



---

# Caracterización de grupos de valor y otros de interés de Función Pública 2018

Fecha de publicación: 30 de mayo de 2018



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

---

# Contenido

---

<b>Introducción</b> .....	<b>1</b>
Aspectos generales.....	2
Balance de la información.....	3
Metodología.....	4
<b>Resultados</b> .....	<b>6</b>
Variables.....	7
Edad.....	8
Género.....	9
Étnico.....	10
Geográfica.....	11
Grupo de usuarios.....	12
Uso de canales.....	13
Tipo de entidades.....	14
Temas más consultados.....	18
Estrategias.....	19
Equipo técnico.....	20
<b>Bibliografía</b> .....	<b>21</b>



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Introducción

---

El ejercicio de caracterización de los grupos de valor[1] surge de la necesidad de diseñar e implementar de manera más eficiente la acción integral de Función Pública a sus usuarios. Para ello es necesario identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los mismos.

Al identificar estos aspectos es posible hacer los ajustes necesarios a la oferta de productos y servicios de Función Pública. De esta manera, por un lado, lograr que se desarrollen acciones más focalizadas hacia la calidad del servicio, responder y retroalimentar satisfactoriamente el mayor número de requerimientos (PQRSD) y, finalmente, lograr una participación activa de los grupos de valor frente a los objetivos de la Entidad.

[1] Grupo de valor: son audiencias específicas sobre las cuales se orienta el esfuerzo de la Función Pública, en la Entidad se identifican tres: Entidades Públicas, Servidores Públicos y Ciudadanos. (Departamento Administrativo de la Función Pública. Resolución 676 de 2016)



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Aspectos generales

---

## Alcance

Los grupos de valor y otros grupos de interés que se encuentran ubicados en el territorio nacional.

## Objetivos

### Generales

General: Identificar las características de los grupos de valor de Función Pública a partir de los requerimientos que ellos realizaron a la Entidad durante el año 2017

### Específicos

1. Segmentar a los grupos de valor a partir de las variables identificadas
2. Gestionar acciones que se adecúen a las necesidades identificadas
3. Identificar y analizar el ciclo de solicitudes hechas a la Entidad por parte de los grupos de valor
4. Proponer estrategias de comunicación para que Función Pública cumpla de manera más efectiva con los ciclos de peticiones



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Balance de la información

Tabla 1. Síntesis información usada

Canal	Periodo de información comprendido	Base de datos relacionada	Registros totales	Registros depurados	%Registros depurados	Registros tomados para el ejercicio
Presencial	02/01/2017 - 30/12/2017	Registro de recepción	12.588	3.026	24.04%	9.562
Virtual	24/01/2017 - 31/12/2017	Base de datos EVA nature	64.394	3.257	5.06%	61.137
Telefónico	05/03/2017 - 31/12/2017	Base de datos CRM	24.940	20.024	80.29%	4.916
Escrito	02/01/2017 - 31/12/2017	Base de datos ORFEO	32.029	41	0.13%	31.988
<b>Totales</b>			<b>133.951</b>	<b>26.348</b>	<b>27.38%</b>	<b>107.603</b>

Para el desarrollo del ejercicio se tomaron como bases de datos: SIGEP, el registro de recepción, ORFEO, EVA y CRM. Cada una de estas bases de datos representa uno de los cuatro canales de requerimientos con los cuales cuenta la Entidad. En la Tabla 1 se presenta el canal que representa, el periodo de la información presentada, la cantidad de registros totales, los registros depurados, los registros usados para el desarrollo del ejercicio y el porcentaje del total de registros que fue depurado.

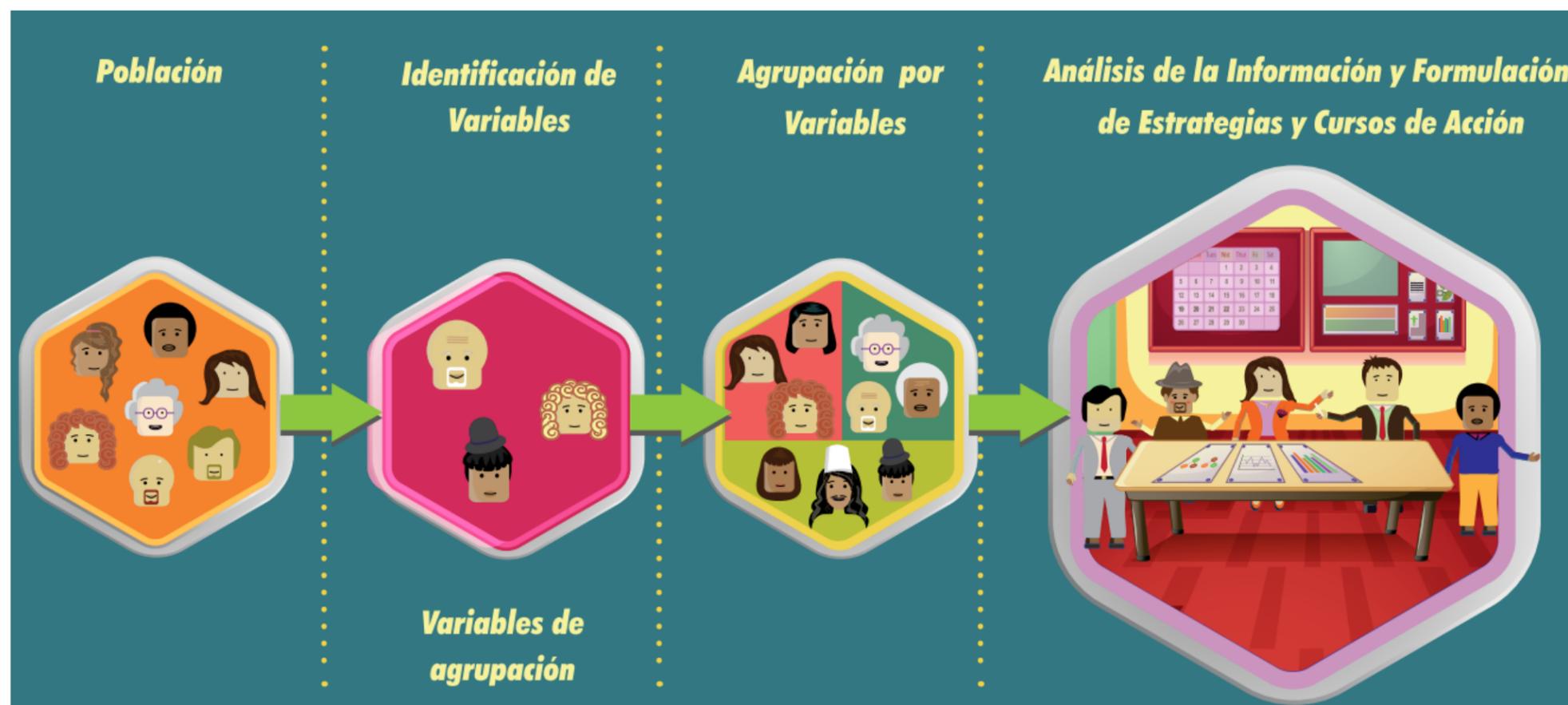
En cuanto a la base de SIGEP, la cual no aparece en la tabla, se aclara que esta fue usada como fuente de información para traer variables que permiten robustecer el ejercicio.



