

2021

Estudio de Satisfacción Procesos de Selección

Dirección de Administración de Carrera Administrativa - DACA

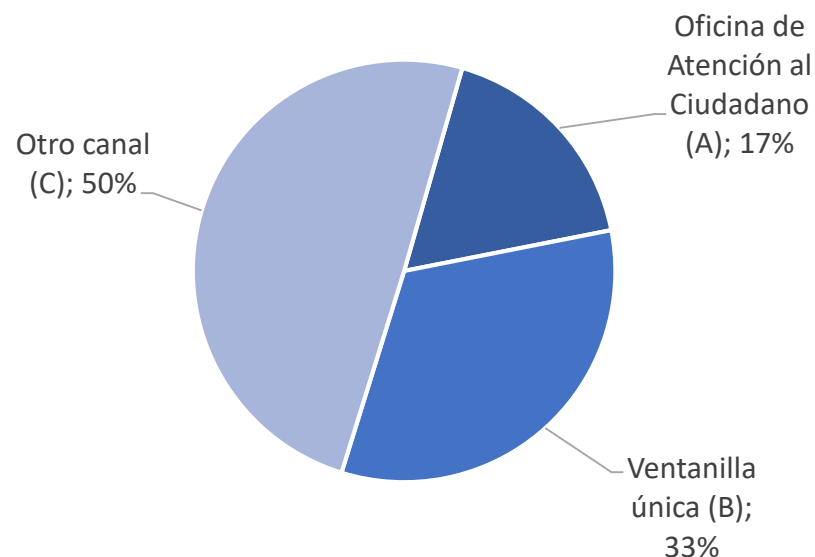
Elaborado por: Carlos Piñeros Fuentes
Psicólogo – Analista Estadístico



Variables descriptivas – Trámites y ubicación

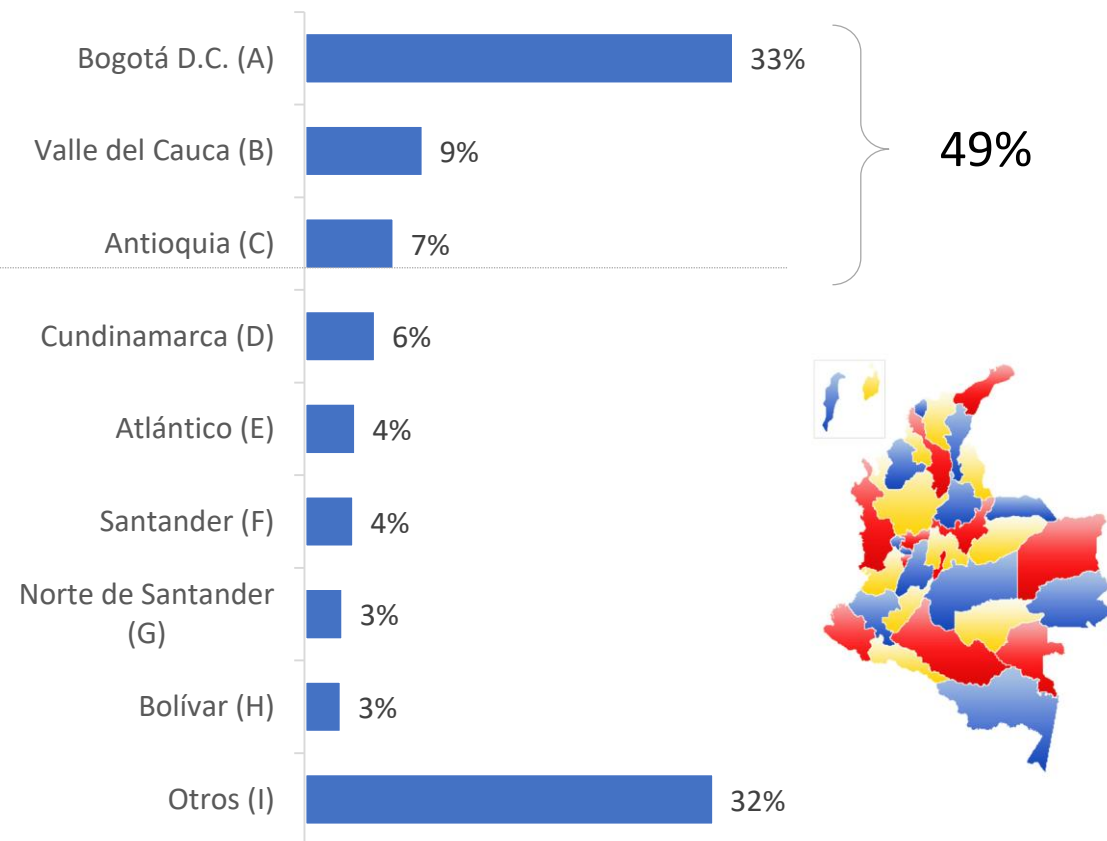
Los canales principales de atención a los procesos de selección son la ventanilla única y la oficina de atención al ciudadano, el 50% de los usuarios acuden a estos canales. El 49% de los participantes de los procesos de selección proceden de Bogotá D.C., Valle del Cauca y Antioquia.

