

2021

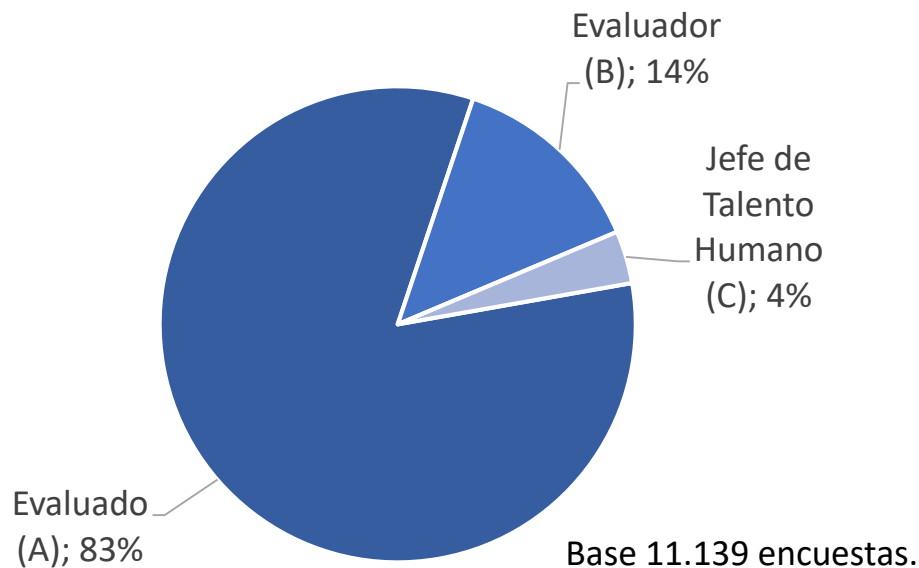
Estudio de Satisfacción Evaluación del Desempeño Laboral