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Metodología

Cada paso de la planeación y presentación de los datos en este documento está basado en la adaptación de la *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados* (2015) del DNP

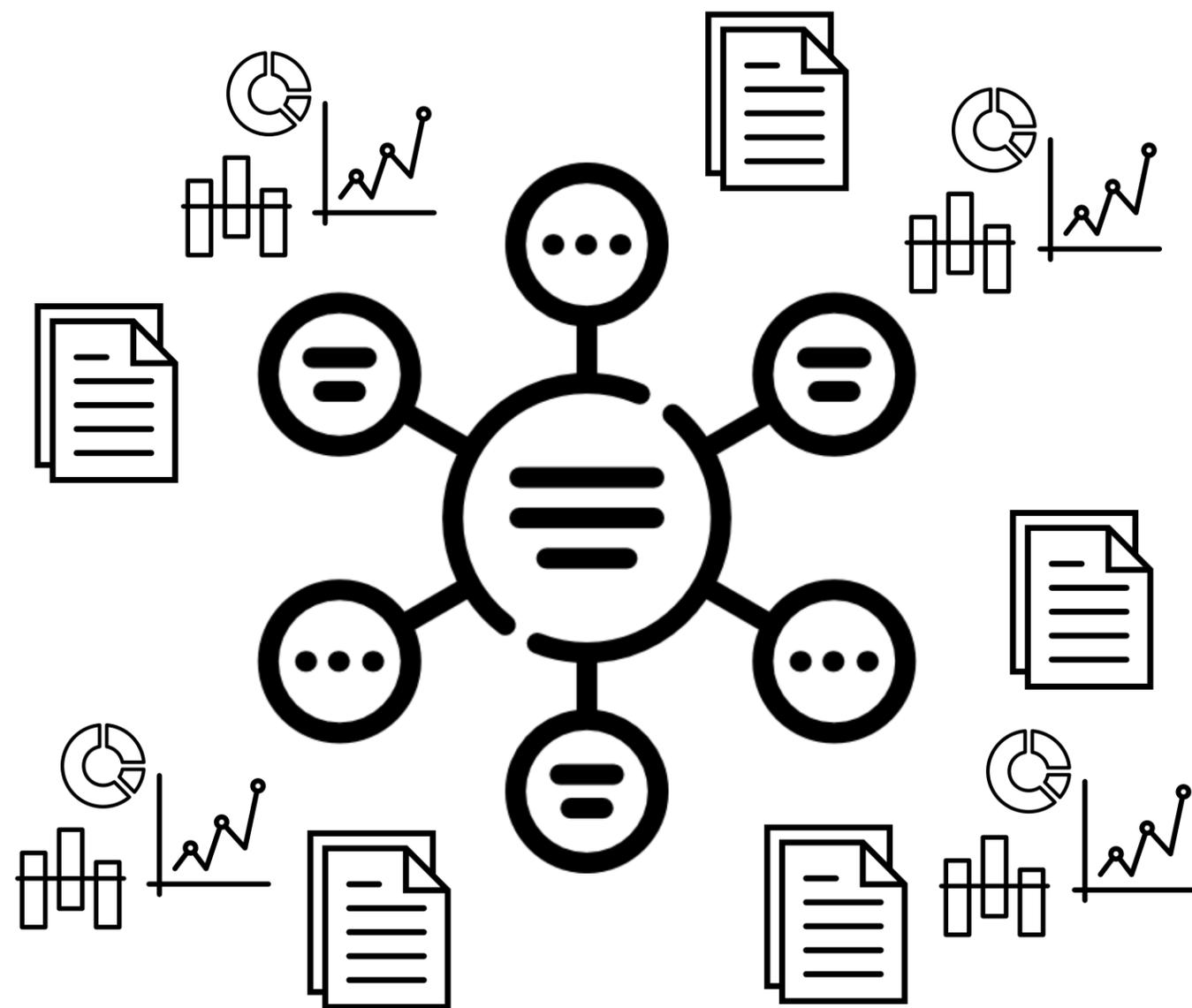


Con los servidores  
**60**  
años  
por los ciudadanos



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

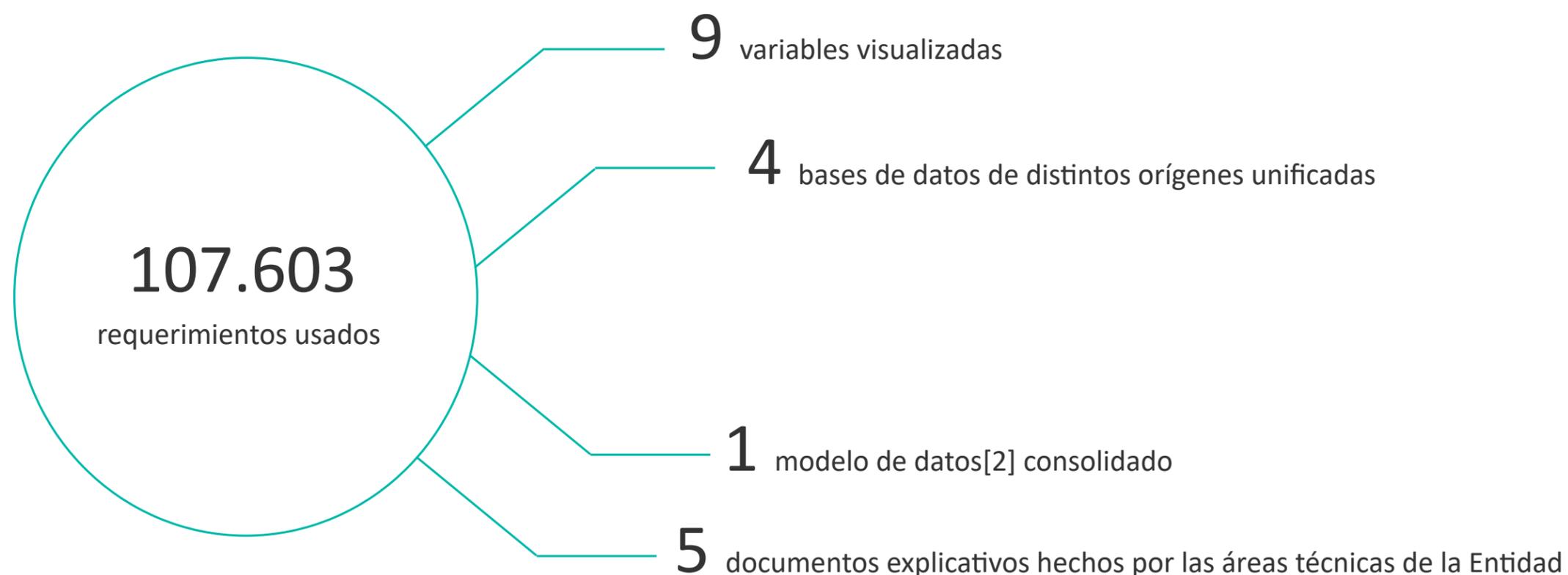
# Metodología



Con el objetivo de fortalecer este ejercicio y presentar un análisis que permita plantear estrategias más efectivas, se generaron documentos donde se detalla la caracterización de los requerimientos a cada una de las seis direcciones técnicas de la Entidad.

