

# Informe de caracterización de usuarios 2022



**VERSIÓN 2** | **SEPTIEMBRE DE 2022**  
**Oficina Asesora de Planeación**



**César Augusto Manrique Soacha**

Director

**Jesús Hernando Amado Abril**

Subdirector y Director (e) de Gestión del Conocimiento

**José Fernando Ceballos Arroyave**

Secretario General

**Hugo Armando Pérez Ballesteros**

Director de Desarrollo Organizacional y Director (e) de Gestión y Desempeño Institucional

**Francisco Camargo Salas**

Director de Empleo Público

**Armando López Cortés**

Director Jurídico y Director de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (e)

**Luz Stella Patiño Jurado**

Jefe de Oficina de Control Interno

**Daniel Canal Franco**

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

**Lina Marcela González González**

Jefe Oficina Asesora de Planeación (e)

**Edgar Alexander Prieto Muñoz**

Jefe Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

\*\*\*

**Elaborado por:**

Mónica Alejandra Martínez Murillo

Oficina Asesora de Planeación

Agosto

2022

**Departamento Administrativo de la Función Pública**

Carrera 6 n.º 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

1. Introducción .....	2
2. Función Pública.....	3
Grupos de valor.....	7
Canales de interacción.....	9
4. Análisis de resultados .....	11
a. Características demográficas – Departamento de procedencia.....	11
b. Características demográficas - Pertenencia étnica .....	4
c. Características demográficas – Discapacidad.....	2
d. Temas de interacción frecuente .....	2
e. Sector administrativo de pertenencia .....	2
f. Naturaleza jurídica .....	3
5. Conclusiones .....	4



# 1. Introducción

El presente documento ofrece información sobre la caracterización de los usuarios de los productos y servicios entregados por la entidad en el periodo comprendido entre enero de 2021 a julio de 2022, de manera que cada equipo técnico de la entidad cuente con información que le permita reconocer las características básicas sobre la interacción con nuestros usuarios y planear con mayor ajuste diferencial su oferta. Asimismo, este documento busca ser un marco de referencia general para los estudios de caracterización de los usuarios de la entidad, de manera que se pueda tener una mirada objetiva y crítica sobre la distancia entre lo que planeamos y lo que resulta de ese proceso de implementación.

En términos metodológicos este documento se elaboró a partir del análisis de la planeación estratégica, desde la cual se establecieron los canales a partir de los cuales se entregan los productos y servicios de la entidad, una vez surtida esta etapa se realizó la recopilación de información secundaria asociada a las interacciones con los diferentes usuarios. En la recopilación de información se tuvo en cuenta los servicios ofertados a través del Espacio Virtual de Asesoría -EVA-, cursos virtuales, canal telefónico y canal escrito.

Finalmente, los resultados de la recopilación y análisis de la información relacionada se presentan en este documento organizados alrededor de cinco capítulos. El presente capítulo donde se presenta el objetivo y metodología del análisis, un segundo capítulo donde se describe la entidad y los aspectos centrales de la planeación estratégica institucional, un tercer capítulo donde se caracterizan los usuarios, un cuarto capítulo donde se analizan los resultados obtenidos y un capítulo final donde se presentan las conclusiones.

## 2. Función Pública

Función Pública es una entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional, que tiene como misión:

- Fortalecer la gestión de las Entidades Públicas nacionales y territoriales,
- Mejorar el desempeño de los servidores públicos al servicio del Estado,
- Contribuir al cumplimiento de los compromisos del gobierno con el ciudadano y
- Aumentar la confianza en la administración pública y en sus servidores.

Dentro de la estructura orgánica del Estado colombiano, Función Pública hace parte de los 25 sectores que componen la Rama Ejecutiva Nacional, siendo cabeza del sector Función Pública, del cual también hace parte la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) como entidad descentralizada de carácter universitario con presencia regional.

La gestión de Función Pública se enmarca en tres objetivos estratégicos:

1. Enaltecer al Servidor público y su labor.
2. Consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente, focalizada y participativa al servicio de los ciudadanos.
3. Consolidar a Función Pública como un Departamento eficiente, técnico e innovador.

Para el cumplimiento de su misión y funciones, Función Pública despliega en nación y territorio su portafolio de productos y servicios, que se encuentra compuesto por:





Ilustración 1. Portafolio de bienes y servicios.

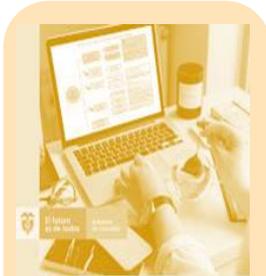
## Productos



1. Documentos de política: Leyes, circulares, CONPES, Planes y Decretos de competencia de FP, emitidos para el desarrollo de la gestión pública.



3. Contenido informativo para toma de decisiones: Fichas sectoriales, informes y reportes – Resultado de la gestión de las entidades para análisis y toma de decisiones.



2. Documentos técnicos para la aplicación de política competencia de FP: Guías: de modernización, racionalización, formación y capacitación, indicadores, riesgos y auditoria; Modelos: Integrado de Planeación y Gestión, de Control Interno - MECI, entre otros. Manuales: Estructura del Estado Colombiano. rendición de cuentas, MIPG, entre otros. Conceptos técnicos o

## Servicios



2. Orientación por varios canales de comunicación a los grupos de valor en temas de competencia de FP.



4. Promoción y difusión de los temas de interés del ciudadano sobre el Estado.



1. Asesoría integral y focalizada a los grupos de valor en temas de competencia de FP.



3. Formación y capacitación para la aplicación de lineamientos emitidos por FP (talleres, eventos).



5. Selección meritocrática para cargos de gerencia pública, concursos abiertos y jefes de control interno.

## Trámites y OPAS\*



1. Aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites.

2. Evaluación de competencias y conductas asociadas a los candidatos para ser gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado ESE.



3. Incentivos a la Gestión Pública (OPA).

4. Concepto técnico para la aprobación de reformas de estructuras y plantas de personal.



5. SIGEP\*\*: Registro de hoja de vida y declaración de bienes y rentas.

Fuente: DAFP, 2018. Portafolio de bienes y servicios.

\* OPAS: otros procedimientos administrativos.

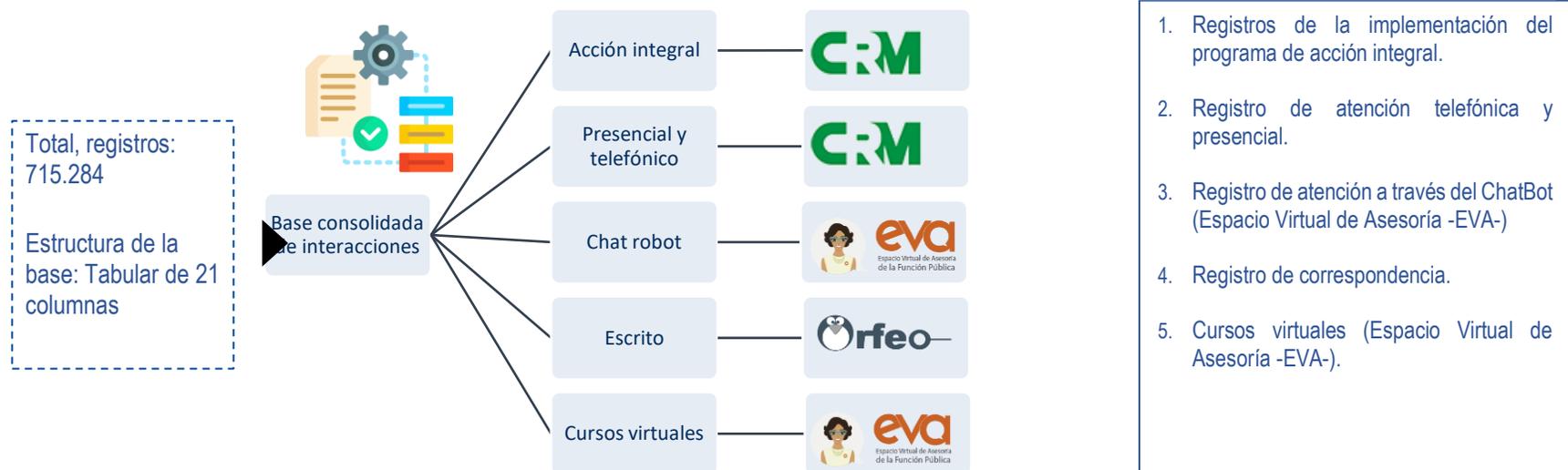
\*\* SIGEP: Sistema de información y gestión del empleo público.

### 3. Caracterización de usuarios

En términos generales se define al usuario como la persona que adquiere un producto o servicio, cada vez más, el usuario es invocado como el centro a partir del cual se debe abordar toda la planeación estratégica de las organizaciones. Centrarse en el usuario supone que hay una comprensión en la organización, no sólo sobre la necesidad que ha llevado a la creación de un producto o servicio, sino sobre las personas que usan el producto o servicio, sus características, el contexto en el que se da la interacción y los resultados de dicha interacción.

El portafolio de bienes y servicios de la entidad se constituye en el mapa que demarca los puntos de interacción entre la entidad y sus usuarios, de manera que la huella que permite conocer mejor a los usuarios y mejorar la oferta de bienes y servicios, son los registros administrativos que se asocian a cada una de estas interacciones. En ese sentido el presente documento tomó como fuentes de información:

Ilustración 2. Integración de datos para la caracterización de usuarios.



Fuente: DAFP-SIE, 2022. Resultados caracterización de usuarios.

Una vez realizada la integración de fuentes de información se adelantó la homologación de categorías y registros. Dado que los datos obtenidos tenían altos niveles de heterogeneidad, no sólo en las categorías empleadas (temáticas), si no en nombres propios (departamentos) y otros campos, fue necesario emplear el lenguaje de programación de coincidencia aproximada de cadenas de texto para mejorar los datos obtenidos. Para futuros ejercicios se recomienda la realización de un proceso institucional que permita la estandarización de cada uno de los sistemas de captura de información en razón de los temas de interacción, nombre del departamento, grupos de pertenencia étnica y poblacional, y para el caso de ciudadanía, número de cédula. De manera que todos los canales cuenten con los mismos estándares de captura y codificación de información, facilitando su homologación y posterior análisis.

Finalmente, se realizó la exploración de datos en función de las categorías de análisis: grupos de valor, canales de atención, departamento geográfico de pertenencia, sector, grupo poblacional y tipo de entidad.

## Grupos de valor

De acuerdo con la planeación institucional de Función Pública la oferta de bienes y servicios está orientada a la atención de 3 grupos de valor:



**Entidades  
públicas**



**Servidores  
públicos**



**Ciudadanía**

A partir del análisis realizado se encontró que en la mayoría de registros no se puede identificar la pertenencia a un grupo de valor específico, dado que no todas las fuentes de información cuentan con dicha clasificación en el momento de la captura de información.

En el desarrollo del análisis se identificó que uno de los grupos que más interactúa con la entidad es el de servidores públicos y contratistas. Dado que no se tiene una categoría especial para contratistas fue difícil separar los datos entre estos dos grupos, asimismo se identificó que algunos de los servicios orientados a servidores públicos son recibidos también por contratistas, como por ejemplo el registro y actualización de información en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público -SIGEP-. En este sentido, es importante que la entidad tenga en cuenta que sus servicios y productos son usados también por los contratistas, y que, pese a las particularidades normativas, es necesario proyectarlos como un grupo de valor que se ve afectado por nuestros productos y servicios.

Gráfica 1. Distribución de grupos de valor.



Fuente: DAFP-SIE, 2022. Resultados caracterización de usuarios.

Finalmente, llama la atención que el segundo grupo con mayor interacción con la entidad es “ciudadanía y otras entidades”. Es un dato que vale la pena resaltar porque este alto nivel de interacción se da a partir de los cursos de aprendizaje autónomo que dispone la entidad dentro de la página web, un elemento que se debe tener en cuenta para mejorar los productos y servicios que se ofrece a este grupo de valor.

Tabla 1. Grupos de valor identificados en las interacciones.

GRUPO_INTERES_MOD	IDENTIFICACION_USUARIO
Ciudadanía u Otra Entidad	131.283
Servidor Público o Contratista	434.318
Sin Identificar	1.156
Entidad	558

## Canales de interacción

Función Pública entrega su portafolio de bienes y servicios a partir de diferentes canales de atención entre ellos se tiene:

### **Espacio Virtual de Asesoría -EVA-**



Fue concebido como un espacio para la integración de diferentes herramientas para orientar y brindar asesoría a los diferentes usuarios sobre los productos y servicios de la entidad. Sin embargo, para el presente análisis se tomaron específicamente los cursos que están ofertados en este espacio y las interacciones en el chat. La principal razón es que esas dos herramientas generan registros de interacción que brindan la información necesaria para el desarrollo del análisis.

Cursos en el Espacio virtual de aprendizaje -EVA-: actualmente se ofertan en este espacio 7 cursos, dirigidos tanto a contratistas como servidores y ciudadanía, con temáticas como: integridad, inducción y reinducción, veedurías ciudadanas, gerentes públicos, modelo integrado de planeación y gestión -MIPG-, empleo público, trato digno con enfoque étnico diferencial.

Chat virtual -EVA-: se trata de un chat automatizada que ofrece orientación sobre algunos temas de consulta frecuente.

### **Canal escrito**



Este canal permite a los grupos de valor presentar sus solicitudes, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRS, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.



### **Canal telefónico**

Este canal permite la interacción con los grupos de valor de la entidad a través de la línea telefónica en donde se dispone personal que brinda la orientación o asesoría según el caso.

### Canal presencial



Permite el contacto directo de los grupos de valor en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información personalizada frente a un trámite o servicio.

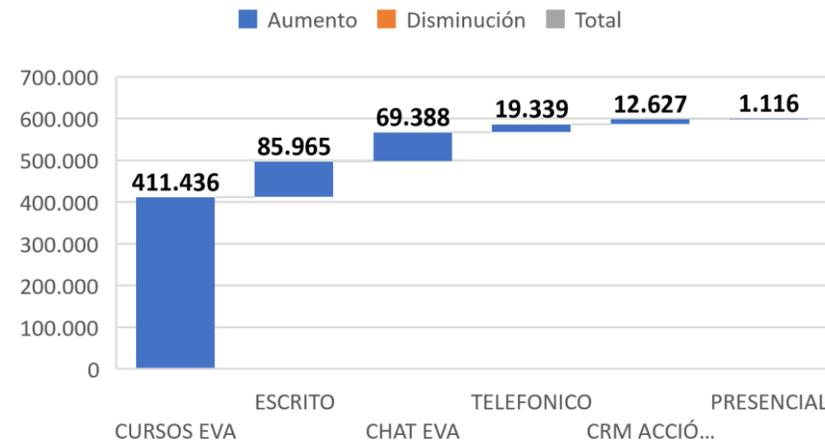
### Acción integral



Permite la articulación de la oferta de productos y servicios de la entidad para llegar de manera coordinada al territorio, realizando asesorías en las entidades para la implementación de las diferentes políticas y lineamientos en forma presencial o virtual.

De acuerdo con la información sobre la gestión de la entidad en cada uno de estos canales, entre enero de 2021 a julio de 2022, se tiene que el canal con mayor número de interacciones es el canal de Cursos del Espacio virtual de aprendizaje -EVA-. Es un espacio que quintuplica la interacción con respecto de canales como el escrito, incluso sumando todas las interacciones en los demás canales, la interacción de los cursos sigue representando más del doble de interacciones. Se trata de un resultado muy importante porque nos permite ver que nuestros usuarios están en la capacidad de construir una interacción de larga duración con la entidad, como lo es la realización de un curso, en comparación con otras ofertas como las de orientación y asesoría. Asimismo, este resultado es muy importante para que la entidad reconsidere la manera en que están siendo vistos los cursos dentro de la planeación estratégica, dado que representan una gran visibilidad en términos de la imagen institucional. Finalmente, estos resultados también permiten llamar la atención sobre la relación entre los diferentes canales de atención, dado que no en todos se ofrecen las mismas características de servicio, es decir, unos canales ofrecen atención más personalizada, sin embargo, es importante que la entidad mire estos resultados con miras a fortalecer la complementariedad de canales que se ha querido construir con el Espacio virtual de asesoría -EVA-, integrando los cursos como un recurso estratégico de la entidad.

**DISTRIBUCIÓN CANALES DE ATENCIÓN**





## 4. Análisis de resultados

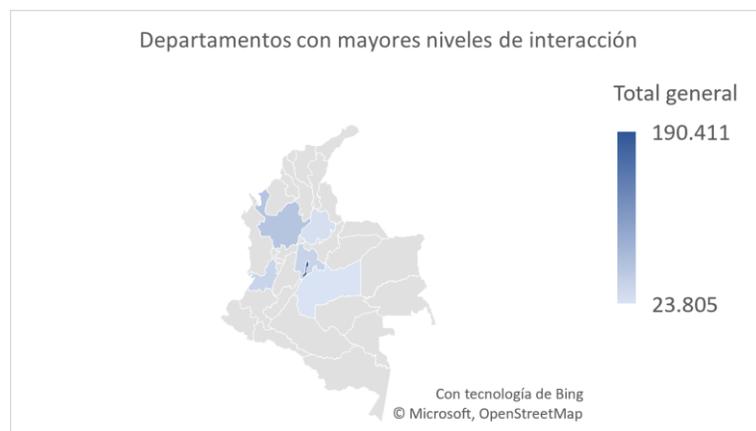
Función Pública presenta en esta sección el análisis de los datos consolidados sobre las interacciones del departamento con sus grupos de valor a través del portafolio de productos y servicios, información que fue consolidada y homologada por el equipo del Sistema de Información Estratégico -SIE-. El análisis buscó determinar características específicas sobre la interacción de los dos tipos de usuarios con que interactúa la entidad, personas naturales y personas jurídicas.

### a. Características demográficas – Departamento de procedencia

Función Pública presenta una oferta de productos y servicios que debe cubrir a todo el territorio nacional, sin embargo, por las diferencias territoriales, culturales y tecnológicas no siempre se logra llegar a todos los territorios con todos los productos y servicios. En esta sección se presenta el análisis realizado sobre el particular, destacando el origen geográfico de la interacción por departamento y el canal de atención empleado. Vale la pena aclarar que este análisis no se pudo realizar por municipios dado que los sistemas de captura de información no tienen una codificación para esta categoría de información por lo cual no se puede clasificar a este nivel de detalle, como se mencionó en la sección introductoria se espera trabajar en ese sentido para próximos análisis.

De acuerdo con la información analizada se encontró que el origen de nuestros usuarios es principalmente Bogotá, seguido por los departamentos de Antioquia, Valle del Cauca, Cundinamarca y Santander. Mientras que los departamentos que cuentan con los niveles más bajos de interacción son Vichada, Guaviare, Archipiélago de San Andrés Providencia y Santa Catalina, Amazonas, Guainía y Vaupés.

Gráfica 2. Departamentos con mayor interacción con Función Pública.



Gráfica 3. Departamentos con menor interacción con Función Pública

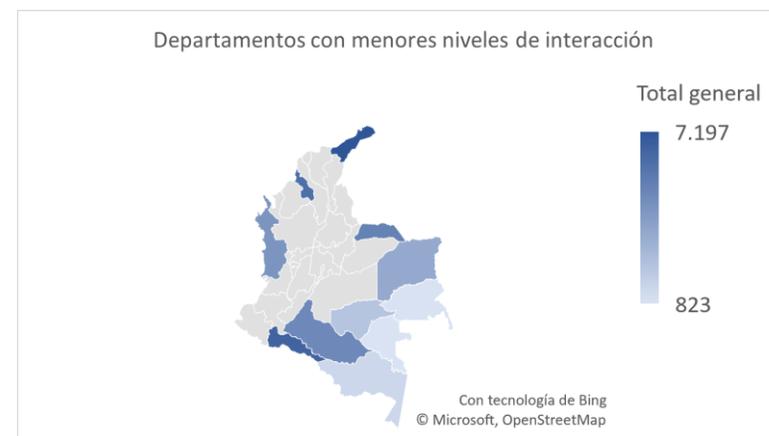


Tabla 2. Niveles de interacción con Función Pública por Departamento

Etiquetas de fila	Total general
Bogotá D.C.	190.411
Antioquia	59.430
Cundinamarca	42.410
Valle del cauca	40.871
Santander	28.450
Meta	23.805
Norte de Santander	22.237
Boyacá	19.550
Bolívar	19.134
Huila	18.267

Tolima	17.544
Nariño	16.572
Atlántico	16.019
Risaralda	15.927
Cauca	14.138
Caldas	13.390
Casanare	12.407
Cesar	12.078
Cordoba	11.372
Magdalena	8.732
Quindío	7.714
La guajira	7.197
Putumayo	6.543
Sucre	6.027

Arauca	5.184
Caquetá	4.862
Choco	4.343
Vichada	3.406
Guaviare	2.219
Archipiélago de San Andres Providencia y Santa Catalina	1.931
Amazonas	1.342
Guainía	850
Vaupés	823
Otros	60.056
<b>Total general</b>	<b>715.241</b>



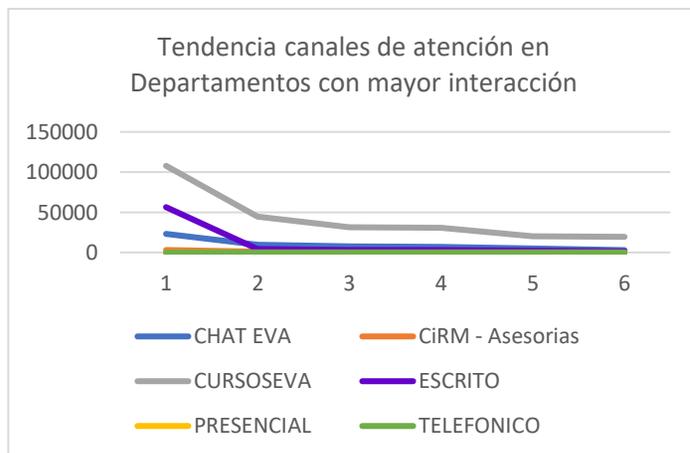
En términos de los canales de atención<sup>1</sup> se analizaron las diferencias entre los departamentos con mayores y menores interacciones para establecer las posibles diferencias regionales en este sentido. Tal como se expresa en las gráficas 4 y 5 el canal virtual de “Cursos- Espacio Virtual de Asesoría -EVA-” concentra los mayores volúmenes de interacción en todos los departamentos, sin embargo, la tendencia en los Departamentos con menores volúmenes de interacción parece ser diferente frente a la relación entre los canales que ocupan el segundo y tercer lugar en niveles de interacción. Con miras a profundizar en este comportamiento diferencial, se eliminó la información relacionada con los “Cursos- Espacio Virtual de Asesoría -EVA-” tal como se presenta en las gráficas 6 y 7, donde se pudo identificar que el “Chat EVA” y el canal escrito ocupan el segundo y tercer lugar como canales de atención más utilizados en los departamentos con mayores niveles de interacción. Mientras que, el “Chat EVA” y el programa de “Asesoría integral” representan el segundo y tercer canal de interacción más representativo en los Departamentos con menores niveles de interacción.

En términos analíticos es importante visibilizar y reconocer la importancia que tienen los canales tradicionales frente a otros más recientes, como por ejemplo el canal escrito frente al canal virtual. Asimismo, es necesario reconocer que no todos los canales tienen las mismas funcionalidades, por ello es importante integrar la oferta de servicios alrededor del tipo de canal a través del que se entrega y analizar la posible complementariedad entre los diferentes canales.

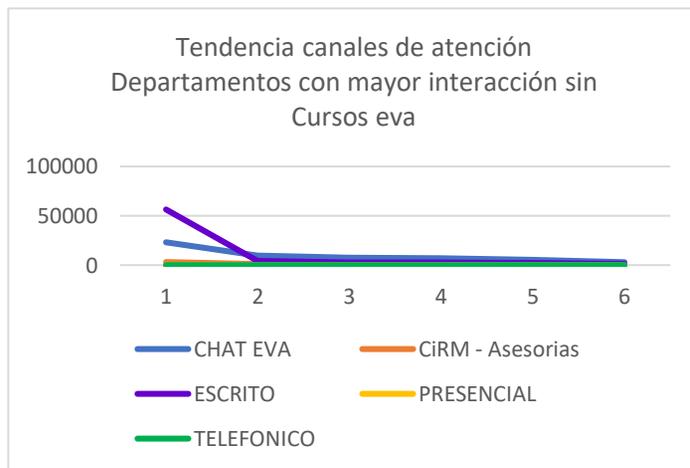
---

<sup>1</sup> Es importante tener en cuenta que los canales presencial y telefónico no son comparables porque para estos no se está llevando a cabo el registro de procedencia geográfica al momento de captura de la información.

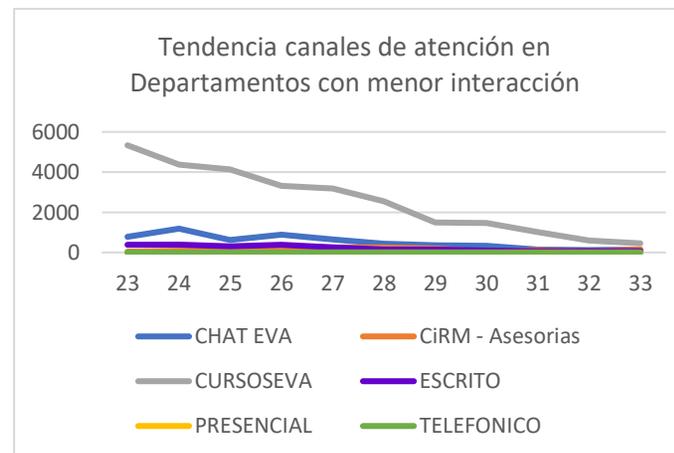
Gráfica 4. Tendencia canales de atención en Departamentos con mayor interacción.



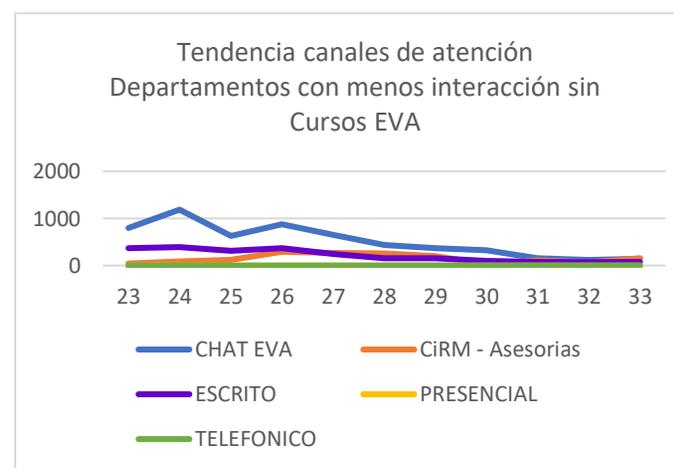
Gráfica 6. Tendencia en canales de atención por Departamentos con mayor interacción sin Cursos EVA



Gráfica 5. Tendencia canales de atención en Departamentos con menor interacción.



Gráfica 7. Tendencia en canales de atención por Departamentos con menor interacción sin Cursos EVA.



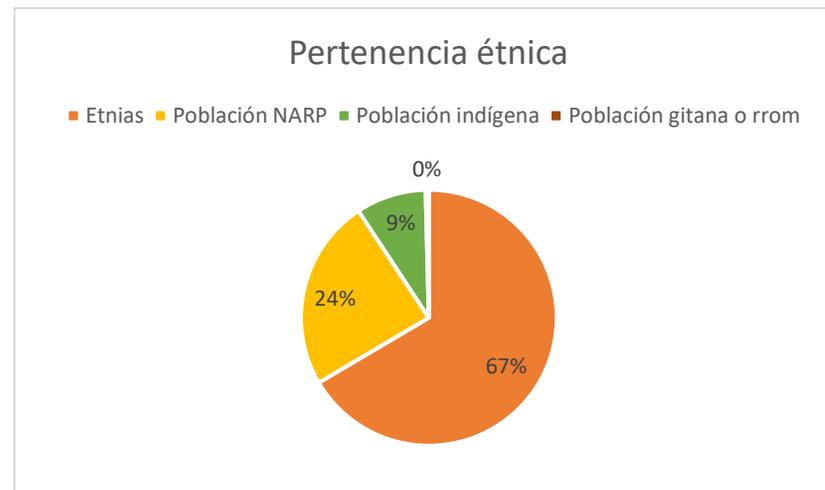
Fuente: DAFP-OAP, 2022.

## b. Características demográficas - Pertenencia étnica

Función Pública ha trabajado en los últimos años en presentar una oferta de bienes y servicios dirigida especialmente a grupos poblacionales específicos con miras a construir un puente de diálogo intercultural entre los diferentes pueblos étnicos y las entidades del Estado, reconociendo las cosmovisiones, gobierno propio, procesos identitarios, prácticas culturales y los mecanismos y formas de control social propias de cada pueblo étnico brindando lineamientos para las entidades públicas para fomentar este diálogo intercultural.

En el marco de estos esfuerzos a partir de los diferentes canales de atención integrados en el presente análisis, se tiene que el 99,6% de las personas que interactúan con la entidad no se reconocen como pertenecientes a un grupo étnico particular, sin embargo, entre el 0.6% que sí se reconoce como perteneciente a un grupo étnico se encuentran los porcentajes de participación presentados en la gráfica 8.

Gráfica 8. Pertenencia étnica de los usuarios que se autoreconocen como parte de una comunidad o pueblo étnico.



Nuevamente, uno de los retos más importantes para la entidad sobre la materia es poder integrar en las diferentes aplicaciones y registros de interacción, las categorías y preguntas orientadas a caracterizar estos grupos poblacionales y los productos, servicios y temáticas de interés asociados, así como los canales preferentes para la atención.

## c. Características demográficas – Discapacidad

Función Pública también ha desarrollado algunas iniciativas para fomentar la inclusión de la población con discapacidad en el empleo público, por tanto, este grupo poblacional fue revisado en el análisis como una categoría específica y diferencial.

Al respecto se encontró que el único canal que captura la información con esta categoría de desagregación es el chat EVA, en los demás canales no se encontró información que permitiera analizar este nivel de consulta, por tanto, la primera recomendación es revisar la posibilidad de incluir esta categoría en los demás canales. Respecto de los resultados se encontró que, entre enero de 2021 a junio de 2022, 974 de las 563.267 interacciones del Departamento, fueron adelantadas por 836 personas que se identificaron como persona en condición de discapacidad. Como se detalla en la tabla X el principal tema identificado es la congestión en el Sistema de Gestión del Empleo Público -SIGEP-.



Tabla 3. Temas frecuentes en la interacción de personas con discapacidad.

Tema	Total de personas
General	374
Colasigep	353
SUIT	55
FURAG	53
(en blanco)	
Total general	835

## d. Temas de interacción frecuente

Dado que Función Pública lidera 9 de las 19 políticas de gestión y desempeño del Modelo integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, se desarrolló el análisis pertinente para identificar cuáles son los temas que generan mayor interés y si hay diferencias según el canal de atención.



Tabla 4. 5 temas con mayor número de consultas en el canal Chat EVA

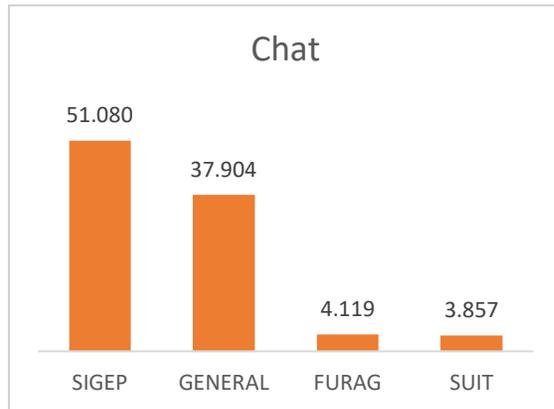


Tabla 5. 5 temas con mayor número de consultas en el canal Cursos EVA

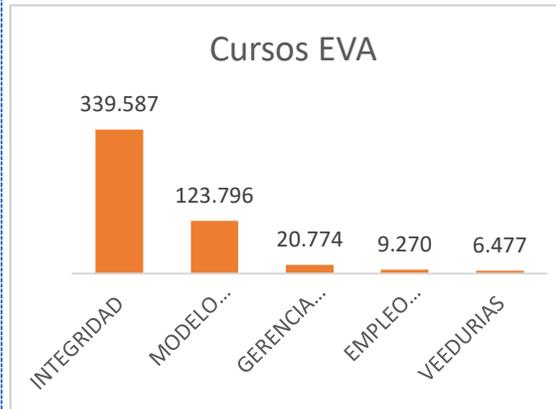


Tabla 6. 5 temas con mayor número de consultas en el canal CMR-Acción Integral.

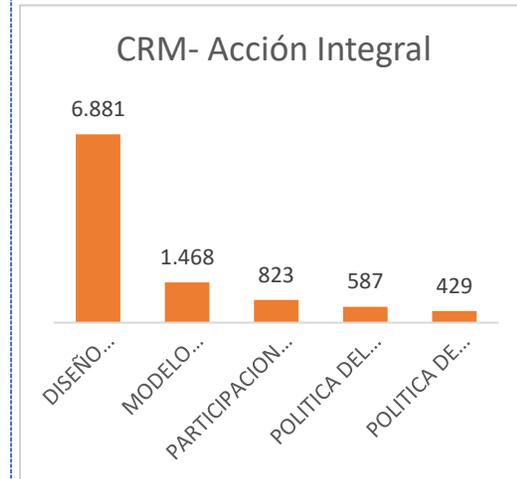


Tabla 7. 5 temas con mayor número de consultas en el canal Presencial.

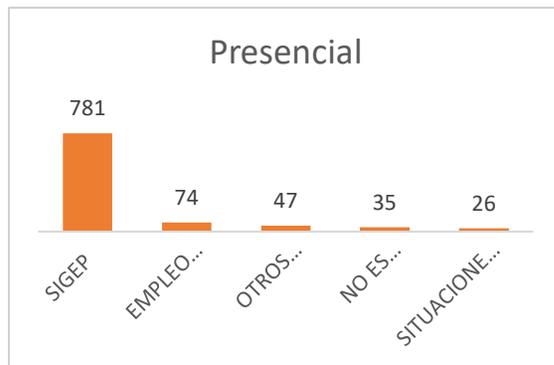


Tabla 8. 5 temas con mayor número de consultas en el canal Escrito.

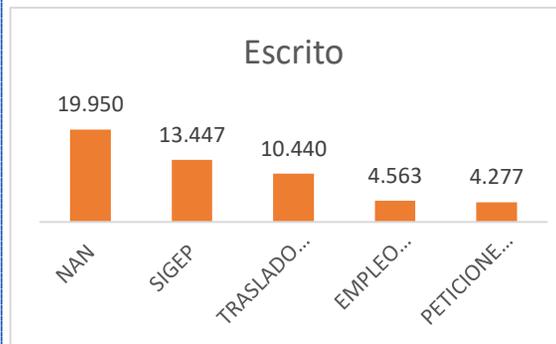
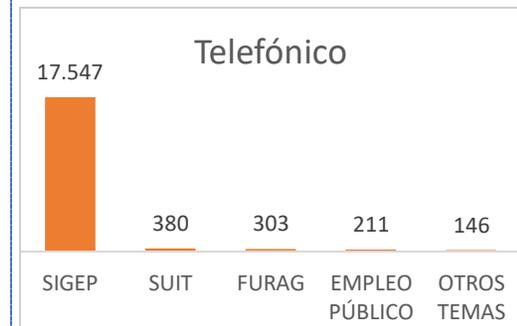


Tabla 9. 5 temas con mayor número de consultas en el canal Telefónico.



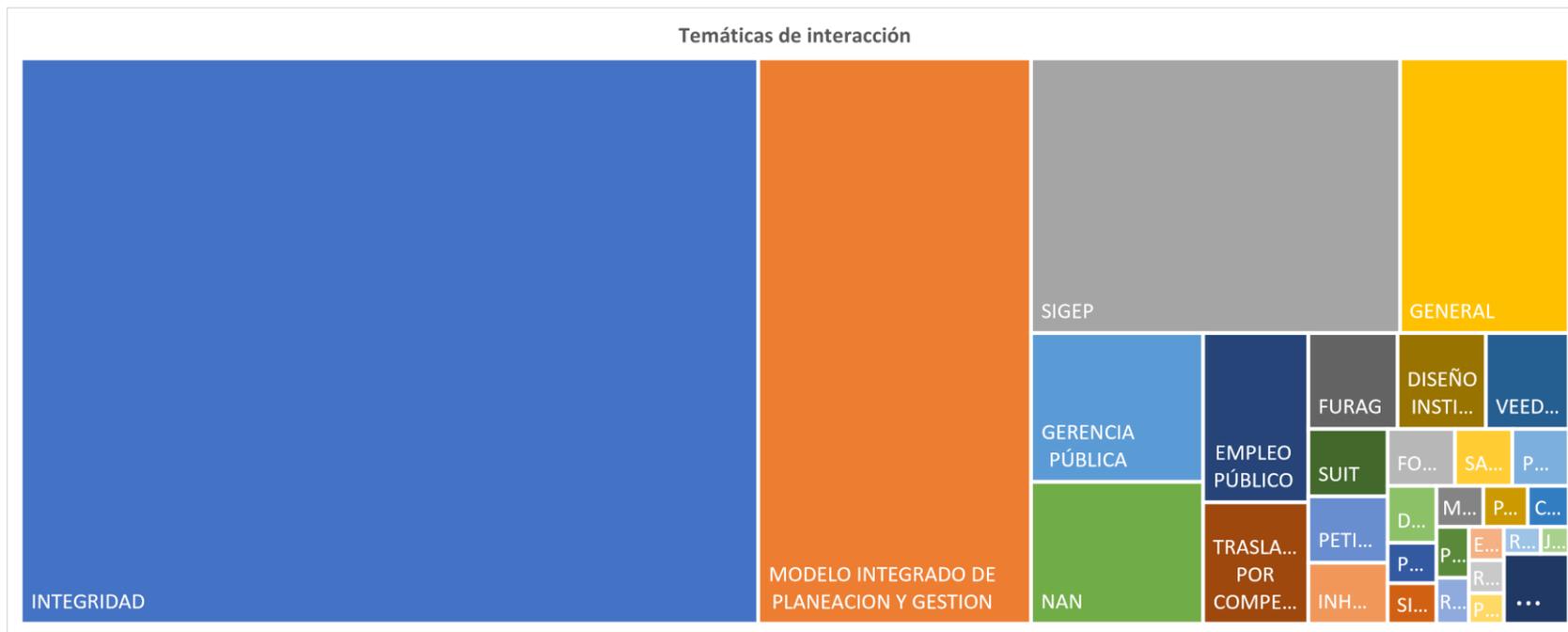
Fuente: DAFP-OAP, 2022. \*NAN: Sin identificar.

Los resultados permiten identificar que el tema con mayor volumen de interacción es el Sistema de Gestión del Empleo Público -SIGEP-, en 4 de los 6 canales analizados (chat, presencial, escrito y telefónico). Este dato debe llevar a que la entidad analice mejor la forma de operación del sistema en mención para tener un plan de manejo y contingencia respecto de la

atención de consultas sobre el particular. Por otra parte, se encontró que de acuerdo al canal se presentan temas que pueden ser más específicos en relación con la oferta del respectivo canal, por ejemplo, en el canal de Cursos EVA los principales temas son Integridad y Modelo integrado de planeación y gestión -MIPG-. Finalmente, los temas de Sistema Único de Información de Trámites – SUIIT- y Formulario único de Reportes y Avances de Gestión -FURAG- aparecen con gran relevancia en los canales de Chat EVA y canal telefónico.

Un segundo tipo de análisis que se realizó fue eliminar la discriminación de canal y a partir de la homologación de categorías realizada se tomó el total de interacciones como punto de referencia para la identificación de temáticas, en este análisis se encontró que los 10 temas con mayor interés son integridad, modelo integrado de planeación y gestión, SIGEP, generalidades, gerencia pública, traslados por competencia, empleo público, diseño institucional, veedurías, empleo público y peticiones incompletas.

Ilustración 3. Temáticas de interacción en todos los canales.

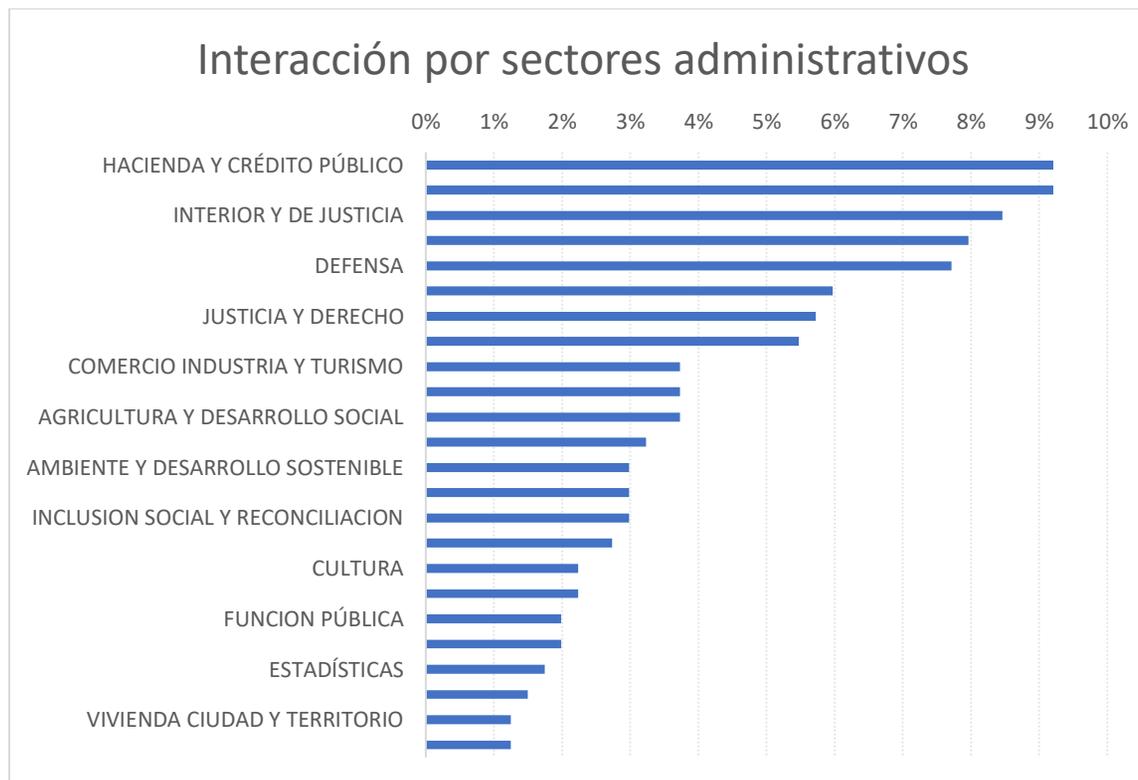


Fuente: DAFP-OAP, 2022.

## e. Sector administrativo de pertenencia

Dado que uno de los grupos de valor de Función Pública son las entidades, en el análisis de datos realizado se buscó identificar el sector al que pertenecen las entidades que se identificaron en la categoría de entidad al momento de la interacción. En este análisis se identificó que los 5 sectores con mayor interacción son hacienda, trabajo, interior, presidencia y defensa. Dicha información puede servir como una fuente primaria para la construcción de una agenda de relacionamiento interinstitucional que permita gestionar estas relaciones de manera centralizada y estratégica.

Gráfica 9. Porcentaje de interacción por sectores.

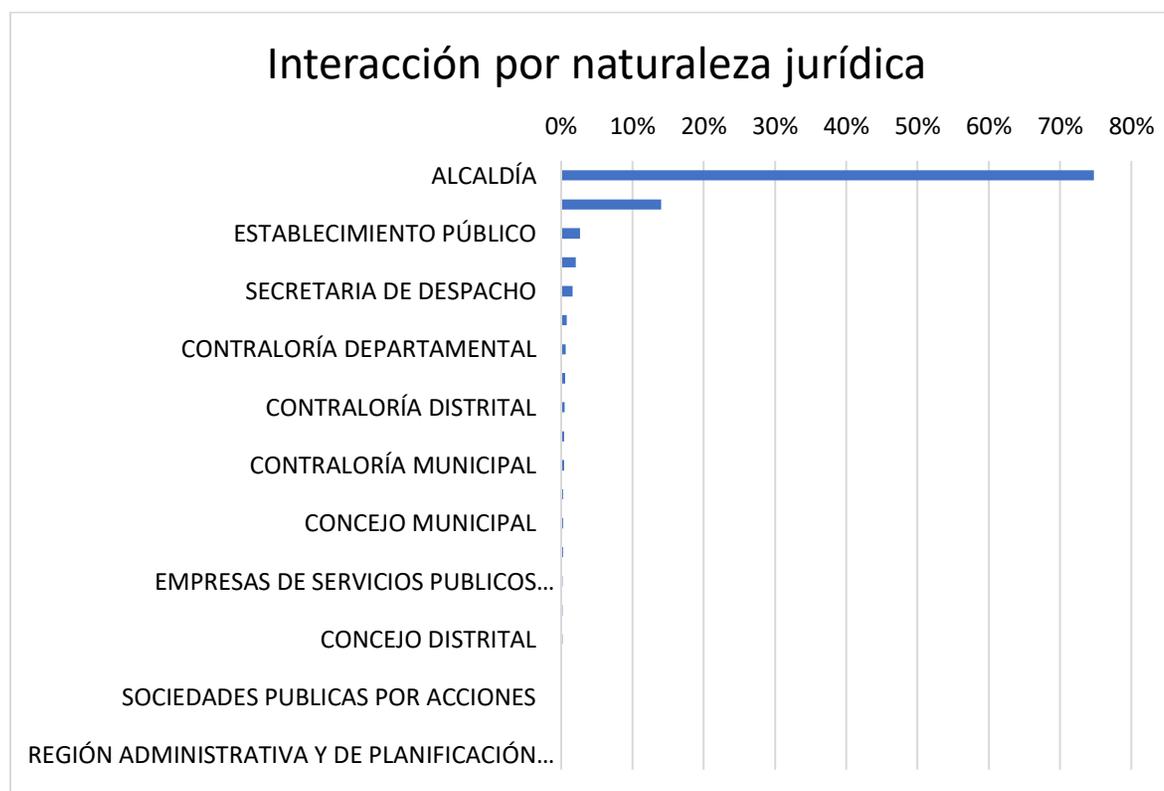


Fuente: DAFP-OAP, elaboración propia, 2022.

## f. Naturaleza jurídica

En este análisis se buscó determinar la naturaleza jurídica de la entidad que interactúa con el Departamento con miras a establecer la posibilidad de entregar lineamientos específicos según la naturaleza de la entidad. En ese análisis se identificó que en la interacción con entidades priman las alcaldías y de manera importante los entes de control de los diferentes niveles.

Gráfica 10. Naturaleza jurídica de la entidad



Fuente: DAFP-OAP, elaboración propia, 2022.



## 5. Conclusiones

Función Pública planea su portafolio de productos y servicios teniendo en cuenta tres grupos de valor, entidades, servidores públicos y ciudadanos, sin embargo, en los reportes de interacción se identifica que los contratistas componen una categoría de interacción muy importante. En ese sentido se insta a que la entidad revise institucionalmente la posibilidad de incluir a los contratistas como una categoría de los grupos de valor y planear su oferta de productos y servicios teniéndolos en cuenta.

Función Pública interactúa con sus usuarios a través de diferentes canales de atención, sin embargo, es importante que la entidad avance en la homologación de categorías en los diferentes canales de interacción, empleando los códigos respectivos en categorías como departamentos, municipios, identificación de ciudadanos, temáticas, entre otros.

El análisis de la información permite evidenciar que el Sistema de Gestión del Empleo Público -SIGEP- genera altos volúmenes de consulta e interacción en diferentes canales, por lo tanto, es necesario que se concreten las modificaciones en el sistema u otras actividades que permitan mejorar la interacción.

Los cursos virtuales son el producto que mayor número de interacciones le genera a la entidad, dado que son cursos de aprendizaje autónomo, se recomienda que se haga un mayor seguimiento sobre la experiencia que tienen los usuarios al interactuar con la plataforma y los contenidos. Respecto de los programas dirigidos a poblaciones específicas es necesario integrar la información de dichos programas para el análisis de la caracterización de usuarios.

Finalmente, se sugiere potencializar el CRM como herramienta para consolidar y analizar todas las interacciones con los grupos de valor y que permita contar una trazabilidad de las atenciones históricas.



## Informe de caracterización de grupos de valor 2022

VERSIÓN 1

Oficina Asesora de Planeación

Septiembre de 2022

### **Departamento Administrativo de la Función Pública**

Carrera 6 n.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.