

2021

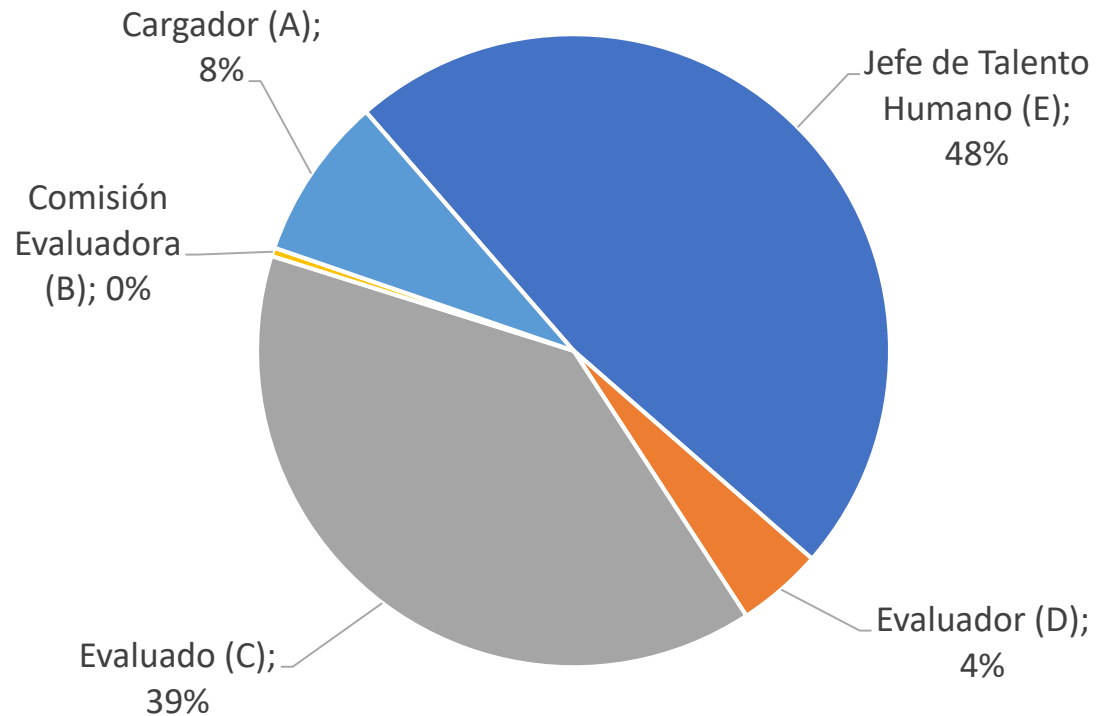
Estudio de Satisfacción Vigilancia de Carrera Administrativa

Dirección de Administración de Carrera Administrativa - DACA

Elaborado por: Carlos Piñeros Fuentes
Psicólogo – Analista Estadístico

V2. Cargo del encuestado.

La muestra de 228 casos está conformada principalmente por jefes de talento humano (48%) y evaluados 39%. Comisión evaluadora tiene una representación no considerable.

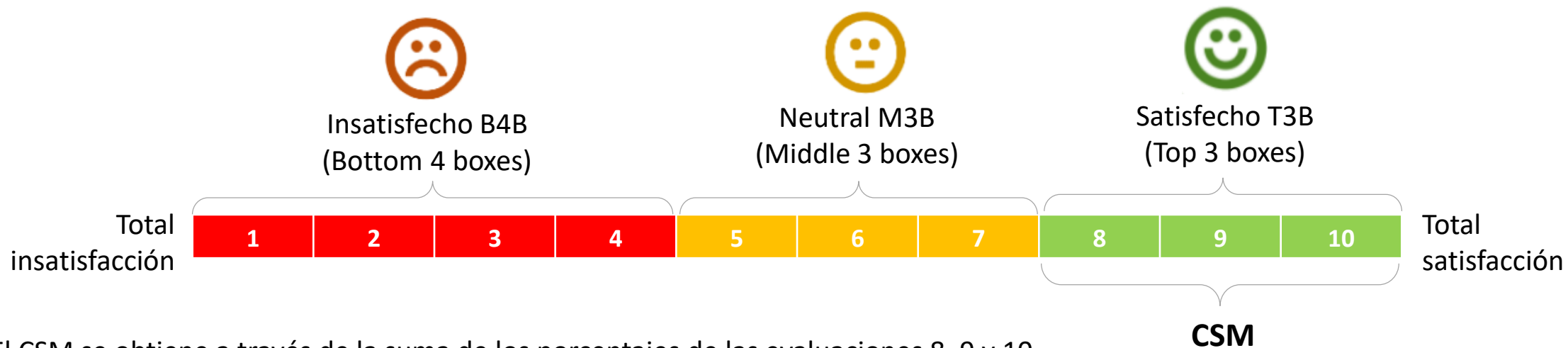


Base 228 encuestas.