Dirección de Administración de Carrera Administrativa - DACA

Elaborado por: Carlos Piñeros Fuentes
Psicólogo – Analista Estadístico

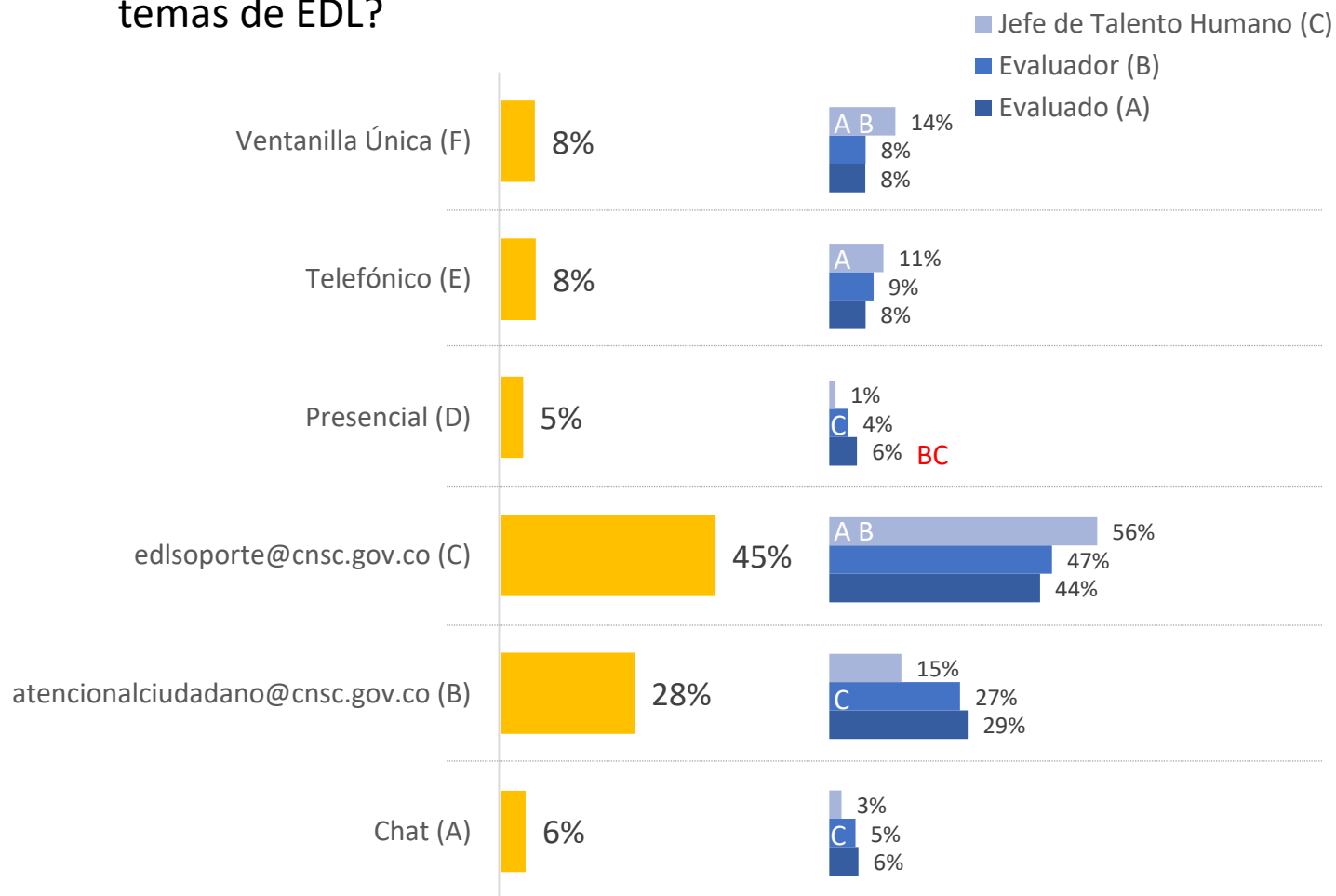


Q2. ¿Cuál es su rol principal como usuario de la herramienta EDL - APP?



Los jefes de talento humano usan en mayor proporción los canales edlsoporte@cncs.gov.co, ventanilla única y telefónico, en comparación con los evaluados y evaluadores quienes son los principales usuarios de los canales atencionalciudadano@cncs.gov.co, chat y presencial.

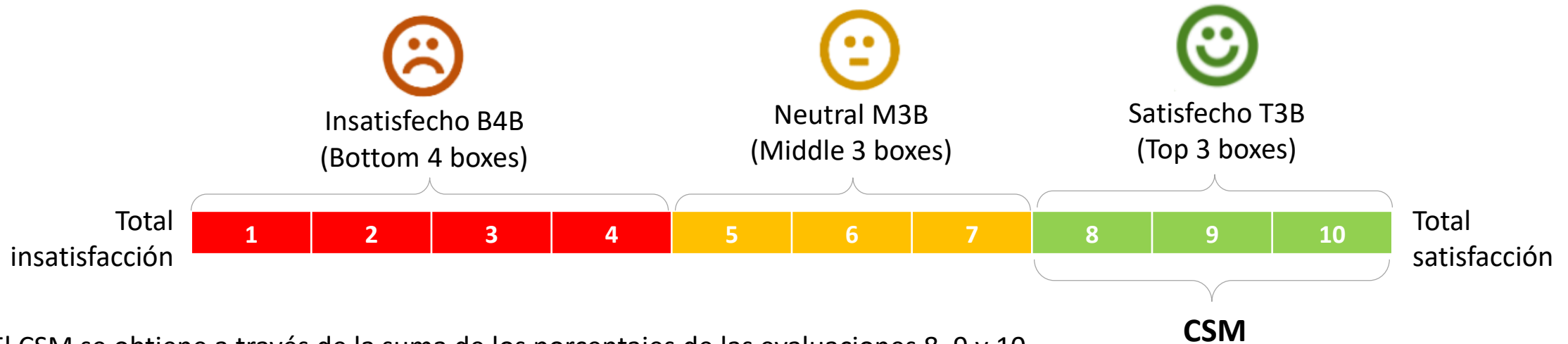
Q1. ¿Cuál es el canal que ha utilizado su entidad con mayor frecuencia para realizar las solicitudes relacionadas con temas de EDL?



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:

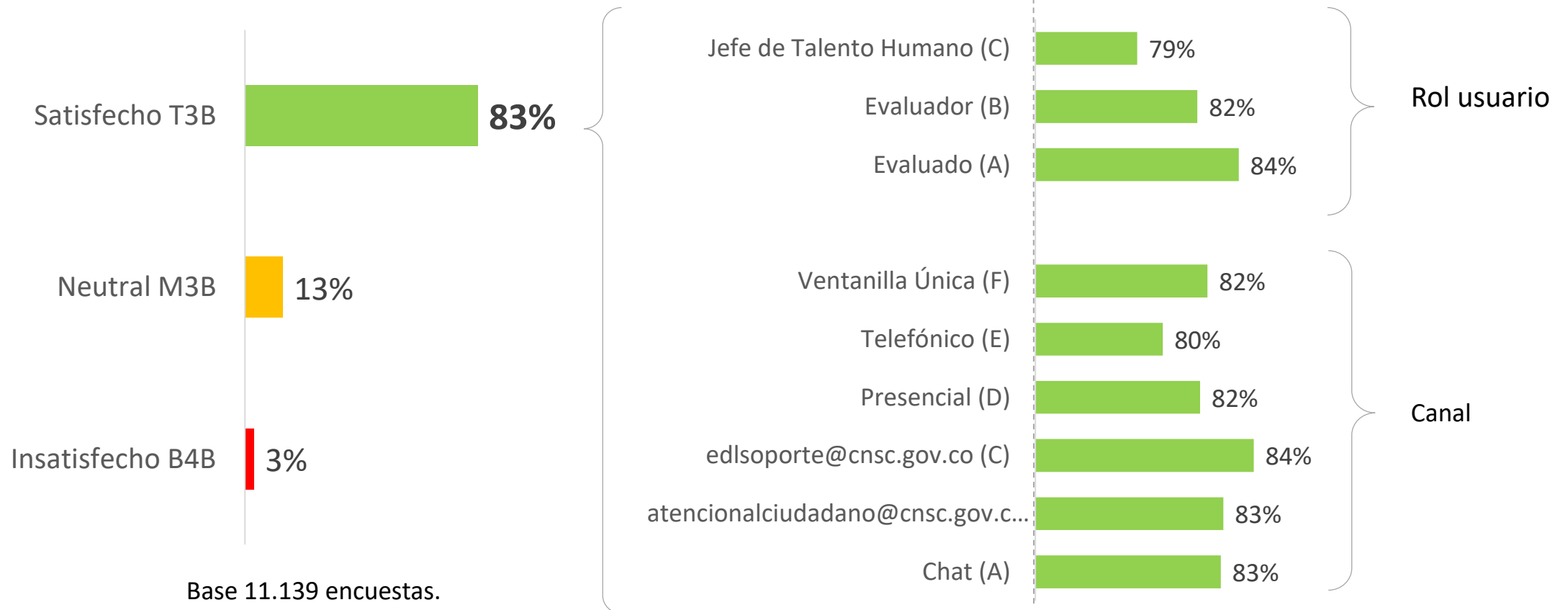
$$CSM = \frac{\sum n_{T3B}}{n}$$

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.



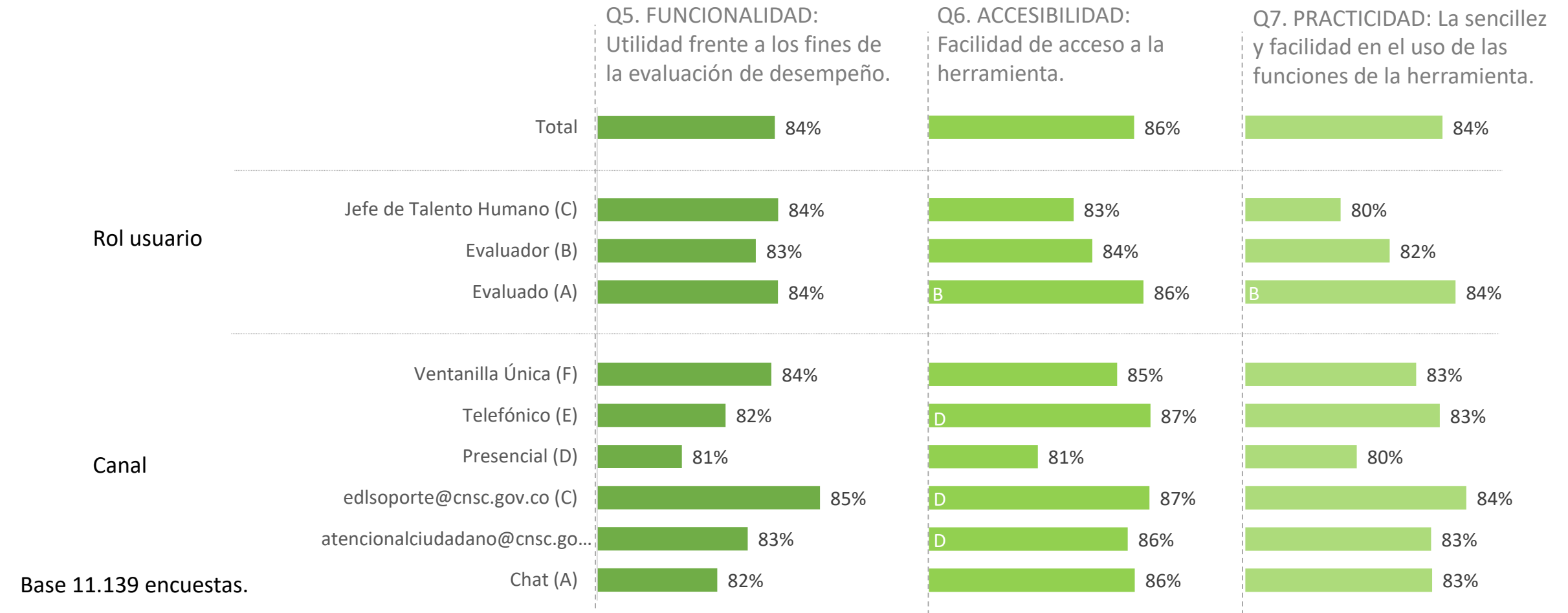
Q3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el sistema de Evaluación del Desempeño Laboral?

La satisfacción con el sistema de evaluación del desempeño laboral es de 83%. No se presentan diferencias estadísticas significativas en la satisfacción general cuando se comparan las proporciones por rol de usuario o por canal utilizado.



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.

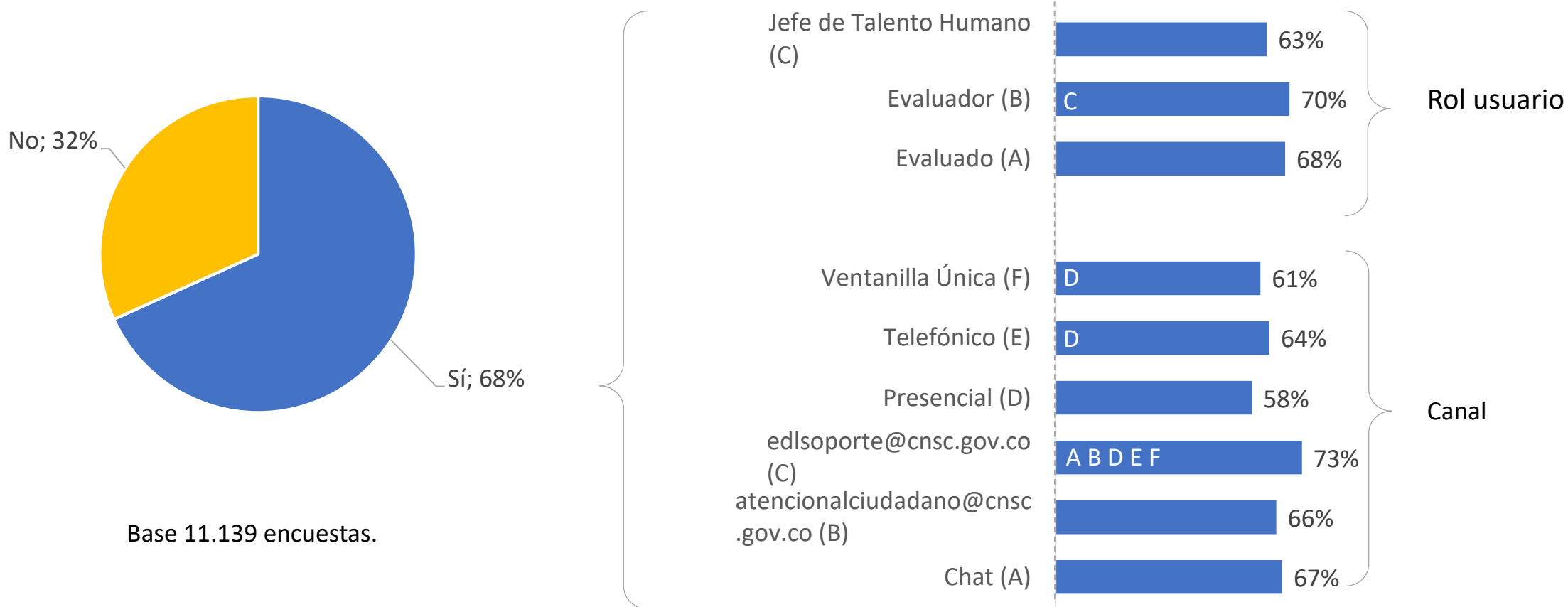
Evalúe su satisfacción con la herramienta EDL-APP dispuesta por la CNSC, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:



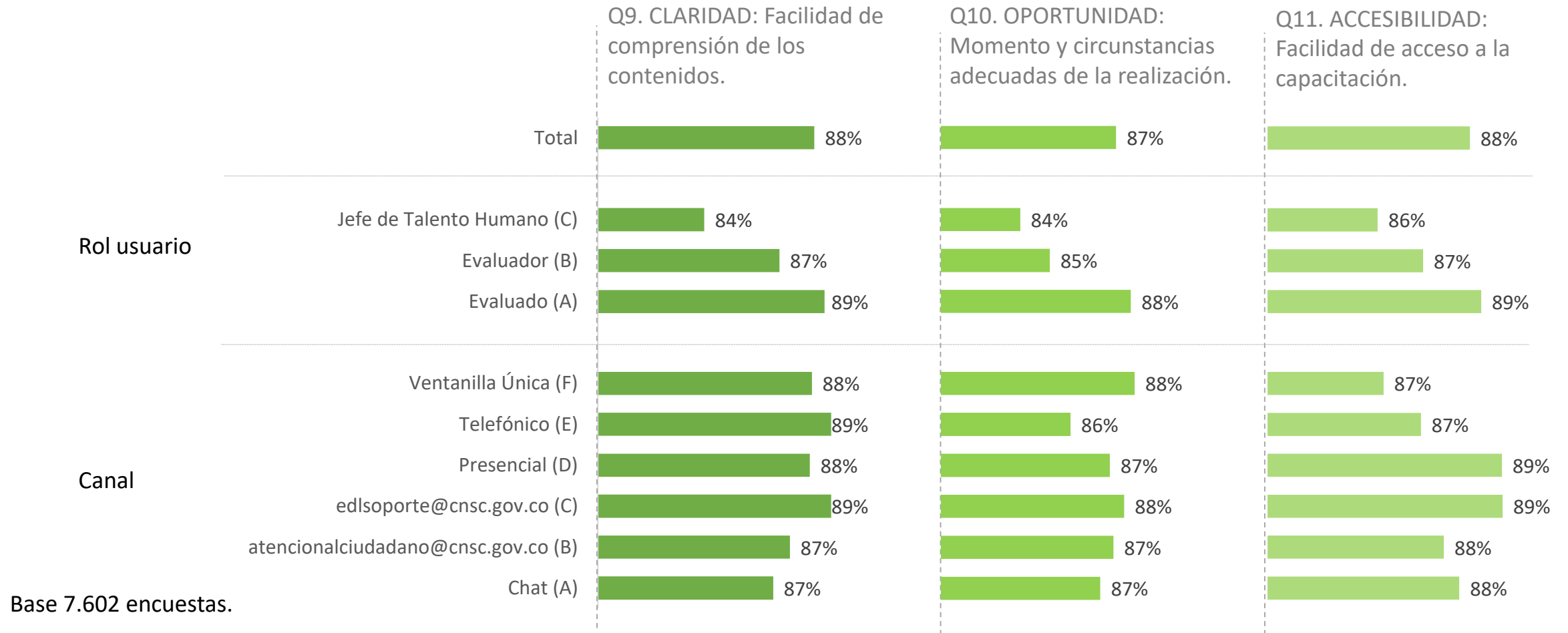
La satisfacción con la accesibilidad de la herramienta EDL-APP es mayor en los evaluados en comparación con los evaluadores; y en los canales telefónico, edlsoporte@cnc.gov.co y atencionalciudadano@cnc.gov.co en comparación con el canal presencial.

Q8. ¿Ha recibido usted capacitación sobre el Acuerdo 617 de 2018 y el manejo de la herramienta EDL - APP?

Los usuarios que han tenido contacto a través del canal edlsoporte@cncs.gov.co han recibido en mayor proporción capacitación sobre el manejo de la herramienta EDL-APP en comparación con los usuarios de los otros canales. Los evaluadores han recibido mayor capacitación que los jefes de talento humano.

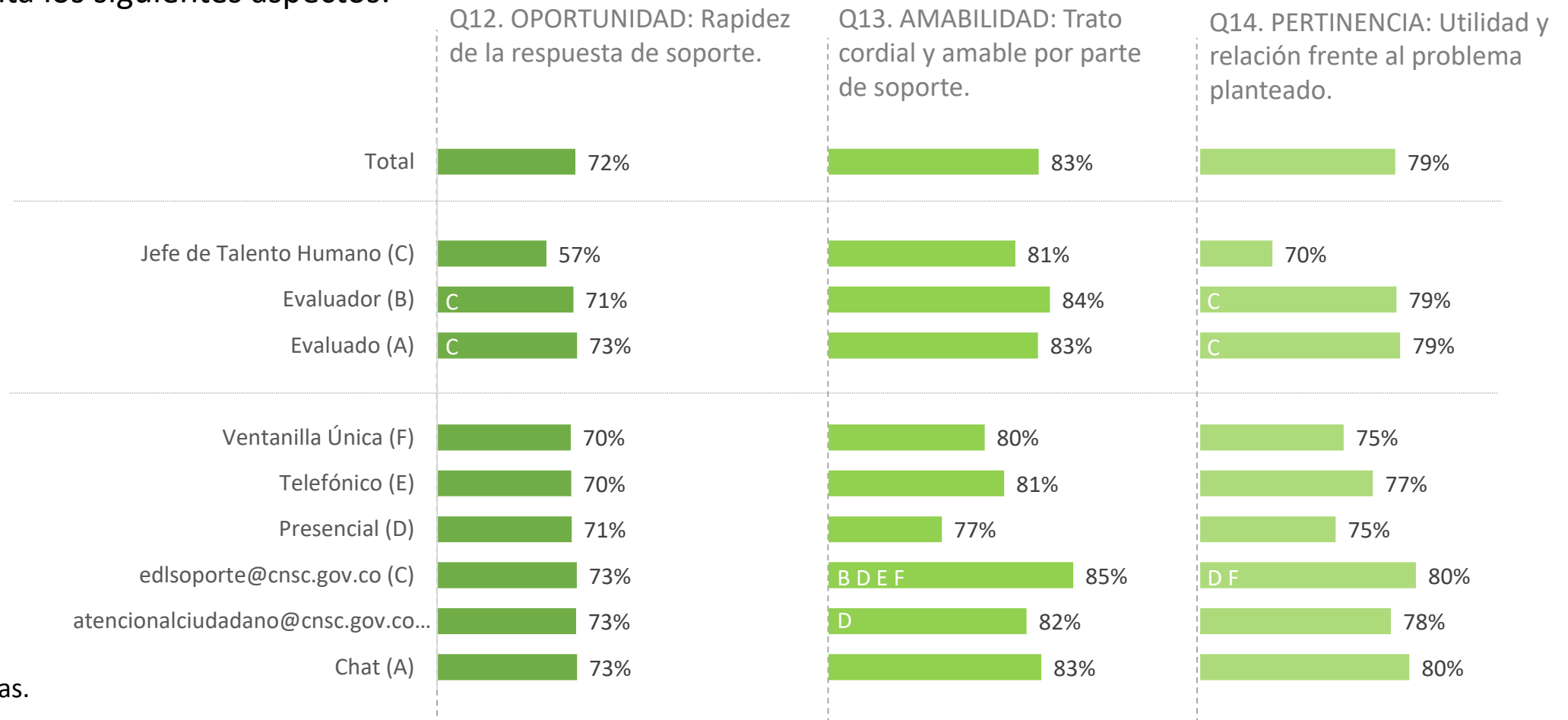


¿Ha recibido usted capacitación sobre el Acuerdo 617 de 2018 y el manejo de la herramienta EDL- APP? Evalúe su satisfacción con los siguientes aspectos:



No se presentan diferencias estadísticas significativas por roles de usuario o por canal utilizado al comparar la satisfacción con la claridad, oportunidad o accesibilidad a la capacitación sobre el acuerdo 617 de 2018 y el manejo de la herramienta EDL-APP.

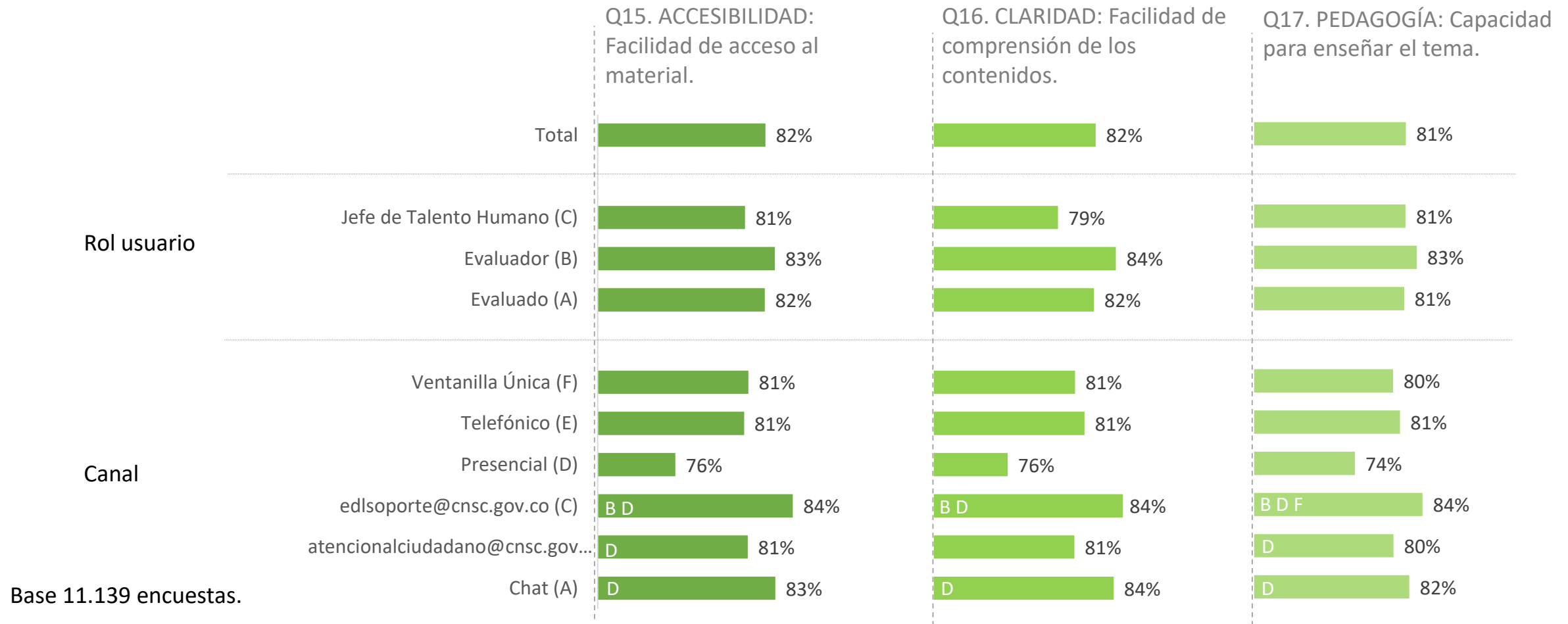
Evalúe su satisfacción con el soporte técnico recibido respecto al uso de la herramienta EDL– APP, en lo relacionado con solicitudes de corrección, ajustes, eliminaciones, activación y creación de usuarios, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:



Base 11.139 encuestas.

La satisfacción con la amabilidad del soporte técnico es mayor en el canal edlsoporte@cncs.gov.co en comparación con los otros canales a excepción del canal chat. La pertinencia del soporte técnico es mayor en evaluador y evaluado que en jefe de talento humano.

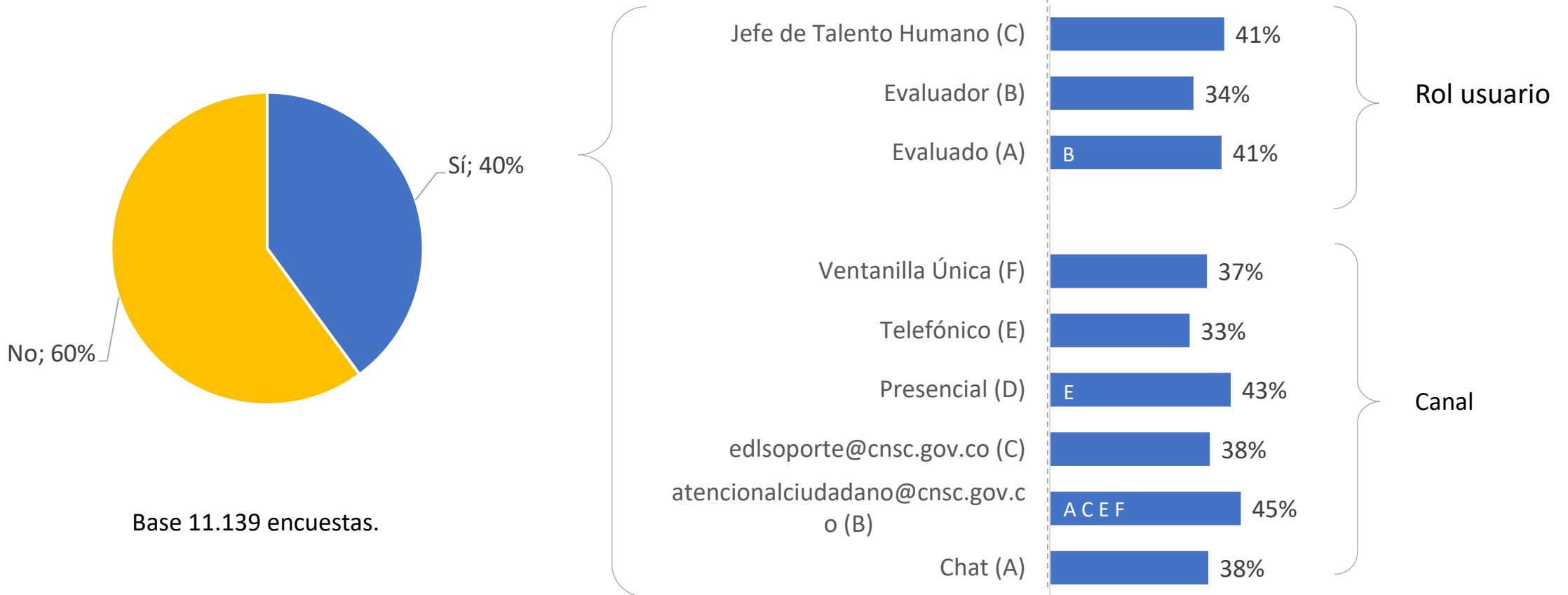
Cuál es su nivel de satisfacción con los tutoriales, instructivos y las cartillas que ha dispuesto la CNSC como apoyo para manejar el aplicativo EDL-APP, de acuerdo con su rol en los siguientes aspectos:



La satisfacción con la accesibilidad es mayor en los canales edlsoporte@cnc.gov.co, chat y atencionalciudadano@cnc.gov.co en comparación con presencial. La claridad es mejor en el canal edlsoporte@cnc.gov.co que en el canal telefónico y ventanilla única.

Q18. ¿Ha consultado el informe de "Evaluación del Desempeño Laboral de los periodos 2019 - 2020, 2020 - 2021 - Datos Relevantes", publicado en la página de la CNSC?

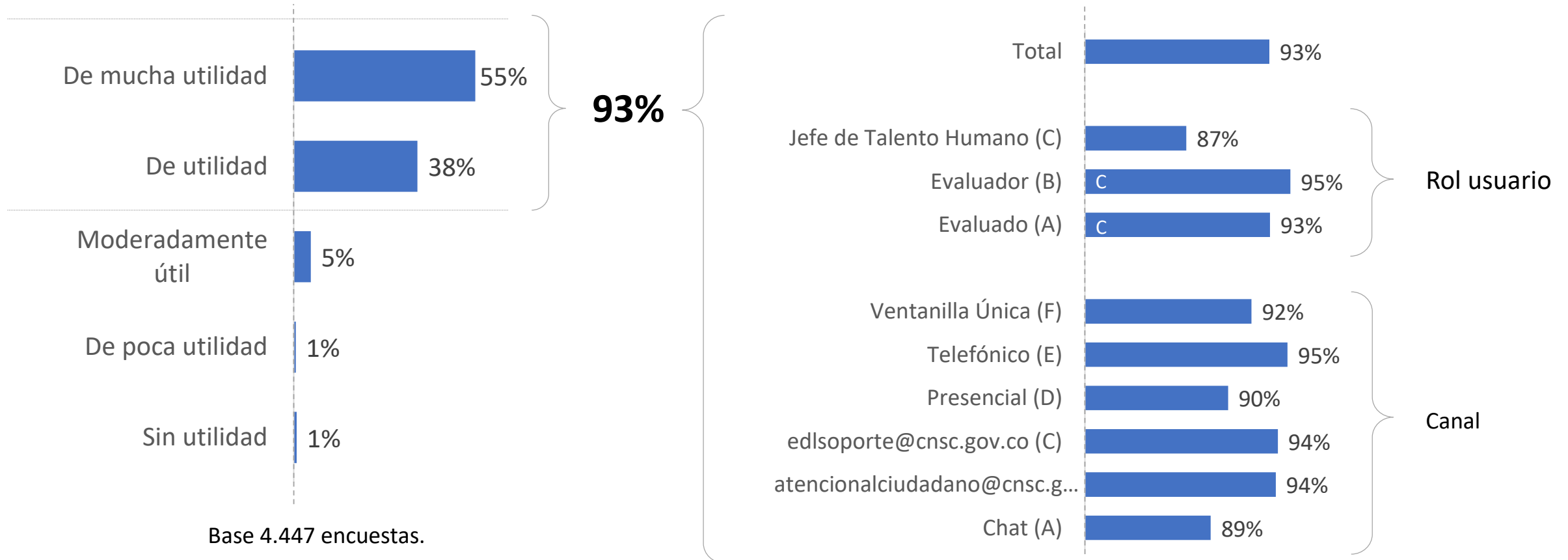
Los usuarios que han tenido contacto a través de atencionalciudadano@cncs.gov.co han consultado en mayor proporción el informe EDL de los periodos 2019-2020 y 2020-2021, en comparación con los usuarios de los otros canales. Los evaluados han consultado en mayor proporción el informe que los evaluadores.



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.

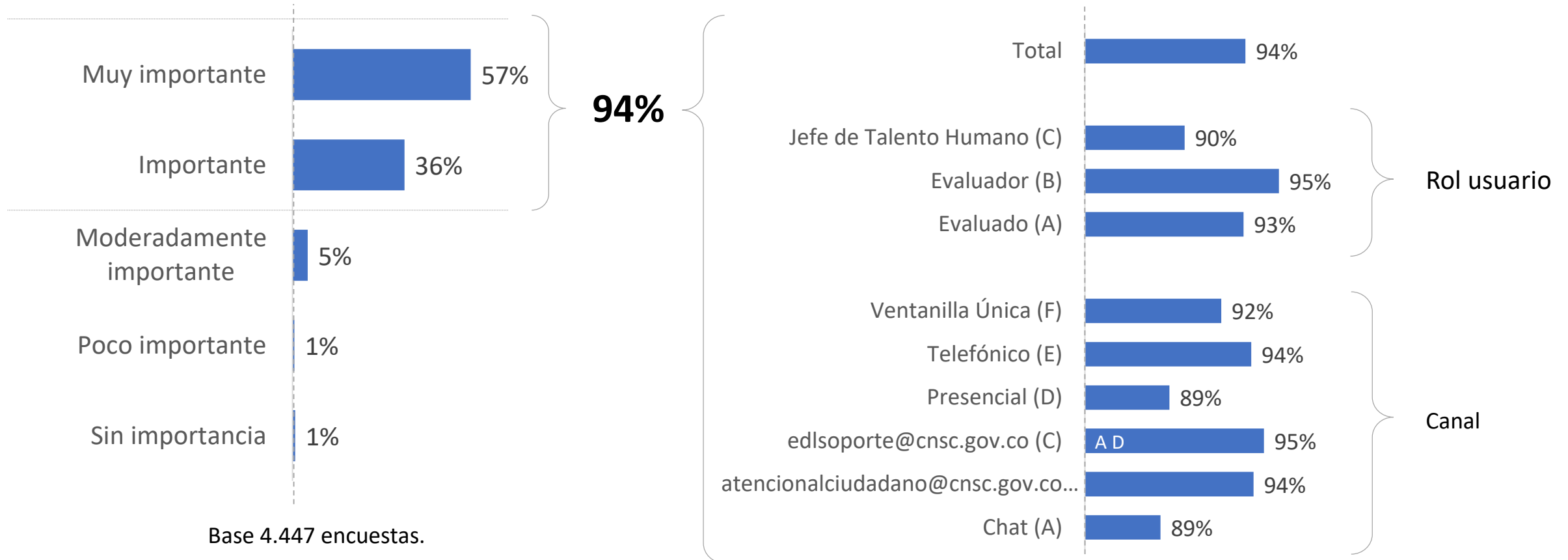
Q19. ¿Cómo calificaría la utilidad de la información presentada en el documento para la gestión de EDL en su entidad?

El 93% de los usuarios considera que el informe EDL es de utilidad o de mucha utilidad para la gestión de EDL en su entidad. El informe tiene mayor utilidad para los evaluadores o evaluados que para los jefes de talento humano de las entidades.



Q20. ¿Cómo calificaría la importancia de la información presentada en el documento para la gestión de EDL en su entidad?

El 94% de los usuarios considera que el informe EDL es importante o muy importante para la gestión de EDL en su entidad. El informe es más importante para los usuarios del canal edlsoporte@cncs.gov.co que para los usuarios de los canales chat y presencial.



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