



FUNCIÓN PÚBLICA

MARZO DE 2020

Informe de Caracterización Usuarios de Función Pública.

Fernando Antonio Grillo Rubiano

Director

Claudia Patricia Hernández León

Subdirectora

Juliana Valencia Andrade

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

Armando López Cortés

Director Jurídica

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

Elaborado por:

Mónica María Celis González

Dirección de Gestión del Conocimiento.

Marzo del 2020

Contenido

1. Introducción	6
2. Aspectos generales	8
2.1 Alcance:	8
2.2 Objetivo general:	8
2.3 Objetivos específicos:	8
3. Variables usadas para la caracterización de los grupos de valor	9
3.1 Geográfica – departamento/Ubicación:	9
3.2 Demográfica – sexo:	9
3.3 Intrínseca – requerimientos en el tiempo:	10
3.4 Intrínseca – grupo de usuarios:	10
3.5 De comportamiento – Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:	10
4. Metodología	11
4.1 Planteamiento del objetivo:	11
4.2 Solicitud de base de datos:	11
4.3 Depuración y consolidación de base de datos:	11
4.4 Formulación de la matriz de datos:	11
4.5 Producción de resultados:	12
4.6 Análisis y diagnóstico de resultados:	12
4.7 Acciones de mejora:	12
5. Caracterización de variables	13

5.1 Geográfica:.....	13
5.2 Sexo:	14
5.3 Intrínseca – requerimientos en el tiempo	15
5.4 Intrínseca – grupo de usuarios:.....	18
5.5 De comportamiento – Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:.....	19
6. Conclusiones	20
7. Recomendaciones	21

Tabla de Ilustraciones

Grafica 1- Variable demográfica – Modelo de datos Matriz ORFEO Función Pública 2019	13
Grafica 2- Variable demográfica – sexo. Modelo de datos Matriz ORFEO Función Pública 2019	14
Grafica 3 - Intrínseca - Requerimientos en el tiempo -Modelo de datos Matriz ORFEO Función Pública 2019	15
Grafica 4 - Intrínseca - Grupo de Usuarios - Fuente Modelo de datos Matriz ORFEO Función Pública 2019	18
Grafica 5 - De comportamiento – Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: Fuente Modelo de datos Matriz ORFEO Función Pública 2019	19

1. Introducción

El informe de caracterización es un documento que permite identificar, ubicar y definir las características de los grupos de valor de Función Pública, que corresponden a las entidades públicas del orden nacional y territorial, los servidores públicos y los ciudadanos, dado que estos son los principales agentes que interactúan con la administración pública y su gestión, con el fin de que esta medición le dé una línea base para la planificación de la acción integral.

Bajo este enfoque, el informe año 2019 parte del análisis de los datos recolectados por medio de la herramienta ORFEO, lo cual permite que se incorporen flujos documentales, de trabajo y de trazabilidad relacionados con la gestión realizada al interior de la entidad. A partir de esto, se identifican cuáles son los aspectos generales a tener en cuenta, las variables sujetas a estudio y análisis, la metodología de estudio y finalmente se proponen algunas acciones de mejora que le permitirán a cada una de las direcciones técnicas de Función Pública, implementar estrategias para optimizar los servicios y orientarnos a la satisfacción de nuestros grupos de valor.

En este orden, Función Pública ha establecido un Sistema Integrado de Planeación y Gestión, en donde se logra visualizar el Mapa de Procesos Institucionales, el cual contempla una secuencia e interrelación de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. Cada uno de estos se encuentra documentado por medio de una caracterización integral alineada a las normas internacionales de calidad, pudiendo así garantizar una gestión efectiva a los grupos de valor.

El análisis que se realiza en el ejercicio de caracterización de los grupos de valor¹ del Departamento Administrativo de la Función Pública, tiene fundamento en lo dispuesto en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho

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.

fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Por consiguiente, para el análisis de datos se toma como fuente de información la matriz construida con la información recolectada por medio del canal de atención ORFEO, siendo esta una herramienta con la que cuenta la entidad para el registro de las PQRDS que requieren una respuesta formal y dentro de los términos legalmente dispuestos, pudiendo de este modo cumplir con el objeto de la norma.

La estructuración del informe de caracterización de los grupos de valor de Función Pública cuenta con un análisis de los requerimientos consolidados en la matriz Excel construida con la información obtenida de la herramienta ORFEO, toda vez que esta contiene un número de radicado de salida, que es emitido por cada una de las áreas de Función Pública y permite identificar características de tipo demográfica, geográfica, intrínsecas² y de comportamiento de cada uno de usuarios de los grupos de valor.

El estudio de cada una de las características anteriormente mencionadas, se llevó a cabo de manera descriptiva³ y diagnóstica⁴, dado que esta información será presentada y puesta en conocimiento de cada una de las direcciones del departamento para poder tomar decisiones basadas en evidencias en relación con la atención que se brinda a nuestros grupos de valor.

2 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).

3 Este tipo de analítica se ocupa de responder a la pregunta ¿Qué pasó?

4 Este tipo de analítica es el siguiente nivel a la analítica descriptiva y se ocupa de responder a la pregunta ¿Por qué pasó?

2. Aspectos generales

2.1 Alcance: Este informe le permitirá a Función Pública continuar en el proceso de mejora continua de su portafolio de productos y servicios, así como desarrollar estrategias de atención, con enfoque de servicio al ciudadano, a partir de la toma de decisiones basadas en el análisis de los requerimientos recibidos en la vigencia 2019.

2.2 Objetivo general: Sistematizar, analizar y presentar los datos asociados a las características y comportamientos de los grupos de valor del Departamento Administrativo de la Función Pública en los requerimientos durante el año 2019, para una adecuada toma de decisiones basada en evidencias identificadas.

2.3 Objetivos específicos:

2.3.1 Identificar las variables pertinentes para el estudio de los datos reportados en la base de información ORFEO para el año 2019.

2.3.2 Analizar y visualizar las variables dentro de cada uno de los campos de acción del informe de caracterización de los grupos de valor de Función Pública.

2.3.3 Justificar de manera descriptiva y diagnóstica cada una de las variables identificadas.

2.3.4 Conceptuar y socializar los resultados a las Direcciones Técnicas de la entidad, con el fin de que se tomen acciones de mejora en la gestión.

3. Variables usadas para la caracterización de los grupos de valor

La guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés permitió una adecuada identificación de variables para el desarrollo del presente informe, logrando así brindar una adecuada orientación a las direcciones técnicas en el deber ser de la administración pública. Por ende, las variables analizadas son:

3.1 Geográfica – departamento/ubicación:

Esta variable permitió realizar un análisis de cada una de las características que se encuentran asociadas, con el fin de identificar la población con mayor representación en cada espacio geográfico del territorio colombiano, permitiendo de este modo identificar cuáles son los departamentos que presentan mayor interés en la implementación de las políticas de Función Pública, y a su vez, llegar a ser priorizados en el Plan de Acción Integral (PAI) de la entidad.

3.2 Demográfica – sexo:

Esta variable permitió identificar la influencia de los roles que son desempeñados por cada uno de los usuarios que integran los grupos de valor al interior de las entidades y como ciudadanos, pudiendo así analizar las connotaciones culturales que influyen en la variación de esta. Por ende, será posible generar un registro que indique cual es el tipo de usuario que genera un mayor índice de recepción de consultas frente a los temas de competencia de la entidad.

3.3 Intrínseca – requerimientos en el tiempo:

Esta variable le permitió a la entidad identificar cuáles fueron los picos con mayor impacto durante el año, en relación con la atención de solicitudes y si en alguno de los casos los usuarios han requerido reiteradamente un mismo servicio.

3.4 Intrínseca – grupo de usuarios:

Esta variable permitió realizar una clasificación al 100% de los usuarios en los grupos identificados por la Entidad, igualmente, se logró saber si cada uno de los usuarios que han sido identificados como grupos de valor por parte de la Entidad, son realmente parte de la población objetivo.

3.5 De comportamiento – Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:

Esta variable tiene un gran nivel de impacto e importancia, dado que permitió identificar los motivos por los cuales, los grupos de valor toman la decisión de interactuar con la entidad en relación con las solicitudes de información y campos de aplicación de cada una de las dimensiones que integra MIPG. Por consiguiente, es posible que la oferta de servicios pueda ser basada en la demanda que exista de acuerdo con los intereses de los usuarios, así como la información relevante que puede cautivar la atención de estos. Es importante tener en cuenta la articulación entre las dimensiones y nivel de madurez toda vez que, el aumento de solicitudes se debe a la implementación del modelo integrado de planeación y gestión.

4. Metodología

4.1 Planteamiento del objetivo:

La alineación de los procesos misionales de Función Pública, principalmente se encuentra direccionados a mejorar los productos y prestación de servicios de la entidad, por lo cual el objeto del presente documento es generar información que le permita a las direcciones técnicas poder analizar el comportamiento de los grupos de valor, con el fin de tomar decisiones orientadas a optimizar la prestación de servicios de la entidad, bajo el enfoque de la mejora continua.

4.2 Solicitud de base de datos:

La Dirección de Gestión del Conocimiento, en cumplimiento de sus atribuciones, realizó la solicitud de remisión de información de la base de datos correspondiente a la herramienta ORFEO, año 2019, con el fin de poder identificar las variables pertinentes para el desarrollo del ejercicio de caracterización de los grupos de valor, enfocándonos hacia el servicio al ciudadano.

4.3 Depuración y consolidación de base de datos:

Es importante extraer la información que se encuentra sujeta a estudio y análisis, logrando identificar qué tipo de datos tienen una relación directamente proporcional con los grupos de valor, dado que en muchos casos los registros en las bases contienen campos que no son necesarios para el resultado del ejercicio de formulación y análisis.

4.4 Formulación de la matriz de datos:

Una vez se tuvo una base de datos sólida con información relevante, se planteó una relación de tipo entre la información para entrar a modelar los datos, con el fin de que el resultado final del ejercicio le permita a Función Pública conocer e identificar las características que presentan sus usuarios, en cuanto a las solicitudes que se registran en la herramienta ORFEO.

4.5 Producción de resultados:

Partiendo de la definición de las variables se validó la información de la base por medio de consultas específicas, con el fin de llegar a resultados confiables para ser analizados y divulgados.

4.6 Análisis y diagnóstico de resultados:

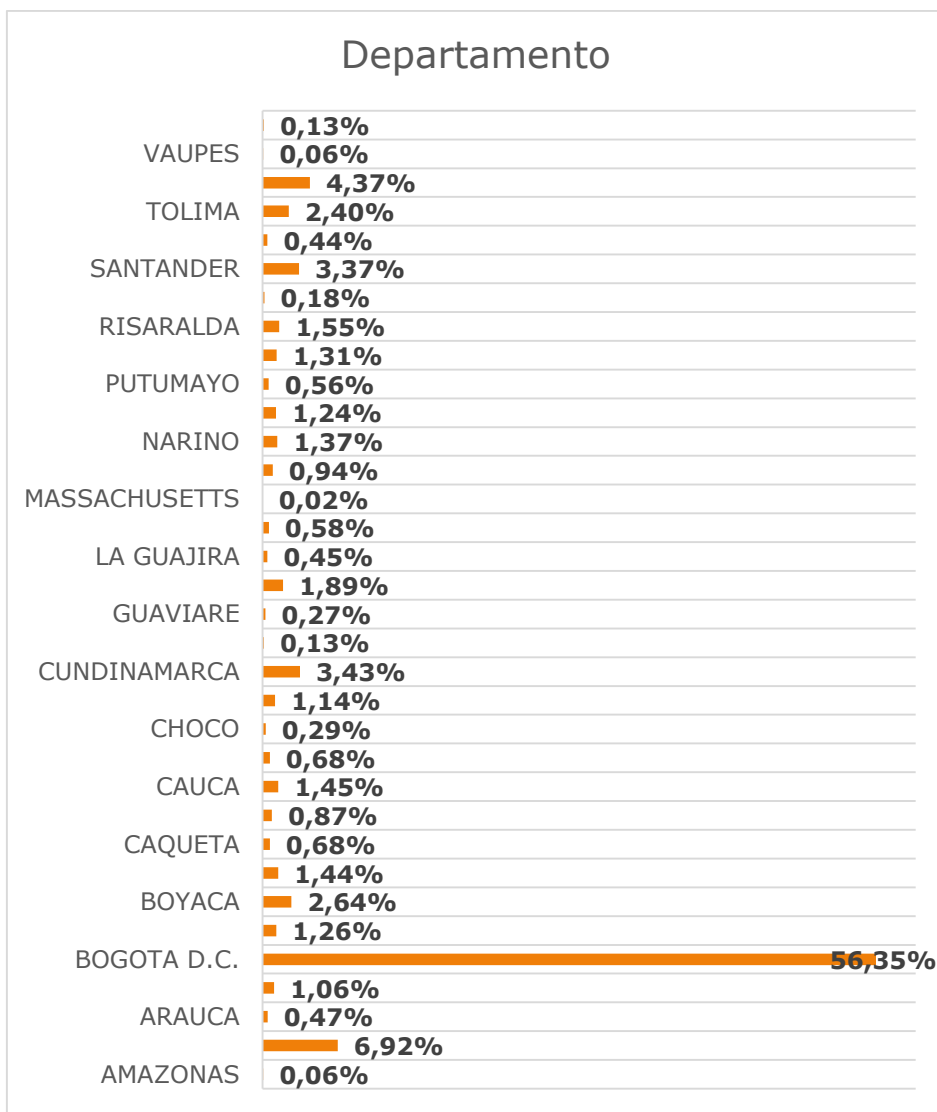
Cada una de las variables definidas con anterioridad cuenta con una formulación y graficación previa al análisis, la cual permite describir el comportamiento que la variable tiene con relación a los datos.

4.7 Acciones de mejora:

Identificar acciones que le permitan a Función Pública avanzar mejorar sus productos y servicios, basándose en la analítica de resultados y tomando decisiones con base en los resultados, logrando así que sus grupos de valor eleven los niveles de confianza en la información proporcionada por la entidad.

5. Caracterización de variables

5.1 Geográfica:



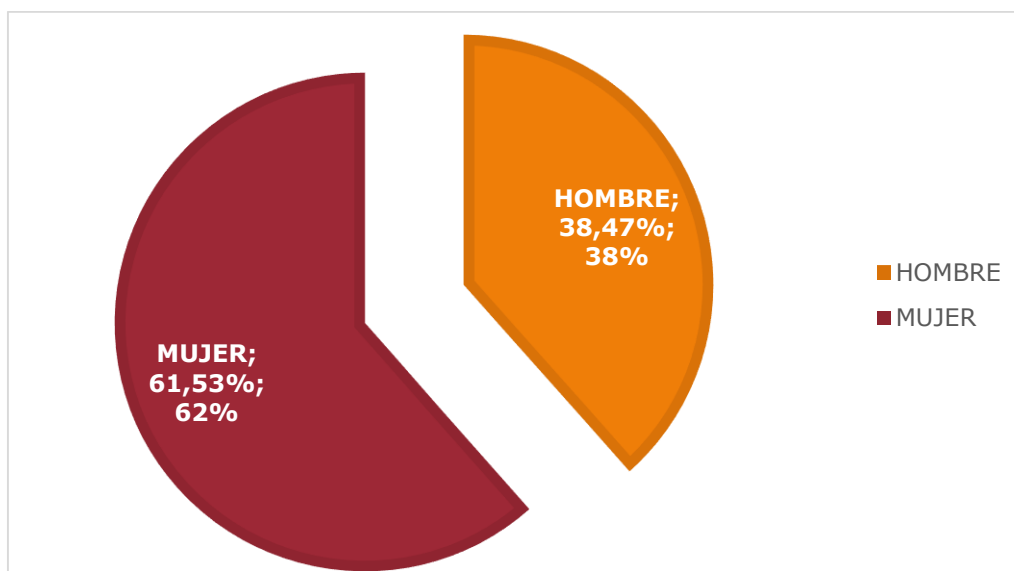
Grafica 1- Variable demográfica – Modelo de datos Matriz ORFEO Función Pública 2019

La administración pública ha enfrentado varios retos entre los cuales uno de los más importantes es la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. En el

gráfico anterior se puede evidenciar que Bogotá ha sido el departamento con mayor grado de consultas con un 56.35%, habiéndose incrementado en un 1.35% con respecto al análisis de la vigencia anterior (2018)⁵. Se encontró que 3.495 solicitudes pertenecen al Distrito en temas relacionados con manuales de funciones, Formulario Único de Reporte y Avance a la Gestión (FURAG) y SIGEP.

Algunos de los departamentos que registran menores consultas son Guainía con el 0,13%, Vichada con el 0,13%, Amazonas con el 0,06% y Vaupés con el 0,06%, a los cuales se les debe brindar asesoría y acompañamiento, si es requerido.

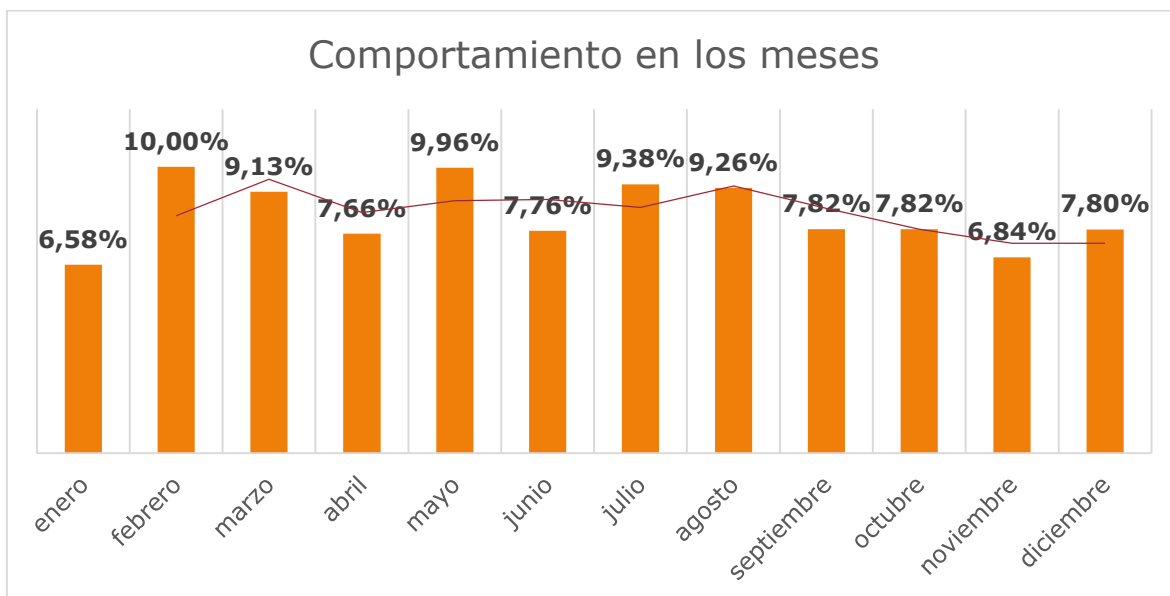
5.2 Sexo:



Grafica 2- Variable demográfica – sexo. Modelo de datos Matriz ORFEO Función Pública 2019

La presente grafica nos permite evidenciar que, para la vigencia del 2019, el 62% de quienes integran los grupos de valor identificados por la entidad corresponde al género femenino, siendo esta una cifra que demuestra un marcado crecimiento anual, dado que para el informe de caracterización realizado para el periodo 2018 se reportó una interacción del 54%⁵.

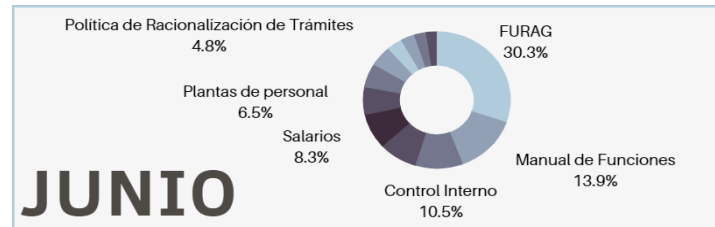
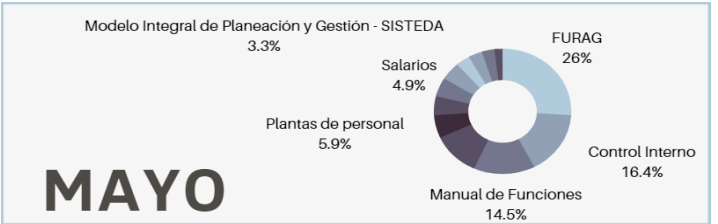
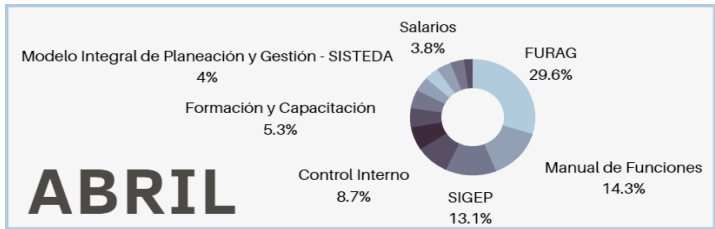
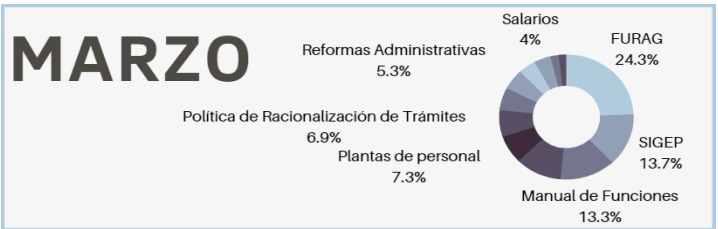
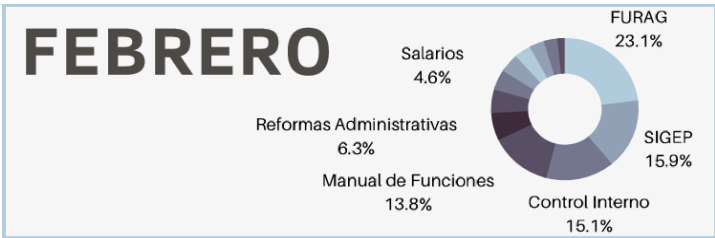
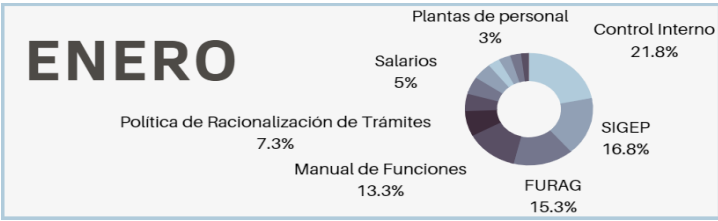
5.3 Intrínseca – requerimientos en el tiempo

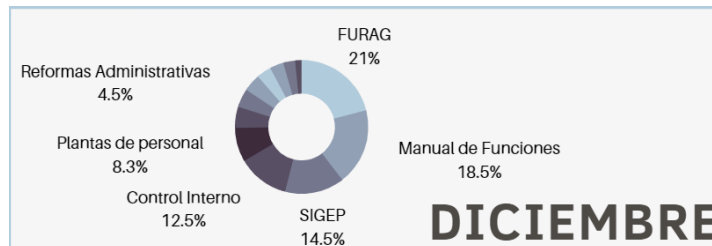
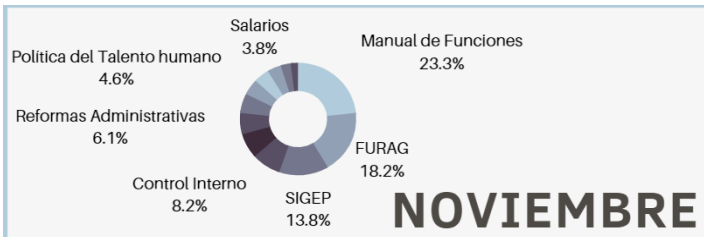
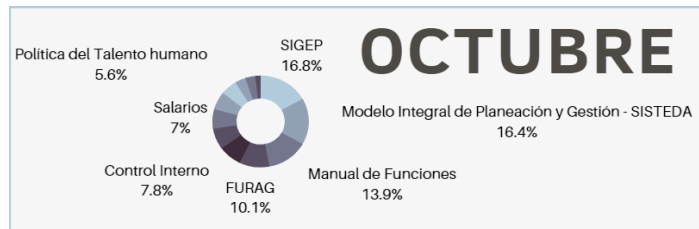
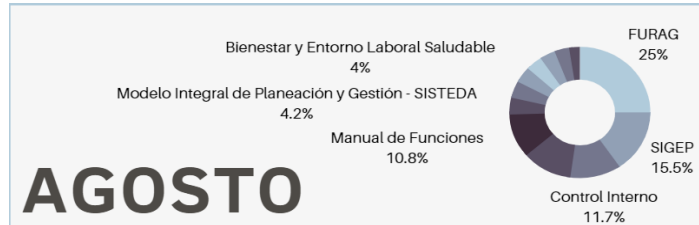
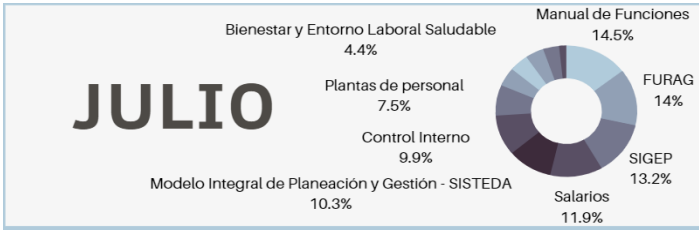


Gráfica 3 - Intrínseca - Requerimientos en el tiempo -Modelo de datos Matriz ORFEO Función Pública 2019

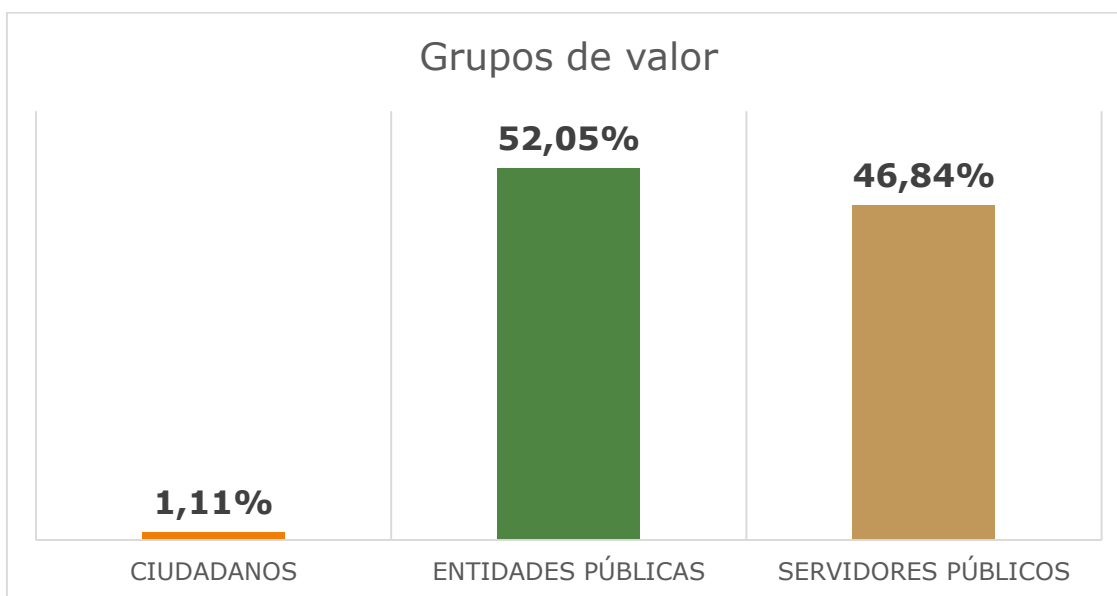
Los ciudadanos, servidores públicos y entidades son aquellos que integran los grupos de valor de Función Pública y del mismo modo, son quienes realizan con mayor frecuencia solicitudes de información en cada uno de los momentos específicos del año. Por ende, es de gran importancia poder hacer un seguimiento continuo a cada uno de los requerimientos, con el fin de darles atención clara, de calidad y oportuna dentro de los términos legales establecidos.

Por otro lado, este análisis nos permitió identificar cuáles han sido los picos más altos durante cada mes del año por medio de la herramienta ORFEO, lo cual se ve reflejado en los temas más relevantes mes a mes por cada uno de los integrantes de nuestros grupos de valor:





5.4 Intrínseca – grupo de usuarios:

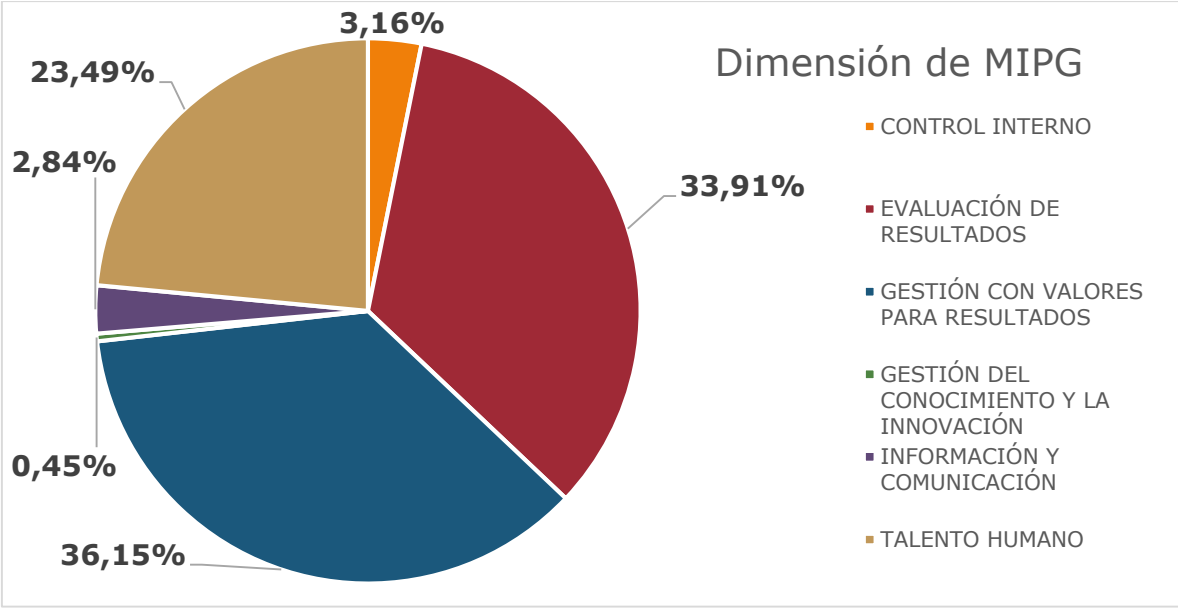


Grafica 4 - Intrínseca - Grupo de Usuarios - Fuente Modelo de datos Matriz ORFEO Función Pública 2019

Para la vigencia 2019, el Departamento Administrativo de la Función Pública tuvo un 98,89% consultas y solicitudes de información, dato que corresponde en un 52,05% a entidades públicas y 46,84% a servidores públicos. Estos valores se derivan de los productos y servicios que ofrece la entidad, siendo un dato de relevancia, dado que le permite a la entidad dejar evidencia de la categorización de los grupos de valor en el mapa de procesos, lo cual se encuentra alineado con el comportamiento de los usuarios que componen estos grupos.

Por otra parte, también es importante ver que la participación de los ciudadanos por medio del canal de atención de la herramienta ORFEO no es muy frecuente, y esto puede ser una consecuencia de que estos no estén familiarizados con este tipo de plataformas de atención o no se conozca, por ende, es importante realizar ejercicios de focalización en donde se den a conocer estos canales y los usuarios aprendan a hacer uso de los mismos, pudiendo así generar un crecimiento porcentual significativo para el grupo de ciudadanos.

5.5 De comportamiento – Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:



Grafica 5 - De comportamiento – Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: Fuente Modelo de datos Matriz ORFEO Función Pública 2019

En el gráfico anterior se identifican las consultas de las dimensiones de MIPG, cuya mayor participación corresponde a: Gestión con Valores para Resultados con un 36,15%, Evaluación de Resultados con 33.91% y Talento Humano con 24.49%. Estas tres dimensiones suman el 93.55% de todas las consultas. Lo que quiere decir que debemos concentrar mayor dedicación en estas tres dimensiones y también establecer los motivos de la baja consulta de las tres dimensiones menos solicitadas, para fortalecerlas en el marco del MIPG y contar con herramientas para su adecuada implementación.

6. Conclusiones

A continuación, se presenta un cuadro resumen del análisis de los resultados arrojados al evaluar las variables dentro de las características identificadas por cada grupo de valor.

No.	Variable	Análisis
1	Geográfica – departamento/Ubicación	Los grupos de valor que más demandan están en la ciudad de Bogotá, con un porcentaje de consulta del 56,35%.
2	Demográfica – sexo	Los grupos de valor que más demandan servicios de Función Pública son del sexo femenino, lo cual es coherente con la distribución por sexo de los servidores públicos del país, de acuerdo con los datos registrados en el SIGEP, donde las mujeres corresponden a un 51.9% ⁵ vinculando a 95.460 mujeres a entidades del Estado.
3	Intrínseca – requerimientos en el tiempo	Se registra que los grupos de valor durante los meses de febrero, mayo, julio y agosto, demandan mayor cantidad de consultas sobre los temas relacionados con el manual de funciones, plataforma SIGEP, planta de personal y FURAG.
4	Intrínseca – grupo de usuarios	Los grupos de valor que para la vigencia del 2019 demandaron mayor nivel de consulta y asesoría fueron los servidores públicos, en primer lugar, y, en segundo lugar, las entidades, siendo este un reflejo de los productos y servicios asociados a la categorización data en el mapa de procesos.
5	De comportamiento – Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	Los grupos de valor de Función Pública presentan una mayor necesidad de consultas relacionadas con las políticas de MIPG, tales como: Gestión con Valores para Resultados, Evaluación de Resultados y Talento Humano.

⁵ Base de datos servidores públicos - SIGEP corte abril 2020.

7. Recomendaciones

Al hacer el ejercicio de caracterización y después de analizar el comportamiento de los grupos de valor de Función Pública, se logró identificar la importancia de este tipo de análisis, que permiten a la entidad dimensionar cuáles pueden ser las acciones que se deben implementar o adoptar, con el fin de mejorar los productos y servicios que ofrece la entidad.

Por consiguiente, se proponen las siguientes acciones de mejora, entre otras:

1. Integrar más fuentes de información propias que sintetizen requerimientos de los grupos de valor y de otros grupos de interés (SETA, SUIT, FURAG, CRM).
2. Para continuar mejorando nuestro portafolio de productos y servicios se requiere un trabajo conjunto entre las diferentes áreas de la entidad para la recolección de variables que permitan identificar información relevante para el desarrollo de su gestión. Ilustra lo anterior, la variable geográfica, que puede permitir a la Dirección de Desarrollo Organizacional – DDO visualizar si el diseño y la implementación de la estrategia territorial están generando el alcance y los resultados esperados.
3. Articular los productos y servicios de atención a los grupos de valor con la variable de tiempo, enfocándola a que el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional logre implementar estrategias de trabajo conjunto con las demás áreas de apoyo correspondientes, en los meses que más solicitudes se registran. Lo anterior, podría replicarse en cada una de las áreas, para que la articulación con las dimensiones de MIPG se visibilice la responsabilidad de cada dirección.
4. Fortalecer la asesoría y acompañamiento sobre las dimensiones menos consultadas, para avanzar en la implementación del MIPG y de esta manera, mejorar el desempeño y la evaluación institucional en las entidades a las que aplica el modelo.