CSM Customer Satisfaction Index

El CSM se define como una medida absoluta basada en la proporción de aquellos usuarios que asignan calificaciones favorables de satisfacción general o de satisfacción en aspectos específicos. Es un indicador puesto que permite comparar la satisfacción de los usuarios a lo largo del tiempo o hacer comparaciones entre áreas.

Q. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general / específica?



El CSM se obtiene a través de la suma de los porcentajes de las evaluaciones 8, 9 y 10 (top 3 boxes) en las escalas de satisfacción:

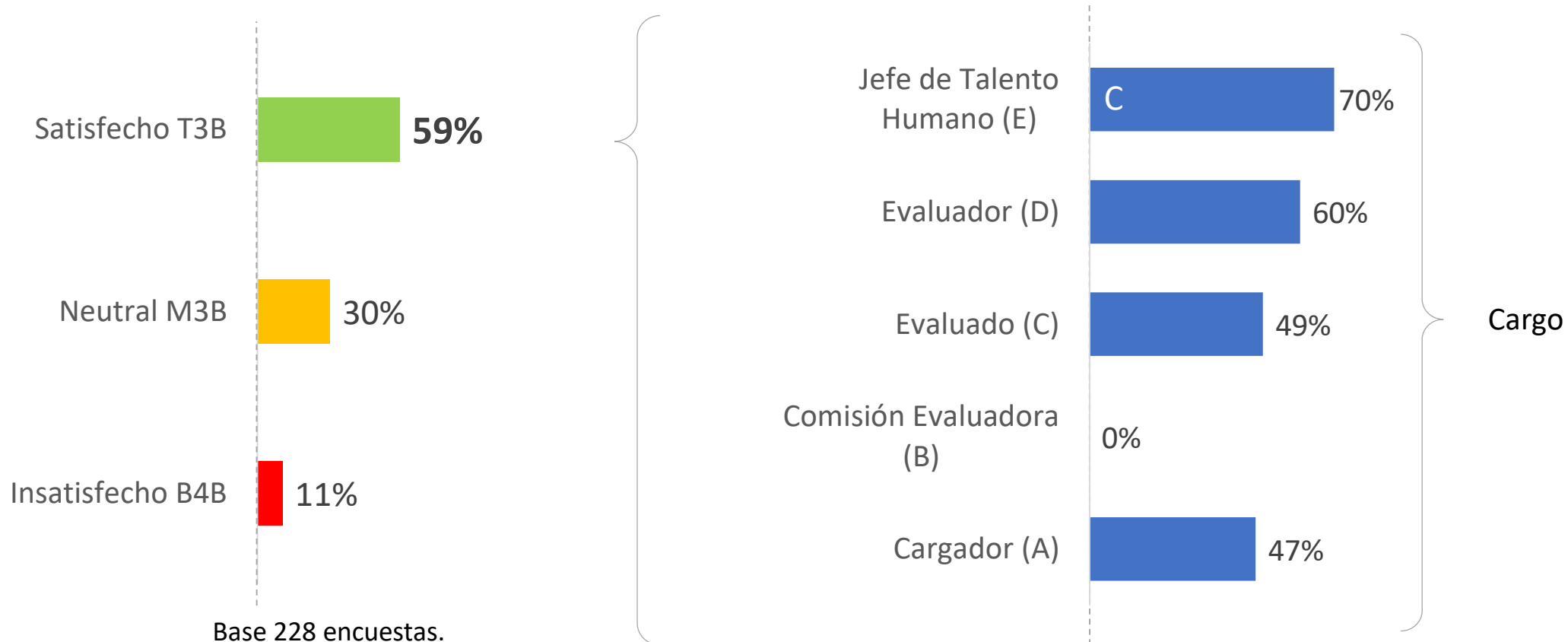
$$CSM = \frac{\sum n_{T3B}}{n}$$

Donde CSM es la métrica de satisfacción del usuario; $\sum n_{T3B}$ es el número de casos incluidos en el T3B y n es el número total de casos.



