- *1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción frente al tiempo que la Presidencia de la República lleva en realizar la publicación de hojas de vida de aspirantes, registradas por su Entidad a través del sistema?*
- *2. ¿Qué tan satisfecha está su Entidad, con el aplicativo para el registro de la solicitud 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?*

# RESULTADOS POR PREGUNTA

## Primer Semestre 2016

## TRÁMITE: PUBLICACIÓN DE HOJAS DE VIDA - ASPIRANTES

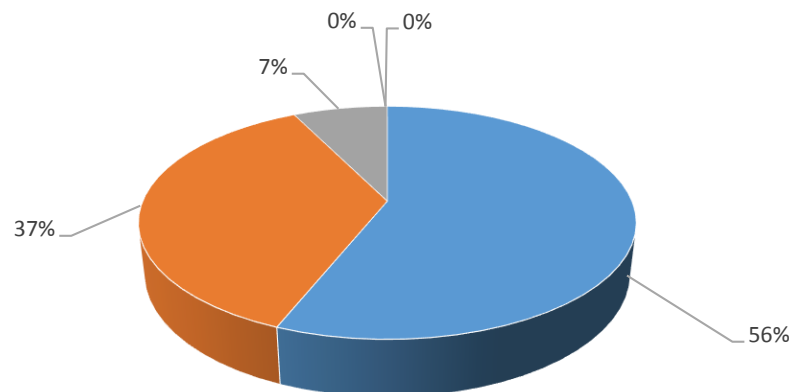
**1. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA AL TRÁMITE** ¿Cuál es el nivel de satisfacción frente al tiempo que la Presidencia de la República lleva en realizar la publicación de hojas de vida de aspirantes, registradas por su Entidad a través del sistema?



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

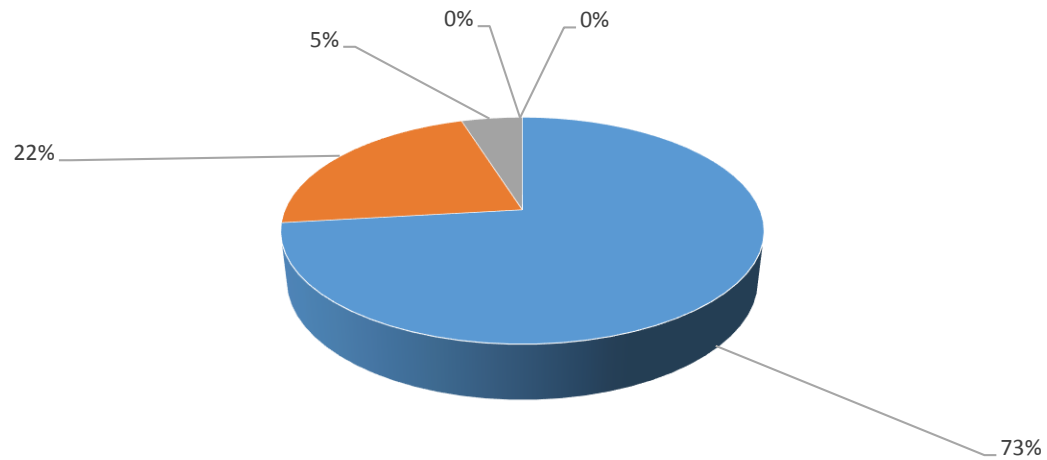
## TRÁMITE: PUBLICACIÓN DE HOJAS DE VIDA - ASPIRANTES

**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?



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

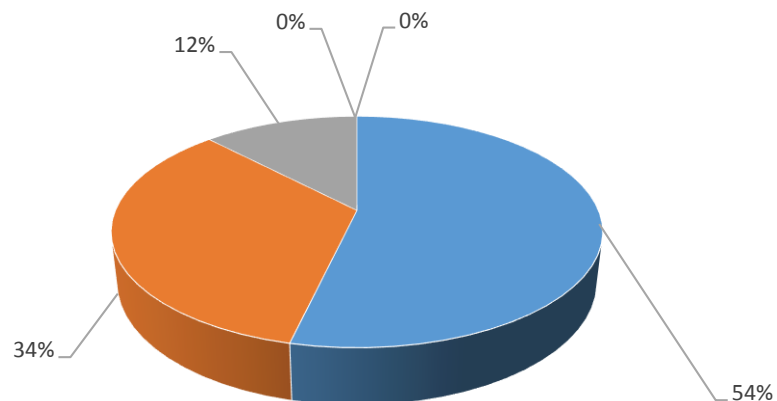
**3. FACILIDAD MANEJO APLICATIVO** ¿Cómo califica la facilidad para el manejo del aplicativo y la seguridad de la información registrada en el mismo?