Q3. ¿Cuál es el principal canal de atención a través del cual ha realizado trámites de SIMO 4.0?



Base 51.474 encuestas.

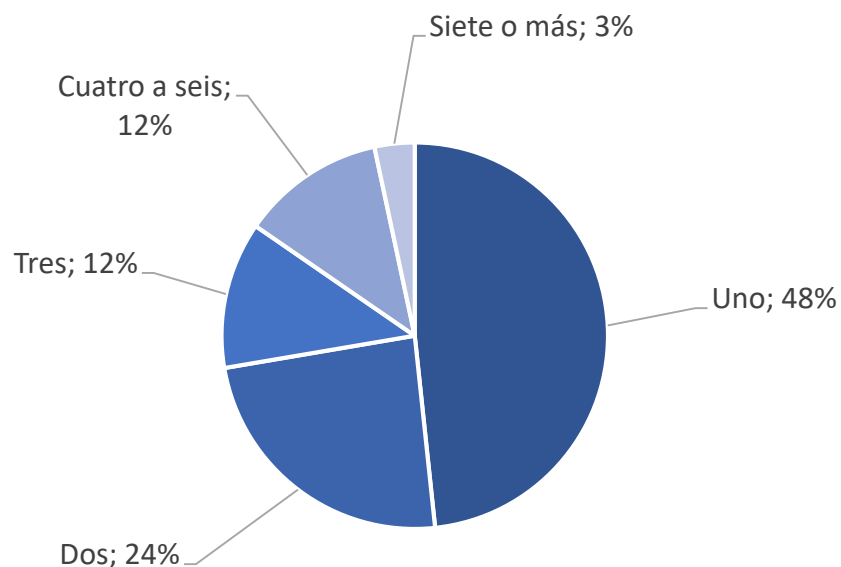
V3. Departamento.



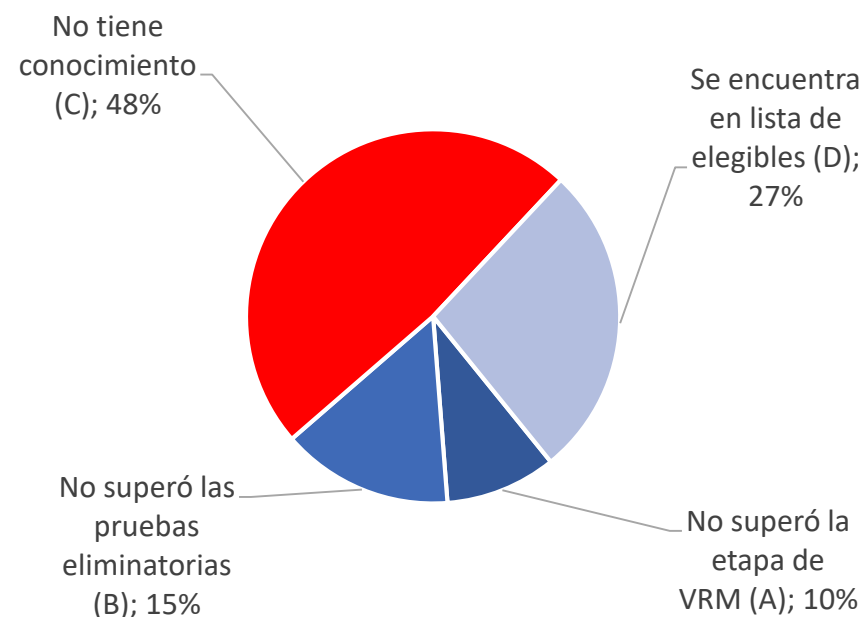
Variables descriptivas – Número de procesos y resultado.

El 72% de los encuestados ha participado en uno o dos procesos de selección. El 48% de los participantes en los procesos de selección no conocen cuál fue el resultado del proceso.

Q1. ¿En cuántos procesos de selección de la Comisión Nacional del Servicio Civil ha participado?



Q2. Como resultado final del último proceso de selección en el que participó, usted:

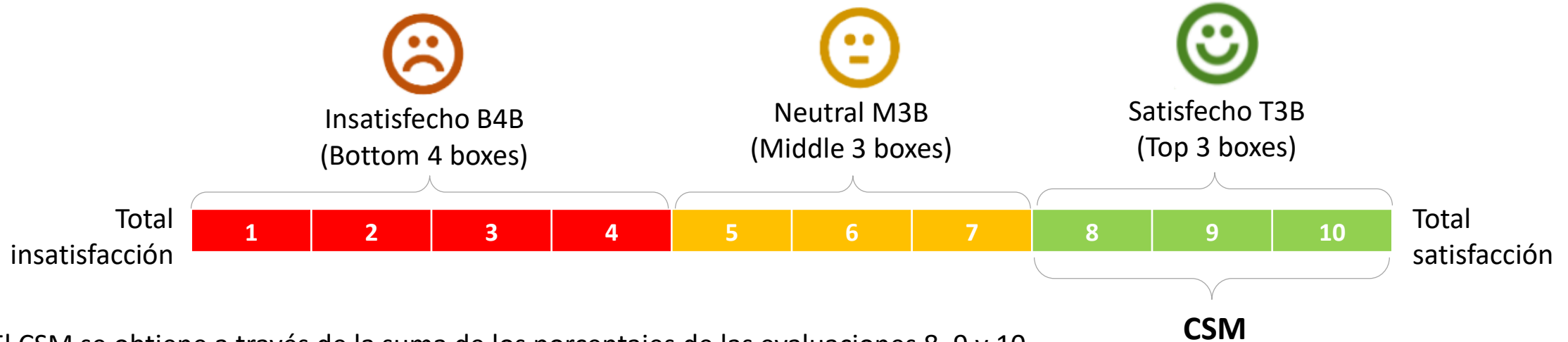


Base 51.474 encuestas.

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:

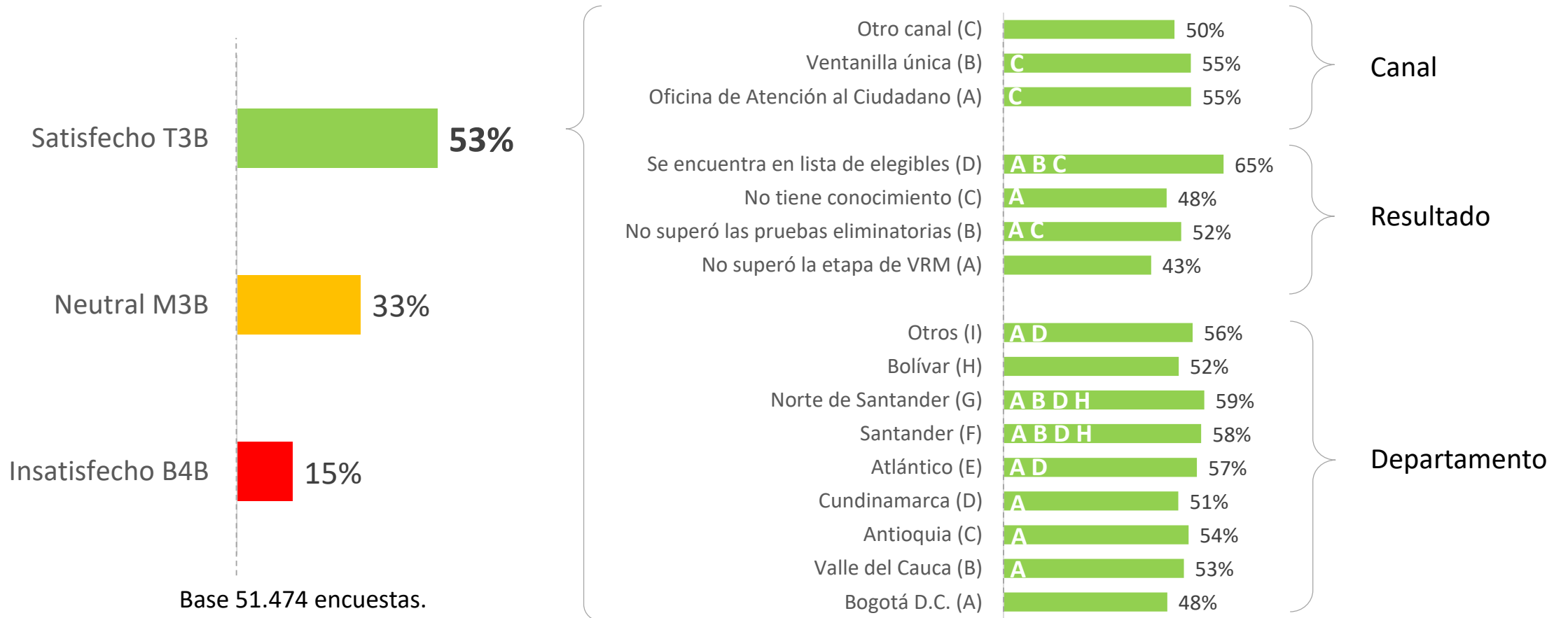
$$CSM = \frac{\sum n_{T3B}}{n}$$

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.



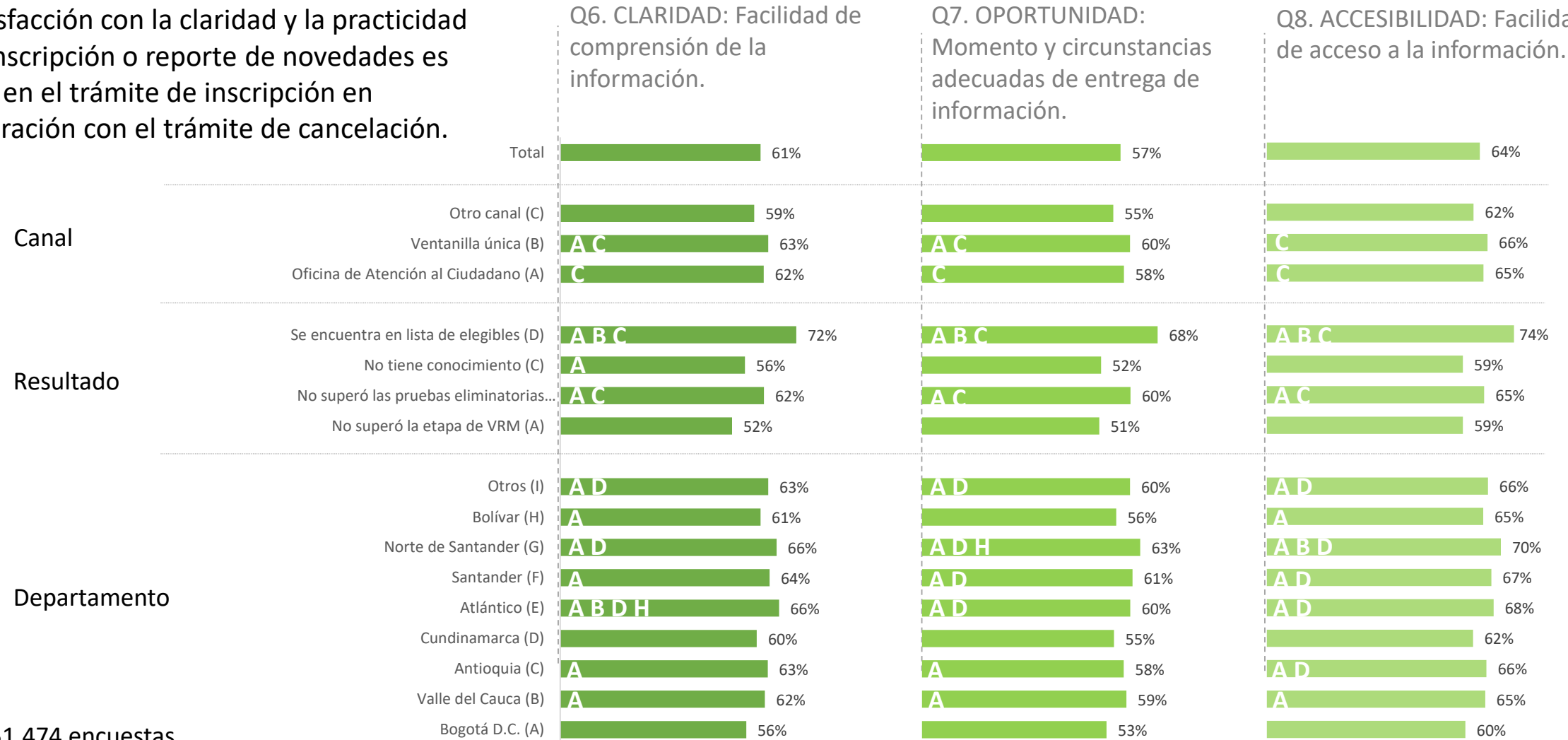
Q4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los Procesos de Selección adelantados por la CNSC?

La satisfacción general con los procesos cuando el canal de atención es la ventanilla única o la oficina de atención al ciudadano. De forma significativa hay mayor satisfacción con el proceso de selección cuando el usuario se encuentra en la lista de elegibles. Santander y Norte de Santander son los departamentos con mayor satisfacción en los procesos de selección.



Califique su satisfacción con los siguientes aspectos de la información suministrada por la CNSC, durante las diferentes etapas del último proceso de selección en el que participó:

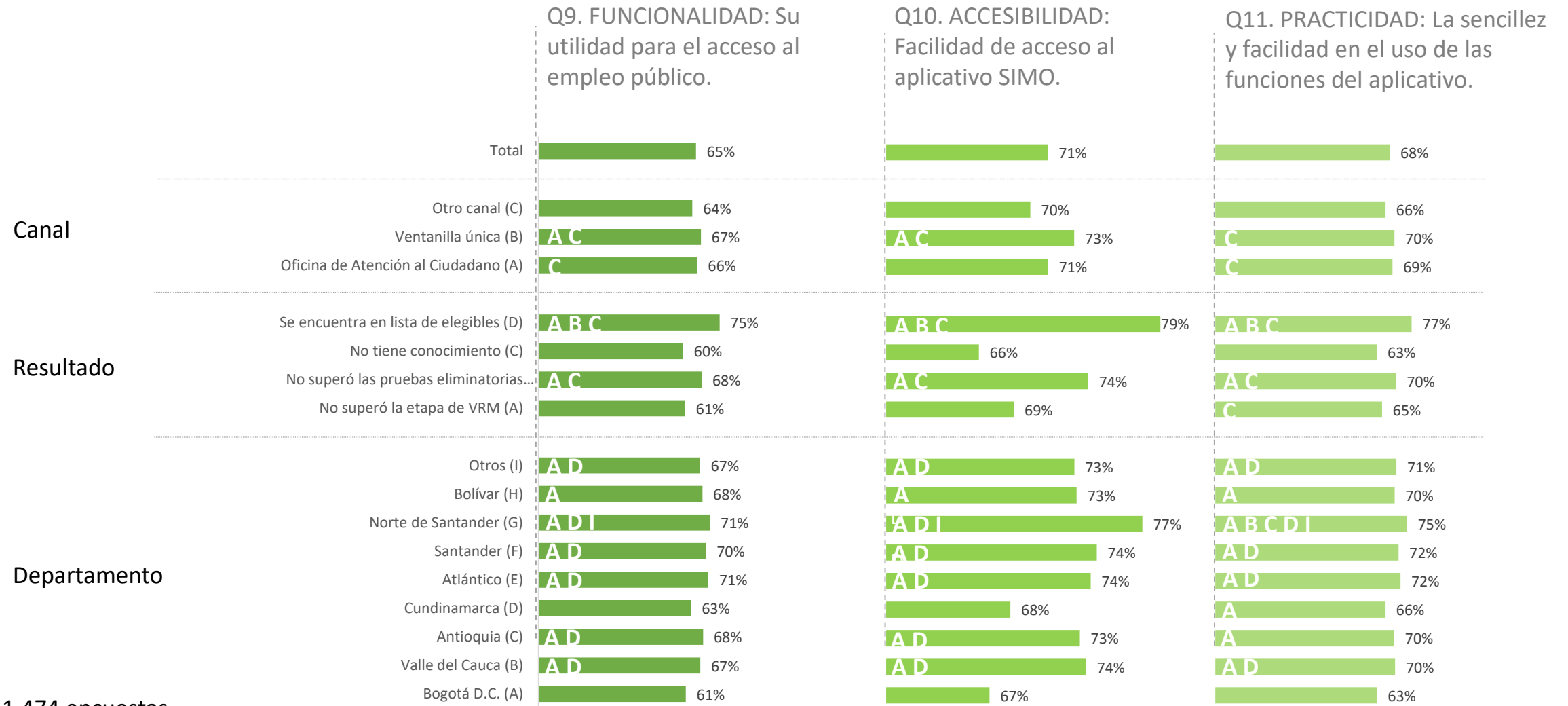
La satisfacción con la claridad y la practicidad en la inscripción o reporte de novedades es mayor en el trámite de inscripción en comparación con el trámite de cancelación.



Base 51.474 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.

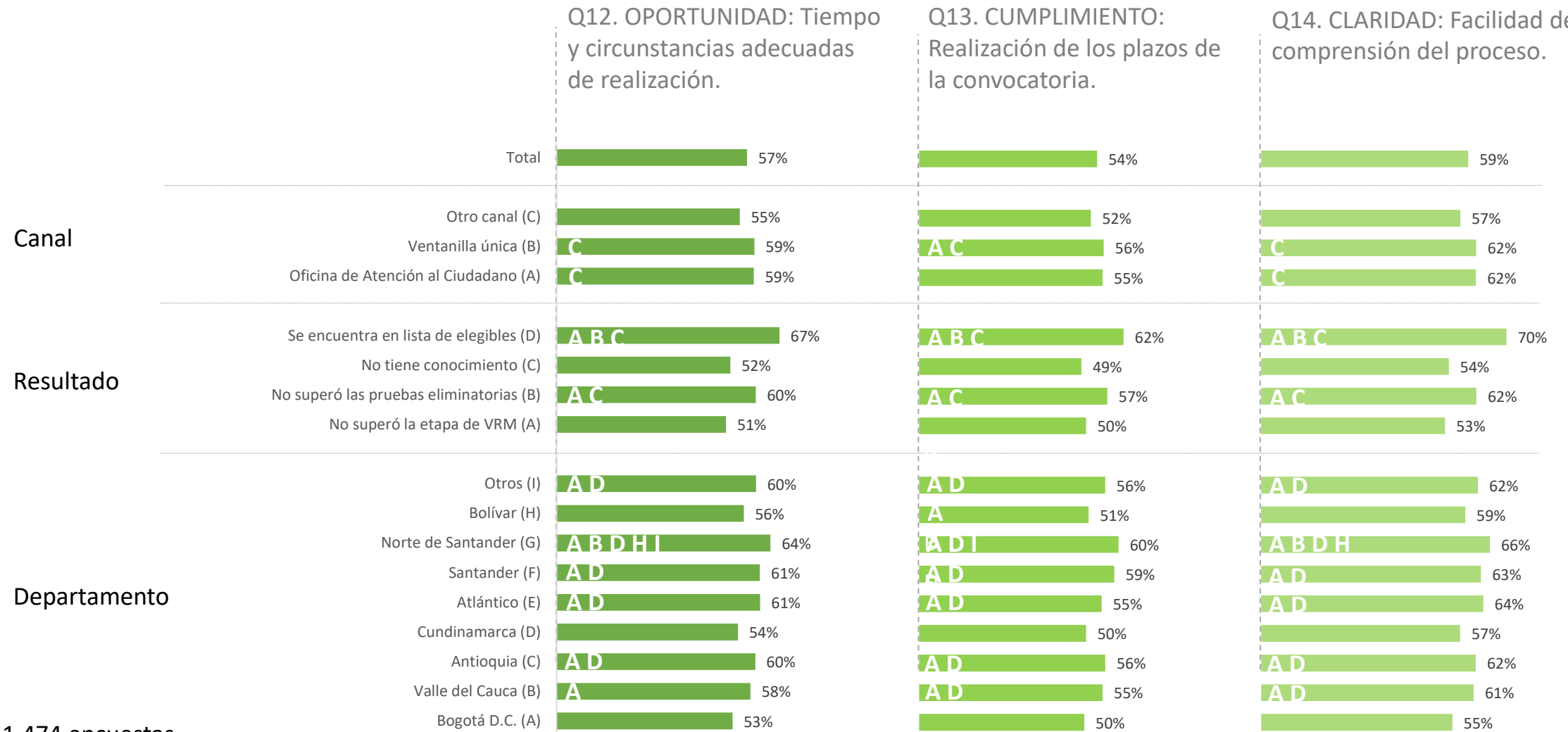
Califique su satisfacción con la experiencia que ha tenido con el aplicativo SIMO durante las diferentes etapas del último proceso de selección en el que participó, en los siguientes aspectos:



Base 51.474 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.

Evalúe su satisfacción con el desarrollo del último proceso de selección en el que participó en los siguientes aspectos:



Base 51.474 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.

- En general la satisfacción con la claridad, oportunidad y accesibilidad de la información suministrada por la CNSC en el último proceso de selección es menor en Bogotá D.C. y Cundinamarca cuando se compara con los otros departamentos que tienen representación significativa y con el grupo de otros departamentos. Adicional, estos aspectos presentan mayor satisfacción entre los usuarios cuando estos se encuentran en la lista de elegibles o cuando el canal de contacto es la ventanilla única.
- La satisfacción con los aspectos de funcionalidad, accesibilidad y practicidad que pertenecen a la experiencia que los usuarios han tenido con el aplicativo SIMO durante las diferentes etapas del último proceso de selección en el que participaron es mayor de forma general en los otros departamentos y en los departamentos con representación significativa, cuando los resultado se comparan con Bogotá D.C. y Cundinamarca. El uso de la ventanilla única está asociado con tener una mayor satisfacción en estos aspecto, en comparación con el uso de otros canales. Quienes están en la lista de elegibles y aquellos que no superaron las pruebas eliminatorias también tienen mayores índices de satisfacción.
- Respecto al desarrollo del ultimo proceso de selección, en términos de la oportunidad, cumplimiento y claridad, hay menos satisfacción en Bogotá D.C., Cundinamarca y Bolívar al comparar con los otros departamentos con representación significativa. Por resultado del proceso hay mayor satisfacción entre aquellos que no superaron las pruebas eliminatorias y mucho mayor entre aquellos que se encuentran en la lista de elegibles.

MUCHAS
GRACIAS



Dirección de Administración de Carrera Administrativa