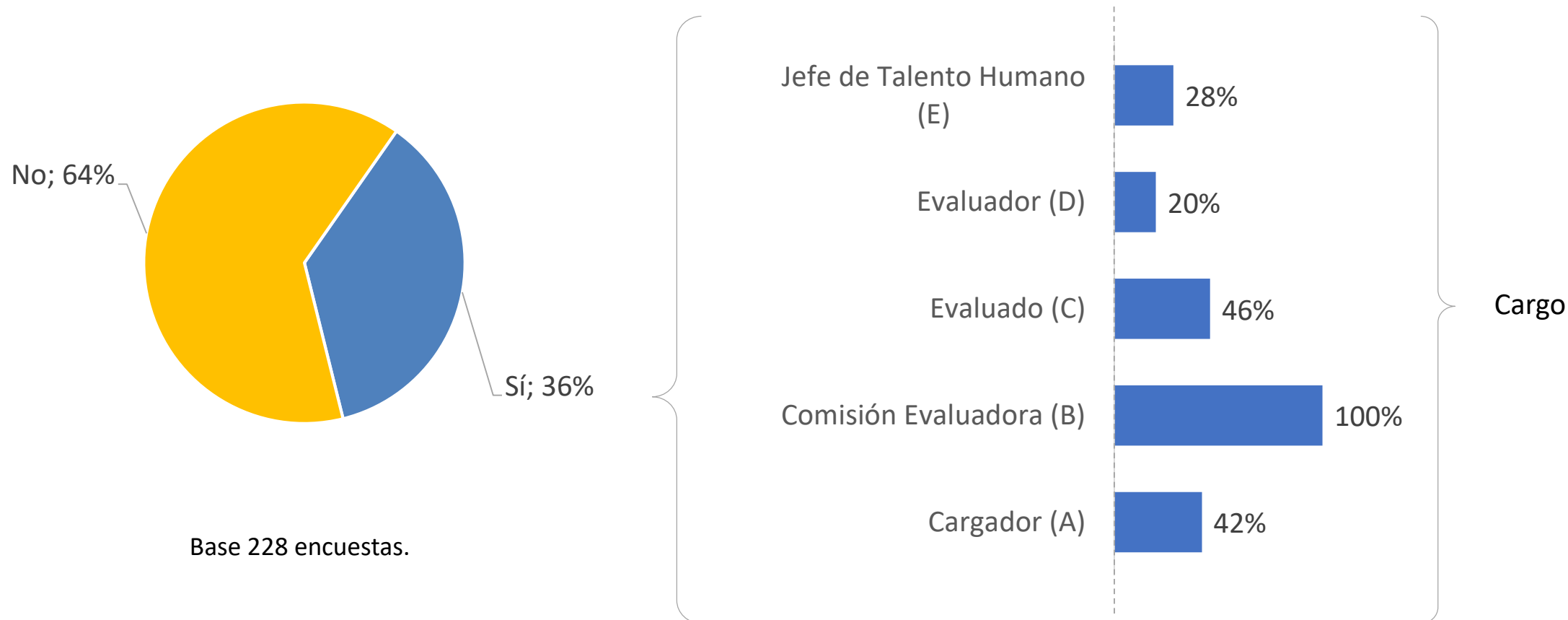
Q1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el tratamiento y atención de incidencias o situaciones relacionadas con aspectos de la carrera administrativa en la segunda instancia?

Al comparar por cargo, se encuentra que los jefes de talento humano tienen una mayor satisfacción que los evaluados en cuanto al tratamiento y atención de incidencias o situaciones relacionadas con aspectos de la carrera administrativa en segunda instancia.