# Resultados del ejercicio

El ejercicio de caracterización del año 2018 tuvo como enfoque la visualización de variables relevantes para alimentar los criterios al momento de mejorar, modificar o crear productos y servicios para la Entidad. Por esto, aunque se alimente de los requerimientos, lo que presenta son un grupo de variables extraídas de estos. Con lo cual se llega al siguiente resumen:



[2] Un modelo de datos define los atributos y las relaciones de las variables dentro de diferentes bases de datos



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Variables

Las variables consideradas para el ejercicio fueron:



Geográfica - Departamento



Demográfica - Grupo étnico



Intrínseca - Tiempo de los requerimientos



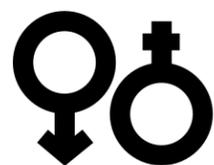
Demográfica - Edad



Intrínseca - Grupo de usuarios



Tipología organizacional -  
General, **Rama Ejecutiva**, **Otras**  
**Entidades**, **Grupos de Interés**



Demográfica - Género



Intrínseca - Uso de canales



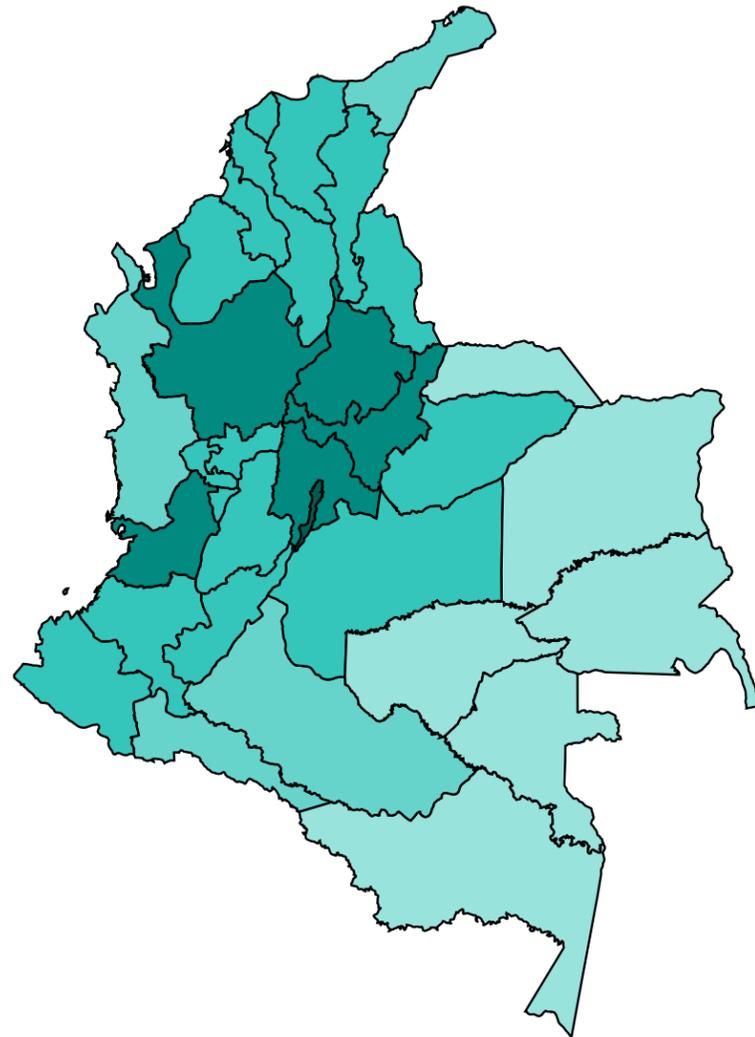
De comportamiento - Temas



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Geográfica - Departamentos

---



El departamento que más requerimientos presentó fue Bogotá. Esta situación se evidenció porque la acción de Función Pública está enfocada en la Rama Ejecutiva Nacional, la cual se ubica principalmente en dicho departamento.

No obstante en el mismo año, la entidad desarrolló un importante esfuerzo por ampliar su acción a nivel territorial, situación que se visualiza con la reducción del porcentaje de requerimientos que se recibieron desde Bogotá (39%) en comparación con lo sucedido en el 2016 (57%). Adicionalmente, en el mes de noviembre se lanzó la actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), situación que también fue de interés para las entidades territoriales.

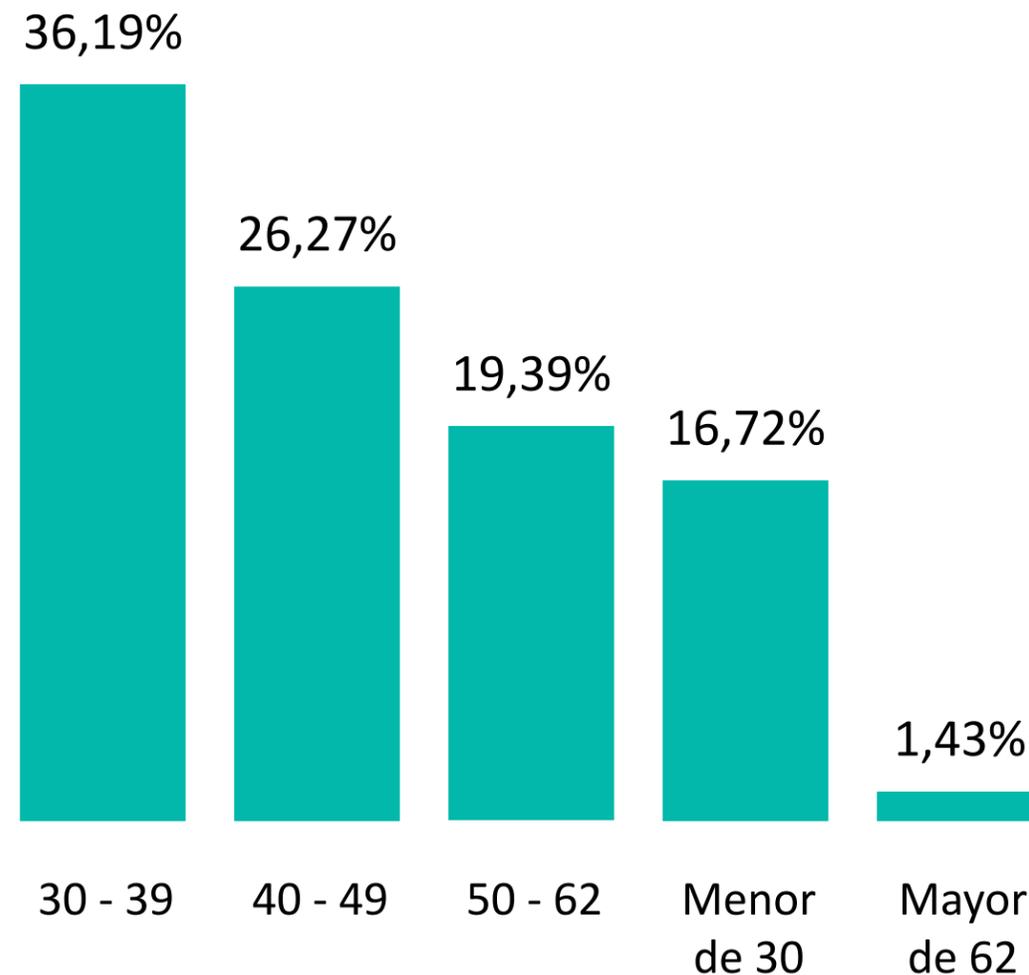
---

Fuentes: CRM, ORFEO, EVA



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Demográfica - Edad



A partir de la gráfica, se concluye que los servidores que acuden a Función Pública están en un rango de edad más joven (36,19% están entre 30 - 39 años) en comparación con los rangos de edad suministrados por la *Caracterización sociodemográfica de los Servidores Públicos del Estado Colombiano*[3] sobre los servidores públicos en general (31,76% están entre 50 - 62 años).

