



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública



# Informe de caracterización de usuarios de Función Pública 2019

Dirección de Gestión  
del Conocimiento  
Junio de 2019

**Fernando Antonio Grillo Rubiano**

Director

**Claudia Patricia Hernández León**

Subdirectora

**Ángela María González Lozada**

Secretaria General

**María Magdalena Forero Moreno**

Directora de Gestión del Conocimiento

**Francisco Camargo Salas**

Director de Empleo Público

**Hugo Armando Pérez Ballesteros**

Director de Desarrollo Organizacional

**María del Pilar García González**

Directora de Gestión y Desempeño  
Institucional

**Fernando Augusto Segura Restrepo**

Director de Participación, Transparencia y  
Servicio al Ciudadano

**Luz Stella Patiño Jurado**

Jefe de Oficina de Control Interno

**Julio César Rivera Morato**

Jefe Oficina de Tecnología de la  
Información y las Comunicaciones

**Diana María Bohórquez Losada**

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

**Carlos Andrés Guzmán Rodríguez**

Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Armando López Cortés**

Director Jurídica

Elaborado por:

**Iván Alejandro Ortiz Cardona**

Dirección de Gestión del Conocimiento

**Coordinación Editorial**

Carolina Mogollón Delgado

Dirección de Gestión del Conocimiento

**Diseño y Diagramación**

Susana Bonilla Guzmán

Oficina Asesora de Comunicaciones

**Departamento Administrativo  
de la Función Pública**

Carrera 6 No 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 739 5656 / 86 - Fax: 739 5657

Web: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

[eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)

Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

Bogotá, D.C., Colombia.

# Contenido

<b>1. Introducción</b> .....	5
<hr/>	
<b>2. Aspectos generales</b> .....	7
2.1 Alcance .....	7
2.2 Objetivo general .....	7
2.3 Objetivos específicos .....	7
<hr/>	
<b>3. Resumen de los requerimientos usados para el informe</b> .....	8
<hr/>	
<b>4. Metodología</b> .....	9
<hr/>	
<b>5. Variables usadas para la caracterización de usuarios</b> .....	11
5.1 Caracterización de variables: geográfica – departamento .....	14
5.2 Caracterización de variables: demográfica – género .....	15
5.3 Caracterización de variables: demográfica – edad .....	16
5.4 Caracterización de variables: demográfica – etnia.....	17
5.5 Caracterización de variables: intrínseca – requerimientos en el tiempo ...	18
5.6 Caracterización de variables: intrínseca – uso de canales.....	20
5.7 Caracterización de variables: intrínseca - grupo de usuarios .....	22
5.8 Caracterización de variables: de comportamiento – temas .....	23
<hr/>	
<b>6. Acciones de mejora</b> .....	24
6.1 Acciones gestionadas del informe 2018 .....	24
6.2 Acciones implementadas derivadas del ejercicio 2019 .....	26
6.3 Acciones de mejora propuestas para 2019 .....	27
<hr/>	
<b>7. Barreras encontradas para la consolidación del ejercicio de caracterización</b> .	28
<hr/>	
Referencias.....	29

# Tabla de diagramas

Diagrama #1. Variables de caracterización.....	11
Diagrama #2. Recurrencia de los temas en el tiempo.....	18
Diagrama #3. Grupos de valor y otros de interés .....	22

# Tabla de gráficos

Gráfico #1. Mapa de calor de los requerimientos realizados por los usuarios.....	14
Gráfico #2. Género de los usuarios .....	15
Gráfico #3. Rango de edades de los usuarios.....	16
Gráfico #4. Grupo étnico autorreconocido por los usuarios.....	17
Gráfico #5. Canales de atención usados .....	20
Gráfico #6. Temas más consultados .....	23

# 1. Introducción

El ejercicio de caracterización de usuarios de Función Pública se basa en los requerimientos de sus grupos de valor<sup>1</sup> y otros de interés<sup>2</sup> que se recogen a través de los 4 canales de atención dispuestos por la Entidad (presencial, escrito, virtual, telefónico).

En este informe se analizarán los requerimientos consolidados en diferentes bases de datos y contienen información que directamente, o mediante vinculación con otras fuentes de datos, permitirán identificar características geográficas, demográficas, intrínsecas<sup>3</sup> y de comportamiento. Con estas características será posible evidenciar comportamientos específicos de los grupos de valor y otros de interés de Función Pública que no se pueden visualizar, ya que esta información se encuentra dispersa en distintos sistemas y no se está estandarizada en algunos casos.