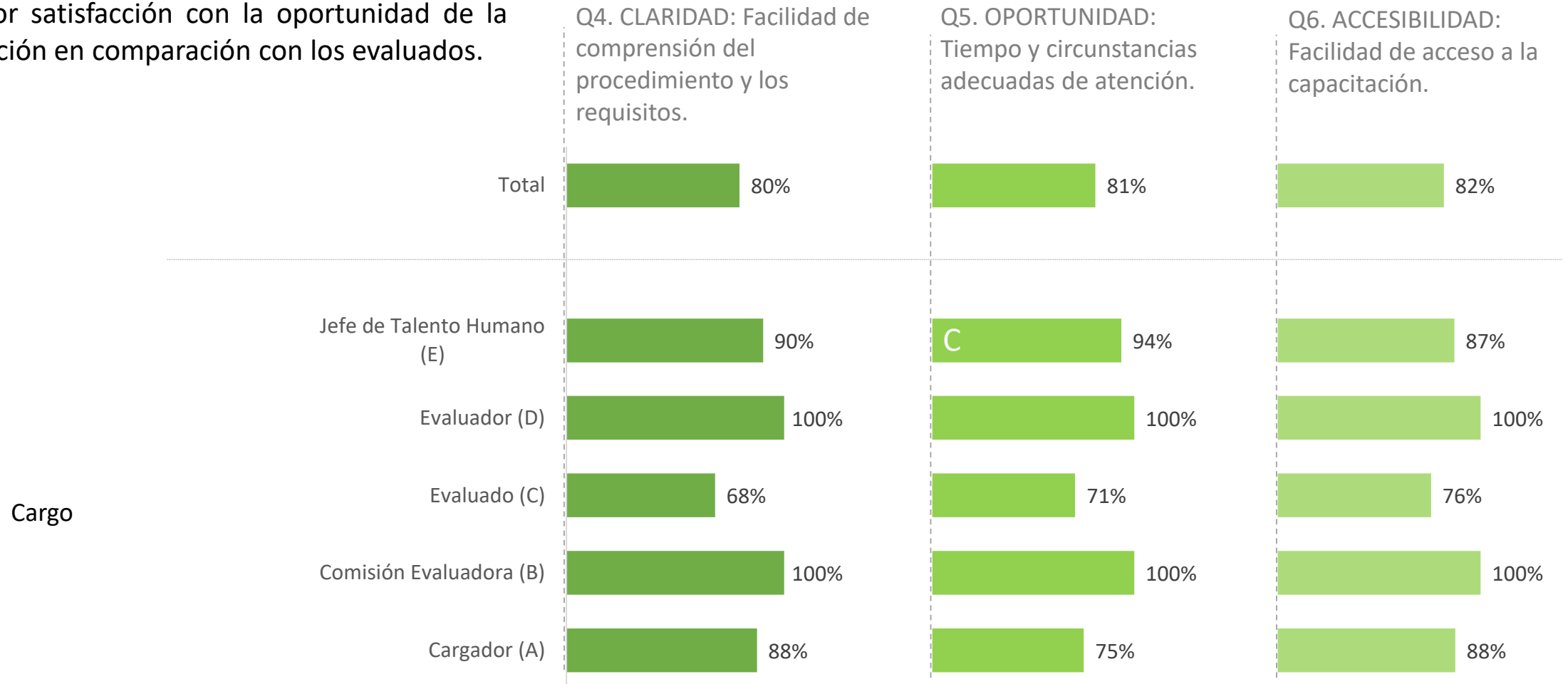
Q3. ¿Su entidad ha recibido capacitación por parte de la CNSC en temas relacionados con comisiones de personal?

No se encuentran diferencias significativas en las proporciones relacionadas con que la entidad haya recibido capacitaciones en temas de comisiones de personal. La proporción de entidades que han recibido capacitación es menor.



Por favor evalúe los siguientes aspectos de la capacitación por parte de la CNSC en los temas relacionados con comisiones de personal:

Los jefes de talento humano tienen una mayor satisfacción con la oportunidad de la atención en comparación con los evaluados.