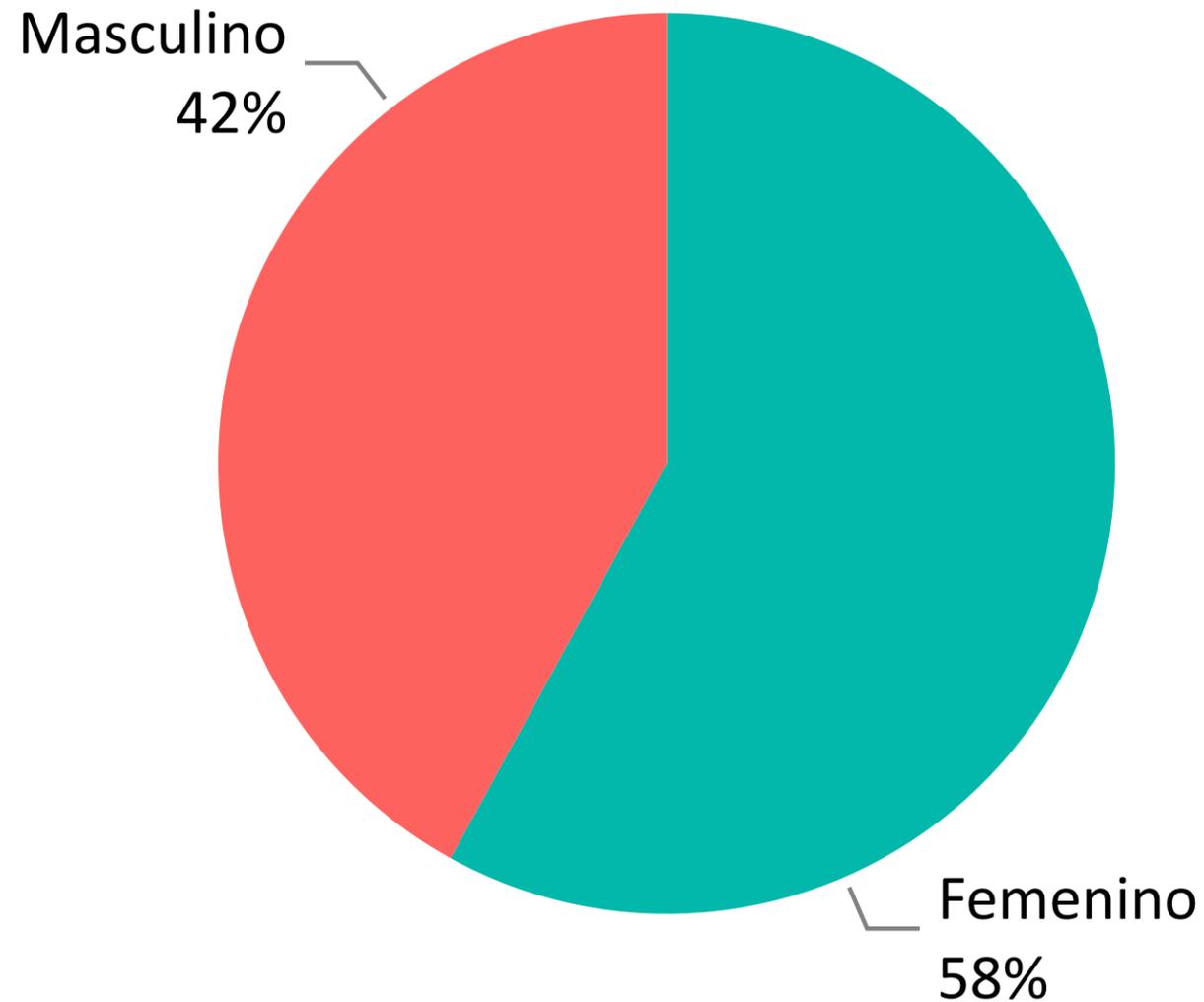
[3] Caracterización sociodemográfica de los Servidores Públicos del Estado Colombiano.

Disponible en: <http://www.funcionpublica.gov.co/caracterizacion-del-empleo-publico>

Fuentes: Registros de recepción, CRM, EVA



# Demográfica - Género



A partir de la gráfica, se concluye que los servidores que acuden a Función Pública están en un porcentaje más alto del género femenino (58%) en comparación con porcentaje del género femenino (51%) presentado por la *Caracterización sociodemográfica de los Servidores Públicos del Estado Colombiano*. [4]

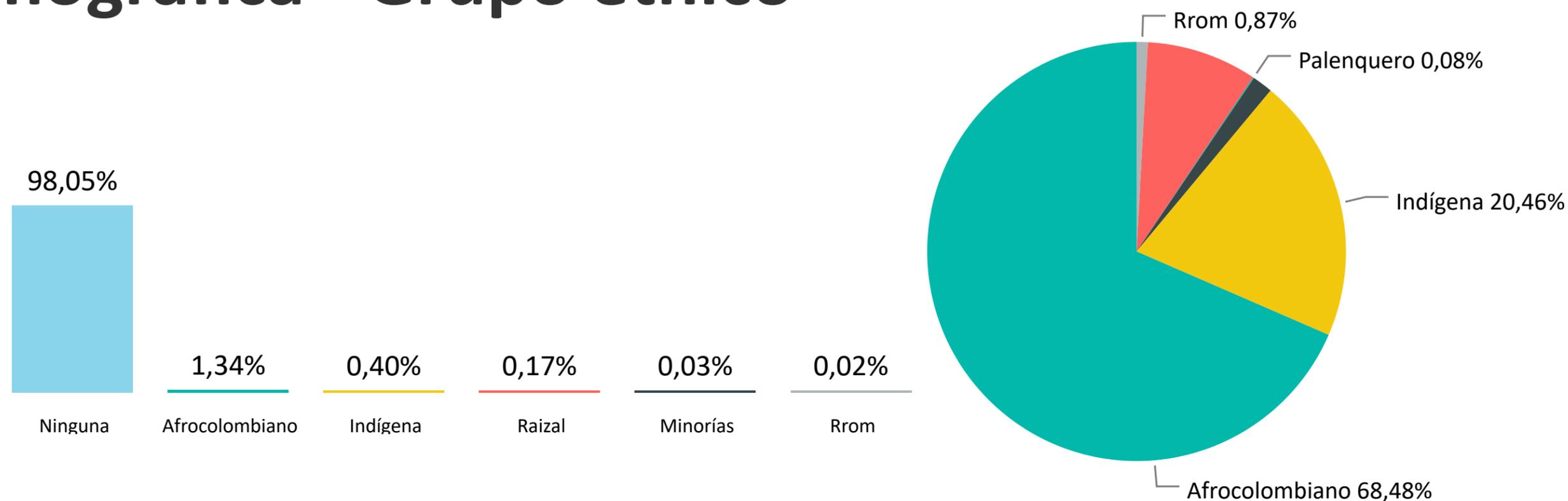
[4] *Caracterización sociodemográfica de los servidores públicos del estado colombiano:*

<http://www.funcionpublica.gov.co/caracterizacion-del-empleo-publico>

Fuentes: Registros de recepción, CRM, EVA



# Demográfica - Grupo étnico



En la gráfica de barras se observa la distribución de los grupos étnicos de los servidores que generaron requerimientos a Función Pública. En el diagrama de torta se observan los porcentajes de los grupos étnicos sin tener en cuenta a quienes no se identificaron con ninguno.

En el diagrama de torta se muestra que el mayor grupo étnico que generó requerimientos para la entidad se identifican como afrocolombianos, situación que se explica por medio del trabajo adelantado por Función Pública en el departamento de Chocó en el 2017.

Fuentes: Registros de recepción, CRM, EVA



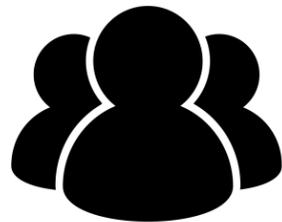
**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Intrínseca - Grupos de usuarios



Servidores públicos

**83%**



Ciudadanos

**11%**



Otros grupos de interés

**6%**

Las entidades públicas también se consideran un grupo de valor para Función Pública, pero debido a que los interlocutores de estas son servidores públicos, las entidades están inmersas en el grupo de usuarios servidores públicos.

Por otro lado, el comportamiento de los grupos se debe a que el 90%<sup>[5]</sup> de los temas ofrecidos por Función Pública se enfocan en servidores y entidades, sin embargo, existen temas de participación de la ciudadanía y temas de interés por parte de otro tipo de entidades u organizaciones.

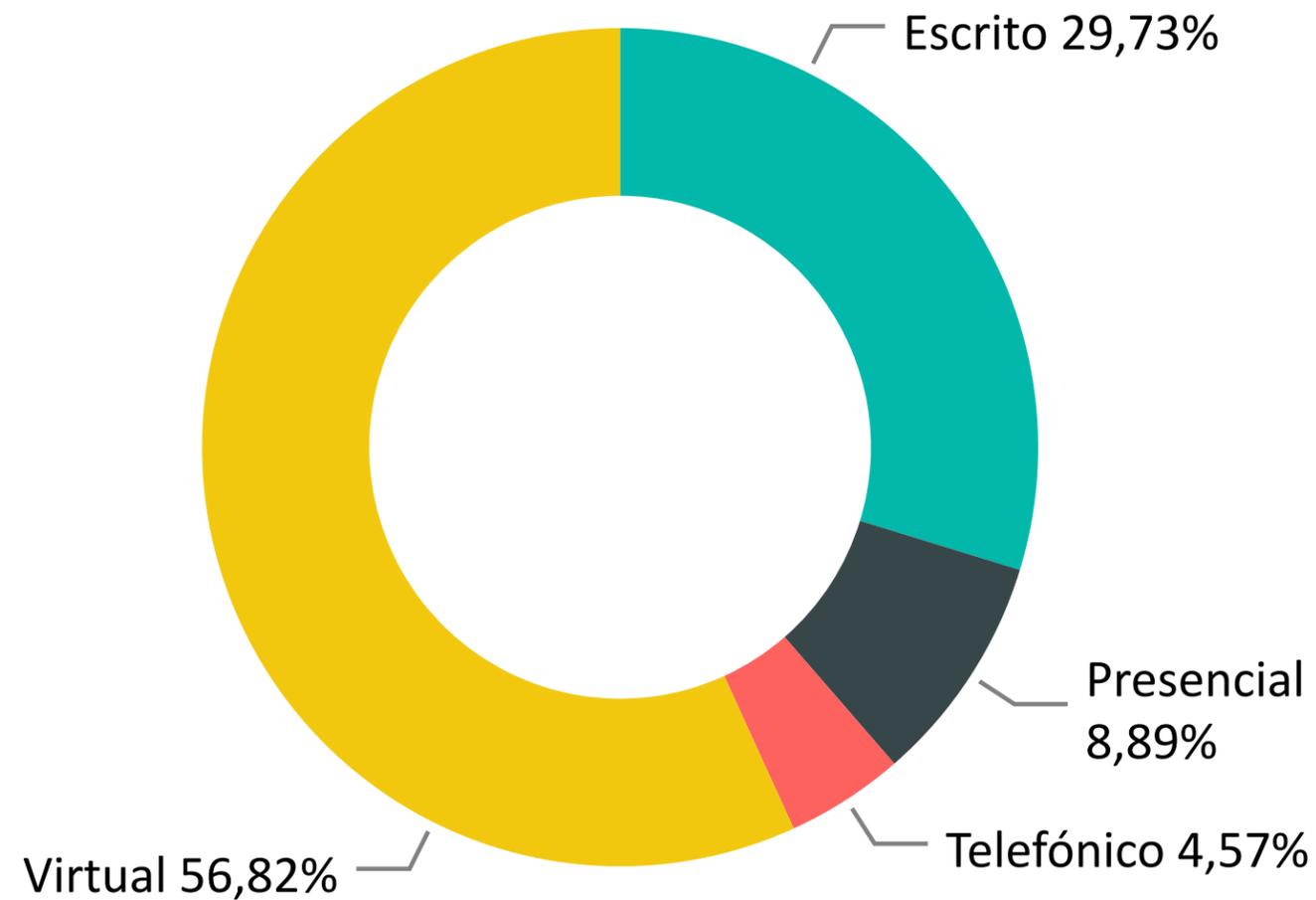
[5]Temas y subtemas Función Pública (Oficina Asesora de Planeación)

Fuentes: Registros de recepción, ORFEO, CRM, EVA



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Intrínseca - Uso de canales



El canal más usado es el canal virtual, seguido del canal escrito. Esto se explica porque estos 2 canales presentan una facilidad en el desarrollo de las consultas o atención a temas requeridos por las entidades. Además el canal virtual tiene atención por medio de un robot, lo cual aumenta significativamente la capacidad de atención. En cuanto al canal telefónico, su participación no es precisa ya que el CRM solo está implementado con éxito en una de las áreas de la Entidad.

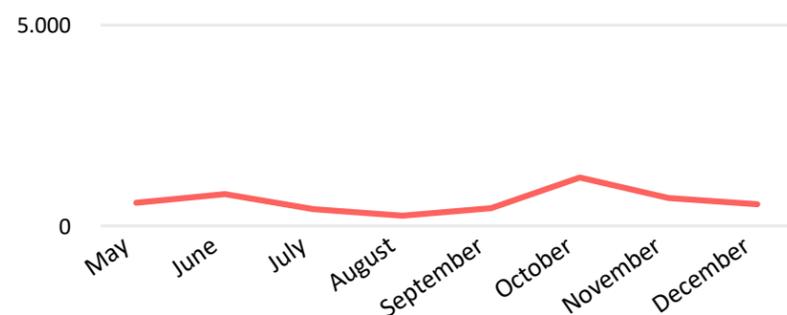
Fuentes: Registros de recepción, ORFEO, CRM, EVA



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Intrínseca - Tiempo de los requerimientos

## Telefónico



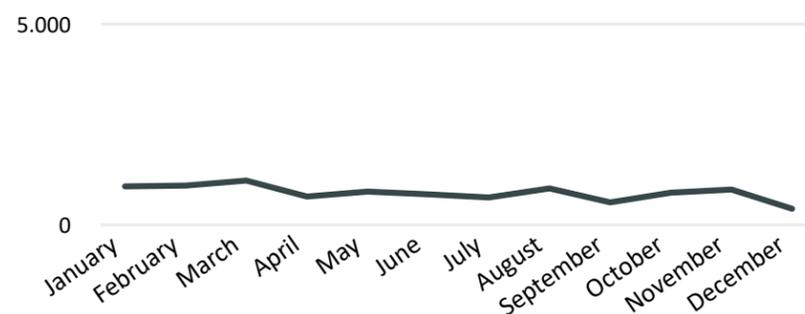
## Escrito



## Virtual



## Presencial



Canal virtual: el pico en el mes de febrero y marzo se debe, primero, a la declaración de bienes y rentas y segundo, a las consultas por parte de las entidades sobre el MECI.