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

## 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 permite conocer el estado del trámite?

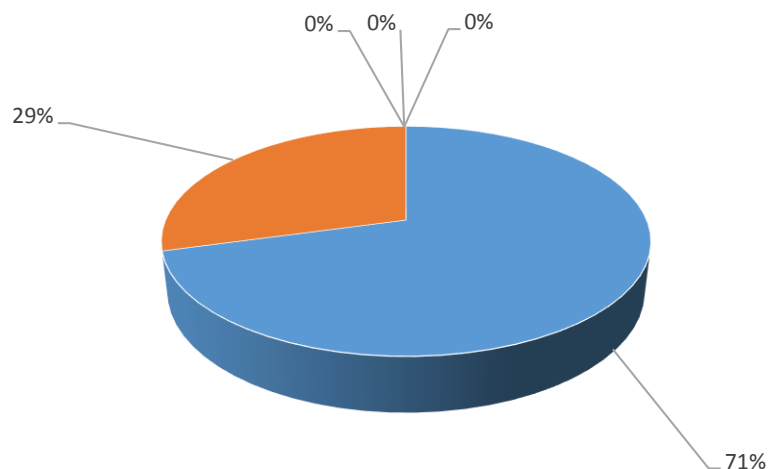


■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)



## TRÁMITE: PUBLICACIÓN DE HOJAS DE VIDA - ASPIRANTES

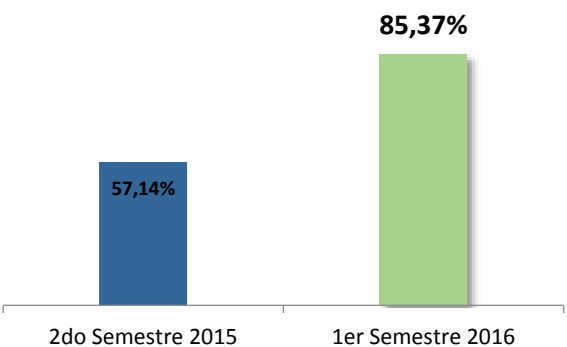
**5. REQUISITOS DEL TRÁMITE:** ¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a los requisitos que deben cumplir para realizar éste trámite?



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

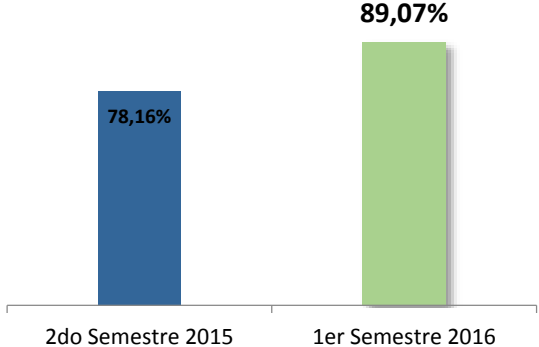
# ANÁLISIS DE RESULTADOS

**Comparativo % de Clientes Satisfechos**



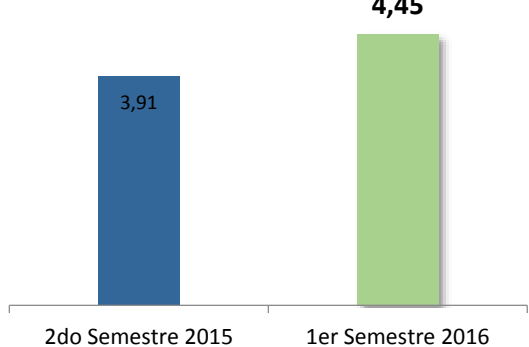
El porcentaje de clientes satisfechos, corresponde al número de usuarios que otorgaron una calificación entre 4 y 5 a cada uno de los criterios evaluados del trámite, sobre el total de usuarios que respondieron la encuesta.

**Comparativo Nivel de Satisfacción**



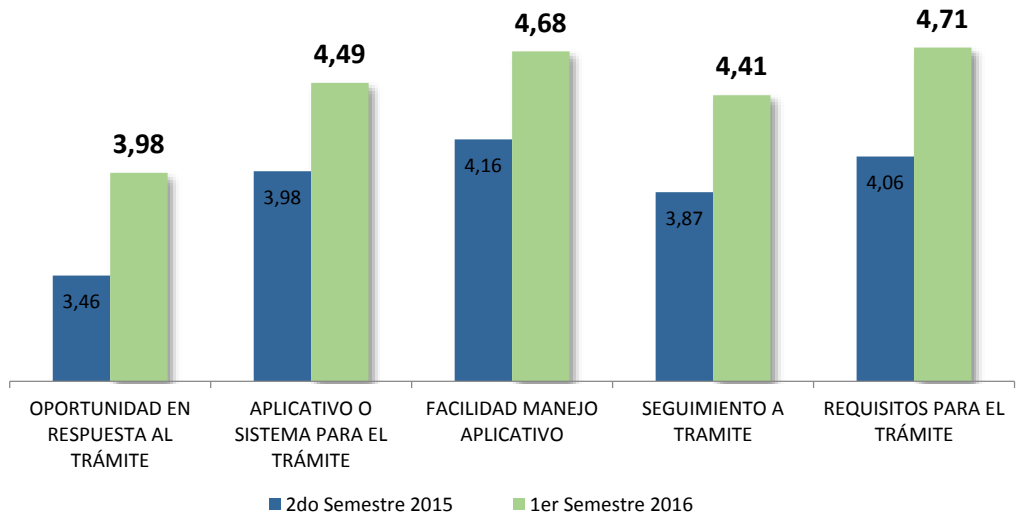
El Nivel de Satisfacción, corresponde al puntaje total obtenido, sobre el puntaje total esperado de las encuestas respondidas por los usuarios.

**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 POR LOS CLIENTES

### Comentarios Positivos

- En términos generales hemos tenido un buen manejo de esta plataforma.
- Buen servicio y buena asesoría.
- Muy bueno el aplicativo aunque sería bueno tener un medio de retroalimentación acerca del estado de las hojas de vida pendientes para publicación.
- El servicio en cuanto herramienta técnica es muy efectivo, la revisión sugerida se relaciona con el tiempo que transcurre entre la fecha de registro en el sistema y la fecha de la publicación.
- El sistema funciona, pero se demoran mucho tiempo en dar la autorización para que la hoja de vida aparezca publicada
- Las veces que hemos necesitado colaboración, son muy atentos y oportunos.
- Servicio de soporte y validación muy bueno
- Por el momento no se tienen sugerencias por tanto el aplicativo es completo
- El servicio es excelente, la persona que nos da apoyo en presidencia inmejorable. Felicidades
- Es una herramienta amigable .
- Muy bueno
- Me parece que el aplicativo está diseñado de una forma amigable para los usuarios, lo que permite que sea muy fácil su manejo.
- El servicio es excelente y el apoyo inmediato que recibimos
- Muy buen software, fácil de manejar. Gracias
- El servicio es muy bueno los funcionarios de sistemas nos resuelven los problemas rápidamente, la funcionaria de presidencia Luz Dary es una niña muy amable y colaboradora
- Muy buena la calidad y oportunidad de los servicios
- El servicio técnico y profesional que brindan es muy satisfactorio, siempre están prestos a ayudar con las dudas o inconvenientes que se tengan o se presenten antes, durante y después del cargue de la información de los aspirantes en el aplicativo.
- En atención a la publicación de hojas de vida se ve que es más ágil la publicación de las mismas las cuales permite generar agilidad en los nombramientos y no causar traumatismos en la entidad.
- Muy bueno, especialmente la atención para el cambio de clave.
- Agradecidos por la atención y efectividad en cuanto a las diferentes solicitudes.
- El servicio de soporte es excelente y apoyan en todos los inconvenientes que se lleguen a presentar.

## OBSERVACIONES GENERALES POR LOS CLIENTES

### Aspectos por Mejorar

- Las claves asignadas deben tener la posibilidad de recuperarse mas fácilmente en el caso de olvido o pérdida de vigencia. El contactarse con la persona que activa o actualiza la clave es engorroso.
- El aplicativo a veces se cae y se debe ir al inicio nuevamente, perdiendo la información registrada hasta el momento.
- Revisar lo de la instalación de una línea .
- A veces por medio de la pagina es un poco difícil cuando se realiza la primera vez, como lo comente siempre tuve la colaboración de la persona encargada en la presidencia. .
- Sería importante tener la clave para poder ingresar en cualquier momento y no tener que llamar para solicitar una nueva clave cuando se necesite realizar una publicación.
- Es importante para el desarrollo de las actividades en las entidades que los tiempos para publicar las hojas de vida sean mas cortos.
- Aunque se ha mejorado el tiempo de publicación consideramos necesario la revisión del aplicativo para que genere la información de la etapa de tramite.
- Que por favor se mejoren los tiempos de publicación por que eso afecta definitivamente la operación en las dependencias que requieren los servidores de que apoyaran la misma.
- Se puede mejorar los tiempos de publicación, siempre y cuando estos no dependan de alguna norma.
- Estimamos que los tiempos en la publicación deberían ser previamente establecidos.
- El proceso de publicación de hojas de vida a veces se extiende por mas de un mes; también es incomodo estar solicitando la renovación de una clave de acceso para aplicación.
- Lo único en lo que tenemos inconvenientes es que muchas veces el proceso de publicación es demorado por temas de aprobación.
- Se presenta demasiada demora en la verificación y validación de las hojas de vida para su aceptación o rechazo.
- Lo único que quiero sugerir es que se indique a cada entidad el tipo de navegador y los programas que debe tener el computador en el cual se realice el proceso. Ya que he tenido dificultades al momento de culminar el registro, por cuanto presenta error al tratar de subir los documentos.
- De igual manera agradezco por cuanto siempre hemos tenido el apoyo y solución inmediata a los inconvenientes presentados.
- En ocasiones el sistema no sube correctamente los adjuntos, pues al guardarlos en borrador y descargarlos a veces aparece como si el archivo estuviera dañado, incluso eliminando e archivo y subiendo otro presenta el mismo problema; la única solución que encontramos es eliminar ese registro de hoja de vida, crear uno nuevo, subir los documentos y probar que al descargarlos abra correctamente antes de registrar el resto de información.
- Es una herramienta que facilita el trámite respectivo, sin embargo en ocasiones presenta demora entre el momento en que se envía la hoja de vida y demás documentos a través del sistema y la publicación efectiva de la hoja de vida.
- Es muy amigable el aplicativo, pero se necesita mas claridad para conocer el estado de la publicación de la hoja de vida desde el momento en que se cargan los datos.
- Mejorar entre el registro la revisión de la documentación y la publicación de la hoja de vida del participante.
- El aplicativo debería dejar modificar la información y no tener que eliminarla y crearla nuevamente.
- Muy respetuosamente pongo a consideración se estudie la posibilidad de articular este aplicativo con el SIGEP, que en ultimas es el sistema en que debe consolidarse toda la información de los servidores públicos.

## FICHA TÉCNICA

- **DEPENDENCIA QUE COORDINO LA ENCUESTA:** Oficina de Planeación.
- **UNIVERSO:** Contactos (funcionarios) de Entidades Estatales del orden nacional que tiene registrados la dependencia encargadas del trámite.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 191 Encuestas aplicadas, de las cuales se respondieron un total de 41 encuestas por parte de los usuarios del trámite.
- **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, definido y 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 27 de julio al 01 de agosto del 2016
- **TEMAS A LOS QUE SE REFIERE:** Evaluación de satisfacción a sus clientes en relación con el trámite: Publicación de Hojas de Vida – ASPIRANTES.
- **PREGUNTAS CONCRETAS QUE SE FORMULARON:** Se incluyen en el presente informe.