



FUNCIÓN PÚBLICA

MAYO DE 2021

Informe de caracterización Usuarios de Función Pública

VERSIÓN 1

Claudia Patricia Hernández León

Directora (E)

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

Guiomar Adriana Vargas Tamayo

Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

Armando López Cortés

Director Jurídica

Luz Stella Patiño Jurado

Jefe de Oficina de Control Interno

Carlos Eduardo Orjuela Oliveros

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

Fernando García Lozano

Dirección de Gestión del Conocimiento

Edición:

Dirección de Gestión del Conocimiento

Mayo de 2021

Tabla de contenido

Introducción	7
1. Aspectos generales	9
1.1 Alcance:	9
1.2 Objetivo general:	9
1.3 Objetivos específicos:	9
2. Requerimientos usados	10
3. Metodología	11
3.1 Planteamiento del objetivo:	11
3.2 Solicitud de base de datos:	11
3.3 Fuentes de información alternas:	11
3.4 Depuración y consolidación de base de datos:	11
3.5 Formulación de la matriz de datos:	12
3.6 Producción de resultados:	12
3.7 Análisis y diagnóstico de resultados:.....	12
3.8 Acciones de mejora:	12
4. Definición de variables	13
Geográfica:	13
4.1 Departamento/ubicación:	13
Demográfica:	14
4.2 Género:	14
4.3 Étnia:.....	14
Intrínseca:	14
4.4 Requerimientos en el tiempo:.....	14
4.5 Grupos de valor:	14

Comportamiento:	14
4.6 Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG:	14
5. Caracterización de variables – 2020	15
5.1 Grupos de valor:	15
5.2 Comportamiento en el mes:	16
5.3 Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:	19
5.4 Geográfica:.....	20
5.5 Género:.....	22
5.6 Étnia:.....	23
6. Conclusiones	24
7. Recomendaciones	26

Índice de gráficas

Gráfica 1 Variables de caracterización.....	13
Gráfica 2 Grupos de valor.....	15
Gráfica 3 Requerimientos en el tiempo	16
Gráfica 4 Recurrencia de los temas en el tiempo	18
Gráfica 5 Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	19
Gráfica 6 Mapa de calor de los requerimientos de los usuarios ...	20
Gráfica 7 Género de los usuarios	22
Gráfica 8 Grupo étnico autorreconocido por los usuarios.....	23

Índice de tablas

Tabla 1 Requerimientos por canal de atención, 2020	10
Tabla 2 Requerimientos de los usuarios de Función Pública	21
Tabla 3 Tipo de vinculación por género.....	22

Introducción

La caracterización de los grupos de valor de Función Pública, parte de la necesidad de conocer la composición de los usuarios de los servicios de la entidad y sus atributos principales, para implementar acciones de mejora en la prestación de sus servicios. El informe permite determinar condiciones particulares de los grupos de valor, logrando de este modo identificar, ubicar y definir las características principales de nuestros usuarios, los cuales corresponden, en especial, a entidades públicas del orden nacional y territorial, servidores públicos y ciudadanos.

Como insumo principal para el desarrollo del análisis de la vigencia 2020, se tomaron los datos obtenidos de los registros de las PQRSD de la herramienta ORFEO y del Sistema de Información Estratégica – SIE, permitiendo con esto incorporar flujos documentales y trámites relacionados a la gestión desarrollada al interior de la entidad, identificando de esta manera los aspectos generales y específicos a tener en cuenta, variables de estudio y metodología de análisis para finalmente ubicar oportunidades de mejora que le permitan a cada dirección técnica de Función Pública, implementar estrategias para la optimización de los servicios y orientar la gestión a la satisfacción de nuestros grupos de valor.

Como resultado, Función Pública estableció un Sistema Integrado de Planeación y Gestión, en donde da a conocer el Mapa de Procesos Institucionales, que contempla una secuencia e interrelación de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

En ese sentido, el análisis que se realiza en el ejercicio de caracterización de grupos de valor de la entidad tiene como fundamento lo dispuesto en la Ley 1755 del 30 de junio del 2015, por medio de la cual se regula el derecho 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 tomaron como fuente de información dos bases de datos, las cuales parten de información recolectada por medio del canal escrito para la recepción de PQRSD, siendo esta una herramienta con la que cuenta la entidad para el registro de requerimientos que ameritan una respuesta formal y dentro de los términos legalmente dispuestos, pudiendo de este modo cumplir con el objeto de la antes mencionada y del Sistema de Información Estrategia - SIE, herramienta que brinda solución tecnológica para la centralización de información y análisis en un único repositorio.

La estructuración del informe de caracterización de los grupos de valor de Función Pública, como se indicó, cuenta con un análisis de los requerimientos consolidados en una base de datos, 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 y direcciones técnicas de Función Pública, la cual permite identificar características de tipo demográfica, geográfica, intrínsecas, de comportamiento, entre otras variables contempladas en el SIE, integradas por otras áreas y con ello permite identificar características específicas de los grupos de valor.

El estudio de las características mencionadas se llevó a cabo de manera descriptiva y diagnóstica, dado que esta información será presentada y socializada con las direcciones técnicas del Departamento para tomar decisiones basadas en evidencias, en relación con la atención que se brinda a los grupos de valor.

1. Aspectos generales

A partir de las metodologías aplicables a los diferentes procesos, procedimientos y técnicas para el diseño, recolección y tratamiento de datos estadísticos, se definen un conjunto de criterios, que permiten definir una ruta de desarrollo al análisis efectuado, como lo son:

1.1 Alcance: Este informe permitirá a Función Pública contar con análisis de datos para fortalecer el proceso de mejora continua en la prestación de servicios, así como en el desarrollo de nuevas estrategias de atención a los grupos de valor, enfocada en el servicio al ciudadano, a partir del análisis de los requerimientos y manejo de datos de la entidad recolectados en la vigencia 2020.

1.2 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 2020, para una adecuada toma de decisiones basadas en evidencias identificadas.

1.3 Objetivos específicos:

- Identificar las variables pertinentes para el estudio de los datos reportados en la base construida a través de la herramienta ORFEO para el año 2020 y variables que integran el Sistema de Información Estratégica – SIE.
- 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.
- Justificar de manera descriptiva y diagnóstica cada una de las variables identificadas.
- Generar información de calidad, que permita a cada una de las direcciones técnicas de la entidad analizar el comportamiento de los grupos de valor y con ello poder tomar decisiones orientadas a la optimización en la prestación de los productos y servicios.

2. Requerimientos usados

Durante la vigencia 2020 Función Pública atendió a los diferentes grupos de valor de la entidad, gestionando un total de 57.228 requerimientos a través del canal de atención escrito Orfeo.

Adicional a esto, la entidad realizó un registro y actualización de los sistemas de información estadísticos bajo la modalidad virtual, en donde se clasifican diferentes tipos de variables sujetas a los análisis requeridos por parte de diferentes direcciones técnicas de la entidad, con el fin de poder brindar insumos importantes para la clasificación de cada uno de los grupos de valor atendidos

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
Virtual	2020-01-01 al 2020-12-31	Herramienta Orfeo	57.228
Virtual	2020-01-01 al 2020-12-31	Sistema de Información Estratégica – SIE vinculación servidor público y contratistas.	450.992
Virtual	2020-01-01 al 2021-02-28	Sistema de Información Estratégica – SIE variable DEP (etnia).	6.012
Virtual	2020-01-01 al 2020-12-31	Sistema de Información Estratégica – SIE variable DEP (discapacidad).	6.374
Virtual	2021-01-01 al 2020-12-31	Sistema de Información Estratégica – SIE variable DEP (jóvenes).	22.612

Tabla 1 Requerimientos por canal de atención, 2020

Elaboración: Dirección de Gestión del Conocimiento – Función Pública

Como se aprecia en la Tabla 1, la entidad gestiona un volumen considerable de solicitudes a través de diferentes canales de atención a sus grupos de valor, lo cual permite mantener una fluida interacción con las partes interesadas en los temas propios de la misión que le ha sido confiada al Departamento Administrativo de la Función Pública.

3. Metodología

El presente análisis se desarrolló bajo la siguiente metodología de trabajo, que permite el análisis de la información de la que dispone la entidad para la caracterización de sus usuarios:

3.1 Planteamiento del objetivo:

La alineación de los procesos misionales de Función Pública ha permitido direccionar la gestión a mejorar los productos y la prestación de los servicios a cargo de la entidad. Por lo cual, el objeto del presente documento es generar información de calidad, la cual le permita a cada una de las direcciones técnicas de la entidad analizar el comportamiento de los grupos de valor y con ello poder tomar decisiones orientadas a la optimización en la prestación de los productos y servicios.

3.2 Solicitud de base de datos:

La Dirección de Gestión del Conocimiento, en cumplimiento de sus funciones, realizó la solicitud de información de la base de datos e información correspondiente disponible en la herramienta ORFEO y variables del Sistema de Información Estratégica, SIE, vigencia 2020, por medio de procesos de comunicación interna, con el fin de poder identificar las variables pertinentes para el desarrollo del ejercicio de caracterización de los grupos de valor, enfocándose hacia el servicio al ciudadano.

3.3 Fuentes de información alternas:

Función Pública cuenta con sistemas para el almacenamiento de información relacionada con los servidores públicos del Estado colombiano, como lo es el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público, SIGEP. Este sistema permite realizar un cruce de información con los requerimientos que ingresan al sistema con el fin de identificar características específicas.

3.4 Depuración y consolidación de base de datos:

Es importante contar con información que cumpla con características particulares, las cuales estén sujetas al estudio y análisis, logrando identificar qué tipo de datos tienen una relación directa con los grupos de valor, dado que en muchos casos los registros en las bases contienen campos que no son necesarios para el desarrollo del ejercicio de formulación y análisis.

3.5 Formulación de la matriz de datos:

Al contar con una base de datos sólida con información relevante al análisis, se planteó una relación de tipo entre las variables y los datos que las integran, con el fin de entrar a modelar los datos y con ellos poder generar un resultado final, el cual le permita a Función Pública tener una visión mucho más amplia y conocer e identificar las características generales y particulares de cada uno de sus grupos de valor, en cuanto a las solicitudes registradas en la herramienta ORFEO y las variables que componen el SIE.

3.6 Producción de resultados:

Con la definición de las variables, se pudo dar paso a la validación de información de las bases de datos y, por medio de consultas específicas, se generaron resultados relacionados con el cumplimiento de los objetivos del informe.

3.7 Análisis y diagnóstico de resultados:

Para cada una de las variables definidas en el estudio se generó un análisis, que permite, por medio de visualizaciones y la creación de tablas, explicar el comportamiento de los datos en casos particulares.

3.8 Acciones de mejora:

La identificación de acciones de mejora le ha permitido a Función Pública tener avances significativos en la generación de productos y servicios, este trabajo como producto del desarrollo de analítica de datos para la toma de decisiones.

4. Definición de variables

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



Gráfica 1 Variables de caracterización

Elaboración: Dirección de Gestión del Conocimiento – Función Pública

Geográfica:

4.1 Departamento/ubicación:

Como se desprende del gráfico 1, esta variable permite identificar los espacios geográficos del territorio colombiano, desde los cuales se remiten con mayor recurrencia, consultas a Función Pública, lo que permite identificar temas de interés y necesidades de fortalecimiento en relación con las políticas y temas a cargo de Función Pública, siendo esto uno de los insumos más importantes en el proceso de la priorización en el Plan de Acción Integral – PAI.

Demográfica:

4.2 Género:

Esta variable permite identificar el nivel de participación de los hombres y mujeres en el Estado por medio de las distintas modalidades de vinculación, y con ello poder generar un análisis y medir los avances anuales en temas de equidad de género.

4.3 Étnia:

Esta variable a partir de la información alojada en el SIE permite identificar la pertenencia o identificación que tienen los servidores públicos en los distintos departamentos a un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes con respecto a los demás usuarios.

Intrínseca:

4.4 Requerimientos en el tiempo:

Esta variable permite identificar los picos con mayor impacto durante el año, en relación con la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes y si en algún caso los usuarios han requerido reiteradamente un mismo servicio.

4.5 Grupos de valor:

Esta variable permite realizar una clasificación al 100% de los usuarios en los grupos identificados por la Entidad, igualmente, se logra 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.

Comportamiento:

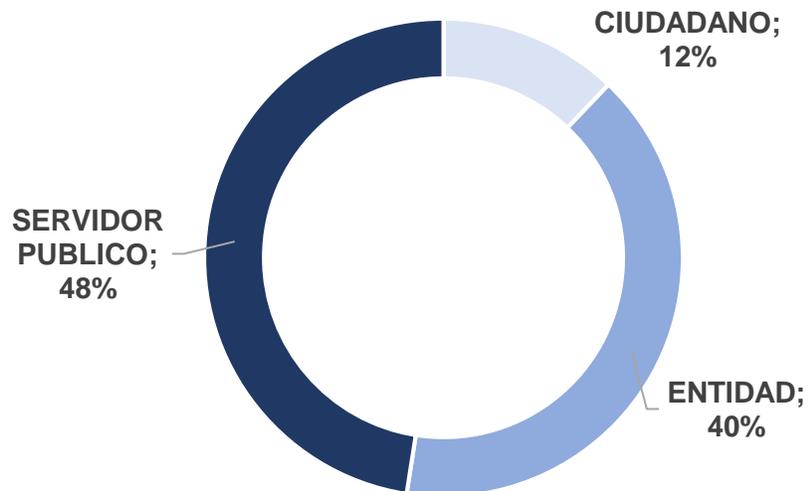
4.6 Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG:

Esta variable tiene un gran nivel de impacto e importancia, dado que permite 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, la oferta de servicios tomará en cuenta 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 del MIPG y el nivel de desarrollo de las políticas de gestión y desempeño a cargo de Función Pública, toda vez que el aumento de solicitudes se debe al avance en la implementación del Modelo.

5. Caracterización de variables

– 2020

5.1 Grupos de valor:



Gráfica 2 Grupos de valor

Elaboración: Dirección de Gestión del Conocimiento – Función Pública

Fuente: Base de datos herramienta ORFEO, 2020

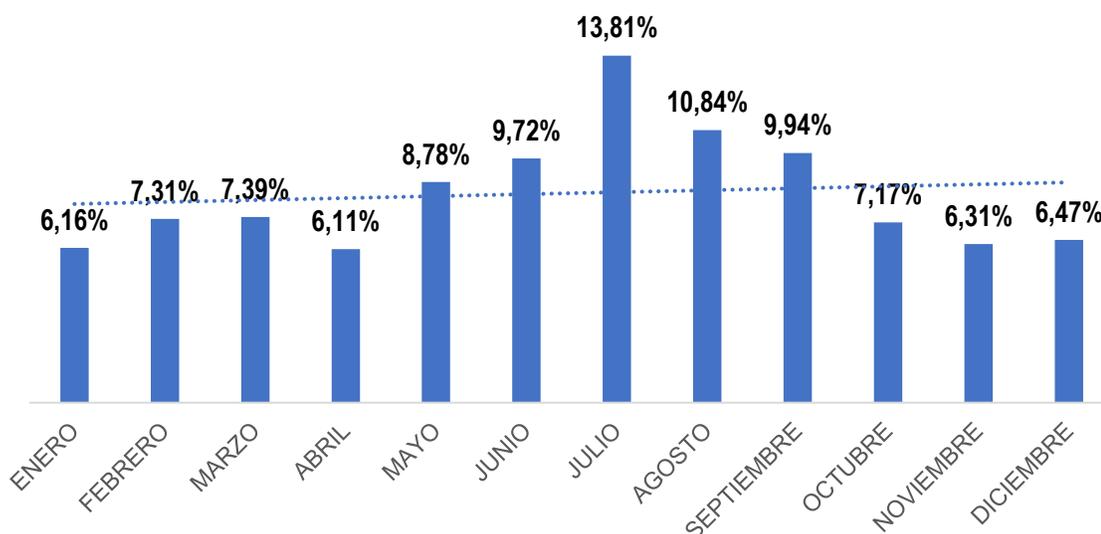
Como se aprecia en el gráfico 2, para la vigencia 2020, el Departamento Administrativo de la Función Pública por medio de su canal de atención escrito de recepción de PQRSD – herramienta Orfeo, recibió 57.228 solicitudes, las cuales ingresaron al sistema y por medio de un proceso de clasificación en donde se tienen en cuenta criterios tales como: la atención en primero o segundo nivel dada su complejidad. De este modo, se identificó que el mayor flujo de consultas proviene de los servidores públicos con un 48%. 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.

De igual manera, esta información es relevante para la toma de decisiones orientadas a la atención oportuna y resolución de fondo de las solicitudes que ingresan a Función Pública y permite clasificar las temáticas de mayor demanda para desplegar acciones que concurran a fortalecer de

manera puntual la gestión del conocimiento sobre los asuntos más requeridos a la entidad.

5.2 Comportamiento en el mes:

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 y de conceptos, entre otro tipo de requerimientos a cada una de las áreas de la entidad durante el año. Por ende, es de gran importancia poder hacer un seguimiento continuo a los requerimientos, con el fin de darles atención clara, de calidad y oportuna, conforme a los términos legales establecidos.



Gráfica 3 Requerimientos en el tiempo

Elaboración: Dirección de Gestión del Conocimiento – Función Pública

Fuente: Base de datos herramienta ORFEO, 2020

Por otro lado, el análisis del gráfico 3 permite identificar los picos o concentración de demanda durante cada mes del año por medio de la herramienta ORFEO y conocer los productos y servicios solicitados por cada grupo de valor:

1. Asesoría integral y focalizada a los grupos de valor en temas de competencia de FP.
2. Orientación por varios canales de comunicación 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).
4. Promoción y difusión de los temas de interés del ciudadano sobre el Estado.

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

Trámites y otros procedimientos administrativos

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. Registro de hoja de vida en el SIGEP.
6. Declaración de bienes y rentas en el SIGEP.





Gráfica 4 Recurrencia de los temas en el tiempo

Elaboración: Dirección de Gestión del Conocimiento – Función Pública

Fuente: Base de datos herramienta ORFEO, 2020

5.3 Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:



Gráfica 5 Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

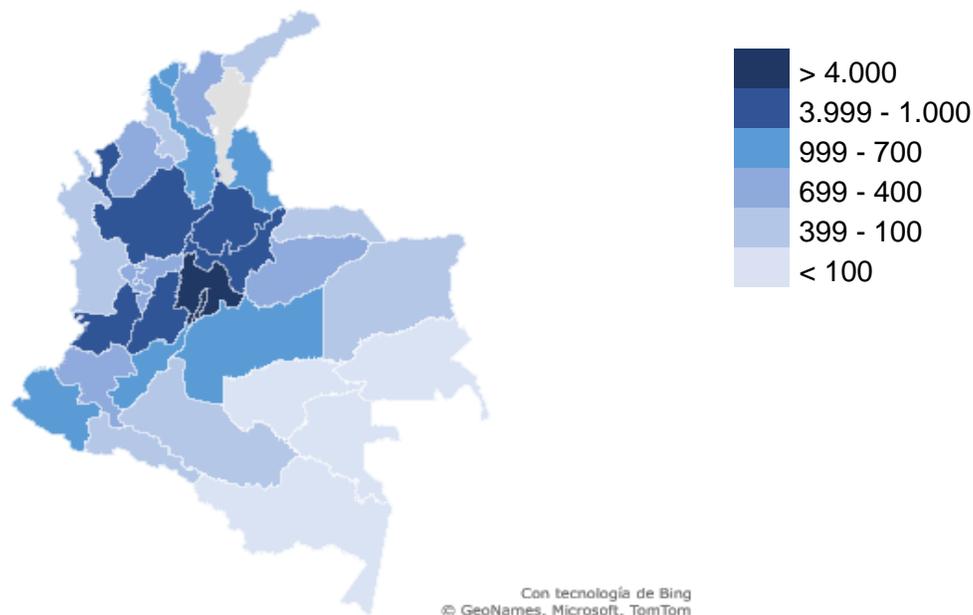
Elaboración: Dirección de Gestión del Conocimiento – Función Pública

Fuente: Base de datos herramienta ORFEO, 2020

En el gráfico 5 se identifican las consultas recibidas según clasificación por cada una de las 7 dimensiones de MIPG, cuya mayor participación corresponde a la dimensión de Talento Humano con un 58,47%, frente a las otras dimensiones que integran el Modelo. Otras de las dimensiones más consultadas fueron la de Gestión con Valores para Resultados y la de Información y Comunicación. La suma de estas tres dimensiones indica que al ser los temas más consultados tienen una recurrencia de consulta de 84,54%.

Sobre estos resultados, conviene revisar desde el punto de vista de los líderes de las diferentes políticas del Modelo, si los requerimientos de información que se reiteran pueden dar testimonio de la necesidad de expedir lineamientos técnicos o metodológicos, u otro tipo de herramienta, sobre los asuntos más requeridos y, en ese orden, considerar la necesidad de elaborar nuevos o mejorados productos de conocimiento del DAFP, con base en la alta demanda sobre temas de medular interés para los grupos de valor.

5.4 Geográfica:



Gráfica 6 Mapa de calor de los requerimientos de los usuarios

Elaboración: Dirección de Gestión del Conocimiento – Función Pública

Fuente: Base de datos herramienta ORFEO, 2020

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 todo el territorio nacional. En palabras del Plan Nacional de Desarrollo 2018- 2022, el DAFP debe consolidar el MIPG en las entidades del orden nacional y territorial a través de un esquema de asesoría técnica integral de acompañamiento por parte de las entidades líderes de las políticas de gestión y desempeño.

En el gráfico 6 se evidencia que Bogotá es la zona geográfica con mayor número de consultas con un total de 35.049 requerimientos, lo que representa el 61%, en temas relacionados con accesos a plataformas institucionales, salarios, manuales de funciones, entre otros temas.

En los siguientes cuatro lugares están Antioquia, Valle del Cauca, Santander y Cundinamarca con unos porcentajes lejanos a lo que reporta Bogotá, conforme se aprecia en la Tabla 2, donde además se reporta que los departamentos con menos participación son: Guaviare, Vaupés, Amazonas, Guainía y San Andrés.

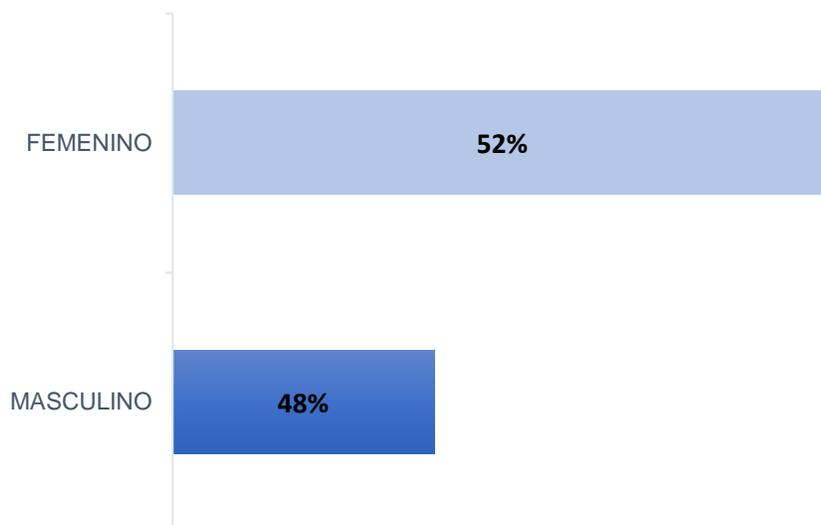
DEMOGRÁFICA		
DEPARTAMENTOS	No. REQUERIMIENTOS	%
BOGOTA D.C.	35.049	61%
ANTIOQUIA	3.079	5%
VALLE DEL CAUCA	2.239	4%
SANTANDER	1.844	3%
CUNDINAMARCA	1.811	3%
BOYACA	1.236	2%
TOLIMA	1.003	2%
HUILA	925	2%
NORTE DE SANTANDER	808	1%
BOLIVAR	807	1%
ATLANTICO	802	1%
META	749	1%
NARINO	740	1%
CALDAS	674	1%
RISARALDA	601	1%
CAUCA	588	1%
CORDOBA	518	1%
CESAR	457	1%
MAGDALENA	456	1%
QUINDIO	456	1%
CASANARE	403	1%
LA GUAJIRA	319	1%
SUCRE	319	1%
CAQUETA	313	1%
CHOCO	210	0%
PUTUMAYO	204	0%
ARAUCA	186	0%
VICHADA	104	0%
GUAVIARE	85	0%
VAUPÉS	72	0%
AMAZONAS	64	0%
GUAINÍA	55	0%
SAN ANDRES	52	0%
TOTAL	57.228	100%

Tabla 2 Requerimientos de los usuarios de Función Pública

Elaboración: Dirección de Gestión del Conocimiento – Función Pública

Fuente: Base de datos herramienta ORFEO, 2020

5.5 Género:



Gráfica 7 Género de los usuarios

Elaboración: Dirección de Gestión del Conocimiento – Función Pública

Fuente: Variable género SIE – Función Pública, 2020

De acuerdo con la caracterización de la información, los servidores públicos a nivel nacional registrados en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP, se estableció que el 52% de las personas vinculadas como servidores públicos del Estado son mujeres y el restante 48% son hombres, para un total de 196.435 registros, los cuales se discriminan de la siguiente manera:

GÉNERO	
SERVIDOR PÚBLICO	196.435
Femenino	102.394
Masculino	94.041

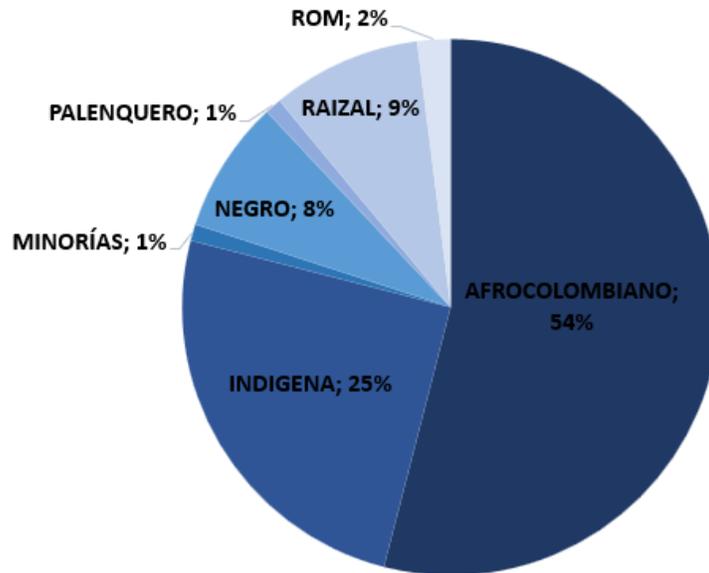
Tabla 3 Tipo de vinculación por género

Elaboración: Dirección de Gestión del Conocimiento – Función Pública

Fuente: Variable género SIE – Función Pública, 2020

De la Tabla 3 se resalta la participación de la mujer en el sector público y su inclusión como agente activo de la sociedad y más específicamente del mercado laboral público.

5.6 Étnia:



Gráfica 8 Grupo étnico autorreconocido por los usuarios

Elaboración: Dirección de Gestión del Conocimiento – Función Pública

Fuente: Variable étnia SIE – Función Pública, 2020 a febrero 2021

Según el registro realizado en el Sistema de Información estratégica – SIE con corte de febrero de 2021, de 6.012 personas que pertenecen a algún grupo étnico, el número y las participaciones de los servidores públicos en el Estado colombiano con esta característica se distribuyeron, así:

Un 54,41% (3.271) de servidores pertenecen al grupo étnico afrocolombiano, 25,15% (1.512) indígenas, 9,21% (554) raizal, 8,50% (511) negros, 1,28% (77) Rrom y con el 1,45% (87) minorías y palenqueros.

6. Conclusiones

A continuación se presentan algunas conclusiones que se derivan del análisis de las variables establecidas:

- Para la vigencia 2020 se identificó que el grupo de valor con mayor porcentaje de consultas fue el de servidores públicos con un 48% de interacción con Función Pública por medio de su canal de atención virtual herramienta Orfeo, dirigiendo dichas consultas en primer y segundo nivel de atención, dada su complejidad, a cada una de las Direcciones Técnicas de la entidad.

Lo anterior nos permite concluir que el conocimiento técnico de Función Pública está en permanente interacción con los servidores del Estado, para mejorar su desempeño y con ello la prestación de los servicios que les corresponde brindar a las diferentes entidades, tanto del orden nacional como territorial. De esta manera, Función Pública da cuenta de su clara orientación hacia el cumplimiento de su misión y objetivos estratégicos, todo ello encaminado a aumentar la confianza en la administración pública y en sus servidores.

- Las entidades públicas, los servidores del Estado y los ciudadanos identificados como grupos de valor de Función Pública presentaron una alta demanda de consultas, concentrada en los meses de junio, julio, agosto y septiembre en relación con temas del SIGEP, manual de funciones, FURAG y demás asuntos relacionados con encargos y nombramientos.

Estos datos nos ayudan a determinar acciones puntuales en relación con la concentración de requerimientos durante el año para fortalecer nuestros canales de atención y diseñar estrategias que contribuyan a facilitar la comprensión y alcance de los temas más consultados, generando nuevos o actualizados productos de conocimiento o el diseño de herramientas que concurren a la adecuada implementación y fortalecimiento de las políticas a cargo del Departamento, entre otros temas.

- Las dimensiones más consultadas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG fueron las de talento humano, gestión con valores para resultados e información y comunicación.

Con base en este resultado, es importante indagar la razón por la cual hay políticas del MIPG, bajo el liderazgo de Función Pública, que reportan menores niveles de consulta, hallazgo que debe cruzarse con el índice de Desempeño Institucional, IDI (años 2018,

2019 y 2020) para determinar la correlación entre las políticas menos indagadas y los niveles de implementación y avance de las mismas, con el propósito de definir acciones de mejoramiento desde la visión de los respectivos líderes. Todo lo anterior, en alineación con la meta del PND 2018-2022, de aumentar 10 puntos en nación y 5 en territorio en el IDI y avanzar así en la evaluación institucional para mejorar la productividad en la gestión pública.

Finalmente, y con base en las variables analizadas -geográfica, demográfica, intrínseca y de comportamiento- se pueden determinar acciones desde las diferentes áreas técnicas de la entidad con el fin de fortalecer, desde las competencias respectivas, la interacción con los grupos de valor, procurando mejorar el desempeño de los servidores y de las entidades públicas y con ello contribuir a fortalecer la gestión pública en todos los niveles.

7. Recomendaciones

Una vez desarrollado el ejercicio de caracterización y análisis del comportamiento de los grupos de valor, se logró identificar la importancia e incidencia que estos tienen para la entidad, dado que permite dimensionar posibles acciones de mejora en los productos y servicios ofrecidos. Por consiguiente, se proponen las siguientes acciones:

1. Integrar fuentes de información asociadas a *Customer relationship management – CRM*, dado que este sistema se clasifica como un modelo de gestión, el cual se basa en la satisfacción de los grupos de valor, y del mismo modo permite consolidar información para análisis, planeación y seguimiento de la gestión realizada en cumplimiento de la misionalidad de la entidad, facilitando el proceso de atención integral a las entidades de los diferentes órdenes, mejorando la productividad de estos.
2. Desarrollar estrategias de articulación y cooperación entre los diferentes equipos y áreas de la entidad, con el fin de mejorar y brindar nuevos y mejores productos y servicios, permitiendo obtener información de calidad ligada a las necesidades que presenten las entidades de los distintos órdenes, con el fin de generar insumos, documentos y herramientas que satisfagan las necesidades de los grupos de valor.
3. Definir lineamientos de trabajo conjunto frente a los procesos institucionales en la atención de PQRSD en los periodos con mayor recurrencia de consultas, donde se cuente con una plantilla o proceso estándar, que permita sistematizar la información requerida para el análisis por parte de los grupos de valor de la entidad.
4. Continuar con una consolidación de los diferentes Sistemas de Información del Sector Público, con el fin de poder contar con una herramienta que facilite la comunicación directa entre los grupos de valor y la administración pública y su gestión.
5. Consolidar una base de datos que permita en el futuro tener información histórica sobre cada uno de los grupos de valor de la entidad, y con ello poder identificar los cambios en el tiempo, realizar estudios a profundidad y proyectar políticas más robustas y efectivas.

6. Actualizar la lista de temas y subtemas de cada una de las direcciones técnicas de Función Pública, con el fin de conocer en detalle cuáles son las necesidades y requerimientos que presentan los grupos de valor, con el fin de procurar la mejora continua en la atención.
7. Poner a disposición de los grupos de valor, nuevos o mejorados instrumentos de política que atiendan las mayores demandas o solicitudes que recibe Función Pública, como estrategia clave para gestionar el conocimiento y los aprendizajes en la administración pública nacional.
8. Desarrollar análisis que permitan establecer los factores que pueden estar incidiendo en el bajo nivel de consulta en torno a algunas políticas a cargo del Departamento y su posible correlación con los resultados del IDI para las respectivas políticas, a fin de implementar rutas de acción para su fortalecimiento.
9. Intensificar el esquema de asesoría técnica integral y el acompañamiento a las entidades del orden nacional y territorial con el fin de consolidar el MIPG para mejorar la eficiencia y productividad en la gestión pública a través del fortalecimiento de capacidades de las entidades públicas.