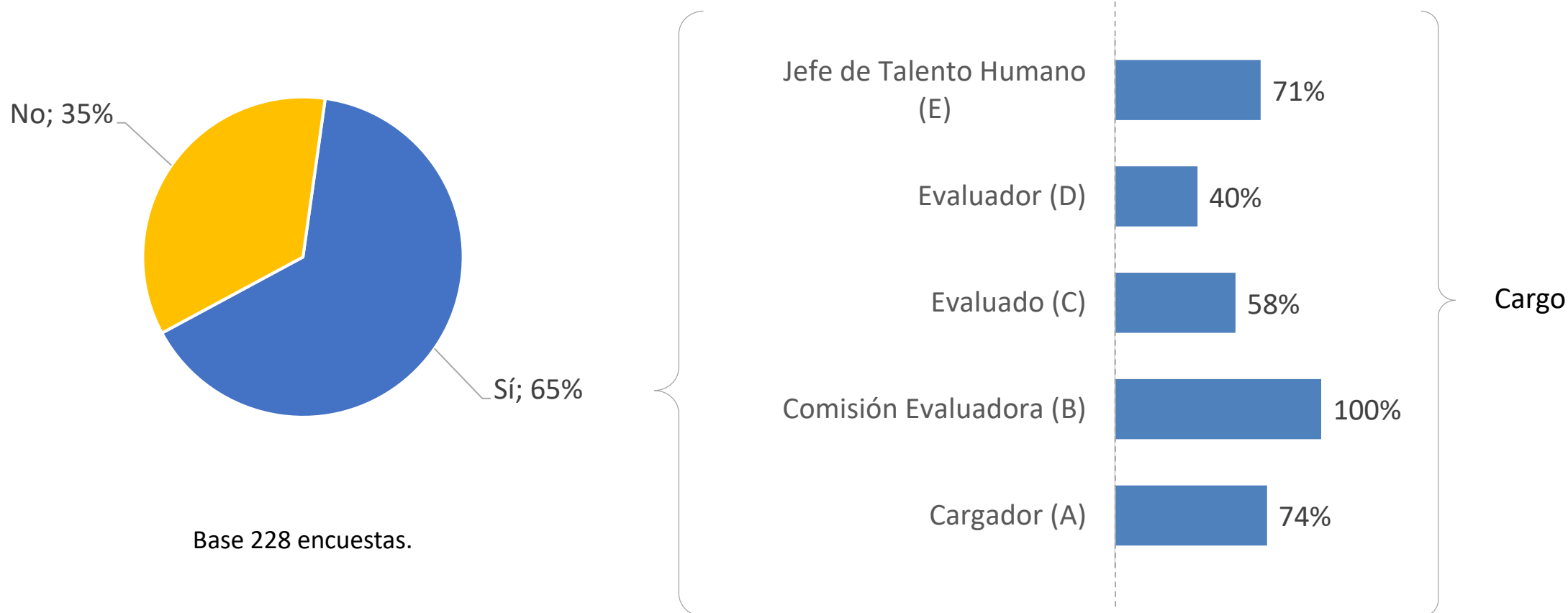


Base 83 encuestas.

Results are based on two-sided tests. For each significant pair, the key of the category with the smaller column proportion appears in the category with the larger column proportion. Tests are adjusted for all pairwise comparisons within a row of each innermost subtable using the Bonferroni correction.

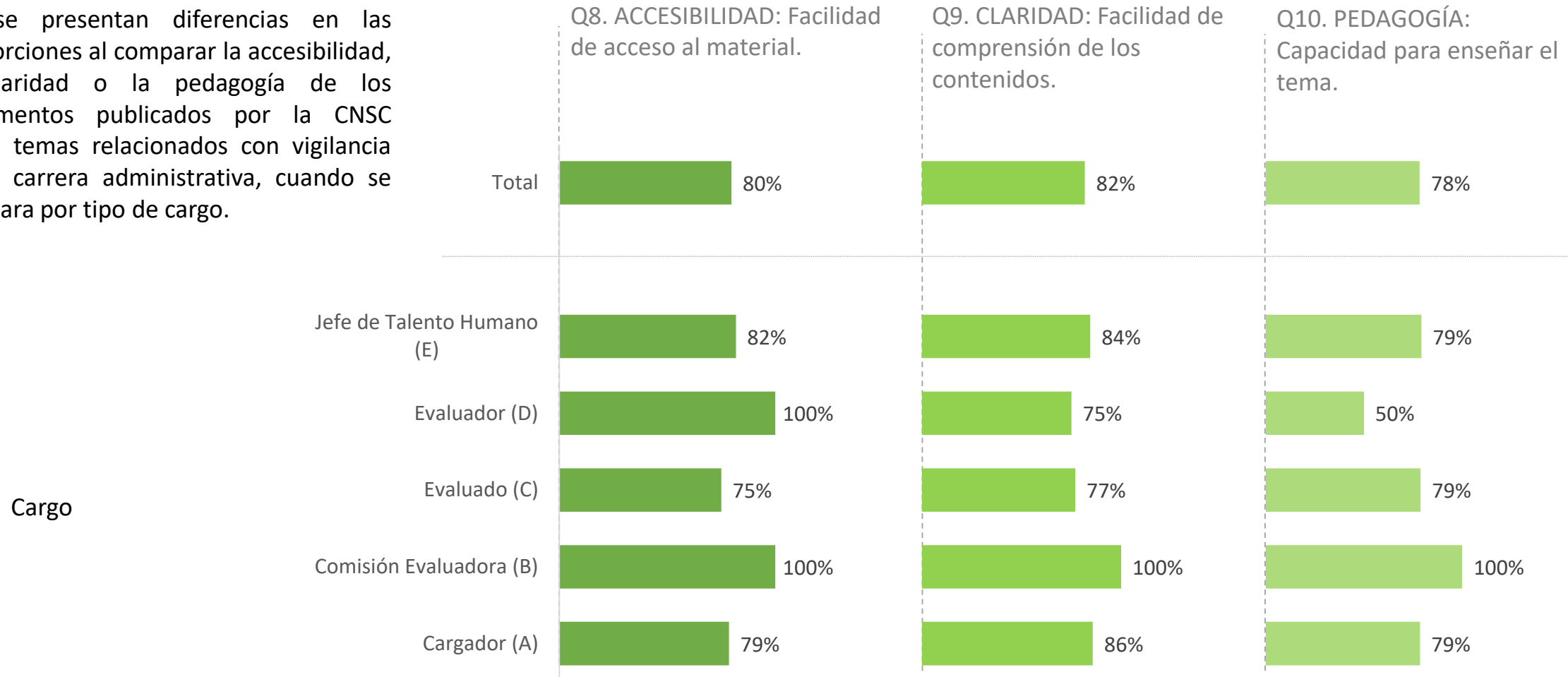
Q7. ¿Conoce usted los criterios unificados, cartillas, circulares y documentos publicados por la CNSC, frente a temas relacionados con comisiones de personal, vigilancia o vulneración de derechos de carrera administrativa?