El análisis de las características se hará de manera descriptiva<sup>4</sup> y diagnóstica<sup>5</sup>, además, se revisarán los hallazgos que se encuentren en los sistemas de captura de información<sup>6</sup>, lo anterior permitirá proponer acciones para:

- \* La mejora de los sistemas de captura de información
- \* La entrega de insumos al proceso de generación de productos y servicios y el proceso de acción integral

- 
- 1 De acuerdo con las políticas de operación de Función Pública, los grupos de valor son audiencias específicas sobre las cuales se orienta el esfuerzo de Función Pública (FP), se reconocen tres grandes grupos principales: entidades públicas, servidores públicos, ciudadanos.
  - 2 De acuerdo con las políticas de operación de Función Pública, los otros grupos de interés son otras audiencias diferentes a los 3 grupos de valor definidos.
  - 3 De acuerdo con la Guía de caracterización de usuarios del DNP, las variables intrínsecas son las que se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales)
  - 4 Este tipo de analítica se ocupa de responder a la pregunta ¿Qué pasó?
  - 5 Este tipo de analítica es el siguiente nivel a la analítica descriptiva y se ocupa de responder a la pregunta ¿Por qué pasó?
  - 6 Los sistemas de captura de información front-end son la interfaz mediante la cual se ingresan los datos que van a reposar en las diferentes bases de datos, por ejemplo, la ventana del chat de EVA (espacio virtual de asesoría) de Función Pública.

- \* El establecimiento de los picos de requerimientos de Función Pública por temas y periodos en el año
- \* La publicación de información relacionada con el reconocimiento a la diversidad en este informe
- \* La generación de nuevos ejercicios de caracterización que respondan a las necesidades institucionales las cuales son evidenciadas a través de las direcciones técnicas

Finalmente, es importante decir que este ejercicio se centra en las variables que puedan servir de criterio al momento de tomar acciones encaminadas hacia una mejor prestación de los productos y servicios de la Entidad.

# 2. Aspectos generales

## 2.1 Alcance

Este informe le permitirá a Función Pública mejorar directa o indirectamente sus productos y servicios, así como, desarrollar estrategias de atención, con enfoque de servicio al ciudadano, a partir de la toma de decisiones basada en el análisis de los requerimientos a Función Pública en 2018.

## 2.2 Objetivo general

Proponer acciones de mejora a los productos y servicios de Función Pública mediante el análisis de las características y comportamientos específicos de los grupos de valor y otros de interés identificados en los requerimientos a la Entidad durante el año 2018.

## 2.3 Objetivos específicos

- \* Seleccionar las variables pertinentes para el informe
- \* Representar los grupos de valor y otros de interés en las variables seleccionadas
- \* Identificar las características de los grupos de valor y otros de interés de Función Pública
- \* Analizar de manera descriptiva y diagnóstica cada una de las variables seleccionadas
- \* Identificar y analizar el ciclo de solicitudes hechas a la Entidad por parte de los grupos de valor y otros de interés

# 3. Resumen de los requerimientos usados para el informe

Durante el año 2018 Función Pública recibió un total de 138.150 requerimientos a través de sus 4 canales de atención dispuestos (presencial, escrito, virtual, telefónico).

A continuación, la tabla con la clasificación de los requerimientos por canal, periodo de información, fuente relacionada y total de requerimientos.

CANAL	PERIODO DE INFORMACIÓN	FUENTE RELACIONADA	TOTAL REQUERIMIENTOS
Presencial	01/01/2018 – 31/12/2018	Capacitación presencial - registro de visitas a Función Pública	18.765
Virtual	01/01/2018 – 31/12/2018	Chat EVA – asesor chat EVA – robot	45.601
Telefónico	01/01/2018 – 31/12/2018	ORFEO – estadísticas CiRM	17.559
Escrito	01/01/2018 – 31/12/2018	Buzón de sugerencias, correo electrónico, correo postal, fax, formulario electrónico radicación personal	56.225

Elaboración: Dirección de Gestión del Conocimiento – Función Pública (CiRM, ORFEO, Proactiva NET, Registro presencial)

El número total de requerimientos frente al año anterior aumentó un 2.4%.

# 4. Metodología

Para este ejercicio se propone la siguiente metodología:

1. **Plantear el objetivo del ejercicio:**

El objetivo de este ejercicio se encuentra alineado con el primer proceso misional y debe alimentar el segundo proceso misional, que se enfoca en la prestación de productos y servicios de la Entidad.

2. **Ejercicios focales con los responsables de la prestación de los productos y servicios:**

Se diseña y entrega un formato para que cada una de las direcciones técnicas seleccione las variables que pueden ser útiles para caracterizar a sus grupos de valor dentro del proceso de prestación de productos y servicios.

3. **Recolección de las bases de datos relacionadas directamente:**

Se recolectan todas las bases de datos de las fuentes de información relacionadas con la prestación de productos y servicios de la entidad. Función Pública cuenta con 6 fuentes diferentes (registro de entrada, chat de EVA, Orfeo telefónico, Orfeo escrito, proactivaNET y CiRM).

4. **Estandarización de las fuentes:**

En todos los casos es necesario realizar modelamiento de los datos, ya que en cada una de estas fuentes existen campos abiertos que deben ser estandarizados. También es importante extraer la información que no pertenece a la atención de los grupos de valor porque queda registrada en los sistemas de información sin que esté relacionada con la prestación de productos y servicios de la Entidad (Ej.: registro de ingreso a asesores comerciales, pasantes, visitas personales, etc.).

5. **Recolección de fuentes alternas de información que permitan identificar más variables:**

Función Pública cuenta con el SIGEP para almacenar información de los servidores públicos del Estado colombiano, esta información, cruzada con la información de los usuarios que generan requerimientos a Función Pública, permitirá traer sus características específicas. Los pasos 2, 3, 4 y 5 sirven para determinar qué variables se pueden usar en el ejercicio, ya que, por un lado, se recolectan las necesidades de las áreas y, por el otro, se hace la revisión de qué puede entregar cada sistema de información.

6. **Formulación del modelo de datos:**

Con la información estandarizada de los sistemas de información y la información de fuentes alternas, se plantea un modelo de datos relacional<sup>7</sup>, el cual extraerá la información única de las bases de datos y la consolidará en un solo reporte.

7. **Generación de resultados a partir del modelo:**

En el proceso se hacen consultas específicas al modelo de datos para poder generar los resultados de las variables que se trabajarán en este informe de caracterización.

8. **Analítica descriptiva y diagnóstica de cada una de las variables:**

Para cada una de las variables resultado, se genera un análisis que describe el comportamiento de la gráfica y explica el porqué de este comportamiento en algunos de los casos.

9. **Propuesta de mejora:**

Se proponen acciones de mejora a los productos y servicios de Función Pública con base en los resultados, luego de la ejecución de esta metodología para el ejercicio de caracterización 2019.

---

7 Relaciones lógicas entre conjuntos de datos que permiten extraer información de diferentes fuentes

# 5. Variables usadas para la caracterización de usuarios

Diagrama #1. Variables de caracterización



Fuente: Modelo de datos (SIGEP, ORFEO, CiRM, Chat EVA, Registro presencial, ProactivaNET) Función Pública 2018

Luego del desarrollo del paso 2, 3, 4 y 5 de la metodología, las variables identificadas en la **Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP** que se usarán para este informe son:

**Geográfica – departamento:** esta variable permite identificar el lugar del país en el que cada uno de los usuarios hace requerimientos, además, permite identificar los departamentos más interesados en la implementación de políticas de Función Pública y que pueden llegar a ser priorizados en el Plan de Acción Integral de la Entidad.

**Demográfica – género:** esta variable permite identificar el género registrado para cada uno de los usuarios, por lo tanto, es posible identificar el tipo de usuario que puede generar más receptividad para la Entidad.

**Demográfica – edad:** esta variable permite clasificar los usuarios por rangos de edad, igualmente, aclara cuál es el público específico que está generando requerimientos a la Entidad.

**Demográfica – etnia:** esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el usuario con un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes con respecto a los demás usuarios.

**Intrínseca – requerimientos en el tiempo:** esta variable permite identificar los picos más importantes del año en cuanto a atención de requerimientos y es importante en aquellos casos en los que un usuario requiera reiteradamente un mismo servicio.

**Intrínseca – uso de canales:** esta variable es importante para identificar los canales de comunicación y/o atención que el usuario más usa.

**Intrínseca – grupo de usuarios:** esta variable permite clasificar a la totalidad de usuarios en los grupos identificados por la Entidad. Así mismo, permite saber si los grupos identificados como grupos de valor por parte de la Entidad son realmente su población objetivo.

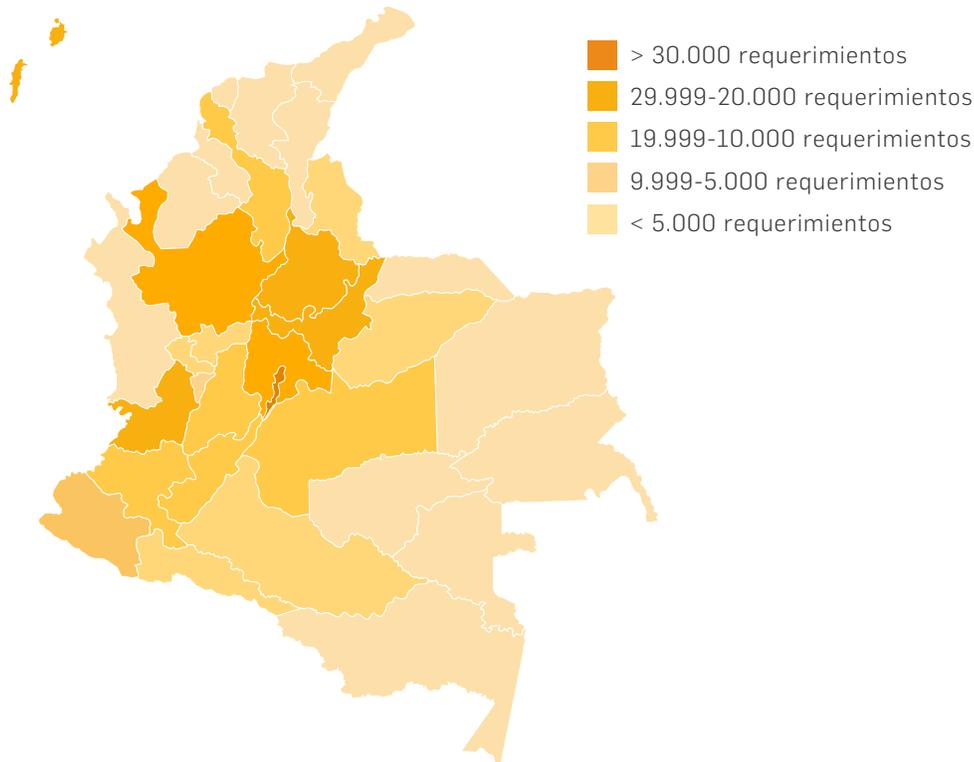
**De comportamiento – temas más consultados:** esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la interacción

con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar su atención.

En los siguientes apartados del informe encontrarán la caracterización de cada una de las variables, según lo explicado en la metodología en el punto 6.

## 5.1 Caracterización de variables: geográfica – departamento

Grafico #1. Mapa de calor de los requerimientos realizados por los usuarios



Fuente: Modelo de datos (SIGEP, ORFEO, CiRM, Chat EVA, Registro presencial, ProactivaNET) Función Pública 2018

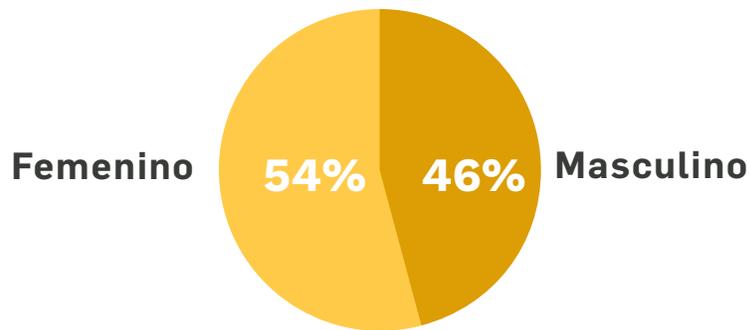
En los resultados del **Informe de caracterización de usuarios 2018<sup>8</sup>**, Bogotá representa el 55% de los requerimientos, ahora bien, para este informe Bogotá alcanza el 40%, esto quiere decir que los requerimientos provenientes de Bogotá disminuyeron en un 15%. Teniendo en cuenta que la cantidad de requerimientos de 2017 fueron 134.835 y de 2018 fueron 138.150, se puede concluir que la gestión de Función Pública ha aumentado en las entidades territoriales fuera de Bogotá.

Como se puede ver en el mapa de calor, después de Bogotá, los 5 departamentos que más generan requerimientos son: Antioquia (7.3%), Cundinamarca (6.6%), Valle del Cauca (6.0%), Santander (4.7%) y Boyacá (3.6%).

8 Este informe se encuentra en la siguiente dirección: <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/34076909/Informe+de+caracterizaci%C3%B3n+2018.pdf/d70cd59f-d661-bd23-601e-743b7d8b5ce5>

## 5.2 Caracterización de variables: demográfica – género

Gráfico #2. Género de los usuarios



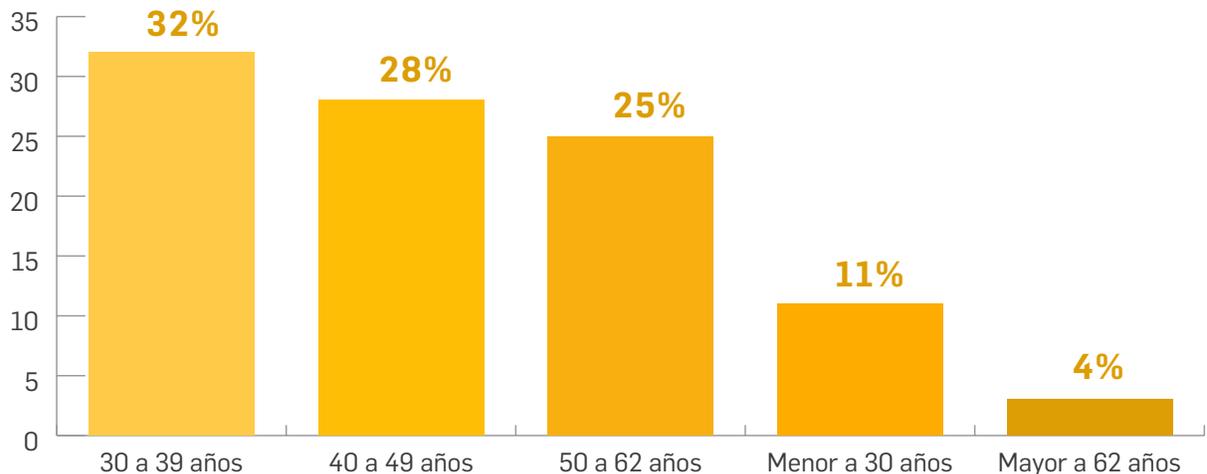
Fuente: Modelo de datos (SIGEP, ORFEO, CiRM, Chat EVA, Registro presencial, ProactivaNET) Función Pública 2018

De acuerdo con la caracterización sociodemográfica de los servidores públicos del Estado colombiano<sup>9</sup>, el 51% del total se encuentra identificado dentro del género femenino. Por otro lado, en el Gráfico #2. el 54% de los servidores que acuden a Función Pública corresponden al género femenino. Estas cifras deben servir para desarrollar campañas enfocadas en el público que más acude a Función Pública.

9 Esta caracterización se puede encontrar en la siguiente dirección: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoia0DRkMzgyNzYtZjhmNS00YTZlLWE1OGItY2MyOWJmOGVhNWU4IiwidCI6IjU1MDNhYWMyLTdhMTUtNDZhZi1iNTIwLTJhNjc1YWQxZGYx-NilslmMiOjR9>

## 5.3 Caracterización de variables: demográfica – edad

Gráfico #3. Rango de edades de los usuarios



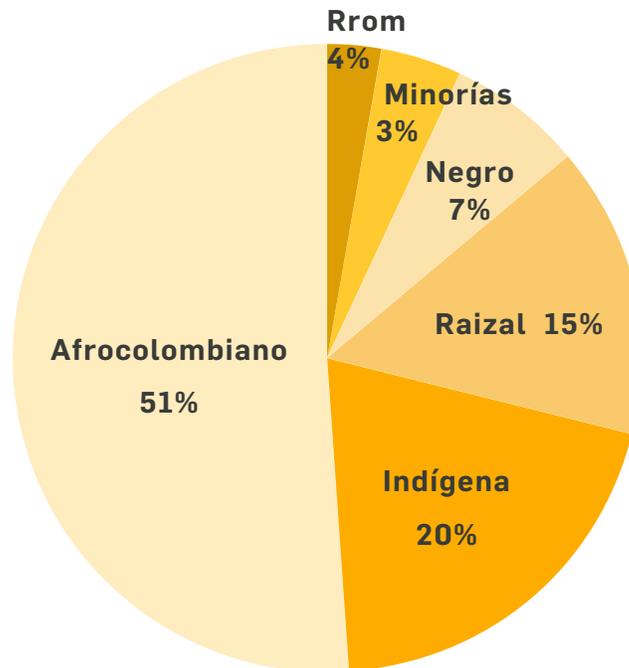
Fuente: Modelo de datos (SIGEP, ORFEO, CIRM, Chat EVA, Registro presencial, ProactivaNET) Función Pública 2018

En la caracterización sociodemográfica de los servidores públicos del Estado colombiano, se evidencia que los servidores públicos, en general, están entre el rango de 50 - 62 años, equivalente al 31% del total. En la gráfica 3, se observa que los servidores que más acuden a Función Pública están entre el rango de 30 - 39 años, equivalente al 32% del total.

Al comparar los datos demográficos de edad entre los servidores públicos en general y aquellos que acuden a Función Pública, se puede concluir que a Función Pública acuden personas más jóvenes. Este resultado le permitirá a la Entidad focalizar sus campañas de acuerdo con el público que más lo requiere.

## 5.4 Caracterización de variables: demográfica – etnia

Gráfico #4. Grupo étnico autorreconocido por los usuarios



Fuente: Modelo de datos (SIGEP, ORFEO, CiRM, Chat EVA, Registro presencial, ProactivaNET) Función Pública 2018

En el Gráfico #4. se puede observar que los usuarios que se identifican como pertenecientes a un grupo étnico son 51% afrocolombianos, 20% indígenas, 15% raizales, 7% negros, 4% Rrom, 3% minorías y 1% palenqueros.

El 2% de los usuarios que realizan requerimientos a Función Pública por los canales de atención, especificados en este informe, se identifican como pertenecientes a algún grupo étnico. Cabe señalar que en el informe de caracterización de usuarios del año 2018 la cifra era del 1% y los afrocolombianos representaban el 69% de los grupos étnicos. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que hubo una disminución del 18% de este grupo y que se aumentó la representación de otros grupos étnicos.

## 5.5 Caracterización de variables: intrínseca – requerimientos en el tiempo

Los grupos de valor y otros de interés de Función Pública solicitan información en momentos específicos del año con mayor frecuencia. Por tanto, es importante hacer seguimiento a estos comportamientos para darles una atención oportuna y efectiva.

A continuación encontrará un diagrama con los meses del año y los picos correspondientes, estos fueron reportados por cada una de las direcciones técnicas de la Entidad luego de revisar sus requerimientos a través de los 4 canales de atención dispuestos.

Diagrama #2. Recurrencia de los temas en el tiempo

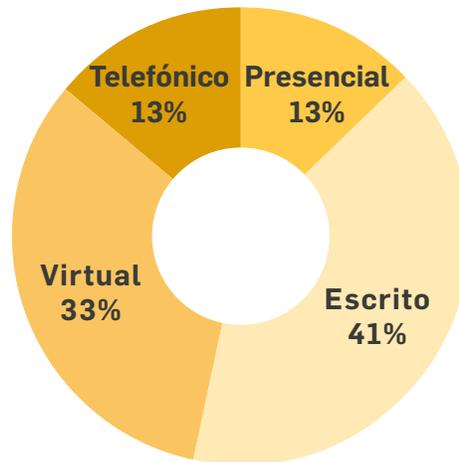




Fuente: Modelo de datos (SIGEP, ORFEO, CiRM, Chat EVA, Registro presencial, ProactivaNET) Función Pública 2018

## 5.6 Caracterización de variables: intrínseca – uso de canales

Gráfico #5. Canales de atención usados



Fuente: Modelo de datos (SIGEP, ORFEO, CiRM, Chat EVA, Registro presencial, ProactivaNET) Función Pública 2018

Para dar mayor claridad a qué se entiende por cada uno de los canales de atención, a continuación encontrará una breve explicación basada en el informe de PQRSD de Función Pública.

Canal virtual: es el medio dispuesto a través del cual se pueden formular requerimientos, utilizando el chat institucional disponible en el espacio virtual de asesoría (EVA).

Canal escrito: conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico dispuesto en la página web, buzón de sugerencias y fax.

Canal presencial: es el que se da a través del contacto directo con las diferentes dependencias con el fin de brindar información de manera personalizada frente a requerimientos específicos de los usuarios.

Canal telefónico: medio de comunicación verbal por medio de una línea telefónica para que el usuario pueda generar requerimientos a la Entidad. El 74% de los requerimientos se concentran en el canal escrito y el canal virtual, esto se puede explicar con el resultado de la variable "departamento", ya que el 60% de los requerimientos son realizados fuera de Bogotá. Teniendo en cuenta que Función Pública solo tiene una sede presencial, existe una causalidad entre el comportamiento geográfico e intrínseco de canales, dado que la mayoría de los usuarios no pueden acercarse a las instalaciones de la Entidad.

## 5.7 Caracterización de variables: intrínseca - grupo de usuarios

Diagrama #3. Grupos de valor y otros de interés



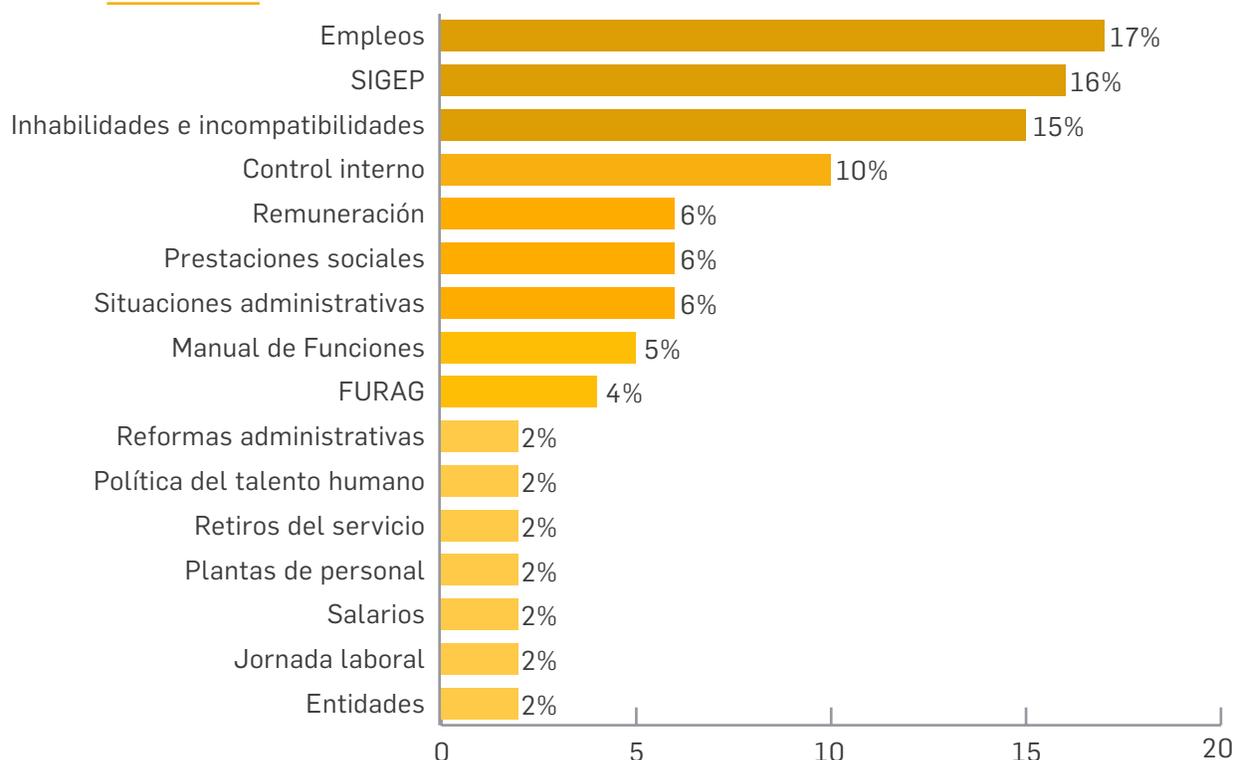
Fuente: Modelo de datos (SIGEP, ORFEO, CiRM, Chat EVA, Registro presencial, ProactivaNET) Función Pública 2018

El 88% de los usuarios que generan requerimientos a Función Pública son entidades y servidores públicos, debido al enfoque de la Entidad. Este comportamiento evidencia que la catalogación del mapa de procesos de la Entidad es correcta ya que el comportamiento de los usuarios se alinea con los grupos de valor definidos.

Por otra parte, es importante hacer una desagregación de cuáles son los grupos de interés para poder identificarlos mejor, dado que representan el 4%, pero no es posible identificar quiénes son, esto se puede lograr a través de ejercicios de caracterización focalizados para dar mayor claridad frente a los usuarios que acuden a la Entidad buscando una mejor prestación de productos y servicios.

## 5.8 Caracterización de variables: de comportamiento – temas

Gráfico #6. Temas más consultados



Fuente: Modelo de datos (SIGEP, ORFEO, CiRM, Chat EVA, Registro presencial, ProactivaNET) Función Pública 2018

En el Gráfico #6. se pueden observar los 16 temas más requeridos por los grupos de valor, según lo que se puede evidenciar de las fuentes de información analizadas. En su orden, los 5 temas más solicitados son: empleos, SIGEP, inhabilidades e incompatibilidades, control interno y Remuneración. Los requerimientos en cuanto a empleos, remuneración, inhabilidades e incompatibilidades se explican porque corresponden a asesorías jurídicas que busca la garantía de derechos, por lo tanto, son solicitados con mayor frecuencia.

En cuanto a los requerimientos del SIGEP, estos se dan porque la plataforma es, al parecer, poco intuitiva, por lo tanto, se generan inconvenientes constantes a los usuarios como, por ejemplo: cómo cargar los datos, cambiar la contraseña, dónde registrar la experiencia laboral, entre otros, esto hace que Función Pública tenga que solucionar las peticiones o requerimientos que se generen al respecto.

# 6. Acciones de mejora

## 6.1 Acciones gestionadas del informe 2018

Desde el informe de caracterización de 2018 se propusieron acciones de mejora. A continuación se presenta la gestión realizada:

ACCIÓN PROPUESTA	ACTORES INVOLUCRADOS	GESTIÓN REALIZADA	RESULTADOS
<p>Revisar los temas y subtemas de las direcciones técnicas visibles en ORFEO, ya que estos, en algunos casos, se encuentran desactualizados y no reflejan las necesidades de los grupos de valor, por ejemplo: SISTEDA que ahora es MIPG.</p>	<p>Grupo de Gestión Documental (GGD), Oficina Asesora de Planeación (OAP).</p>	<p>La DGC coordinó una reunión con la OAP y el GGD en la cual se expuso el análisis elaborado por la DGC, donde se mostró que los temas que arroja la base de datos de ORFEO están desactualizados. Además, hay una situación específica que hace que la tipificación documental de la DPTSC en ORFEO no sea visible, por ejemplo: temas de participación ciudadana tenían que tipificarlos en el tema de política de trámites porque el sistema no permitía otra opción. De esa reunión se generaron compromisos específicos por parte del GGD para hacer pruebas de recorrido en cuanto a los hallazgos de la DGC.</p>	<p>Luego de revisar si la base de datos de ORFEO registra los requerimientos en la clasificación vigente y de verificar que efectivamente algunos temas que se observaban en el sistema de captura (front-end) estaban desactualizados, el GGD retiró los temas antiguos en el sistema y ahora la DPTSC puede tipificar correctamente en ORFEO sus temas.</p>

ACCIÓN PROPUESTA	ACTORES INVOLUCRADOS	GESTIÓN REALIZADA	RESULTADOS
<p>Generar una plantilla o aplicativo digital para el registro de visitantes a Función Pública que clasifique los requerimientos de los usuarios en temas, a qué dependencia se dirige, de qué entidad viene, entre otros, y que dicha plantilla o aplicativo sistematice la información de manera estándar.</p>	<p>Grupo de Gestión Documental (GGD), Oficina Asesora de Planeación (OAP).</p>	<p>La DGC hizo una revisión de la pertinencia de cada una de las variables recolectadas en el actual formulario de registro de ingreso a visitantes a Función Pública y verificó la homogeneidad de la información.</p> <p>Junto con la OAP se socializó al GGD este análisis y se generaron propuestas de plantilla o aplicativo digital que mejora la identificación del asunto por el cual el usuario ingresa a la entidad, es decir, información segmentada.</p> <p>Finalmente, la DGC y la OAP exponen a la GGD la propuesta de plantilla o aplicativo digital para coordinar el desarrollo de esta plantilla en el sistema de información ORFEO.</p>	<p>Implementación del primer prototipo de módulo de acceso para el registro presencial de usuarios en el sistema ORFEO que permitirá mejorar la información recolectada de los grupos de valor a través del registro de ingreso de visitantes a Función Pública.</p>

## 6.2 Acciones implementadas derivadas del ejercicio 2019

Durante la elaboración de este informe se han implementado 2 acciones específicas para la mejora de la atención a los grupos de valor, estas acciones fueron:

1. Mesas focales con cada una de las direcciones técnicas para analizar los requerimientos del sistema ORFEO, de ahí, determinamos los picos de los temas en el tiempo. Esta información fue entregada al Grupo de Servicio al Ciudadano como insumo que les permitirá elaborar herramientas de autogestión enfocadas en los temas que pueden ser más demandados en un mes determinado.
2. Dentro del análisis de los temas más demandados, la DGC hizo una comparación entre las entidades que más generan requerimientos a Función Pública y las que hacen parte del PAI. Con esto, la DGC entregó una matriz de análisis a la DDO donde se ubica un listado de las entidades que más requieren a Función Pública y se encuentran por fuera del PAI. Esto sirvió como insumo para que cada una de las direcciones técnicas determinaran los cupos faltantes en el PAI.

## 6.3 Acciones de mejora propuestas para 2019

1. Integrar más fuentes de información propias que sinteticen requerimientos de los grupos de valor y de otros grupos de interés (SETA, SUIT, CiRM). Esta acción se debe coordinar con la DDO, DPTSC y Subdirección. Esto permitirá capturar los requerimientos de los usuarios que no son tenidos en cuenta dentro de los cuatro canales de atención de Función Pública, como el registro de los trámites y la asesoría en territorio.
2. Generar ejercicios de caracterización basados en la **Guía de caracterización de usuarios del DNP (2015)** para diversificar el objetivo de dicho ejercicio que se realiza en Función Pública, es decir, que su enfoque no solo esté guiado hacia la mejora de productos y servicios. Para llevar a cabo esto, se deben involucrar a los grupos de AyP de las direcciones técnicas, el Grupo de Servicio al Ciudadano y el Grupo de Transparencia y Rendición de Cuentas de la Entidad.
3. Determinar la manera de recolectar nuevas variables para el informe de caracterización según las necesidades de las áreas en cuanto a información de sus grupos de valor.

# 7. Barreras encontradas para la consolidación del ejercicio de caracterización

## **Dificultad de acceso a las bases de datos internas:**

- \* La Dirección de Gestión del Conocimiento (DGC) solicitó la base de datos del SIGEP a la Oficina Asesora de Planeación (OAP) el día 18 de febrero de 2019 y respondieron el día 1 de abril con la información incompleta (no se entrega la llave de información<sup>10</sup>) a razón de que consideraron que un dato personal es un dato sensible, sin embargo, luego de que la DGC sustentara normativamente que dicho dato no era sensible, la Oficina Asesora de Planeación (OAP) envió la información completa el 9 de abril. Esto retrasó el ejercicio de caracterización e hizo que no se pudieran explorar nuevas variables.

## **Falta de interés de las direcciones técnicas:**

- \* Una de las direcciones técnicas de Función Pública no participó en el ejercicio de caracterización de usuarios 2019, ya que consideró que la caracterización general de servidores públicos del Estado colombiano es suficiente para los diferentes objetivos del área. Por lo tanto, dicha dirección es la única que no cuenta con un análisis de los requerimientos de sus usuarios, en consecuencia, no fue posible retroalimentar la atención del servicio que presta y, además, se dejó de visibilizar un segmento de los grupos de valor.

---

10 Parámetro de identificación único de cada registro y que permite la relación con otras bases de datos.

# Referencias

Departamento Administrativo de la Función Pública (2018). Caracterización de grupos de valor 2018. Recuperado de: <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/34076909/Informe+de+caracterizaci%C3%B3n+2018.pdf/d70cd59f-d661-bd23-601e-743b7d8b5ce5>

Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Bogotá. D.C. Recuperado de: [http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados\\_web.pdf](http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf)

Oficina Asesora de Planeación del Departamento Administrativo de la Función Pública (2017). Manual de Operaciones y de Calidad, Modelo de Gestión de la Función Pública. Recuperada de: [http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/539412/2017-01-05\\_Manual\\_operaciones\\_2017\\_v27.pdf/ec6256b2-ea6c-4d6d-afd5-b71cdaabbbea](http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/539412/2017-01-05_Manual_operaciones_2017_v27.pdf/ec6256b2-ea6c-4d6d-afd5-b71cdaabbbea)



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

# Informe de Caracterización de usuarios de Función Pública 2019

---

BOGOTÁ, D.C., COLOMBIA

Junio 2019

Departamento Administrativo de la Función Pública  
Carrera 6 No.º 12-62, Bogotá, D.C., Colombia  
Conmutador: 7395656 Fax: 7395657

Web: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

[eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)

Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770  
Bogotá, D.C., Colombia.

- DOCUMENTO OFICIAL -

VISÍTANOS O ESCRÍBENOS:

