

2021

# Estudio de Satisfacción - Registro Público de Carrera Administrativa

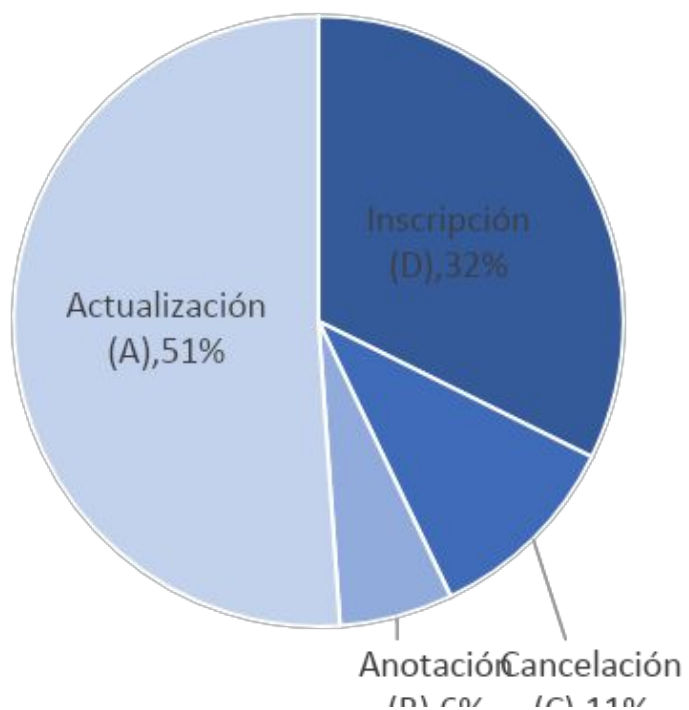
Dirección de Administración de Carrera Administrativa - DACA

Elaborado por: Carlos Piñeros Fuentes  
Psicólogo – Analista Estadístico  
20/12/2021



## Q1. ¿Cuál es el trámite que se presenta con mayor frecuencia en su entidad, respecto a Registro Público de Carrera Administrativa?

Los principales trámites que se presentan en registro público de carrera administrativa son actualización e inscripción que en conjunto comprenden el 83% de los trámites en el periodo de evaluación.

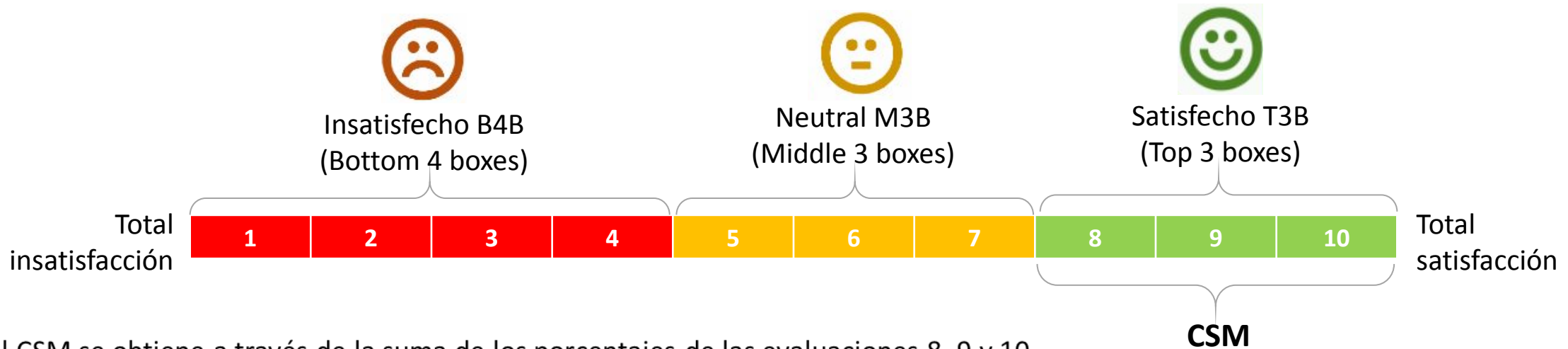


Base 266 encuestas.

## 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:

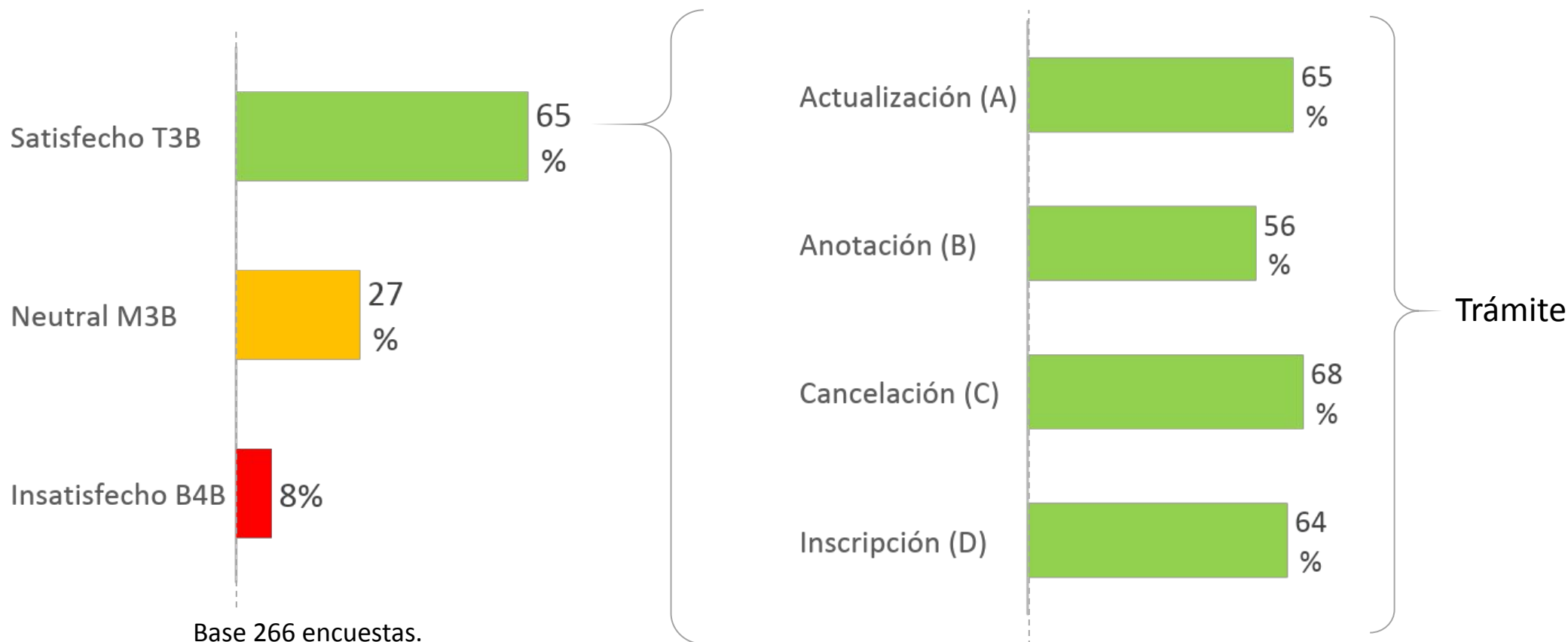
$$CSM = \frac{\sum n_{T3B}}{n}$$

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.



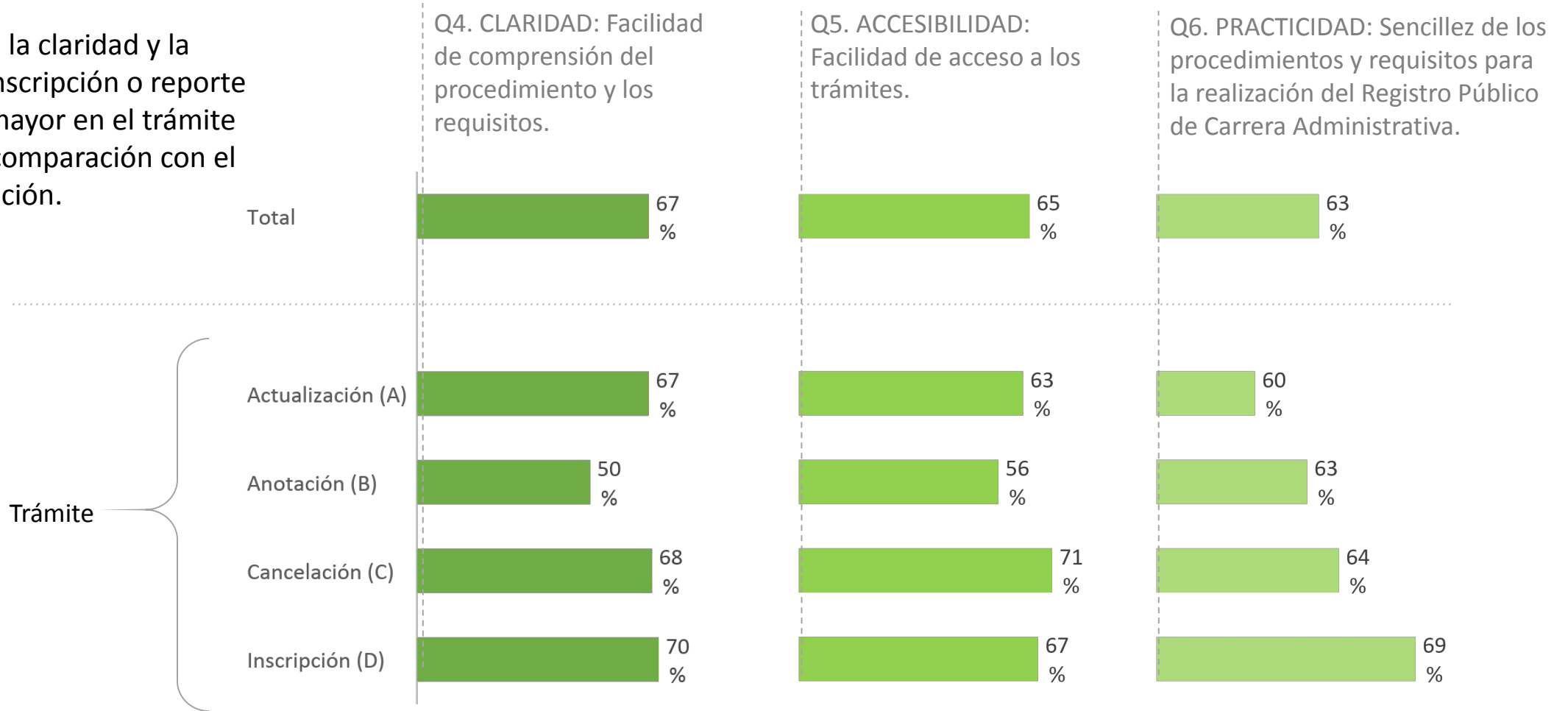
## Q2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los trámites de Registro Público de Carrera Administrativa?

La satisfacción con los trámites de registro público de carrera administrativa es de 65%. No se presentan diferencias estadísticas significativas por tipo de trámite.



Cuál es su nivel de satisfacción con el procedimiento y requisitos para solicitar ante la CNSC, la inscripción y/o reporte de novedades de los funcionarios de su entidad en el Registro Público de Carrera Administrativa en los siguientes aspectos:

La satisfacción con la claridad y la practicidad en la inscripción o reporte de novedades es mayor en el trámite de inscripción en comparación con el trámite de cancelación.

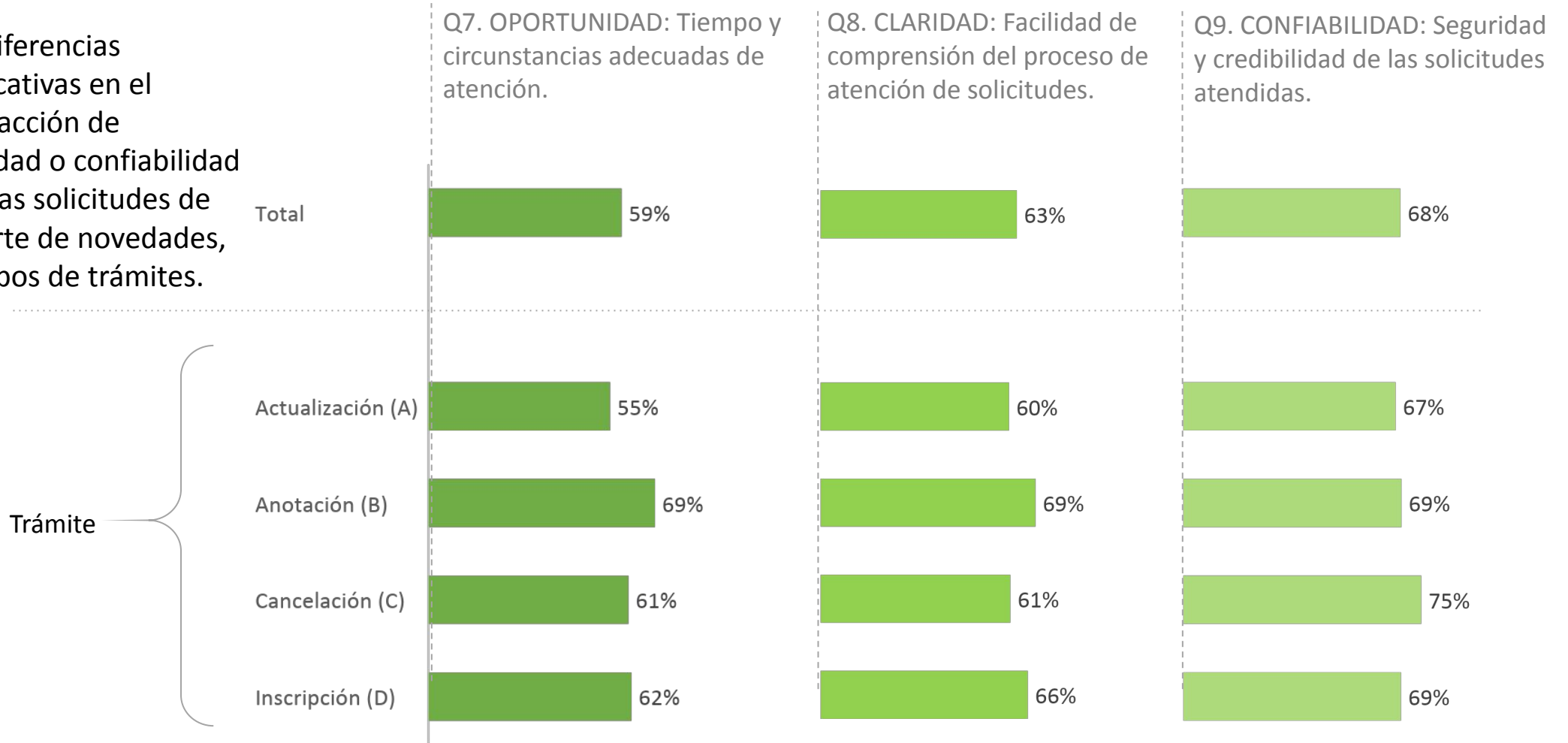


Base 266 encuestas.

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.

Cuál es su nivel de satisfacción frente a la atención de las solicitudes de inscripción y/o reporte de novedades en el Registro Público de Carrera Administrativa en los siguientes aspectos:

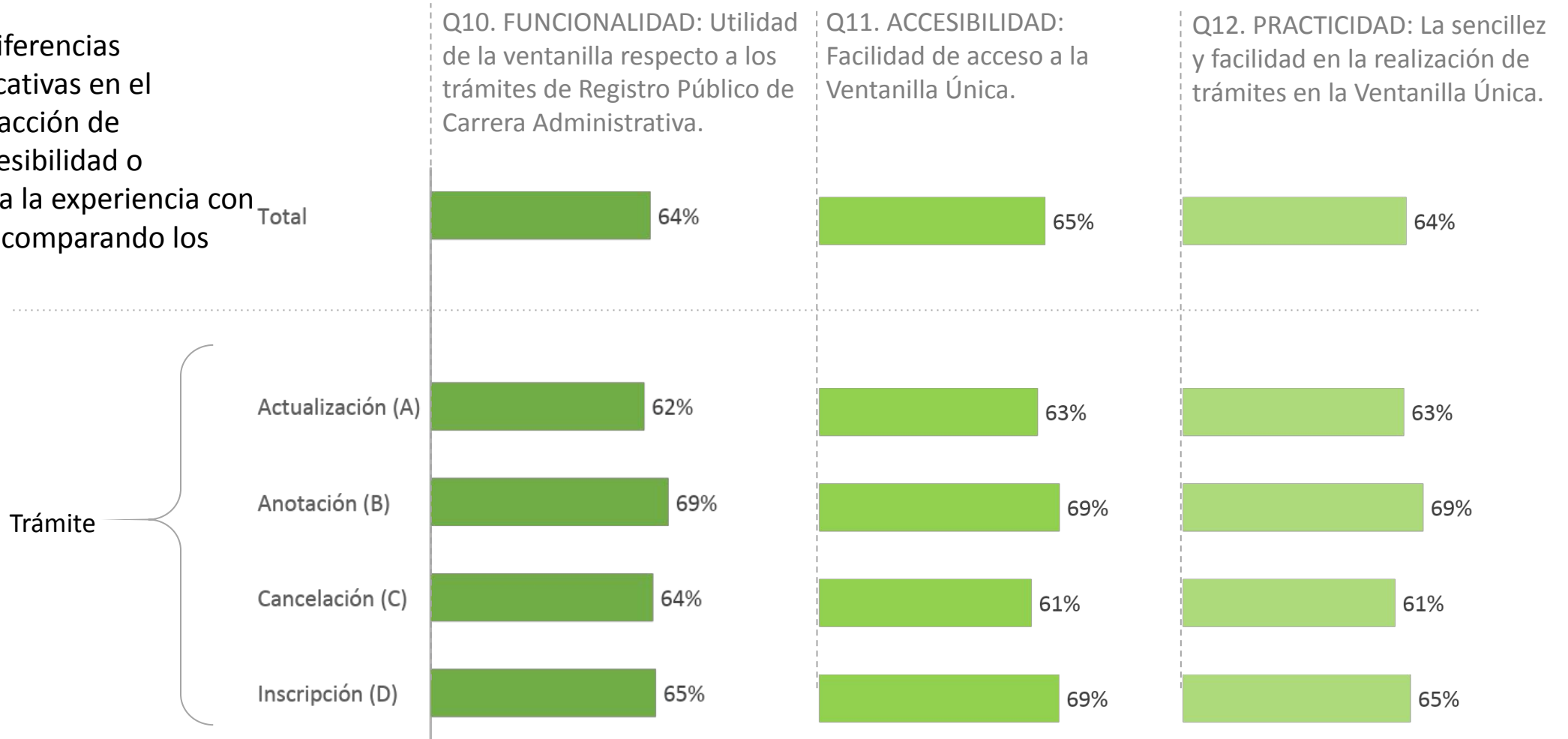
No se presentan diferencias estadísticas significativas en el indicador de satisfacción de oportunidad, claridad o confiabilidad de la atención de las solicitudes de inscripción o reporte de novedades, comparando los tipos de trámites.



Base 266 encuestas.

Evalúe su satisfacción con la experiencia que ha tenido con la ventanilla única para la recepción de las solicitudes de inscripción y/o reporte de novedades en el Registro Público de Carrera en los siguientes aspectos:

No se presentan diferencias estadísticas significativas en el indicador de satisfacción de funcionalidad, accesibilidad o practicidad frente a la experiencia con la ventanilla única comparando los tipos de trámites.

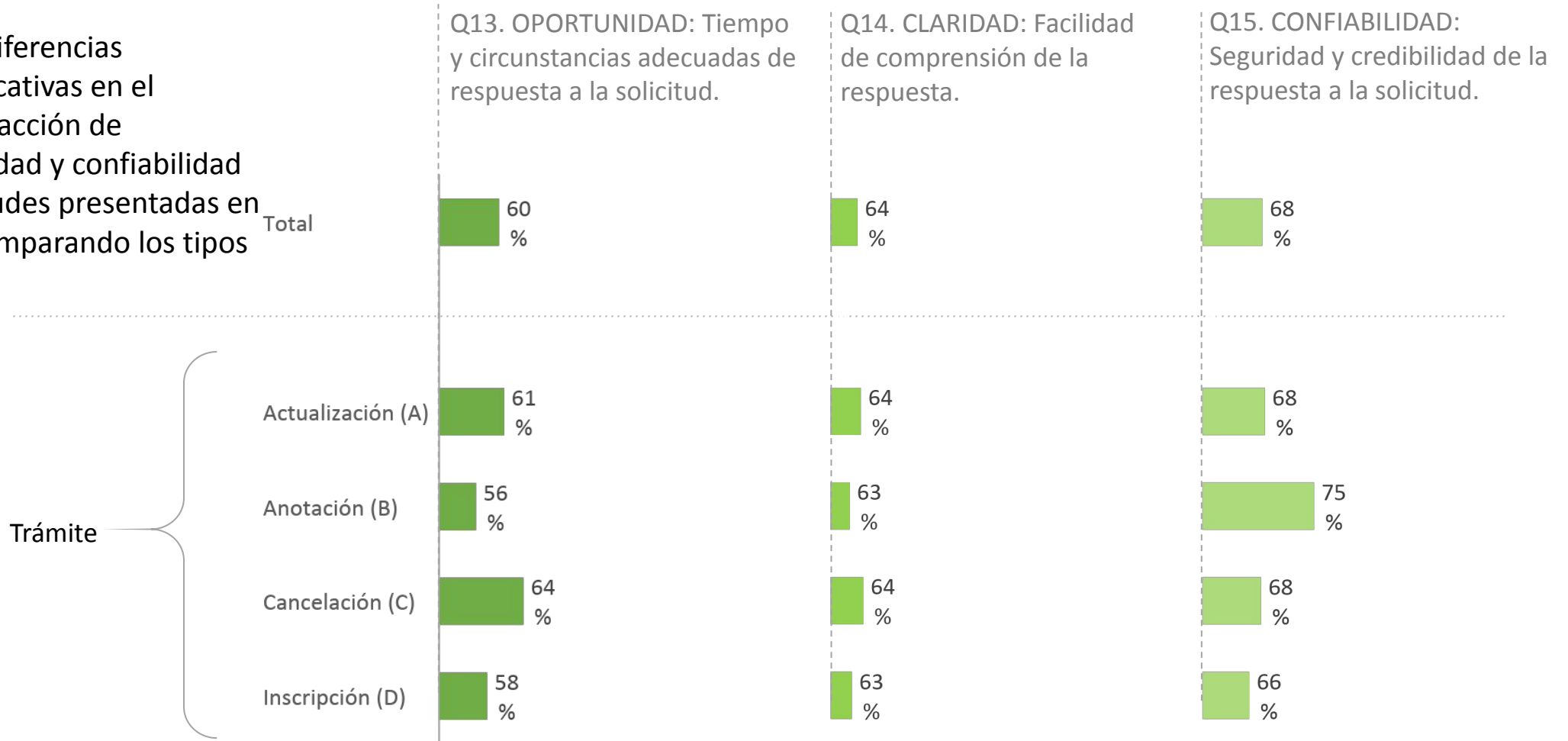


Base 266 encuestas.

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.

Califique su satisfacción con la respuesta entregada por parte de la CNSC a las solicitudes presentadas respecto a temas de Registro Público de Carrera Administrativa en los siguientes aspectos:

No se presentan diferencias estadísticas significativas en el indicador de satisfacción de oportunidad, claridad y confiabilidad frente a las solicitudes presentadas en temas de RPCA comparando los tipos de trámites.



Base 266 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.



MUCHAS  
**GRACIAS**



**Dirección de Administración de Carrera Administrativa**