Canal telefónico: el pico en el mes de octubre se debe a la consulta de las entidades sobre cómo responder FURAG II.

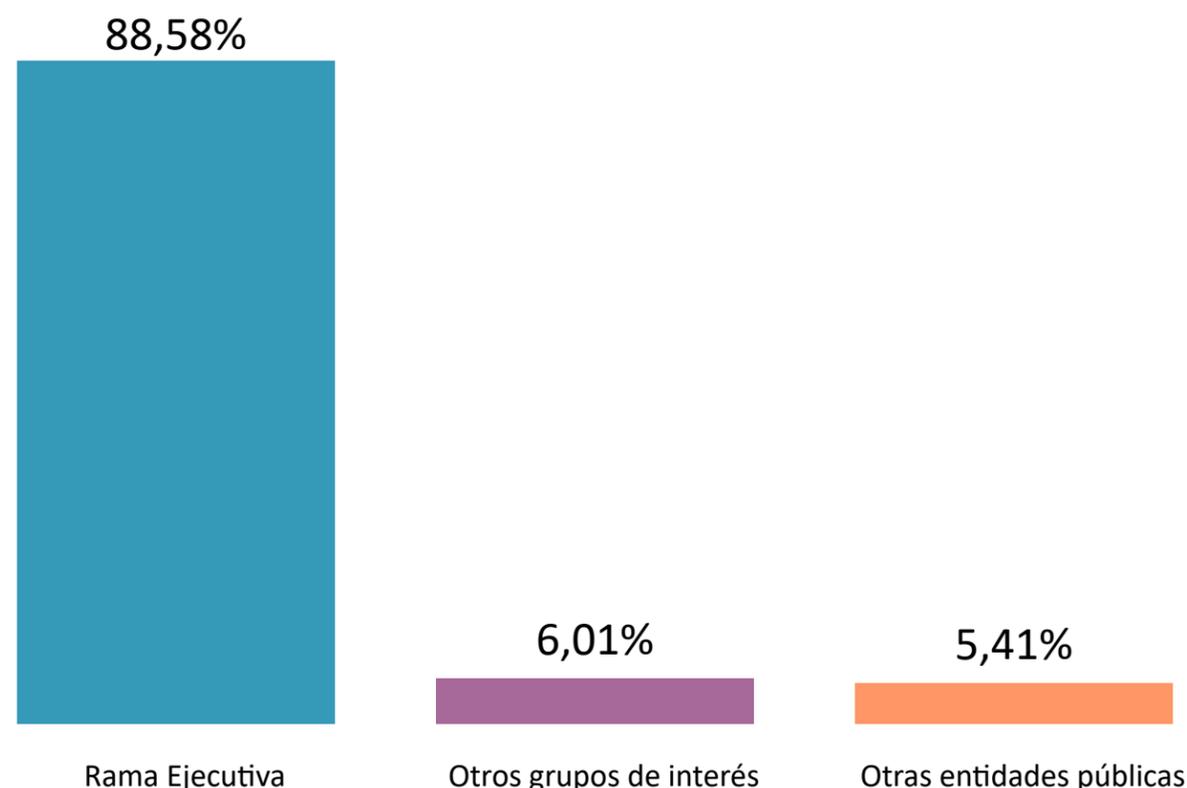
Canal escrito: el pico en el mes de agosto se debe a un número alto de requerimientos al área de gestión humana, ya que se recibieron 3.124 hojas de vida para la previsión de cuatro vacantes.

Fuentes: Registros de recepción, ORFEO, CRM, EVA



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Tipología organizacional - General



El comportamiento de la gráfica se debe a que la Rama Ejecutiva Nacional es el grupo más representativo (88,8%), ya que Función Pública se enfoca en prestar servicios principalmente a esta. Sin embargo, sus políticas y programas también aplican a otras ramas y tipos de entidades.

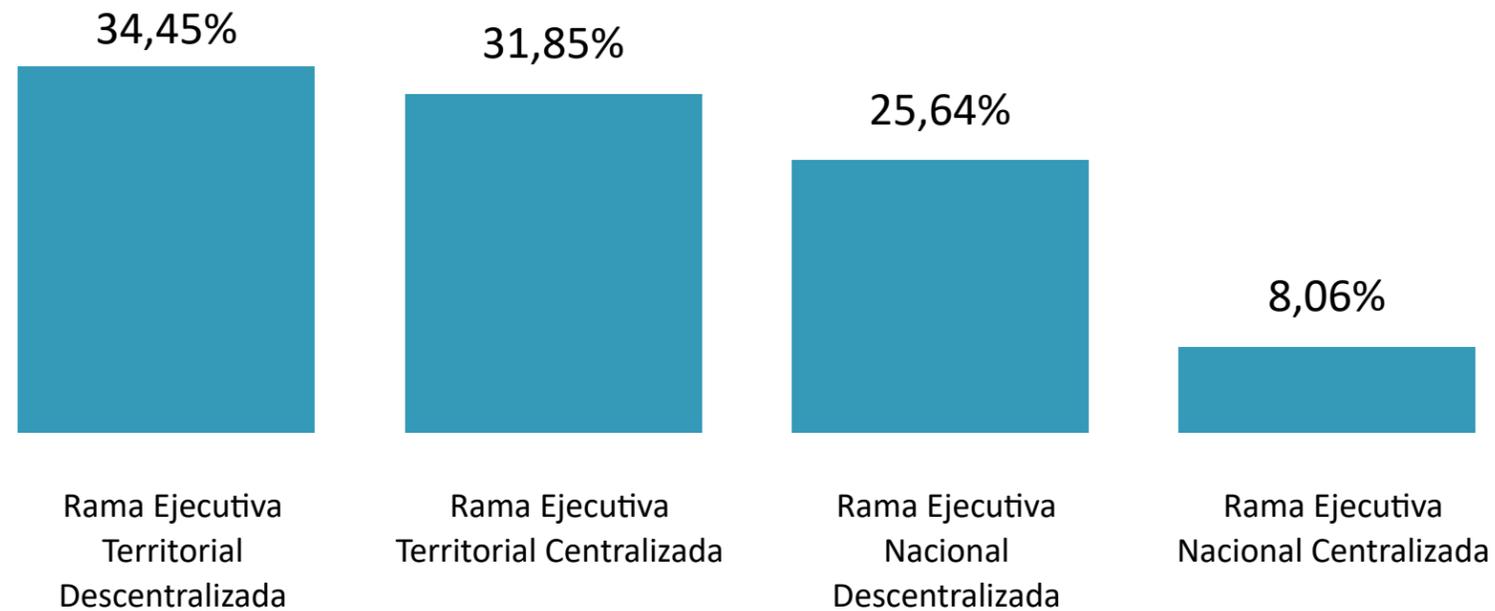
En las siguientes tres páginas se desagrega el comportamiento de cada uno de estos grupos principales.

Fuentes: Registros recepción, ORFEO,EVA



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Tipología organizacional - Rama Ejecutiva



De manera interna, se observa que la Rama Ejecutiva Territorial tiene una participación mayor a la Rama Ejecutiva Nacional (en un 30%).

Esto, porque pese a que el foco de acción de Función Pública se encuentra en la Rama Ejecutiva Nacional, la proporción del número de entidades de la Rama Ejecutiva Territorial es de 1 a 25, es decir, que por cada entidad de la Rama Ejecutiva Nacional existen 25 entidades de la Rama Ejecutiva Territorial[6].

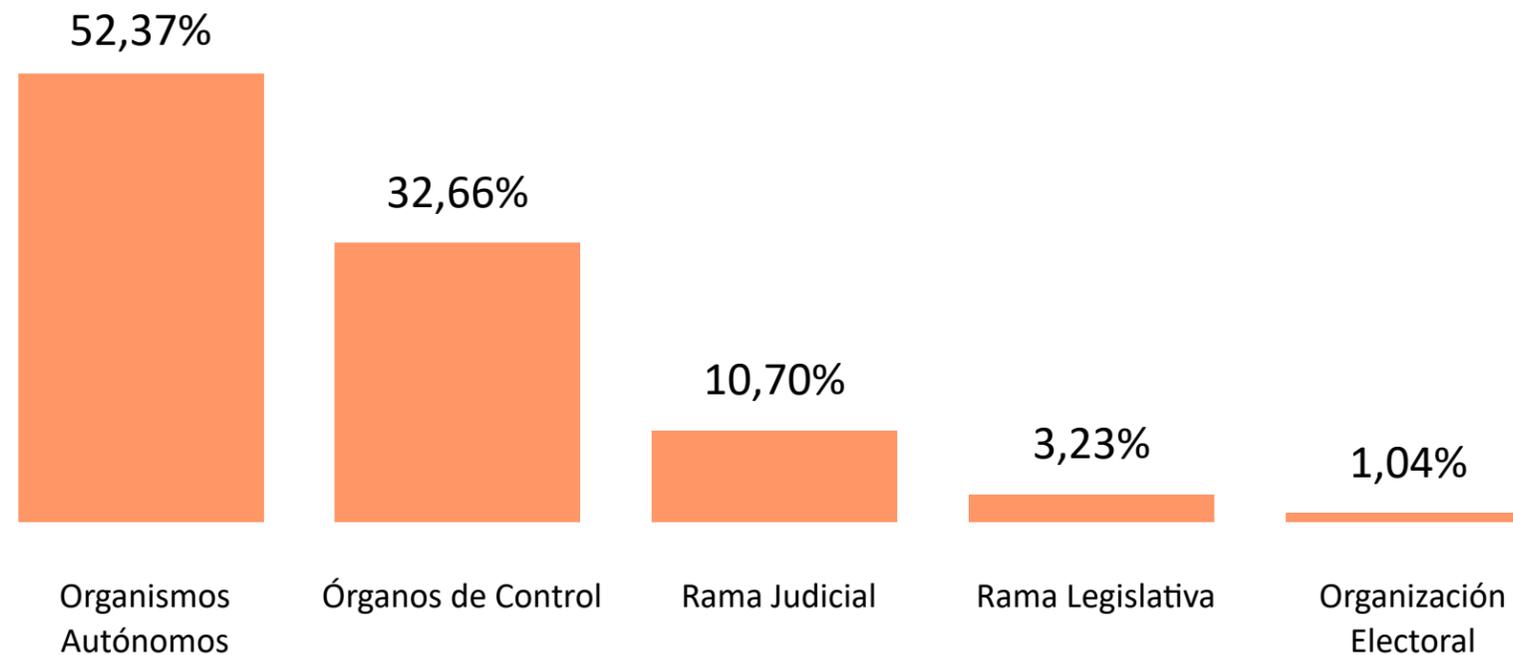
[6]Universo de entidades Función Pública (2018)

Fuentes: Registros recepción, ORFEO,EVA



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Tipología organizacional - Otras entidades públicas



Los organismos autónomos y los órganos de control tienen una participación del 3% sobre el total de los requerimientos.

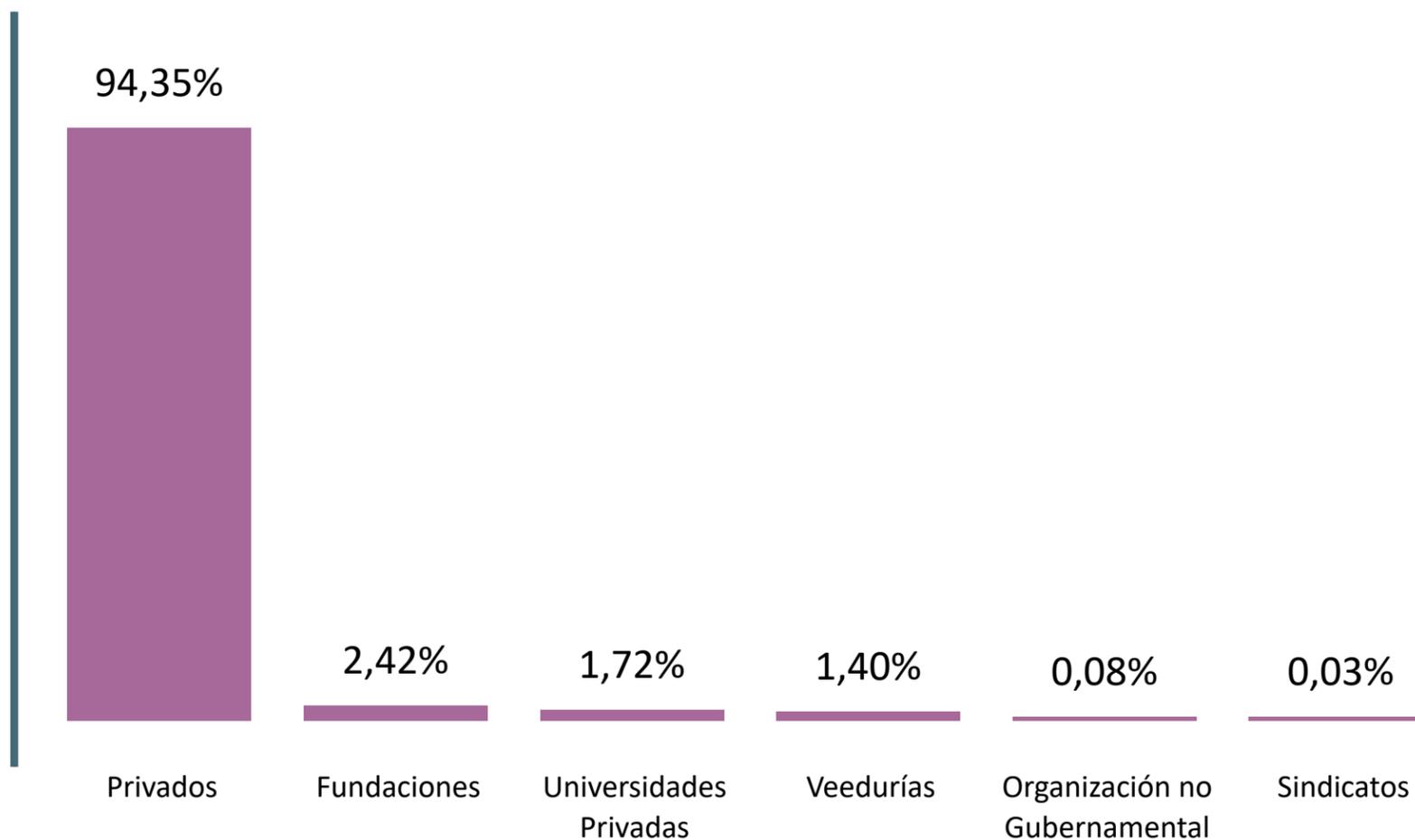
Aunque Función Pública no tiene como principal foco de acción a las demás Ramas del poder y a la organización electoral, se evidencia que estos generaron requerimientos a la entidad.