No se presentan diferencias significativas al comparar el conocimiento de los criterios unificados, cartillas, circulares y documentos publicados por la CNSC sobre temas relacionados con vigilancia de la carrera administrativa, al comparar por tipo de cargo.



Por favor evalúe los siguientes aspectos de los criterios unificados, cartillas, circulares y documentos publicados por la CNSC, frente a temas relacionados con comisiones de personal, vigilancia o vulneración de derechos de carrera administrativa:

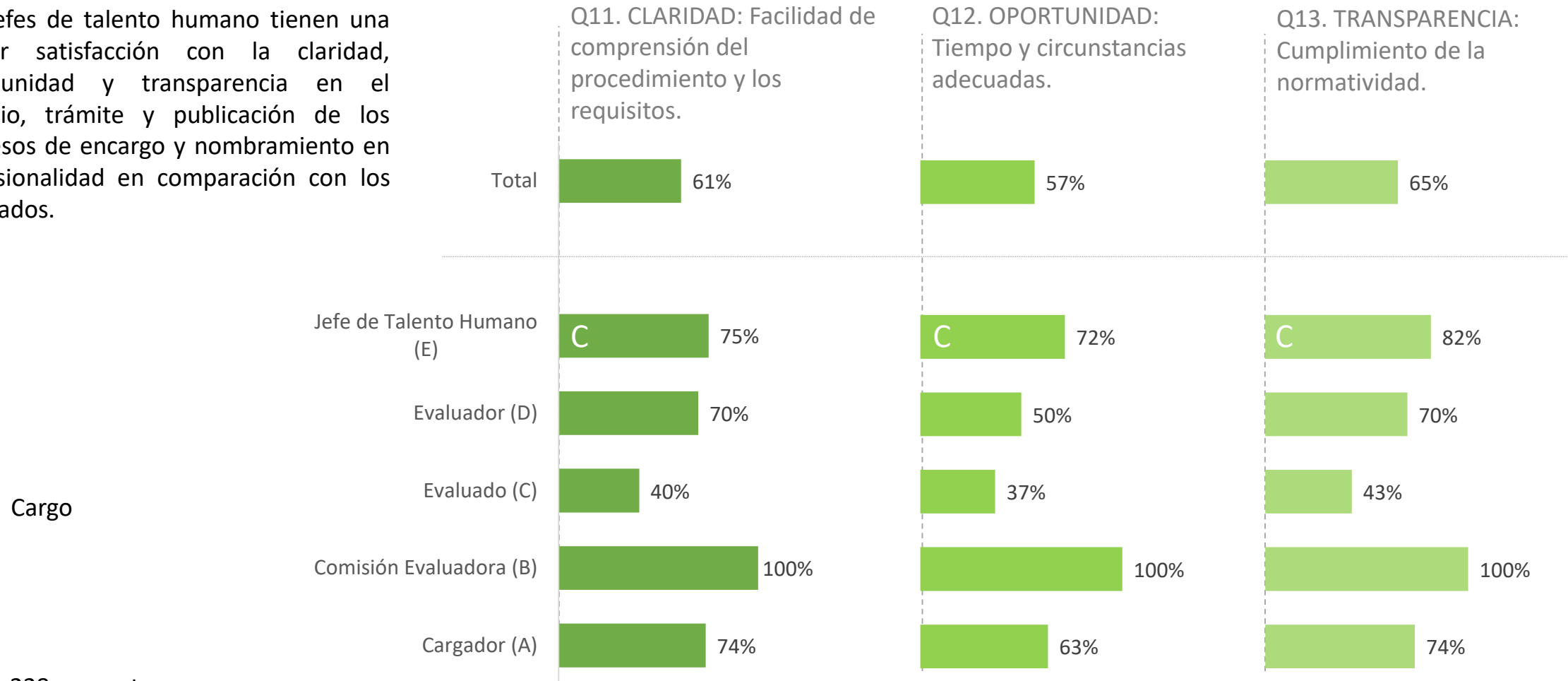
No se presentan diferencias en las proporciones al comparar la accesibilidad, la claridad o la pedagogía de los documentos publicados por la CNSC sobre temas relacionados con vigilancia de la carrera administrativa, cuando se compara por tipo de cargo.



Base 148 encuestas.

Califique el estudio, trámite y publicación de los procesos de encargo y nombramiento en provisionalidad realizados por su nominador, en los siguientes aspectos:

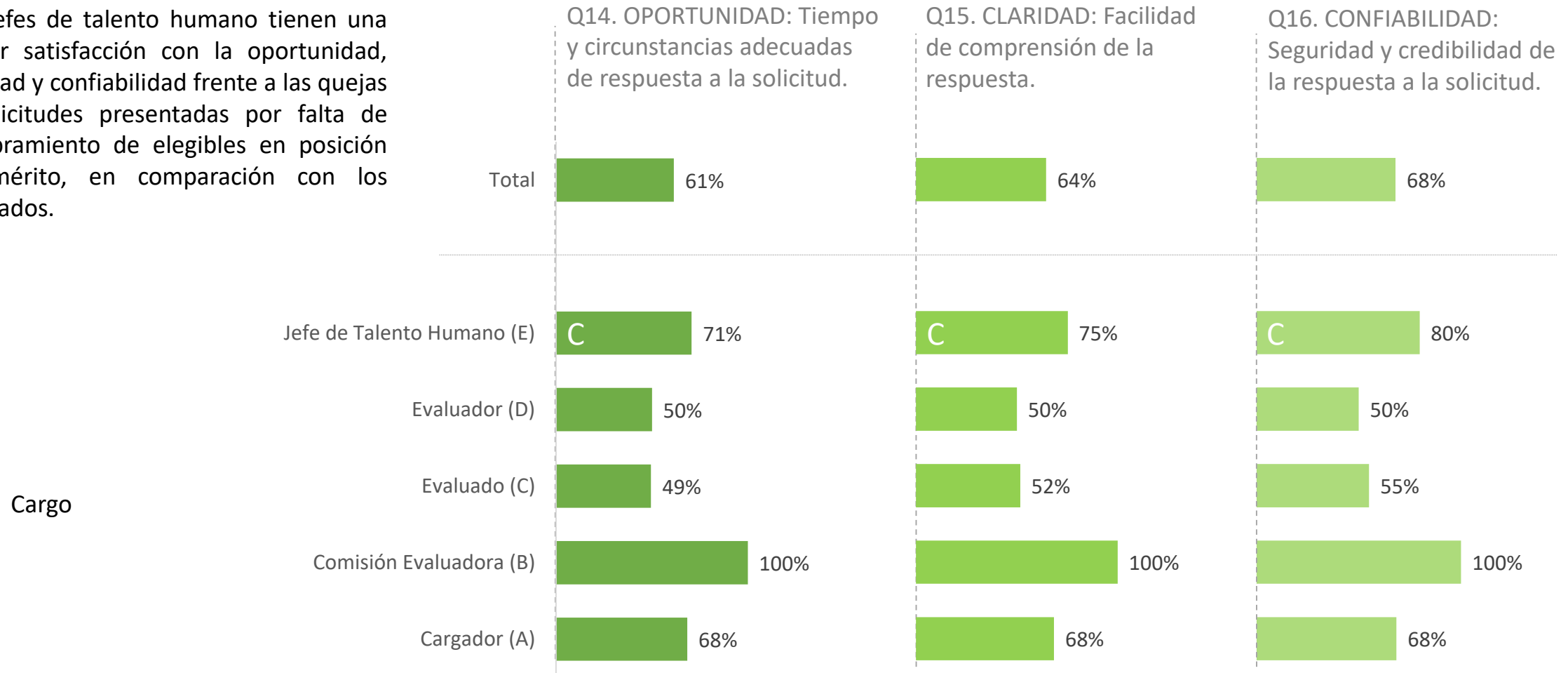
Los jefes de talento humano tienen una mayor satisfacción con la claridad, oportunidad y transparencia en el estudio, trámite y publicación de los procesos de encargo y nombramiento en provisionalidad en comparación con los evaluados.



Base 228 encuestas.

Califique el trámite adelantado por la Dirección de Vigilancia de la CNSC, en relación con las quejas o solicitudes presentadas por falta de nombramiento de elegibles en posición de mérito dentro de los procesos de selección, en los siguientes aspectos:

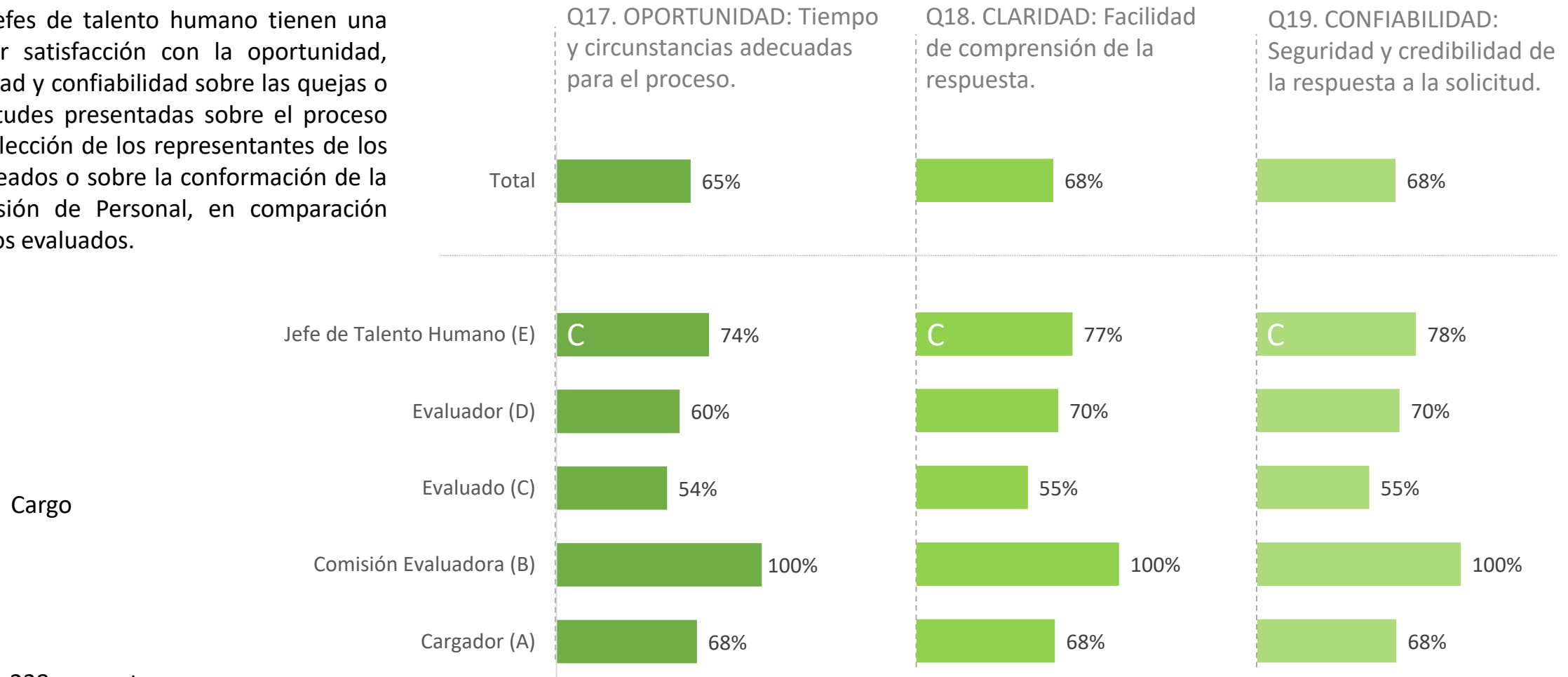
Los jefes de talento humano tienen una mayor satisfacción con la oportunidad, claridad y confiabilidad frente a las quejas o solicitudes presentadas por falta de nombramiento de elegibles en posición de mérito, en comparación con los evaluados.



Base 228 encuestas.

Califique el trámite adelantado por la Dirección de Vigilancia de la CNSC con respecto a las quejas o solicitudes presentadas en relación con el proceso de elección de los representantes de los empleados y conformación oportuna de la Comisión de Personal en los siguientes aspectos:

Los jefes de talento humano tienen una mayor satisfacción con la oportunidad, claridad y confiabilidad sobre las quejas o solicitudes presentadas sobre el proceso de selección de los representantes de los empleados o sobre la conformación de la Comisión de Personal, en comparación con los evaluados.



Base 228 encuestas.

MUCHAS
GRACIAS



Dirección de Administración de Carrera Administrativa