Fuentes: Registros recepción, ORFEO,EVA



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Tipología organizacional - Otros grupos de interés



Es importante resaltar que los grupos de interés solo representan el 6% como se visualizó anteriormente. Su comportamiento obedece a entidades privadas que tienen interés en lo público por diferentes razones.

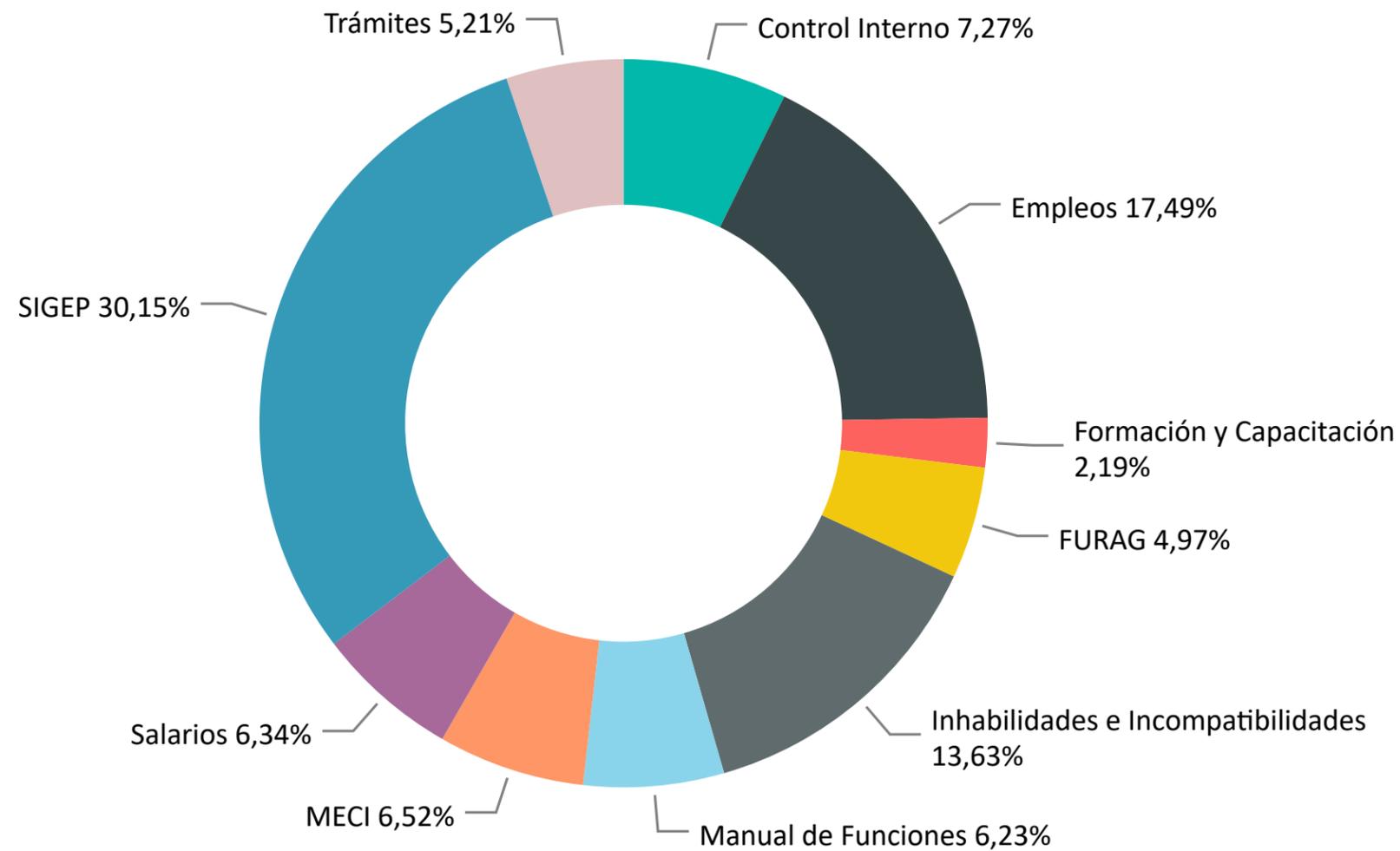
Cabe resaltar que aunque los grupos de interés sean pequeños, se deben visualizar para ser tenidos en cuenta en un futuro, podrían llegar a presentar un crecimiento significativo para la Entidad.

Fuentes: Registros de recepción, ORFEO,EVA



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# De comportamiento - Temas



En la gráfica se pueden observar los temas más requeridos a Función Pública; más no la totalidad de estos.

Los temas más requeridos son: SIGEP, Inhabilidades e Incompatibilidades, Empleos y Control Interno. Estos 4 abarcan el 68% de los temas más requeridos.

Fuente: ORFEO



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Estrategias propuestas

---

1. Recolectar y actualizar la lista de temas y subtemas de las direcciones técnicas y actualizarlas, ya que estas se encuentran desactualizadas y en algunos casos no reflejan los intereses en los requerimientos de los grupos de valor
2. Desarrollar un trabajo de articulación entre las áreas técnicas y el Grupo de Servicio al Ciudadano para mejorar la base de conocimiento que alimenta al robot de EVA
3. Generar una plantilla estándar que tenga en cuenta los requerimientos de los grupos de valor a Función Pública y sistematice la información del registro de entrada a la Entidad
4. Generar un plan de acción para revisar los problemas en la integración de variables en las consultas del CRM
5. Desarrollar una estrategia de difusión de este ejercicio de caracterización para el conocimiento y uso de los miembros de Función Pública
6. Socializar este ejercicio de caracterización con el Grupo de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano para retroalimentar posteriores informes relacionados



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Equipo Técnico

---

Iván Alejandro Ortiz Cardona  
Dirección de Gestión del Conocimiento

Sara Restrepo Pérez  
Dirección de Gestión del Conocimiento

Monica Liliana Herrera  
Dirección Jurídica

Elsa Yanuba Quiñones  
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

Myriam Cubillos Benavides  
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Bibliografía

---

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018): Caracterización de Grupos de valor 2018: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

Gobierno de Colombia. (2015): Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Bogotá. D.C.

Oficina Asesora de Planeación (Dic. 2016): Manual de Operaciones y de Calidad, Modelo de Gestión de la Función Pública. Calidad FP.

Departamento Administrativo de la Función Pública.(2016) Resolución 676 de 2016. Bogotá.D.C.



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública