

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
(DAFP)

**CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO DE
FUNCIÓN PÚBLICA (DAFP)**

- Grupo de Servicio al Ciudadano

FICHA TÉCNICA

Título	Caracterización de la población objetivo de Función Pública (DAFP).
Resumen	El presente documento tiene como objetivo presentar los resultados de la caracterización de la población objetivo de Función Pública (DAFP) de acuerdo con los lineamientos establecidos en la <i>guía de Caracterización de Ciudadano, Usuarios y Grupos de Interés</i> elaborada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), la cual acoge los lineamientos elaborados por Gobierno en Línea (MinTics) en la materia.
Palabras clave	Caracterización, servidores públicos, ciudadanos, entidades públicas, grupos de interés.
Dependencia	Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC).
Líder	Adriana Paola Luengas Sáenz – Contratista GSC.
Revisó	Luis Fernando Núñez – Coordinador GSC.
Aprobó	Luis Fernando Núñez – Coordinador GSC.
Ubicación	\\yaksa\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Caracterización de usuarios\2015
Versión	1.0
Fecha de línea base	Agosto 12 a Octubre 15 de 2015
Fecha del proceso de caracterización	Julio 1 a Diciembre 15 de 2015

INTRODUCCIÓN

Función Pública como ente rector en materia de empleo público y fortalecimiento de las instituciones a través de una gestión efectiva e innovadora, se siente comprometido con la búsqueda constante de un servicio al ciudadano cada vez más humano y proactivo. Para esto, ha considerado necesario identificar las características y necesidades de su público objetivo, con el fin de tomar decisiones más acertadas con respecto a la oferta institucional, la manera de comunicarse con éste y la habilitación de canales que faciliten la interacción, entre otras acciones.

Además de responder a la necesidad de mejorar la relación ciudadano – Entidad (y por ende Estado), este ejercicio permite dar cumplimiento a las diversas disposiciones legales que estiman la caracterización de usuarios como un proceso permanente y necesario: Documento Conpes 3654 de 2010 “*Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos*”, Decreto 1083 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública*”, Decreto 2641 de 2012 “*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011*” y Manual 3.1 para la *Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional*.

El presente ejercicio busca actualizar los resultados obtenidos en la caracterización realizada en el año 2013, ampliando y especificando las variables tenidas en cuenta, en concordancia con los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a través de la *Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés*.

Este documento está compuesto por cinco secciones: en la primera se indicarán algunos aspectos generales relacionados con la caracterización; en la segunda se contemplarán las variables definidas para la caracterización, en la tercera sección se mostrarán los resultados obtenidos por segmentos -hace parte integral de este documento el archivo *Presentación de Resultados - Mapa.xls*, el cual permite visualizar los resultados por cada departamento-, en la cuarta sección se darán algunas recomendaciones para el adecuado uso de esta información; y, en la quinta y última sección se realizarán algunas sugerencias para mejorar la recolección de datos a través de los distintas fuentes de información disponibles.

I. ASPECTOS GENERALES

a. Alcance de la caracterización.

Función Pública ha evidenciado la necesidad de identificar el público objetivo que hace uso de los trámites, servicios y productos ofrecidos por la Entidad, de acuerdo con lo registrado en las diversas fuentes de información disponibles. A partir de los resultados y conclusiones extraídas, se elaborará una serie de recomendaciones para el uso adecuado de la información y para la recolección de información real y completa.

b. Objetivo general.

Identificar las características más relevantes e intereses de la población objetivo de Función Pública, con el fin de contar con un conocimiento más amplio de ésta y tomar las medidas adecuadas en relación con los trámites, servicios, productos e información a la cuál accede.

c. Objetivos específicos.

- * Aplicar los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) en la *Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés*, la cual acoge los lineamientos elaborados por Gobierno en Línea (MinTics) en la materia.
- * Analizar las fuentes de información disponibles por cada canal de atención y la información que reposa en estos que permita la caracterización de la población objetivo de Función Pública.
- * Conformar grupos o segmentos de la población objetivo de Función Pública de acuerdo con características similares.

d. Fecha de la muestra.

Desde el 12 de agosto hasta el 15 de octubre de 2015.

e. Línea base

En el periodo indicado se recogieron 7.754 registros (3.518 de Orfeo, 2.920 de Proactivanet y 1.316 del Sistema de Estadísticas), de los cuales fueron seleccionados aquellos que requerían respuesta por parte de Función Pública y pertenecieran a alguna de las siguientes dependencias: i) Áreas misionales: Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, Dirección de Desarrollo Organizacional, Dirección de Empleo Público y Dirección Jurídica; ii) Grupo de Servicio al Ciudadano; y iii) Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática.

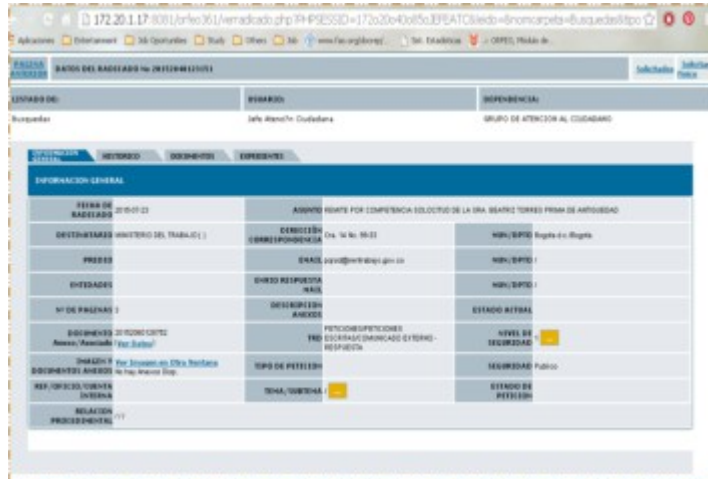
Realizado este filtro fueron seleccionados para la caracterización 6.095 registros (2.685 de Orfeo, 2.920 de Proactivanet y 1.316 de Sistema de Estadísticas).

f. Fuentes de información.

De las diversas fuentes que dispone Función Pública, se seleccionaron tres sistemas de información para el ejercicio de caracterización:

- * Sistema de Gestión Documental ORFEO: Este sistema es usado en Función Pública desde el año 2010 y es el uno de los sistemas de información del canal escrito. En él se pueden consultar las peticiones escritas radicadas personalmente o a través de correo postal, peticiones realizadas a través del correo institucional del web máster y peticiones realizadas a través del Formulario de PQR ubicado en la página web del DAFP (Imagen 1).

Imagen 1: Sistema de Gestión Documental ORFEO



Fuente: Orfeo

- * Sistema de Estadísticas: Este sistema de información permite contar con un registro consolidado de las solicitudes que son atendidas por Función Pública en los canales presencial, telefónico y virtual (Imagen 2). Cabe aclarar que este Sistema se integró a Orfeo en el mes de diciembre, con criterios sencillos y homogenizados para facilitar el registro de información y por ende obtener un panorama más real de la caracterización.

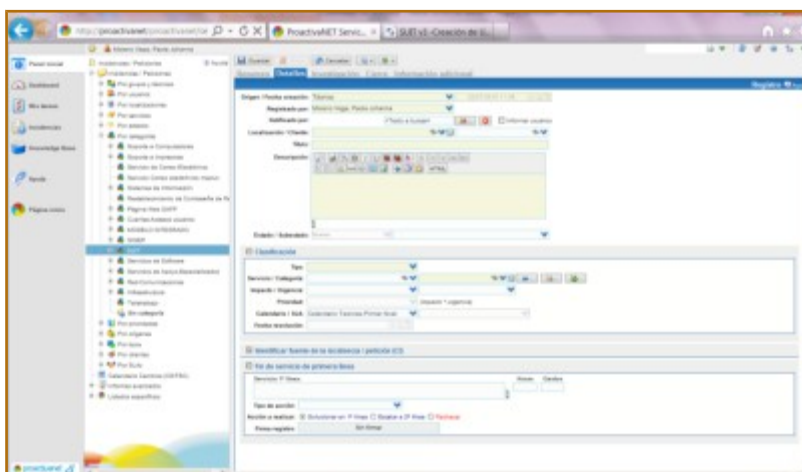
Imagen 2: Sistema de Estadísticas.



Fuente: <http://172.20.1.8:8088/estadisticas/ingresar.php>

- * Proactivanet: En este sistema de información son registradas las solicitudes allegadas por correo electrónico a las Mesas de Ayuda SIGEP y SUIT (Imagen 3).

Imagen 3: Vista de *Proactivanet* - SUIT



Fuente: Mesa de Ayuda SUIT

g. Requerimientos de política

Entre los requerimientos de política a los cuales se dará cumplimiento con el ejercicio caracterización de la población objetivo del DAFP, se encuentran:

- Conpes 3654 de 2010 "*Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos*". Este documento presenta los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. Para esto, la Secretaría de Transparencia, Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, crearon el *Manual Único de Rendición de Cuentas*, el cual establece como imprescindible la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de lograr la plena participación de estos.
- Decreto 1083 de 2015 "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública*". Este decreto único del sector establece la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la realización de los

reportes de avance a la gestión, cuyo medio de captura es el Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión. En este se indaga acerca de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

- c. Decreto 2641 de 2012 “*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011*”. Este decreto establece la implementación de las disposiciones contenidas en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuyo cuarto componente (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano), solicita la identificación de necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos con el fin de gestionar una adecuada y oportuna atención por parte de la Entidad.
- d. Manual 3.1 para la *Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional*. Componente de elementos transversales. En este manual se establece la caracterización de usuarios como un elemento determinante y transversal que da respuesta a diversas necesidades de la Entidad.

h. Beneficios

- * Aumenta el conocimiento de la población objetivo de la Entidad.
- * Brinda información acerca de las necesidades y preferencias de la demanda.
- * Permite enfocar las acciones de la Entidad en aquellos temas más requeridos.
- * Facilita la identificación de grupos de interés.
- * Ofrece elementos para mejorar la comunicación entre la Entidad y su población objetivo.

II. VARIABLES DEFINIDAS PARA LA CARACTERIZACIÓN

Siguiendo los lineamientos de la metodología de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, se realizó la priorización de variables teniendo en cuenta que éstas deben ser relevantes, fácilmente medibles y cuyo beneficio es superior al costo de su recolección. Para esto se tuvieron en cuenta los siguientes cinco criterios:



De acuerdo con lo anterior, se revisaron las variables de interés con la Oficina Asesora de Planeación y posteriormente se elaboró una matriz que permitió evaluar cada variable de interés en cada uno de los criterios mencionados anteriormente. Se priorizaron aquellas variables con mayor puntaje, dando como resultado las siguientes por cada tipo de población objetivo:

a. Variables priorizadas para el segmento poblacional 'Entidades públicas':

Variables Geográficas.

Cobertura geográfica. Sector central y descentralizado: Esta variable permite identificar el alcance geográfico o cobertura, incidencia e impacto a nivel nacional que tienen las entidades que se relacionan por demanda con la Función Pública.

Fuente de información: Por investigación. Publicación *Manual de Estructura del Estado*, DAFP (2012), 12ª edición.

Ubicación. Departamento y municipio: Esta variable permite hacerse una idea acerca de los lugares del país en los cuales se encuentran las entidades que requieren apoyo de Función Pública.

Fuente de información: Sistemas de información indicados (Capítulo I, numeral f.).

Variables Del Tipo de Organización.

Organización / Sector. Organismos y ramas: Esta variable permite conocer con mayor detalle la naturaleza de las entidades, así como su cobertura nacional. Si bien el DAFP se enfoca principalmente en entidades de la Rama Ejecutiva, es importante identificar qué otros tipos de organismos se acercan a la Entidad.

Fuente de información: Por investigación. Publicación *Manual de Estructura del Estado*, DAFP (2012), 12ª edición.

Variables de Comportamiento Organizacional.

Uso de canales. Esta variable permite tener una idea general acerca de los canales y medios usados por las entidades para interactuar con Función Pública. Si bien no necesariamente estos son los canales preferidos, sí permite identificar cuáles son los

que más deben fortalecerse para la atención (sin que esto implique un descuido sobre los demás canales) para lograr cobertura nacional.

Fuente de información: Sistemas de información indicados (Capítulo I, numeral f.).

Tipo de petición. Esta variable permite saber cuáles tipos de petición son más allegados, sirviendo de insumo para el *Informe Trimestral de Peticiones, Quejas y Reclamos*.

Fuente de información: Sistemas de información indicados (Capítulo I, numeral f.).

Tema. Esta variable permite identificar cuáles son los temas más demandados por las entidades, cuáles son los vacíos de información y en qué se debe reforzar.

Fuente de información: Sistemas de información indicados (Capítulo I, numeral f.).

b. Variables priorizadas para el segmento poblacional ‘Servidores Públicos’:

Variables Geográficas.

Ubicación. Departamento y municipio: Esta variable permite hacerse una idea acerca de los lugares del país en los cuales se encuentran los servidores públicos que requieren apoyo de Función Pública.

Fuente de información: Sistemas de información indicados (Capítulo I, numeral f.).

Organización / sector. Organismos y ramas: Esta variable permite conocer con mayor detalle la naturaleza de las entidades a las cuales pertenecen los servidores públicos que consultan a Función Pública, así como su cobertura nacional. Si bien el DAFP se enfoca principalmente en entidades de la Rama Ejecutiva, es importante identificar a qué otros tipos de organismos pertenecen dichos servidores.

Fuente de información: Por investigación. Publicación Manual de Estructura del Estado, DAFP (2012), 12ª edición.

Variables Intrínsecas.

Uso de canales. Esta variable permite tener una idea general acerca de los canales y medios usados por los servidores públicos para interactuar con Función Pública. Si bien no necesariamente estos son los canales preferidos, sí permite identificar cuáles son los que más deben fortalecerse para la atención (sin que esto implique un descuido sobre los demás canales) para lograr cobertura nacional.

Fuente de información: Sistemas de información indicados (Capítulo I, numeral f.).

Tipo de vinculación. Planta y contratista. Esta variable permite distinguir la vinculación entre servidores públicos y contratistas que requieren la asesoría de Función Pública. Para esto se indagó quiénes se encuentran registrados en SIGEP (catalogados como *trabajadores públicos*) y quiénes no lo están (catalogados como *ciudadanos*).

Fuente de información: Por investigación. Fuente oficial: SIGEP.

Variables De Comportamiento.

Tipo de petición. Esta variable permite saber cuáles tipos de petición son más allegados, sirviendo de insumo para el *Informe Trimestral de Peticiones, Quejas y Reclamos*.

Fuente de información: Sistemas de información indicados (Capítulo I, numeral f.).

Tema. Esta variable permite identificar cuáles son los temas más demandados por los servidores públicos, cuáles son los vacíos de información y en qué se debe reforzar.

Fuente de información: Sistemas de información indicados (Capítulo I, numeral f.).

c. Variables priorizadas para el segmento poblacional 'Ciudadanos':

Variables Geográficas.

Ubicación. Departamento y municipio: Esta variable permite hacerse una idea acerca de los lugares del país en los cuales se encuentran los ciudadanos que demandan información de Función Pública.

Fuente de información: Sistemas de información indicados (Capítulo I, numeral f.).

Variables Intrínsecas.

Uso de canales. Esta variable permite tener una idea general acerca de los canales y medios usados por los ciudadanos para interactuar con Función Pública. Si bien no necesariamente estos son los canales preferidos, sí permite identificar cuáles son los que más deben fortalecerse para la atención (sin que esto implique un descuido sobre los demás canales) para lograr cobertura nacional.

Fuente de información: Sistemas de información indicados (Capítulo I, numeral f.).

Variables De Comportamiento.

Tipo de petición. Esta variable permite saber cuáles tipos de petición son más allegados, sirviendo de insumo para el *Informe Trimestral de Peticiones, Quejas y Reclamos*.

Fuente de información: Sistemas de información indicados (Capítulo I, numeral f.).

Tema. Esta variable permite conocer identificar cuáles son los temas más demandados por los ciudadanos, cuáles son los vacíos de información y en qué se debe reforzar.

Fuente de información: Sistemas de información indicados (Capítulo I, numeral f.).

III. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

La información recolectada durante el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de Función Pública, arrojó los siguientes resultados.

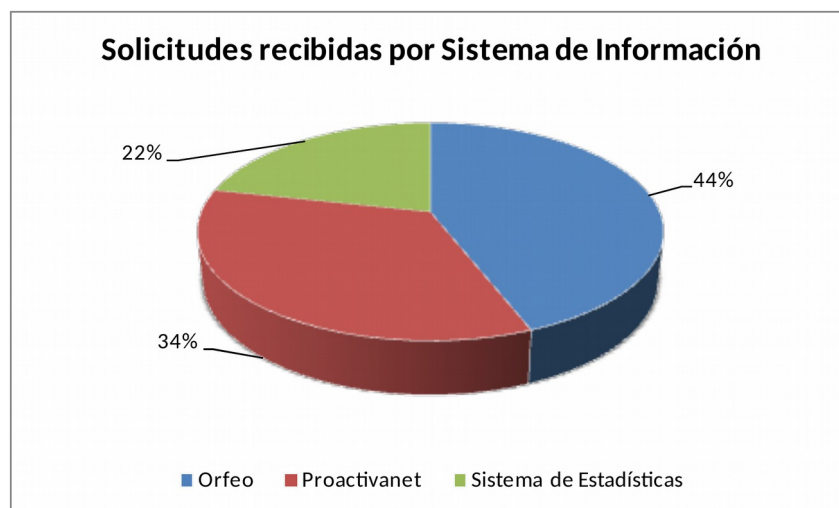
a. Resultados generales

De acuerdo con los Sistemas de Información:

Para interpretar la gráfica es importante realizar la siguiente aclaración:

- * El sistema de información Orfeo representa al canal escrito, el cual incluye los siguientes medios: Mail, Página Web – Formulario PQRS, entrega personal en ventanilla, entrega en ventanilla por correo postal y envío de fax.
- * Del sistema de información Proactivanet se extrajo la información del canal escrito, recibida únicamente por correo electrónico a través de las Mesas de Ayuda de SIGEP y SUIT.
- * Finalmente, del Sistema de Estadísticas se extrajo la información de los canales telefónico, presencial y virtual (chat).

Gráfica 1: Solicitudes recibidas por sistema de información



Como se evidencia en la gráfica 1, la mayor parte de las solicitudes es allegada por Orfeo que representa el 44%, seguido por Proactivanet con el 34% y el Sistema de Estadísticas con el 22%.

De acuerdo con las Áreas de la Entidad:

Como se mencionó anteriormente, las áreas seleccionadas para la caracterización fueron aquellas áreas misionales o aquellas con un alto contacto externo. Cabe aclarar también que para el periodo definido los tiempos son diferentes toda vez que en el mes de agosto se hizo uso de los registros de 12 a 31 de agosto (19 días), en el mes de septiembre de todo el mes (30 días) y en el mes de octubre del 1 a 15 del mes (15 días). Dicho esto se encontró lo siguiente:

Gráfica 2: Solicitudes recibidas por áreas y mes



En términos generales, la gráfica 2 indica que el Grupo de Servicio al Ciudadano (que incluye atención jurídica, Mesa de Ayuda SIGEP, Mesa de Ayuda SUIT y Biblioteca) es el área con mayor cantidad de solicitudes atendidas (3.371) en el periodo indicado, seguido por la Dirección Jurídica (1.334), posteriormente por la Dirección de Desarrollo Organizacional y el Grupo de Gestión Meritocrática con la misma cantidad de solicitudes (407). Las áreas con menor cantidad de solicitudes son la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites (320) y finalmente la Dirección de Empleo Público (256).

De acuerdo con el uso de canales:

Para interpretar correctamente esta gráfica es necesario aclarar cuáles medios incluyen cada canal. En este sentido:

Canal escrito:

- * Por ventanilla: personal o correo postal.
- * Correo electrónico.
- * Formulario web para PQRS.
- * Fax.

Canal presencial:

- * Atención presencial.

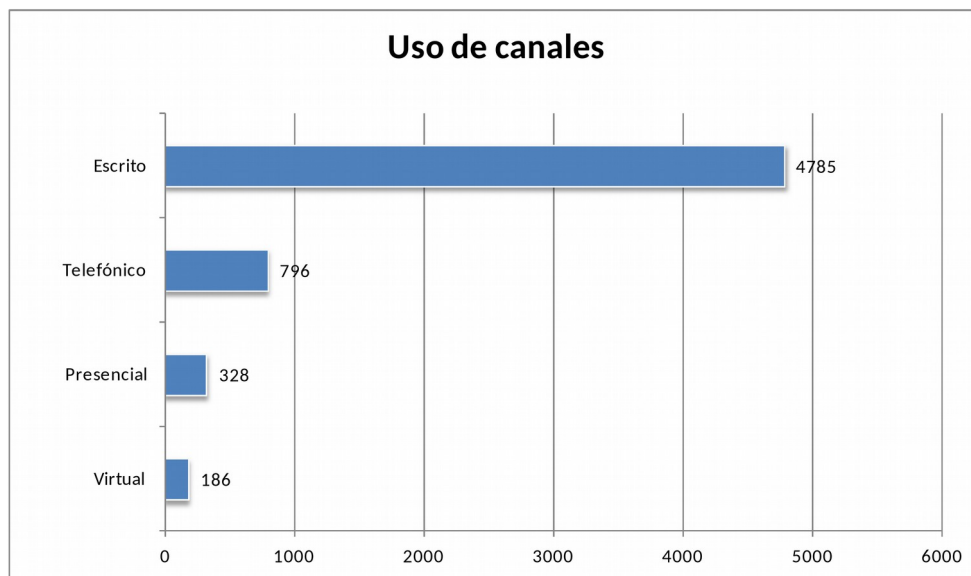
Canal Telefónico:

- * Líneas de atención (Conmutador, Mesas de Ayuda SIGEP y SUIT, Línea Directa Nacional).

Canal Virtual:

- * Chat.

Gráfica 3: Uso de canales de atención

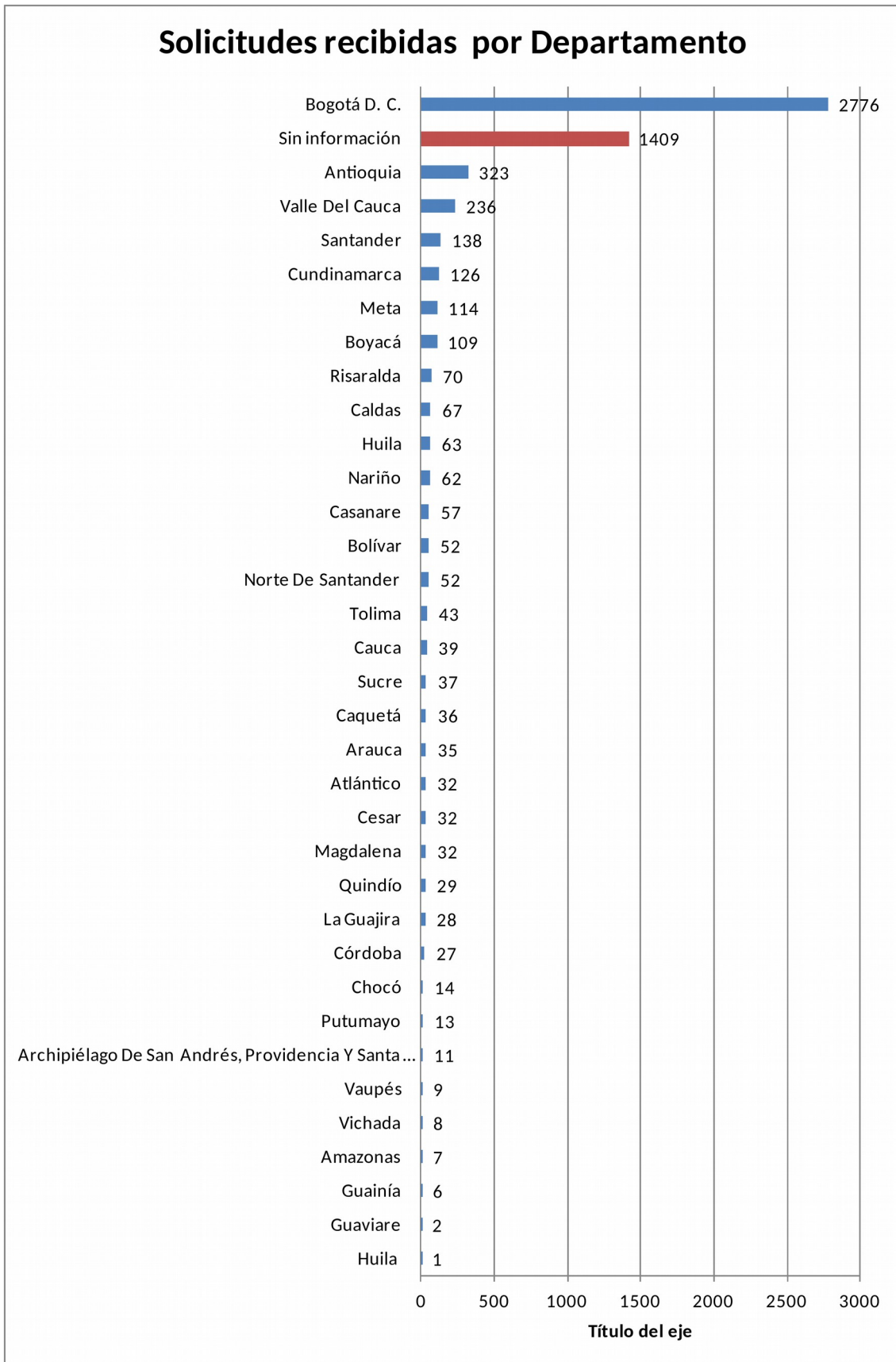


En general la gráfica 3 muestra que el canal escrito es el más demandado, seguido por el canal telefónico, el canal presencial y con menor demanda aunque no menos relevante, el canal virtual.

De acuerdo con los Departamentos:

La gráfica 4 evidencia que en mayor proporción las solicitudes son allegadas desde Bogotá (46%), probablemente debido a que Función Pública se concentra principalmente en entidades de la Rama Ejecutiva y aquellas del Orden Nacional se encuentran en la capital. Del 23% no fue posible obtener datos, debido a que los Sistemas de Información no cuentan con la información completa. Se evidencian Antioquia (5%) y Boyacá (2%) como departamentos con más números de solicitudes que el resto del país. Finalmente se resalta que de los 32 departamentos se reciben solicitudes.

Gráfica 4. Distribución de solicitudes recibidas por Departamento



De acuerdo con los Temas:

Primero que todo es importante dejar claridad sobre la agrupación de temas similares para facilitar el manejo de datos, el cual se realizó de la siguiente manera (ver tabla 1).

La gráfica 5 evidencia que uno de los temas más solicitados son los relacionados con *SIGEP* -recibidos por la Mesa de Ayuda- (1.857), seguido por *SUIT* (1.118) –recibidos también por la Mesa de Ayuda respectiva-. Los temas relacionados con *Empleos y Remuneración* son también muy demandados y en menor proporción los relacionados con *Código de Ética, Gestión Institucional y Tutela*. Se resalta que de un buen número no se obtuvo información debido a la falta de diligenciamiento de los Sistemas de Información (1.202) y que existe un número considerable de Traslados por Competencia (186), los cuales fueron resaltados en rojo.

Tabla 1. Integración de temas

Tema definitivo	Temas incluidos
Calidad	Sistema de Gestión de Calidad
Concursos por Meritocracia	Meritocracia
Control Interno	Administración del Riesgo
	Jefe de Control Interno
	Riesgos - Indicadores y Planes de Mejoramiento
Empleos	Carrera Administrativa
	Competencias
	Evaluación del Desempeño
	Funciones
	Jornada Laboral
	Nombramientos Provisionales
	Procesos de Selección
	Renuncias
	Requisitos
	Retiros del Servicio
Reubicaciones	
Traslados	
Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	Ley de Acoso Laboral
Incentivos a la Gestión Pública	Incentivos
	Premio de Alta Gerencia
Modelo Integrado	FURAG
Organización Administrativa	Entidades
	Estatutos
	Manuales
	Nomenclatura y Clasificación de Empleos
Otros	Participación Reuniones
	Publicaciones
	Otro Tema
	No requiere respuesta
	Temas Varios
	Varios

Tema definitivo	Temas incluidos
Remuneración	Dotación
	Prestaciones sociales y factor salarial
	Primas
	Salarios
	Viáticos
Situaciones Administrativas	Comisión
	Incapacidad
	Licencia no Remunerada
SUIT	Registro de Información en SUIT
Trámites	Ley 962

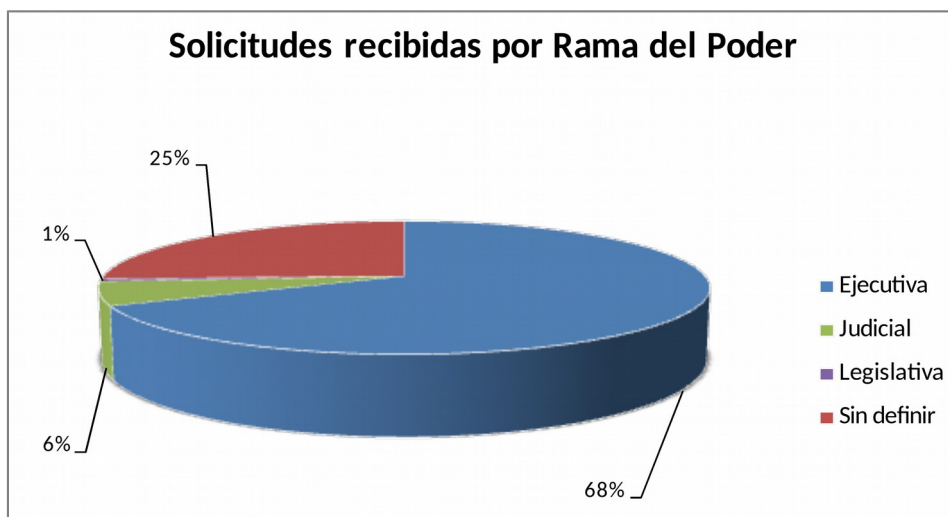
Gráfico 5. Solicitudes recibidas de acuerdo con los Temas



De acuerdo con las Ramas del Poder:

Como era de esperarse, la gráfica 6 refleja que la rama del poder que genera mayor demanda a Función Pública es la rama Ejecutiva con el 68%, seguida de la Rama Judicial (6%) y la Legislativa (1%). Cabe anotar que de un 25% de solicitudes no fue posible definir a qué rama del poder pertenece la Entidad, debido a que la información de la Entidad no fue debidamente diligenciada en los registros de los Sistemas de Información.

Gráfico 6. Solicitudes recibidas por Rama del Poder



De acuerdo con el Tipo de Ente:

De igual manera, se evidencia que no solo las entidades pertenecientes a las ramas del poder consultan a la Entidad. La gráfica 7 muestra otros entes que demandan atención por parte de la Entidad: Los Entes Autónomos generan mayor demanda (16%), seguido por los Entes de Control (14%) y en menor cantidad la Organización Electoral (2%). Como se había mencionado en la gráfica anterior, en un porcentaje considerable no fue posible determinar la naturaleza de la Entidad por encontrarse incompleta la información.

Gráfico 7. Solicitudes recibidas por Tipo de Ente



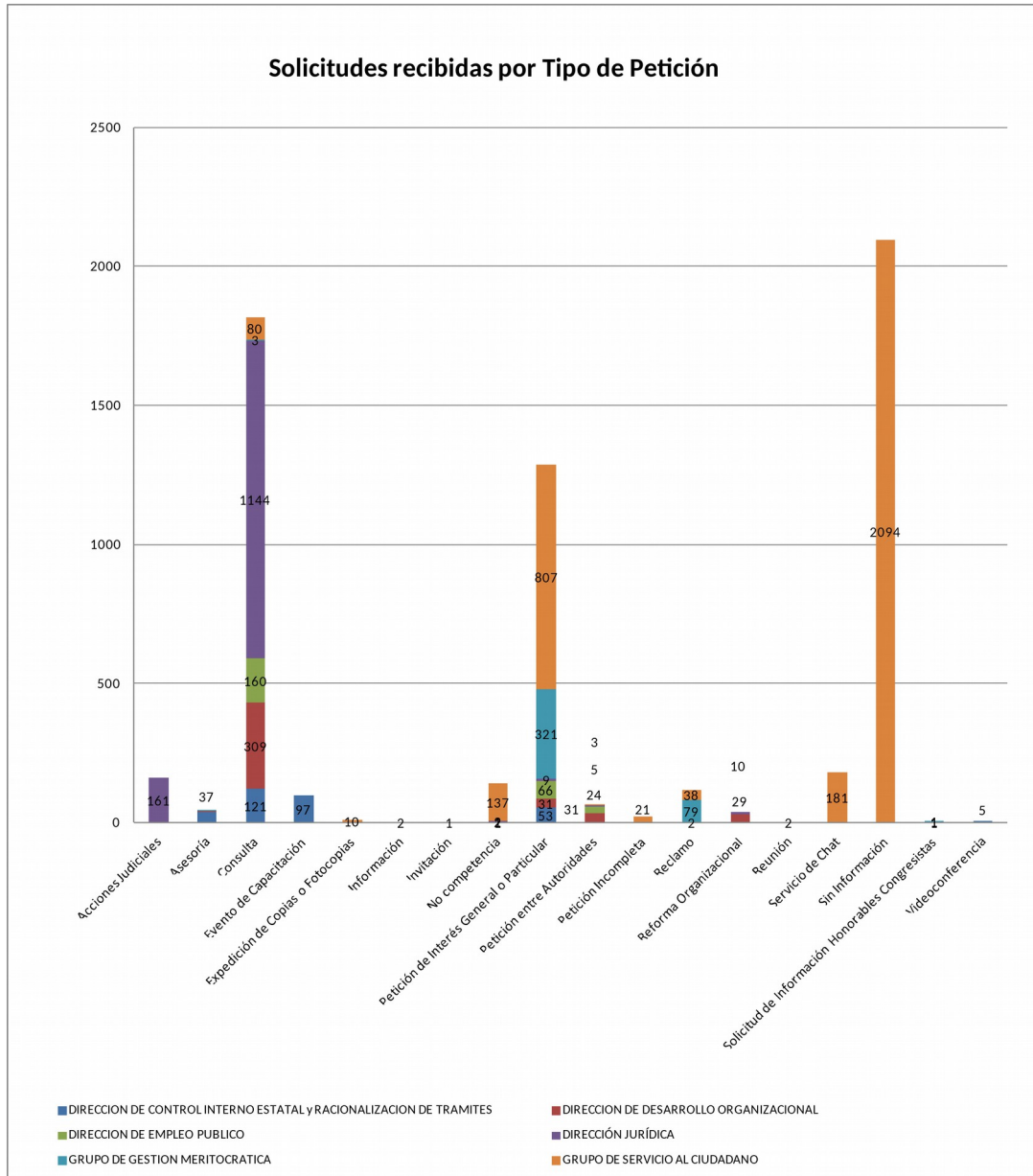
De acuerdo con el Tipo de Petición:

En cuanto a los tipos de petición, es de aclarar que estos dependen de los que hayan sido definidos en los diferentes Sistemas de Información, los cuales no se encuentran homogenizados.

En mayor cantidad predominan las Consultas para la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites (121), la Dirección de Desarrollo Organizacional (309), la Dirección de Empleo Público (160) y la Dirección Jurídica (1.144) siendo ésta última la más alta de todas. En el caso del Grupo de Gestión Meritocrática predominan las peticiones de interés general o particular (321), al igual que en el Grupo de Servicio al Ciudadano (807) siendo este Grupo el de mayor recepción de este tipo de peticiones.

Lamentablemente los registros que no cuentan con este tipo de información son en un gran número (1.144) debido a la limitación de los Sistemas de Información.

Gráfico 8. Solicitudes recibidas por Tipo de Petición



b. Cruce de variables por segmentos poblacionales

Al realizar un análisis por los tres segmentos poblacionales identificados, es posible determinar con mayor precisión cuáles son los intereses y necesidades de información que estos tienen. De esta manera se logró determinar lo siguiente:

De acuerdo con los Temas:

En cuanto a los temas consultados por cada uno de los segmentos poblacionales, la gráfica 9 muestra que los ciudadanos demandan en mayor cantidad información relacionada con *SIGEP* (56) y *Remuneración* (51), sin embargo son los traslados por competencia los que en mayor parte llegan a la Entidad, lo cual indica que en este grupo poblacional no existe claridad acerca de las competencias de Función Pública.

En el caso de las entidades públicas, SUIE (Mesa de Ayuda) ocupa el primer lugar (1.110), seguido por SIGEP (Mesa de Ayuda, 130).

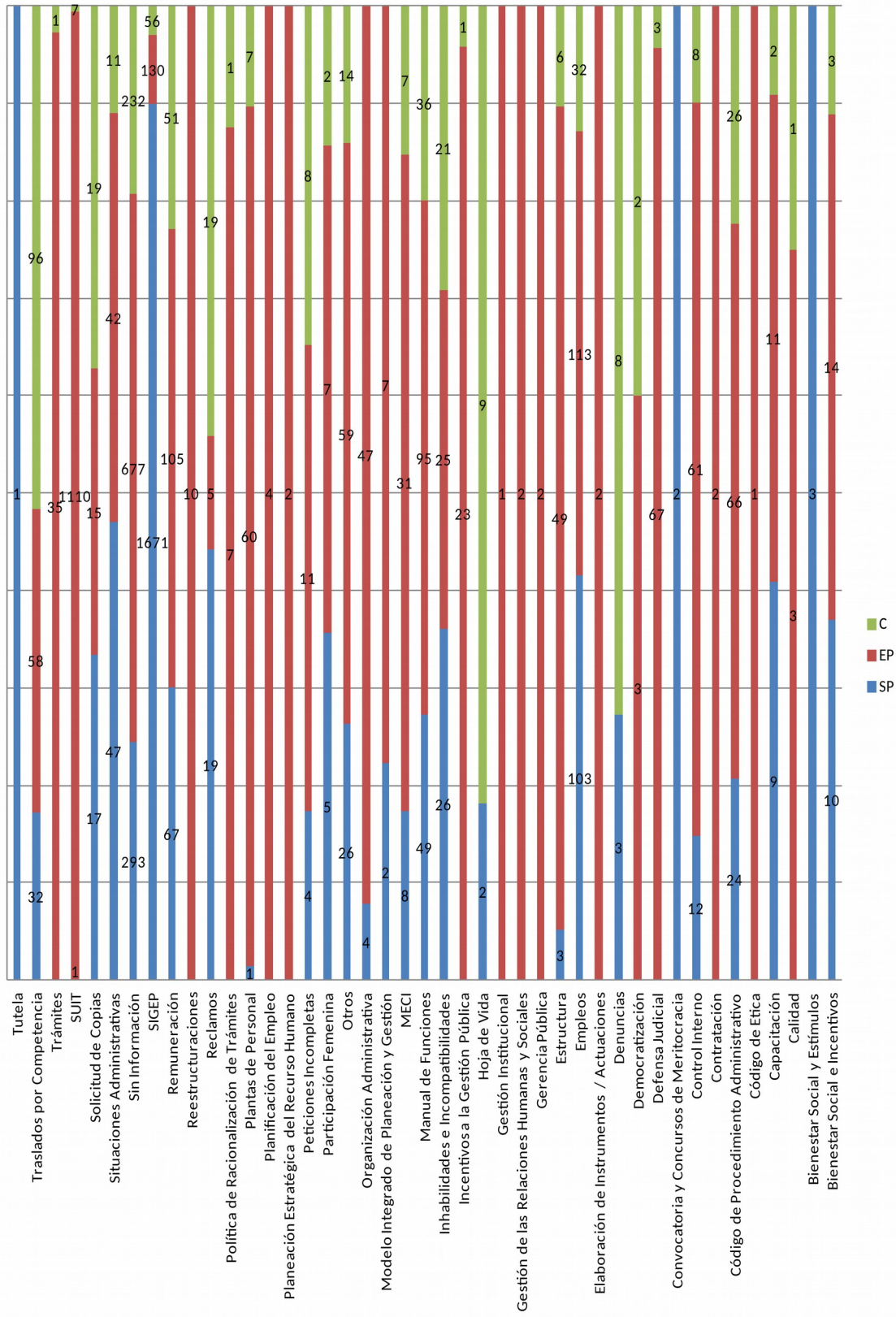
En cuanto a los servidores públicos, éstos demandan mayor cantidad de información de *SIGEP* (Mesa de Ayuda) con 1.671 registros, seguido por *Empleos* (103).

Cabe alertar acerca de la información faltante debido a la falta de registro de las áreas en cuanto a los temas atendidos. En este caso 1.202 registros no cuentan con información siendo un número considerable que podría cambiar las cifras anteriormente dadas con respecto a los temas más demandados. Por otro lado los *Traslados por Competencia* también tienen una cifra importante (186), lo cual evidencia la falta de claridad en las competencias de la Entidad.

Adicionalmente, la lista de temas se extiende dado que entre los Sistemas de Información no se encuentran homogenizados los temas por cada área.

Gráfico 9. Temas atendidos por cada segmento poblacional

Distribución por Tema

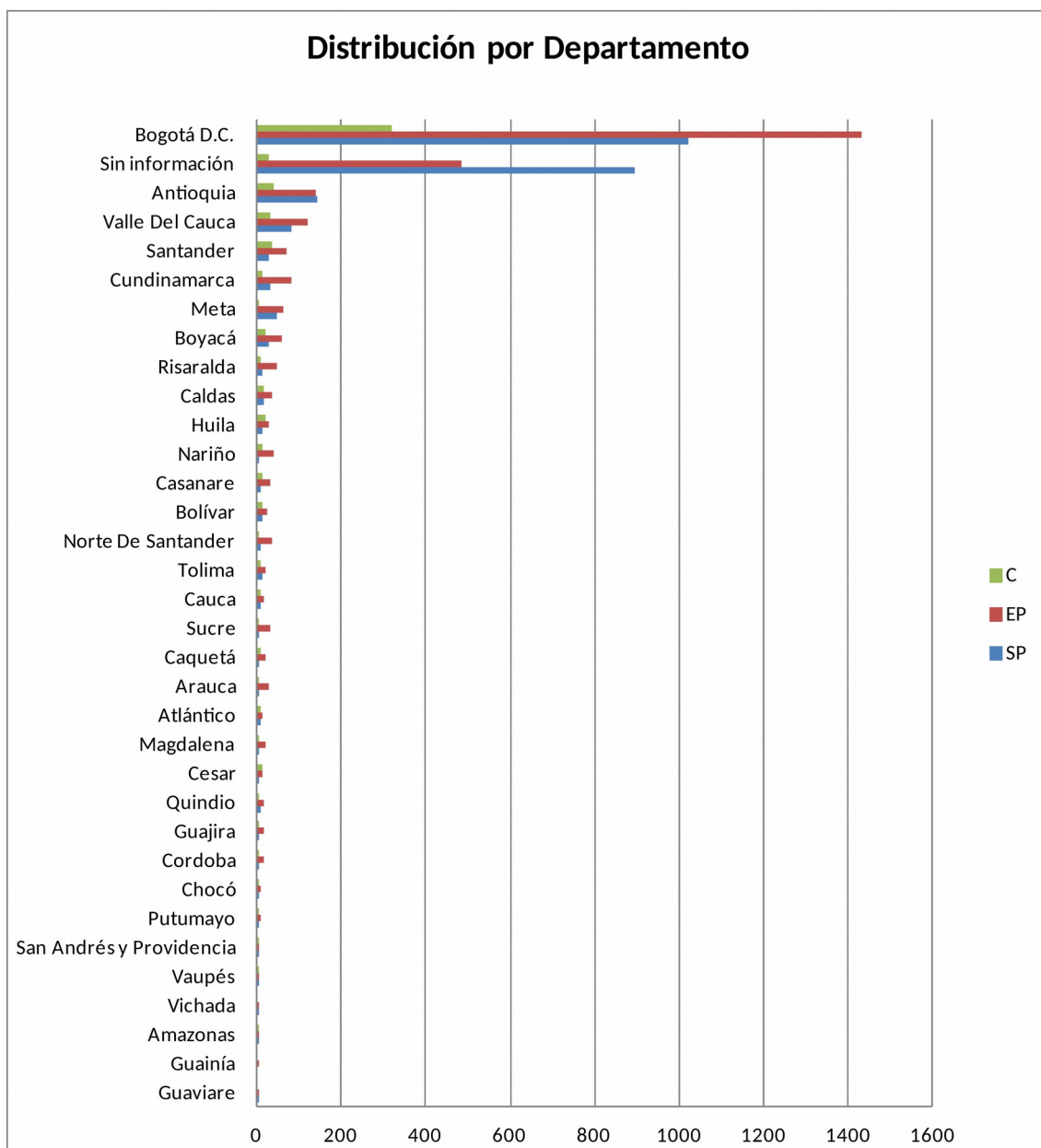


De acuerdo con la Ubicación:

En los tres tipos de segmentos poblacionales es común la mayor demanda por parte de la ciudad de Bogotá D. C. (2.276), seguido por los siguientes departamentos por cada segmento: Ciudadanos de Antioquia (41) y Santander (37), Entidades Públicas de Antioquia (142) y Valle del Cauca (82) y Servidores Públicos de Antioquia (140) y Valle del Cauca (120).

De igual manera se hace una alerta por la información que no cuenta con el detalle del Departamento (1.409), la cual en su mayoría tienen que ver con los Servidores Públicos (895). Esto se debe a que en diversas oportunidades no se realizó el registro completo de los campos en los Sistemas de Información.

Gráfico 10. Distribución por Departamento de cada segmento poblacional

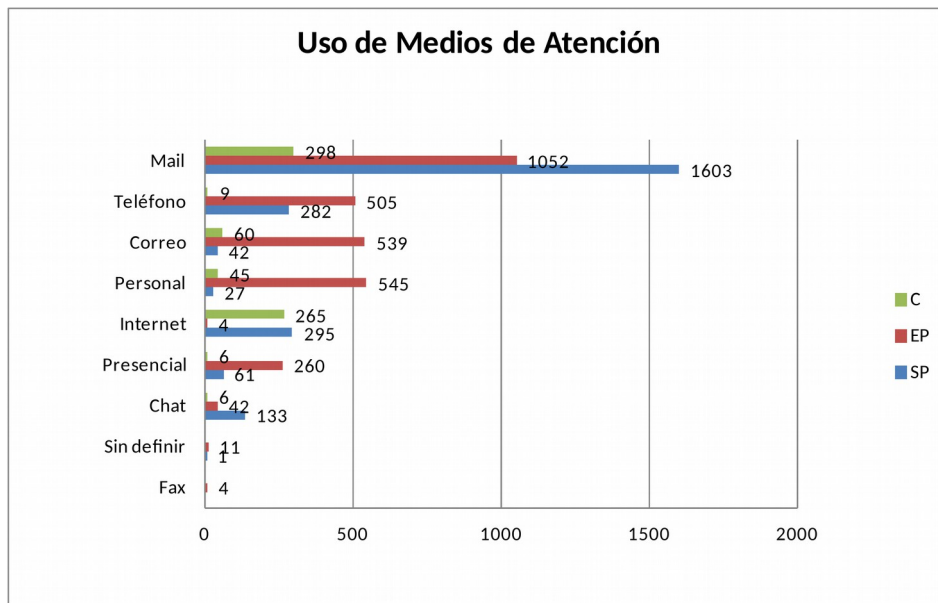


De acuerdo con el uso de Medios de Atención:

El uso de medios dispuestos para la interacción con la población objetivo indica preferencias o facilidades de acceso a estos. En este sentido, la gráfica 11 indica que los ciudadanos usaron con mayor frecuencia el correo electrónico (298) y el Formulario web de PQRS ambos pertenecientes al Canal Escrito; las entidades públicas hicieron un uso más frecuente del correo electrónico (1.052) y la radicación personal por ventanilla (545) también del Canal Escrito, y los servidores públicos igualmente hicieron mayor uso del correo electrónico (1.603) y del Formulario web de PQRS (295) del Canal Escrito.

En cuanto a los otros canales, el canal presencial y telefónico es más usado por las entidades públicas y el canal virtual por los servidores públicos.

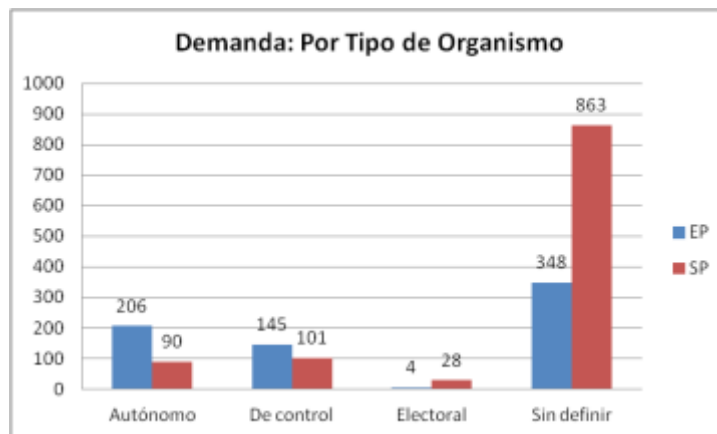
Gráfico 11. Uso de medios de atención por segmento poblacional



De acuerdo con el Tipo de Organismo:

Antes de examinar las solicitudes por Ramas del Poder que son las que tienen mayor demanda en la Función Pública (especialmente la Rama Ejecutiva como ya se evidenció), se revisará la demanda de acuerdo a los diferentes organismos.

Gráfico 12. Demanda de los diferentes tipos de organismos



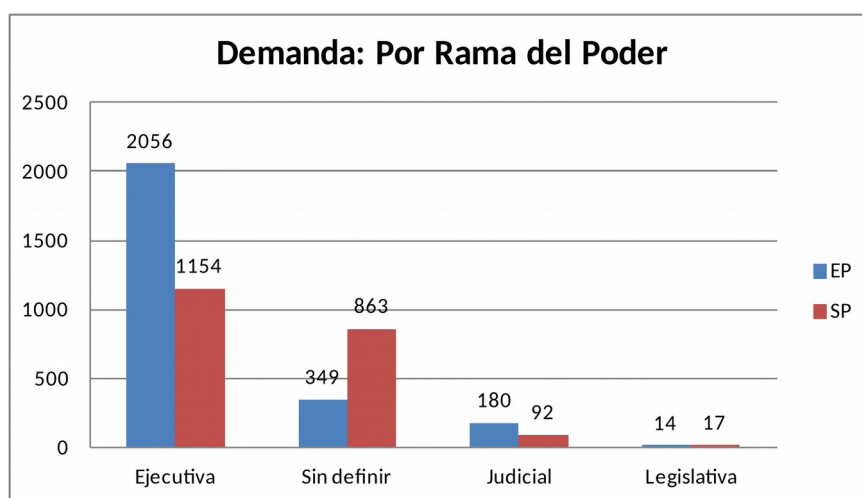
La gráfica 12 muestra que los diferentes tipos de organismo en el Estado requieren la orientación de Función Pública, en su mayoría se trata de entidades públicas de organismos autónomos y de servidores públicos de organismos de control.

Se alerta sobre la falta de información en los Sistemas de Información que permitiera determinar una realidad más exacta acerca de esta distribución.

De acuerdo con las Ramas del Poder:

Las Ramas del Poder son quienes en su mayoría requieren la orientación y asesoría de Función Pública. Ahora se detallarán dichos resultados por segmento poblacional:

Gráfico 13. Demanda de las diferentes Ramas del Poder



La gráfica 13 es evidente en cuanto a la gran demanda de la Rama Ejecutiva tanto en entidades públicas como en servidores públicos. Sin embargo no se debe pasar por alto que las demás ramas -aunque en baja proporción- también consultan a la Entidad, en especial la Rama Judicial.

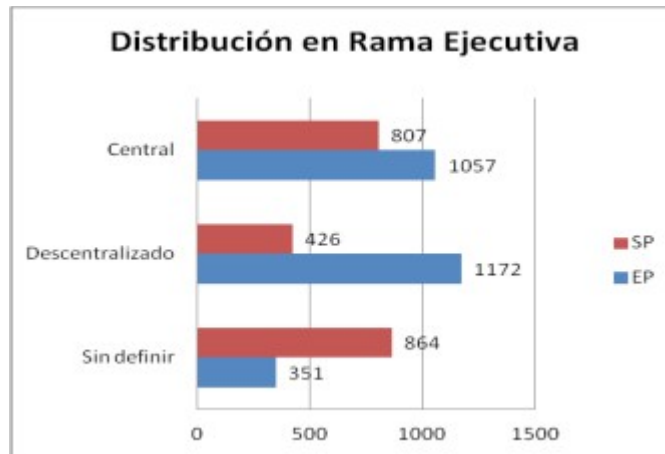
Nuevamente se alerta sobre la falta de información en los Sistemas de Información que permitiera identificar el total de las Entidades para determinar su naturaleza.

De acuerdo con la división de la Rama Ejecutiva:

Teniendo en cuenta que la Rama Ejecutiva es la más consultada y tiene una distribución sectorial en el Sector Central y una organización territorial en el Sector Descentralizado, se analizó de esta manera la información encontrando que el Sector Central en general requiere mayor demanda, sobre todo por parte de los servidores públicos y, el Sector Descentralizado es mayormente demandado por las entidades públicas que lo componen (ver gráfico 14).

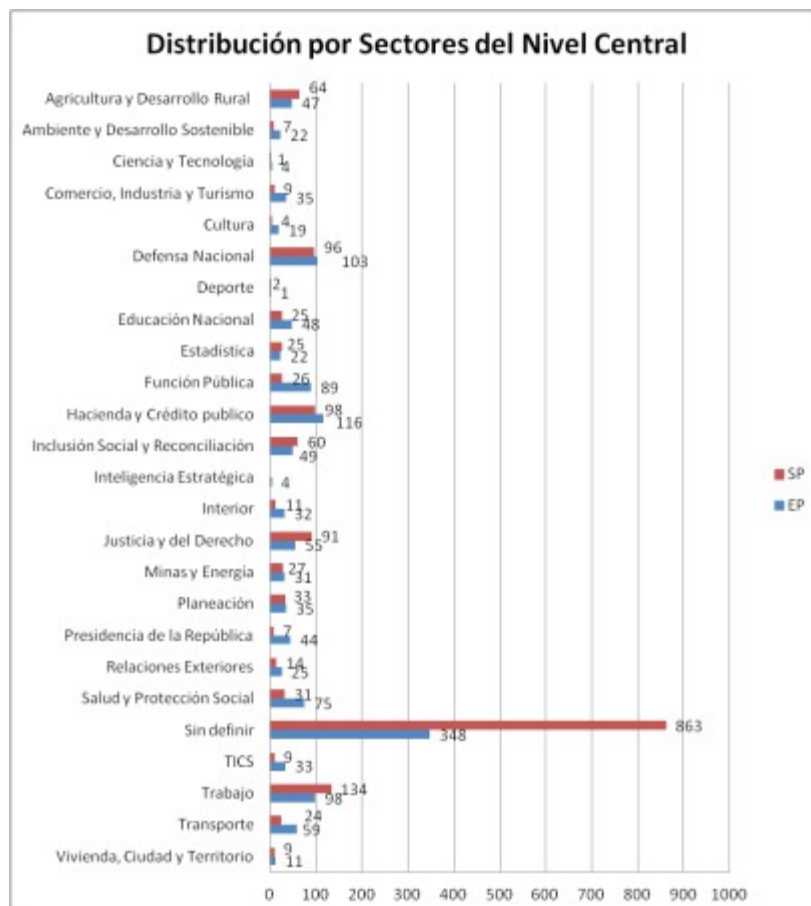
Como ya se ha mencionado anteriormente, la falta de información completa hace que existan vacíos y datos que podrían ser más exactos.

Gráfico 14. Distribución de acuerdo a división de la Rama Ejecutiva



Ahora bien es importante distinguir al interior de cada Sector cómo se distribuye esta demanda (Gráficos 15 y 16).

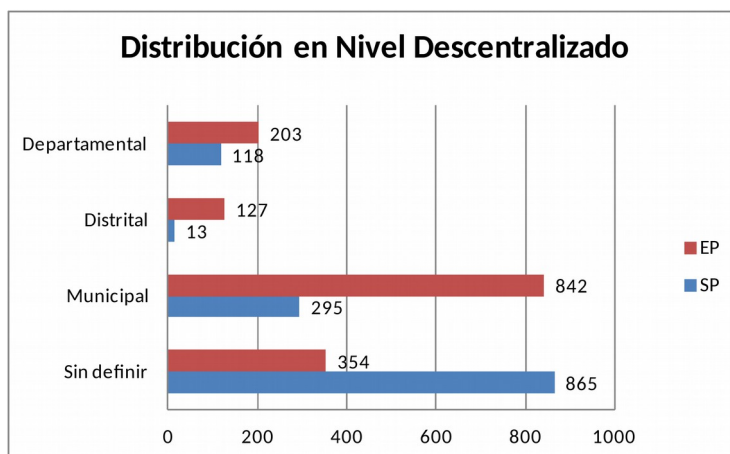
Gráfico 15. Distribución de acuerdo a sectores del Nivel Central



En cuanto al Nivel Central existe en general mayor demanda por parte del Sector Trabajo, seguido del Sector Hacienda y Crédito Público y del Sector Defensa. Distribución que se mantiene para el segmento Servidores Públicos, pero cambia para el segmento Entidades Públicas así: Mayor demanda por parte del Sector Hacienda y Crédito Público, seguido del Sector Defensa y el Sector Trabajo.

Por otro lado, entre los sectores con una demanda menor al 2% del total son el Sector Deporte, el Sector de Inteligencia Estratégica y el Sector de Ciencia y Tecnología. En estos, detallados por segmentos, es nula la demanda de Servidores Públicos en el Sector de Inteligencia Estratégica y en el segmento de Entidades Públicas es más baja en el Sector Deporte.

Gráfico 16. Distribución de acuerdo a sectores del Nivel Descentralizado

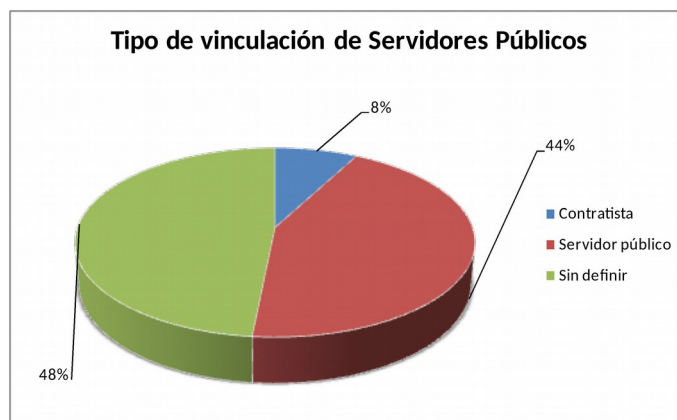


En el nivel Descentralizado existe una alta demanda por parte del Orden Municipal, lo cual es lógico teniendo en cuenta que hay mayor cantidad de Municipios que de Distritos o Departamentos. En los diferentes órdenes hay mayor demanda por parte del segmento Entidades Públicas, el cual es más bajo en el orden Distrital al igual que en el segmento Servidores Públicos.

De acuerdo con el tipo de vinculación:

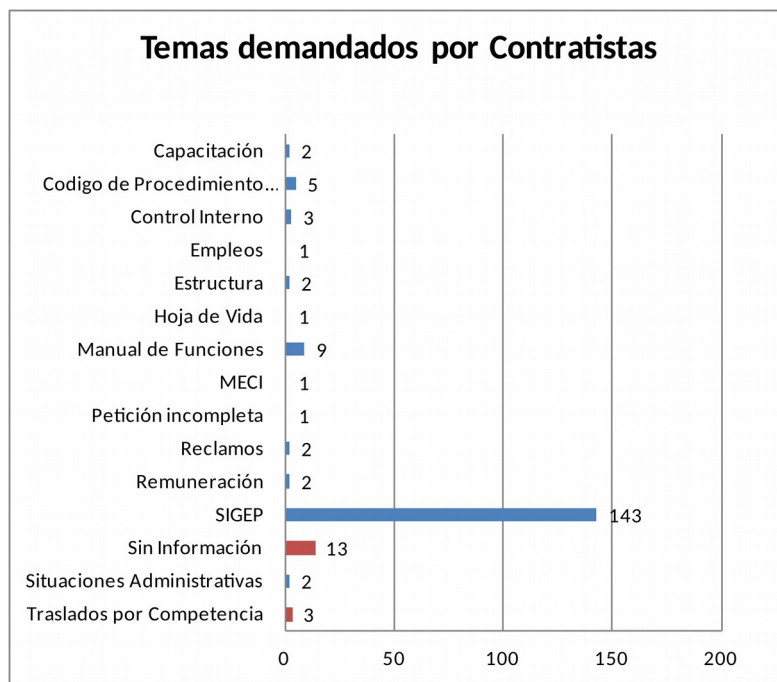
Esta variable fue recogida únicamente para el segmento Servidores Públicos, el cual como indica la gráfica 17 existe una alta demanda por parte de servidores públicos de planta y más baja por parte de contratistas. Así mismo, no fue posible determinar el tipo de vinculación de muchos de estos, principalmente debido a que la existencia de homónimos y escasa información de otras variables, no permitía determinar con exactitud la vinculación del remitente.

Gráfico 17. Distribución de acuerdo al tipo de vinculación de servidores públicos



El hecho de que exista mayor demanda por parte de servidores de planta que de contratistas, guarda directa relación con las competencias de la Entidad. Por lo cual, se considera necesario mostrar cuáles son los temas consultados por los contratistas con el fin de poder tomar acciones más precisas acerca del conocimiento que debe darse hacia afuera de la Entidad.

Gráfico 18. Temas demandados por Contratistas

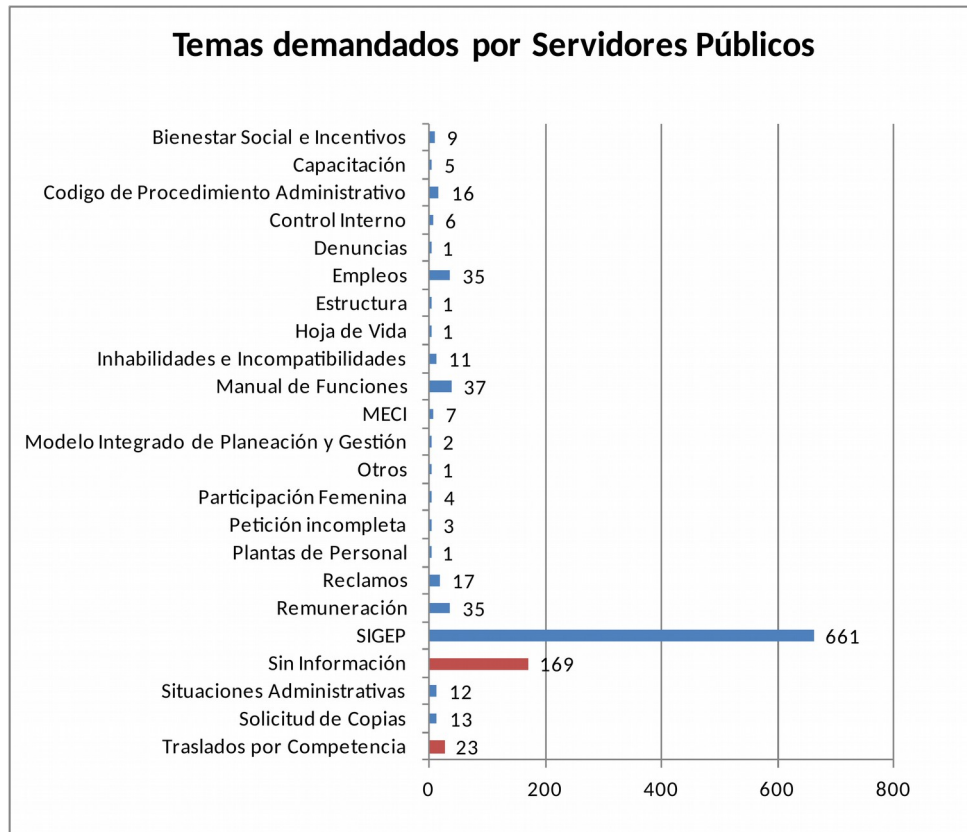


La gráfica 18 muestra que el tema con mayor demanda está relacionado con SIGEP (Mesa de Ayuda), lo cual indica la acogida e impacto que este Sistema ha tenido en las diferentes entidades públicas.

Al realizar este mismo análisis por parte de los servidores públicos de planta, existe una mayor diversidad de temas demandados lógicamente debido a la mayor cantidad de remitentes con este tipo de vinculación. Al igual que en el caso anterior existe alta demanda en SIGEP (Mesa de Ayuda) y con una gran diferencia de demanda se encuentran los temas relacionados con *Manual de Funciones*, *Empleos* y *Remuneración*.

En este segmento poblacional se hace más evidente la falta de diligenciamiento de los campos en los Sistemas de Información relacionados con el Tema consultado, al ponerse en evidencia un mayor número de solicitudes clasificadas en la categoría *Sin Información*.

Gráfico 19. Temas demandados por Servidores Públicos



c. Cruce de variables por Departamentos

De acuerdo con los temas consultados:

La presente tabla da cuenta de los temas consultados por cada Departamento -en orden descendente- y según el segmento poblacional: C = Ciudadano, EP = Entidad Pública y SP = Servidor Público.

Tabla 2. Temas demandados por Departamento y Segmento Poblacional

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
1. Bogotá D.C.	320	1433	1023	2776
SIGEP	21	74	739	834
Sin Información	110	533	125	768
SUIT		230		230
Traslados por Competencia	59	34	15	108
Remuneración	18	67	21	106
Empleos	15	60	26	101
Manual de Funciones	12	42	23	77
Código de Procedimiento Administrativo	16	43	10	69
Plantas de Personal	4	42		46
Otros	1	38	1	40

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
Situaciones Administrativas	3	25	10	38
Estructura	3	35		38
Control Interno	4	23	8	35
Organización Administrativa		35		35
Defensa Judicial	2	31		33
Inhabilidades e Incompatibilidades	12	13	3	28
Solicitud de Copias	9	9	8	26
Trámites		20		20
Reclamos	7	2	9	18
Petición incompleta	6	9	3	18
MECI	2	12	3	17
Capacitación	1	9	6	16
Bienestar Social e Incentivos	1	7	7	15
Incentivos a la Gestión Pública	1	14		15
Hoja de Vida	8		2	10
Participación Femenina	1	5	1	7
Denuncias	3		3	6
Política de Racionalización de Trámites	1	3		4
Modelo Integrado de Planeación y Gestión		4		4
Planificación del Empleo		3		3
Gerencia Pública		2		2
Calidad		2		2
Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales		2		2
Democratización		2		2
Planeación Estratégica del Recurso Humano		2		2
Código de Ética		1		1
2. Sin información	29	485	895	1409
SIGEP	8	4	710	722
SUIT	7	369		376
Empleos		19	44	63
Sin Información			47	47
Otros	12	9	23	44
Situaciones Administrativas		10	28	38
Control Interno		29		29
Remuneración		4	21	25
Inhabilidades e Incompatibilidades		2	13	15
Organización Administrativa		10	4	14
Manual de Funciones		9		9
Reestructuraciones		8		8
Plantas de Personal	1	5		6
Bienestar Social y Estímulos			3	3
Trámites	1	2		3
Convocatoria y Concursos de Meritocracia			2	2
Elaboración de Instrumentos / Actuaciones		2		2

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
Contratación		1		1
Bienestar Social e Incentivos		1		1
Gestión Institucional		1		1
3. Antioquia	41	140	142	323
SIGEP	3	6	81	90
SUIT		77		77
Sin Información	12	22	28	62
Manual de Funciones	5	6	4	15
Remuneración	5	4	4	13
Código de Procedimiento Administrativo	2	4	4	10
Traslados por Competencia	3	2	3	8
Empleos		2	2	4
MECI	1	3		4
Reclamos			4	4
Estructura	1	2	1	4
Otros		3	1	4
Control Interno	2	2		4
Situaciones Administrativas	1		3	4
Bienestar Social e Incentivos	2		2	4
Incentivos a la Gestión Pública		3		3
Solicitud de Copias	1	1	1	3
Inhabilidades e Incompatibilidades		1	2	3
Democratización	1			1
Denuncias	1			1
Hoja de Vida	1			1
Reestructuraciones		1		1
Tutela			1	1
Organización Administrativa		1		1
Modelo Integrado de Planeación y Gestión			1	1
4. Valle Del Cauca	34	120	82	236
Sin Información	19	13	37	69
SUIT		61		61
SIGEP		7	22	29
Remuneración	2	6	5	13
Trámites		9		9
Empleos	2	4	3	9
Traslados por Competencia	5		2	7
Manual de Funciones		3	3	6
Código de Procedimiento Administrativo	2	3	1	6
Defensa Judicial		5		5
Situaciones Administrativas	1	1	2	4
Reclamos	1		2	3
Plantas de Personal		2	1	3
Participación Femenina		1	2	3

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
Otros		2		2
MECI		1	1	2
Solicitud de Copias			1	1
Estructura		1		1
Bienestar Social e Incentivos		1		1
Inhabilidades e Incompatibilidades	1			1
Control Interno	1			1
5. Santander	37	71	30	138
SUIT		37		37
Sin Información	15	10	10	35
Remuneración	6	3	3	12
Manual de Funciones	2	5	1	8
SIGEP	3	1	4	8
Empleos	1	3	2	6
Defensa Judicial	1	4		5
Código de Procedimiento Administrativo	1	2	2	5
Solicitud de Copias	1		3	4
Traslados por Competencia	2		2	4
Reclamos	1	1	2	4
Inhabilidades e Incompatibilidades	2		1	3
Plantas de Personal		2		2
Situaciones Administrativas	2			2
Organización Administrativa		1		1
Estructura		1		1
Política de Racionalización de Trámites		1		1
6. Cundinamarca	13	82	31	126
SUIT		29		29
Sin Información	5	17	5	27
SIGEP		5	11	16
Manual de Funciones	1	5	3	9
Empleos		3	4	7
Traslados por Competencia	1	5	1	7
MECI	1	5		6
Remuneración	3		2	5
Incentivos a la Gestión Pública		3		3
Solicitud de Copias		1	2	3
Código de Procedimiento Administrativo	1	1		2
Petición incompleta		1	1	2
Inhabilidades e Incompatibilidades		2		2
Estructura		2		2
Situaciones Administrativas	1			1
Planificación del Empleo		1		1
Calidad		1		1
Democratización		1		1

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
Otros			1	1
Control Interno			1	1
7. Meta	6	62	46	114
SUIT		43	1	44
SIGEP		4	39	43
Estructura	1	4	2	7
Sin Información		5		5
Remuneración	1	2	1	4
Inhabilidades e Incompatibilidades	3			3
MECI		2	1	3
Empleos		1	1	2
Código de Procedimiento Administrativo	1			1
Reclamos			1	1
Manual de Funciones		1		1
8. Boyacá	22	60	27	109
Sin Información	9	11	6	26
SUIT		21		21
SIGEP	4	2	14	20
Remuneración	2	4	1	7
Solicitud de Copias	2	3	1	6
Empleos		2	3	5
Manual de Funciones	1	3		4
MECI		4		4
Código de Procedimiento Administrativo		1	1	2
Inhabilidades e Incompatibilidades	1	1		2
Traslados por Competencia		2		2
Incentivos a la Gestión Pública		2		2
Democratización	1			1
Reclamos		1		1
Contratación		1		1
Petición incompleta		1		1
Capacitación			1	1
Otros	1			1
Modelo Integrado de Planeación y Gestión		1		1
Estructura	1			1
9. Risaralda	10	47	13	70
SUIT		33		33
SIGEP		2	7	9
Sin Información	1	3	1	5
Empleos	2		2	4
Código de Procedimiento Administrativo	1	2		3
Remuneración	1	1	1	3
Manual de Funciones	1		1	2
Situaciones Administrativas		2		2

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
Reclamos	2			2
Defensa Judicial		1		1
Bienestar Social e Incentivos		1		1
Control Interno		1		1
Incentivos a la Gestión Pública		1		1
MECI	1			1
Traslados por Competencia	1			1
Participación Femenina			1	1
10. Caldas	16	35	16	67
SUIT		21		21
SIGEP	4		9	13
Sin Información	3	4	1	8
Empleos	1	2	1	4
Plantas de Personal		4		4
Traslados por Competencia	1	1	1	3
Inhabilidades e Incompatibilidades	1		1	2
Remuneración	1	1		2
Solicitud de Copias	2			2
Reclamos	1			1
MECI			1	1
Código de Procedimiento Administrativo			1	1
Denuncias	1			1
Control Interno		1		1
Participación Femenina			1	1
Situaciones Administrativas	1			1
Otros		1		1
11. Huila	21	30	13	64
Sin Información	6	10	3	19
SUIT		11		11
SIGEP	3	1	4	8
Manual de Funciones	4	2	1	7
Traslados por Competencia	3	2	1	6
Remuneración	3	2	1	6
Código de Procedimiento Administrativo		1	1	2
Empleos	1		1	2
MECI			1	1
Situaciones Administrativas	1			1
Defensa Judicial		1		1
12. Nariño	15	41	6	62
SUIT		24		24
Sin Información	5	8	2	15
Reclamos	3	1	1	5
Inhabilidades e Incompatibilidades		3		3
Manual de Funciones	2			2

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
Empleos	1		1	2
SIGEP			2	2
Remuneración	1	1		2
Traslados por Competencia	1	1		2
Solicitud de Copias	1			1
MECI	1			1
Defensa Judicial		1		1
Política de Racionalización de Trámites		1		1
Otros		1		1
13. Casanare	15	34	8	57
SUIT		24		24
Sin Información	5	3	2	10
SIGEP	2	1	3	6
Traslados por Competencia	2	1	1	4
Código de Procedimiento Administrativo		1	1	2
Control Interno	1	1		2
Bienestar Social e Incentivos		1	1	2
Manual de Funciones	1	1		2
Empleos	1	1		2
Petición incompleta	1			1
Remuneración	1			1
MECI	1			1
14. Bolívar	15	24	13	52
Sin Información	3	4	1	8
Traslados por Competencia	4	2	1	7
SUIT		7		7
Empleos			5	5
Remuneración	2	3		5
SIGEP	1		2	3
Situaciones Administrativas		1	2	3
Defensa Judicial		2		2
Manual de Funciones	1	1		2
Inhabilidades e Incompatibilidades	1			1
Código de Procedimiento Administrativo		1		1
Solicitud de Copias	1			1
Denuncias	1			1
Otros		1		1
Control Interno			1	1
Reestructuraciones		1		1
Capacitación			1	1
Reclamos	1			1
Participación Femenina		1		1
15. Norte De Santander	7	35	10	52
Defensa Judicial		13		13

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
SUIT		8		8
Manual de Funciones	1	4	2	7
Sin Información		3	4	7
SIGEP	1	1	1	3
Remuneración	1	2		3
Situaciones Administrativas	1	1		2
Empleos	1		1	2
Estructura		1		1
Inhabilidades e Incompatibilidades			1	1
Traslados por Competencia			1	1
Participación Femenina	1			1
Código de Procedimiento Administrativo		1		1
Solicitud de Copias	1			1
Plantas de Personal		1		1
16. Tolima	10	19	14	43
Sin Información	6	2	4	12
SUIT		9		9
SIGEP	1	1	2	4
Manual de Funciones	1	2	1	4
Empleos	1	1	2	4
Remuneración	1	1	2	4
Inhabilidades e Incompatibilidades			2	2
Capacitación			1	1
Defensa Judicial		1		1
Traslados por Competencia		1		1
MECI		1		1
17. Cauca	10	18	11	39
Sin Información	4	2	2	8
SUIT		8		8
SIGEP	2		5	7
Empleos		5	1	6
Remuneración	2		1	3
Traslados por Competencia		1	1	2
Código de Procedimiento Administrativo		1		1
Situaciones Administrativas		1		1
Reclamos	1			1
Calidad	1			1
Manual de Funciones			1	1
18. Sucre	3	31	3	37
SUIT		12		12
Sin Información		5		5
Trámites		4		4
SIGEP		2		2
Bienestar Social e Incentivos		2		2

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
Traslados por Competencia	1	1		2
Control Interno			1	1
Denuncias	1			1
Remuneración			1	1
Solicitud de Copias		1		1
Defensa Judicial		1		1
Otros		1		1
Código de Procedimiento Administrativo			1	1
Manual de Funciones	1			1
Empleos		1		1
Política de Racionalización de Trámites		1		1
19. Caquetá	9	21	6	36
Sin Información	3	4	2	9
SUIT		6		6
Traslados por Competencia	2	1		3
Estructura		3		3
SIGEP	1	2		3
Empleos	1	1		2
Manual de Funciones		1	1	2
Plantas de Personal	1	1		2
Solicitud de Copias			1	1
Código de Procedimiento Administrativo	1			1
Otros		1		1
Situaciones Administrativas			1	1
MECI		1		1
Inhabilidades e Incompatibilidades			1	1
20. Arauca	6	27	2	35
SUIT		22		22
Manual de Funciones	2	1	1	4
Código de Procedimiento Administrativo		2		2
Remuneración	1		1	2
Sin Información		1		1
Empleos	1			1
Capacitación	1			1
Plantas de Personal	1			1
MECI		1		1
21. Magdalena	4	21	7	32
SUIT		14		14
Sin Información	3		3	6
SIGEP		1	2	3
Traslados por Competencia		1	1	2
Empleos		1		1
Bienestar Social e Incentivos		1		1
Defensa Judicial		1		1

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
Código de Procedimiento Administrativo			1	1
Solicitud de Copias	1			1
Inhabilidades e Incompatibilidades		1		1
Política de Racionalización de Trámites		1		1
22. Atlántico	9	14	9	32
SUIT		6		6
Sin Información	3	1	1	5
Traslados por Competencia	3		1	4
Empleos	2	1		3
Defensa Judicial		3		3
Manual de Funciones			3	3
SIGEP			2	2
Inhabilidades e Incompatibilidades			2	2
Código de Procedimiento Administrativo	1			1
Control Interno		1		1
Plantas de Personal		1		1
Otros		1		1
23. Cesar	13	13	6	32
Sin Información	4	2	2	8
SUIT		5		5
Traslados por Competencia	4			4
SIGEP	1		3	4
Empleos	1	1	1	3
Manual de Funciones		2		2
Reclamos	2			2
Petición incompleta	1			1
Control Interno		1		1
Defensa Judicial		1		1
Plantas de Personal		1		1
24. Quindío	5	16	8	29
Sin Información	5	2		7
SUIT		6		6
SIGEP		1	3	4
Manual de Funciones		2	1	3
Remuneración		2	1	3
Inhabilidades e Incompatibilidades		1		1
Situaciones Administrativas			1	1
Código de Procedimiento Administrativo		1		1
MECI			1	1
Capacitación		1		1
Modelo Integrado de Planeación y Gestión			1	1
25. Guajira	4	17	7	28
SIGEP		11	2	13
Sin Información	3	1	2	6

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
Empleos		1	2	3
MECI		1		1
Plantas de Personal		1		1
SUIT		1		1
Denuncias	1			1
Traslados por Competencia		1		1
Remuneración			1	1
26. Córdoba	6	17	4	27
Sin Información	3	4	2	9
SUIT		7		7
SIGEP	1	2	1	4
Defensa Judicial		2		2
Manual de Funciones			1	1
Empleos	1			1
Traslados por Competencia	1			1
Modelo Integrado de Planeación y Gestión		1		1
Remuneración		1		1
27. Chocó	2	10	2	14
SUIT		5		5
Sin Información	1	2		3
Traslados por Competencia	1	1		2
Código de Procedimiento Administrativo			1	1
Empleos		1		1
Situaciones Administrativas		1		1
SIGEP			1	1
28. Putumayo	1	10	2	13
Manual de Funciones		3	1	4
Sin Información	1	3		4
SUIT		1		1
Modelo Integrado de Planeación y Gestión		1		1
Empleos			1	1
SIGEP		1		1
Remuneración		1		1
29. San Andrés y Providencia	3	4	4	11
Sin Información	3		1	4
Control Interno		2	1	3
SIGEP		1	2	3
SUIT		1		1
30. Vaupés	2	6	1	9
SUIT		4		4
Traslados por Competencia	1		1	2
Inhabilidades e Incompatibilidades		1		1
Código de Procedimiento Administrativo		1		1
Manual de Funciones	1			1

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
31. Vichada		7	1	8
SUIT		6		6
Sin Información		1	1	2
32. Amazonas	1	5	1	7
Manual de Funciones		2	1	3
Capacitación		1		1
Empleos		1		1
Sin Información		1		1
Traslados por Competencia	1			1
33. Guainía		6		6
SUIT		2		2
Código de Procedimiento Administrativo		1		1
Empleos		1		1
Traslados por Competencia		1		1
Otros		1		1
34. Guaviare		1	1	2
Empleos		1		1
Sin Información			1	1
Total general	689	2962	2444	6095

Como ya se había mencionado anteriormente, Bogotá es la ciudad con mayor demanda. Por parte de los ciudadanos los *Traslados por competencia* son los más recurrentes, por parte de las entidades públicas son los temas de *SUIT (Mesa de Ayuda)* y por parte de los servidores públicos es el *SIGEP (Mesa de Ayuda)*; en general la categoría *sin información* es muy alta.

En seguida se encuentra a Antioquia entre los departamentos con mayor demanda, en cuyo caso los ciudadanos consultan con mayor frecuencia acerca de *Remuneración*, las entidades públicas acerca de *SUIT (Mesa de Ayuda)* y los servidores públicos acerca de *SIGEP (Mesa de Ayuda)*; nuevamente las solicitudes *sin información* son recurrentes.

Por otro lado, es importante tener en cuenta que el segundo lugar lo ocupa la categoría *Sin Información*, lo cual no permitió clasificar ciertos temas en el territorio (resaltado en rojo).

De acuerdo con los medios usados:

La presente tabla da cuenta de los medios usados para la interacción con la Entidad por cada Departamento y según el segmento poblacional: C = Ciudadano, EP = Entidad Pública y SP = Servidor Público.

Tabla 3. Medios usados por Departamento y Segmento Poblacional

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
1. Amazonas	1	5	1	7
Correo		2		2
Mail		1	1	2
Internet	1			1
Teléfono		1		1
Personal		1		1
2. Antioquia	41	140	142	323
Mail	7	55	93	155
Internet	28	2	46	76
Correo	6	25		31
Teléfono		28	3	31
Presencial		25		25
Personal		3		3
Sin definir		2		2
3. Arauca	6	27	2	35
Presencial		16		16
Mail	2	8		10
Internet	3		2	5
Correo	1	2		3
Teléfono		1		1
4. Atlántico	9	14	9	32
Internet	8		6	14
Mail		5	2	7
Presencial		5		5
Correo	1	2		3
Teléfono		1	1	2
Personal		1		1
5. Bogotá D.C.	320	1433	1023	2776
Mail	228	317	730	1275
Personal	35	512	21	568
Correo	17	325	5	347
Teléfono		163	132	295
Internet	40		105	145
Presencial		110	30	140
Sin definir		5		5
Fax		1		1
6. Bolívar	15	24	13	52
Mail	8	12	3	23
Internet	5		7	12
Presencial		2	3	5
Correo	2	3		5
Teléfono		4		4
Personal		3		3

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
7. Boyacá	22	60	27	109
Mail	3	33	14	50
Internet	15		10	25
Teléfono		11	3	14
Correo	2	11		13
Personal	2	2		4
Presencial		3		3
8. Caldas	16	35	16	67
Mail	1	20	10	31
Internet	14		6	20
Correo	1	7		8
Teléfono		6		6
Presencial		1		1
Fax		1		1
9. Caquetá	9	21	6	36
Mail	2	9	5	16
Internet	7		1	8
Correo		6		6
Presencial		3		3
Teléfono		2		2
Sin definir		1		1
10. Casanare	15	34	8	57
Internet	14		7	21
Teléfono		14		14
Mail		13	1	14
Correo		5		5
Personal	1	1		2
Presencial		1		1
11. Cauca	10	18	11	39
Mail	3	9	5	17
Internet	5		6	11
Correo	2	4		6
Teléfono		5		5
12. Cesar	13	13	6	32
Mail	3	8	2	13
Correo	5	3	1	9
Internet	5		1	6
Teléfono		2	2	4
13. Chocó	2	10	2	14
Mail	1	5	1	7
Correo		4		4
Internet	1		1	2
Teléfono		1		1
14. Córdoba	6	17	4	27

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
Mail	2	7	1	10
Correo		6	1	7
Internet	4		2	6
Teléfono		4		4
15. Cundinamarca	13	82	31	126
Mail	2	43	13	58
Internet	9	2	8	19
Teléfono		11	5	16
Personal	1	9	4	14
Correo	1	10		11
Presencial		7		7
Chat			1	1
16. Guainía		6		6
Presencial		2		2
Teléfono		2		2
Mail		1		1
Personal		1		1
17. Guajira	4	17	7	28
Correo	1	11		12
Mail	1	4	3	8
Internet	2		4	6
Teléfono		1		1
Personal		1		1
18. Guaviare		1	1	2
Mail			1	1
Correo		1		1
19. Huila	21	30	13	64
Mail	6	12	9	27
Internet	12		3	15
Correo	3	11	1	15
Teléfono		5		5
Presencial		2		2
20. Magdalena	4	21	7	32
Mail	3	15	4	22
Internet	1		3	4
Correo		4		4
Teléfono		1		1
Personal		1		1
21. Meta	6	62	46	114
Mail		44	10	54
Teléfono		3	29	32
Correo	2	9	2	13
Internet	2		4	6
Presencial		4	1	5

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
Sin definir		2		2
Personal	2			2
22. Nariño	15	41	6	62
Mail	1	26	3	30
Internet	13		2	15
Correo	1	7		8
Teléfono		4	1	5
Presencial		2		2
Sin definir		1		1
Personal		1		1
23. Norte De Santander	7	35	10	52
Correo		16	1	17
Mail	3	10	2	15
Internet	4		7	11
Teléfono		6		6
Presencial		1		1
Fax		1		1
Personal		1		1
24. Putumayo	1	10	2	13
Mail		5	1	6
Teléfono		2		2
Presencial		1	1	2
Personal		2		2
Internet	1			1
25. Quindío	5	16	8	29
Mail	1	11	3	15
Internet	4		4	8
Correo		4		4
Teléfono		1	1	2
26. Risaralda	10	47	13	70
Mail	1	34	7	42
Internet	9		5	14
Teléfono		6	1	7
Correo		6		6
Fax		1		1
27. San Andrés y Providencia	3	4	4	11
Mail		4	3	7
Correo	2			2
Internet	1		1	2
28. Santander	37	71	30	138
Mail	8	37	14	59
Internet	26		13	39
Correo	2	15	3	20
Presencial		9		9

Rótulos de fila	C	EP	SP	Total general
Teléfono		8		8
Personal	1	2		3
29. Sin información	29	485	895	1409
Mail	8	237	636	881
Teléfono	9	168	100	277
Chat	6	42	132	180
Presencial	6	38	26	70
Sin definir			1	1
30. Sucre	3	31	3	37
Presencial		12		12
Correo		8		8
Mail	1	7		8
Internet	2		3	5
Teléfono		3		3
Personal		1		1
31. Tolima	10	19	14	43
Internet	8		6	14
Mail		11	3	14
Correo	1	4	3	8
Teléfono		4	1	5
Personal	1		1	2
32. Valle Del Cauca	34	120	82	236
Mail	3	45	23	71
Correo	10	26	25	61
Internet	19		30	49
Teléfono		37	3	40
Presencial		9		9
Personal	2	3	1	6
33. Vaupés	2	6	1	9
Presencial		4		4
Internet	2		1	3
Correo		1		1
Mail		1		1
34. Vichada		7	1	8
Presencial		3		3
Mail		3		3
Correo		1		1
Internet			1	1
Total general	689	2962	2444	6095

De acuerdo con las Ramas del Poder:

La presente tabla da cuenta de la presencia de las Ramas del Poder que demandan orientación de la Función Pública de acuerdo con el Departamento y según el segmento poblacional: EP = Entidad Pública y SP = Servidor Público.

Tabla 4. Presencia de Ramas del Poder en Departamentos, indicando Temas por Segmento Poblacional

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Amazonas	5	1	6
Ejecutiva	5	1	6
Manual de Funciones	2	1	3
Sin Información	1		1
Capacitación	1		1
Empleos	1		1
Antioquia	125	110	235
Ejecutiva	115	108	223
SUIT	67		67
SIGEP	4	54	58
Sin Información	16	26	42
Código de Procedimiento Administrativo	3	4	7
Remuneración	4	3	7
Manual de Funciones	4	3	7
Traslados por Competencia	2	3	5
Reclamos		4	4
Incentivos a la Gestión Pública	3		3
Situaciones Administrativas		3	3
Inhabilidades e Incompatibilidades	1	2	3
Solicitud de Copias	1	1	2
MECI	2		2
Empleos	2		2
Estructura	1	1	2
Control Interno	2		2
Bienestar Social e Incentivos		2	2
Modelo Integrado de Planeación y Gestión		1	1
Otros	1		1
Reestructuraciones	1		1
Tutela		1	1
Organización Administrativa	1		1
Judicial	3	2	5
Sin Información	3		3
SIGEP		2	2
Sin definir	7		7
SUIT	4		4
Sin Información	1		1
Manual de Funciones	1		1
SIGEP	1		1

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Arauca	27	2	29
Ejecutiva	26	2	28
SUIT	22		22
Código de Procedimiento Administrativo	2		2
Manual de Funciones	1	1	2
Remuneración		1	1
MECI	1		1
Judicial	1		1
Sin Información	1		1
Atlántico	11	8	19
Ejecutiva	7	8	15
SUIT	3		3
Manual de Funciones		3	3
Inhabilidades e Incompatibilidades		2	2
SIGEP		1	1
Plantas de Personal	1		1
Empleos	1		1
Sin Información		1	1
Traslados por Competencia		1	1
Control Interno	1		1
Otros	1		1
Judicial	3		3
Defensa Judicial	3		3
Sin definir	1		1
SUIT	1		1
Bogotá D.C.	1236	877	2113
Ejecutiva	1101	776	1877
SIGEP	51	568	619
Sin Información	432	97	529
SUIT	217		217
Empleos	32	20	52
Remuneración	34	13	47
Manual de Funciones	25	19	44
Otros	35	1	36
Plantas de Personal	34		34
Código de Procedimiento Administrativo	26	7	33
Organización Administrativa	32		32
Estructura	31		31
Traslados por Competencia	20	9	29
Situaciones Administrativas	20	9	29
Control Interno	21	5	26
Trámites	20		20
Incentivos a la Gestión Pública	13		13
MECI	8	3	11

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Solicitud de Copias	5	4	9
Bienestar Social e Incentivos	4	5	9
Capacitación	5	4	9
Reclamos	1	7	8
Petición incompleta	4	2	6
Inhabilidades e Incompatibilidades	5		5
Participación Femenina	4		4
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	4		4
Planificación del Empleo	3		3
Política de Racionalización de Trámites	3		3
Gestión de las Relaciones Humanas y			
Sociales	2		2
Democratización	2		2
Planeación Estratégica del Recurso			
Humano	2		2
Calidad	2		2
Gerencia Pública	2		2
Hoja de Vida		2	2
Código de Etica	1		1
Defensa Judicial	1		1
Denuncias		1	1
Judicial	105	84	189
SIGEP	20	72	92
Sin Información	34	3	37
Defensa Judicial	27		27
Remuneración	16	3	19
Solicitud de Copias	1	1	2
Empleos	2		2
Traslados por Competencia	1	1	2
MECI	1		1
SUIT	1		1
Otros	1		1
Reclamos		1	1
Inhabilidades e Incompatibilidades		1	1
Manual de Funciones		1	1
Petición incompleta		1	1
Plantas de Personal	1		1
Legislativa	14	13	27
Sin Información	4	6	10
SIGEP	2	7	9
Otros	2		2
Control Interno	2		2
Plantas de Personal	1		1
Empleos	1		1
Capacitación	1		1

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
MECI	1		1
Sin definir	16	4	20
SUIT	6		6
Sin Información	5		5
SIGEP		4	4
Remuneración	2		2
Traslados por Competencia	1		1
Código de Procedimiento Administrativo	1		1
Estructura	1		1
Bolívar	19	3	22
Ejecutiva	13	3	16
SUIT	7		7
Traslados por Competencia	2	1	3
Remuneración	2		2
Empleos		1	1
Otros	1		1
Sin Información	1		1
SIGEP		1	1
Judicial	5		5
Sin Información	2		2
Defensa Judicial	2		2
Código de Procedimiento Administrativo	1		1
Sin definir	1		1
Sin Información	1		1
Boyacá	49	13	62
Ejecutiva	45	13	58
SUIT	19		19
Sin Información	7	2	9
SIGEP	2	7	9
MECI	4		4
Manual de Funciones	3		3
Solicitud de Copias	1	1	2
Empleos	1	1	2
Incentivos a la Gestión Pública	2		2
Código de Procedimiento Administrativo	1	1	2
Remuneración	2		2
Traslados por Competencia	1		1
Capacitación		1	1
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	1		1
Inhabilidades e Incompatibilidades	1		1
Sin definir	4		4
Solicitud de Copias	2		2
Traslados por Competencia	1		1
Remuneración	1		1

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Caldas	32	4	36
Ejecutiva	32	4	36
SUIT	19		19
Sin Información	4	1	5
Plantas de Personal	4		4
Traslados por Competencia	1	1	2
Empleos	1	1	2
Control Interno	1		1
Código de Procedimiento Administrativo		1	1
Otros	1		1
Remuneración	1		1
Caquetá	18	2	20
Ejecutiva	13	2	15
Sin Información	4	1	5
SUIT	4		4
Manual de Funciones	1	1	2
MECI	1		1
Traslados por Competencia	1		1
Otros	1		1
Plantas de Personal	1		1
Judicial	5		5
Estructura	3		3
SIGEP	2		2
Casanare	34	5	39
Ejecutiva	33	5	38
SUIT	23		23
SIGEP	1	3	4
Sin Información	3	1	4
Código de Procedimiento Administrativo	1	1	2
Bienestar Social e Incentivos	1		1
Control Interno	1		1
Traslados por Competencia	1		1
Empleos	1		1
Manual de Funciones	1		1
Judicial	1		1
SUIT	1		1
Cauca	17	5	22
Ejecutiva	16	5	21
SUIT	7		7
Empleos	4	1	5
Sin Información	2	1	3
Traslados por Competencia	1	1	2
Situaciones Administrativas	1		1
Manual de Funciones		1	1

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Código de Procedimiento Administrativo	1		1
Remuneración		1	1
Sin definir	1		1
Empleos	1		1
Cesar	8	2	10
Ejecutiva	5	2	7
SUIT	4		4
Empleos	1	1	2
Sin Información		1	1
Judicial	3		3
Sin Información	2		2
Defensa Judicial	1		1
Chocó	5	1	6
Ejecutiva	4		4
SUIT	4		4
Judicial		1	1
SIGEP		1	1
Sin definir	1		1
SUIT	1		1
Córdoba	9	3	12
Ejecutiva	8	3	11
Sin Información	3	1	4
SUIT	3		3
SIGEP	1	1	2
Manual de Funciones		1	1
Remuneración	1		1
Judicial	1		1
Defensa Judicial	1		1
Cundinamarca	79	30	109
Ejecutiva	76	30	106
SUIT	28		28
Sin Información	14	5	19
SIGEP	5	11	16
Manual de Funciones	5	3	8
Empleos	2	4	6
Traslados por Competencia	5		5
MECI	5		5
Solicitud de Copias	1	2	3
Estructura	2		2
Remuneración		2	2
Petición incompleta	1	1	2
Incentivos a la Gestión Pública	2		2
Inhabilidades e Incompatibilidades	2		2
Control Interno		1	1

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Otros		1	1
Calidad	1		1
Democratización	1		1
Código de Procedimiento Administrativo	1		1
Planificación del Empleo	1		1
Judicial	2		2
Sin Información	2		2
Sin definir	1		1
SUIT	1		1
Guainía	4		4
Ejecutiva	4		4
SUIT	2		2
Código de Procedimiento Administrativo	1		1
Otros	1		1
Guajira	14	3	17
Ejecutiva	13	3	16
SIGEP	10	1	11
Sin Información	1	1	2
SUIT	1		1
Remuneración		1	1
MECI	1		1
Sin definir	1		1
Traslados por Competencia	1		1
Guaviare	1	1	2
Ejecutiva	1	1	2
Sin Información		1	1
Empleos	1		1
Huila	28	8	36
Ejecutiva	21	8	29
SUIT	11		11
SIGEP	1	4	5
Sin Información	4		4
Remuneración	2	1	3
Traslados por Competencia	1	1	2
Manual de Funciones	2		2
Empleos		1	1
Código de Procedimiento Administrativo		1	1
Judicial	6		6
Sin Información	5		5
Defensa Judicial	1		1
Sin definir	1		1
Código de Procedimiento Administrativo	1		1
Magdalena	16	2	18
Ejecutiva	14	2	16

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
SUIT	13		13
Traslados por Competencia		1	1
SIGEP	1		1
Sin Información		1	1
Judicial	1		1
Defensa Judicial	1		1
Sin definir	1		1
Traslados por Competencia	1		1
Meta	56	30	86
Ejecutiva	47	30	77
SUIT	35	1	36
SIGEP	4	25	29
Sin Información	3		3
Remuneración	2	1	3
Estructura		2	2
MECI	1	1	2
Empleos	1		1
Manual de Funciones	1		1
Judicial	6		6
Estructura	4		4
Sin Información	2		2
Sin definir	3		3
SUIT	3		3
Nariño	33	6	39
Ejecutiva	29	6	35
SUIT	16		16
Sin Información	6	2	8
Inhabilidades e Incompatibilidades	3		3
SIGEP		2	2
Reclamos	1	1	2
Traslados por Competencia	1		1
Empleos		1	1
Otros	1		1
Política de Racionalización de Trámites	1		1
Judicial	3		3
Sin Información	2		2
Defensa Judicial	1		1
Sin definir	1		1
SUIT	1		1
Norte De Santander	31	10	41
Ejecutiva	15	10	25
SUIT	7		7
Manual de Funciones	4	2	6
Sin Información		4	4

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
SIGEP	1	1	2
Remuneración	1		1
Empleos		1	1
Inhabilidades e Incompatibilidades		1	1
Traslados por Competencia		1	1
Código de Procedimiento Administrativo	1		1
Plantas de Personal	1		1
Judicial	16		16
Defensa Judicial	13		13
Sin Información	3		3
Putumayo	10	1	11
Ejecutiva	9	1	10
Manual de Funciones	3	1	4
Sin Información	2		2
SIGEP	1		1
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	1		1
SUIT	1		1
Remuneración	1		1
Sin definir	1		1
Sin Información	1		1
Quindío	15	8	23
Ejecutiva	14	8	22
SUIT	5		5
SIGEP	1	3	4
Manual de Funciones	2	1	3
Remuneración	1	1	2
Sin Información	2		2
Inhabilidades e Incompatibilidades	1		1
Capacitación	1		1
Código de Procedimiento Administrativo	1		1
Situaciones Administrativas		1	1
MECI		1	1
Modelo Integrado de Planeación y Gestión		1	1
Sin definir	1		1
SUIT	1		1
Risaralda	31	5	36
Ejecutiva	28	5	33
SUIT	19		19
SIGEP	2	1	3
Sin Información	1	1	2
Empleos		2	2
Control Interno	1		1
Remuneración	1		1
Bienestar Social e Incentivos	1		1

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Código de Procedimiento Administrativo	1		1
Situaciones Administrativas	1		1
Incentivos a la Gestión Pública	1		1
Manual de Funciones		1	1
Judicial	3		3
Sin Información	2		2
Defensa Judicial	1		1
San Andrés y Providencia	4	3	7
Ejecutiva	4	3	7
Control Interno	2	1	3
SIGEP	1	2	3
SUIT	1		1
Santander	58	23	81
Ejecutiva	53	21	74
SUIT	32		32
Sin Información	7	7	14
Remuneración	2	3	5
Manual de Funciones	4	1	5
SIGEP	1	3	4
Empleos	2	2	4
Traslados por Competencia		2	2
Plantas de Personal	2		2
Reclamos		2	2
Política de Racionalización de Trámites	1		1
Organización Administrativa	1		1
Código de Procedimiento Administrativo	1		1
Solicitud de Copias		1	1
Judicial	5	2	7
Defensa Judicial	4		4
Código de Procedimiento Administrativo	1	2	3
Sin información	476	883	1359
Ejecutiva	171	20	191
SUIT	116		116
Empleos	16	1	17
SIGEP	2	8	10
Situaciones Administrativas	9		9
Sin Información		8	8
Organización Administrativa	8		8
Manual de Funciones	7		7
Remuneración	2	2	4
Otros	3		3
Plantas de Personal	3		3
Inhabilidades e Incompatibilidades	2		2
Elaboración de Instrumentos / Actuaciones	2		2

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Convocatoria y Concursos de Meritocracia		1	1
Control Interno		1	1
Judicial	1	1	2
Sin Información		1	1
Manual de Funciones	1		1
Legislativa		4	4
SIGEP		2	2
Situaciones Administrativas		1	1
Empleos		1	1
Sin definir	304	858	1162
SIGEP		692	692
SUIT	252		252
Empleos	3	42	45
Sin Información		35	35
Situaciones Administrativas	1	27	28
Otros	5	23	28
Control Interno	27		27
Remuneración		18	18
Inhabilidades e Incompatibilidades		13	13
Reestructuraciones	8		8
Organización Administrativa	1	4	5
Bienestar Social y Estímulos		3	3
Trámites	2		2
Bienestar Social e Incentivos	1		1
Contratación	1		1
Gestión Institucional	1		1
Convocatoria y Concursos de Meritocracia		1	1
Plantas de Personal	1		1
Manual de Funciones	1		1
Sucre	23	3	26
Ejecutiva	21	3	24
SUIT	11		11
Trámites	3		3
Sin Información	3		3
Bienestar Social e Incentivos	2		2
Código de Procedimiento Administrativo		1	1
Control Interno		1	1
Traslados por Competencia	1		1
Empleos	1		1
Remuneración		1	1
Judicial	2		2
Solicitud de Copias	1		1
Defensa Judicial	1		1
Tolima	18	9	27

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Ejecutiva	15	9	24
SUIT	7		7
SIGEP	1	2	3
Sin Información	2	1	3
Manual de Funciones	2	1	3
Empleos	1	2	3
Remuneración		2	2
Inhabilidades e Incompatibilidades		1	1
Traslados por Competencia	1		1
MECI	1		1
Judicial	2		2
SUIT	1		1
Defensa Judicial	1		1
Sin definir	1		1
SUIT	1		1
Valle Del Cauca	95	64	159
Ejecutiva	86	61	147
SUIT	53		53
Sin Información	6	33	39
SIGEP	3	11	14
Remuneración	5	4	9
Trámites	6		6
Manual de Funciones	1	3	4
Código de Procedimiento Administrativo	3	1	4
Empleos	2	1	3
Participación Femenina	1	2	3
Traslados por Competencia		2	2
MECI	1	1	2
Otros	2		2
Plantas de Personal	2		2
Reclamos		2	2
Situaciones Administrativas	1		1
Solicitud de Copias		1	1
Judicial	6	2	8
Defensa Judicial	5		5
SIGEP		2	2
SUIT	1		1
Sin definir	3	1	4
SUIT	2		2
Empleos	1		1
SIGEP		1	1
Vaupés	5		5
Ejecutiva	5		5
SUIT	4		4

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Código de Procedimiento Administrativo		1	1
Vichada	7	1	8
Ejecutiva	7	1	8
SUIT	6		6
Sin Información	1	1	2
Total general	2599	2126	4725

De acuerdo con el Tipo de Organismo:

La presente tabla da cuenta de la presencia de los Organismos que demandan orientación de la Función Pública de acuerdo con el Departamento y según el segmento poblacional: EP = Entidad Pública y SP = Servidor Público.

Tabla 5. Presencia de Organismos en Departamentos indicando Temas por Segmento Poblacional

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Antioquia	22	19	41
Autónomo	7	10	17
SIGEP	1	10	11
SUIT	6		6
De control	8	9	17
Otros	2	1	3
Sin Información	2	1	3
SIGEP		3	3
Empleos		2	2
Manual de Funciones	1	1	2
Estructura	1		1
Código de Procedimiento Administrativo	1		1
Remuneración		1	1
MECI	1		1
Sin definir	7		7
SUIT	4		4
Sin Información	1		1
Manual de Funciones	1		1
SIGEP	1		1
Atlántico	4		4
Autónomo	3		3
SUIT	2		2
Sin Información	1		1
Sin definir	1		1
SUIT	1		1
Bogotá D.C.	212	81	293
Autónomo	124	12	136
Sin Información	34	2	36
Empleos	15	1	16

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Remuneración	14		14
Manual de Funciones	14		14
Código de Procedimiento Administrativo	11		11
SIGEP	1	8	9
Plantas de Personal	5		5
Situaciones Administrativas	5		5
Traslados por Competencia	4		4
Bienestar Social e Incentivos	3	1	4
Petición incompleta	4		4
Inhabilidades e Incompatibilidades	3		3
Capacitación	3		3
Estructura	2		2
Organización Administrativa	2		2
MECI	1		1
SUIT	1		1
Incentivos a la Gestión Pública	1		1
Solicitud de Copias	1		1
De control	71	47	118
SIGEP		37	37
Sin Información	24	7	31
Empleos	10	1	11
Traslados por Competencia	8	1	9
Inhabilidades e Incompatibilidades	5		5
SUIT	4		4
Código de Procedimiento Administrativo	4		4
Manual de Funciones	3		3
Defensa Judicial	3		3
Solicitud de Copias	2		2
Reclamos	1	1	2
Petición incompleta	1		1
MECI	1		1
Plantas de Personal	1		1
Remuneración	1		1
Organización Administrativa	1		1
Estructura	1		1
Participación Femenina	1		1
Electoral	1	18	19
SIGEP		16	16
Remuneración		1	1
SUIT	1		1
Sin Información		1	1
Sin definir	16	4	20
SUIT	6		6
Sin Información	5		5

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
SIGEP		4	4
Remuneración	2		2
Traslados por Competencia	1		1
Código de Procedimiento Administrativo	1		1
Estructura	1		1
Bolívar	5	9	14
Autónomo	1	1	2
Remuneración	1		1
Control Interno		1	1
De control	3	8	11
Empleos		4	4
Situaciones Administrativas		2	2
Sin Información		1	1
Reestructuraciones	1		1
Capacitación		1	1
Manual de Funciones	1		1
Participación Femenina	1		1
Sin definir	1		1
Sin Información	1		1
Boyacá	15	13	28
Autónomo	4	13	17
SIGEP		7	7
Sin Información	1	3	4
SUIT	2		2
Remuneración	1	1	2
Empleos		2	2
De control	7		7
Sin Información	3		3
Contratación	1		1
Reclamos	1		1
Empleos	1		1
Petición incompleta	1		1
Sin definir	4		4
Solicitud de Copias	2		2
Traslados por Competencia	1		1
Remuneración	1		1
Caldas	1	12	13
Autónomo		11	11
SIGEP		9	9
Inhabilidades e Incompatibilidades		1	1
Participación Femenina		1	1
De control	1	1	2
MECI		1	1
Empleos	1		1

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Caquetá	3	4	7
Autónomo	3		3
SUIT	2		2
Empleos	1		1
Electoral		4	4
Solicitud de Copias		1	1
Situaciones Administrativas		1	1
Inhabilidades e Incompatibilidades		1	1
Sin Información		1	1
Casanare		1	1
Autónomo		1	1
Bienestar Social e Incentivos		1	1
Cauca	2	6	8
Autónomo	1	4	5
SIGEP		4	4
SUIT	1		1
De control		2	2
Sin Información		1	1
SIGEP		1	1
Sin definir	1		1
Empleos	1		1
Cesar	5	4	9
Autónomo	4	2	6
Manual de Funciones	2		2
SUIT	1		1
Sin Información		1	1
Control Interno	1		1
SIGEP		1	1
De control	1	2	3
SIGEP		2	2
Plantas de Personal	1		1
Chocó	6	1	7
Autónomo	1		1
Situaciones Administrativas	1		1
De control	2	1	3
Código de Procedimiento Administrativo		1	1
Sin Información	1		1
Empleos	1		1
Electoral	2		2
Traslados por Competencia	1		1
Sin Información	1		1
Sin definir	1		1
SUIT	1		1
Córdoba	8	1	9

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Autónomo	7		7
SUIT	4		4
Sin Información	1		1
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	1		1
SIGEP	1		1
De control	1	1	2
Sin Información		1	1
Defensa Judicial	1		1
Cundinamarca	4		4
Autónomo	1		1
Sin Información	1		1
De control	2		2
Incentivos a la Gestión Pública	1		1
Empleos	1		1
Sin definir	1		1
SUIT	1		1
Guainía	2		2
Autónomo	1		1
Empleos	1		1
De control	1		1
Traslados por Competencia	1		1
Guajira	4	4	8
Autónomo	2	4	6
Empleos	1	2	3
SIGEP		1	1
Sin Información		1	1
Plantas de Personal	1		1
De control	1		1
SIGEP	1		1
Sin definir	1		1
Traslados por Competencia	1		1
Huila	3	5	8
Autónomo		1	1
Manual de Funciones		1	1
De control	2	4	6
Sin Información	1	3	4
Traslados por Competencia	1		1
MECI		1	1
Sin definir	1		1
Código de Procedimiento Administrativo	1		1
Magdalena	6	5	11
Autónomo	3	5	8
SIGEP		2	2
Sin Información		2	2

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
SUIT	1		1
Código de Procedimiento Administrativo		1	1
Bienestar Social e Incentivos	1		1
Política de Racionalización de Trámites	1		1
De control	2		2
Inhabilidades e Incompatibilidades	1		1
Empleos	1		1
Sin definir	1		1
Traslados por Competencia	1		1
Meta	9	15	24
Autónomo	5	10	15
SIGEP		10	10
SUIT	5		5
De control	1	5	6
SIGEP		3	3
Reclamos		1	1
Empleos		1	1
MECI	1		1
Sin definir	3		3
SUIT	3		3
Nariño	9		9
Autónomo	2		2
SUIT	2		2
De control	6		6
SUIT	5		5
Remuneración	1		1
Sin definir	1		1
SUIT	1		1
Norte De Santander	4		4
Autónomo	3		3
Remuneración	1		1
SUIT	1		1
Situaciones Administrativas	1		1
De control	1		1
Estructura	1		1
Putumayo	1	1	2
De control		1	1
Empleos		1	1
Sin definir	1		1
Sin Información	1		1
Quindío	2		2
De control	1		1
Remuneración	1		1
Sin definir	1		1

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
SUIT	1		1
Risaralda	16	6	22
Autónomo	14	5	19
SUIT	14		14
SIGEP		4	4
Participación Femenina		1	1
De control	2	1	3
Código de Procedimiento Administrativo	1		1
Situaciones Administrativas	1		1
Remuneración		1	1
San Andrés y Providencia		1	1
Autónomo		1	1
Sin Información		1	1
Santander	13	6	19
Autónomo	6	1	7
SUIT	5		5
Empleos	1		1
Sin Información		1	1
De control	7	4	11
Sin Información	3	2	5
Estructura	1		1
Remuneración	1		1
Inhabilidades e Incompatibilidades		1	1
Solicitud de Copias		1	1
Manual de Funciones	1		1
Reclamos	1		1
Electoral		1	1
SIGEP		1	1
Sin información	311	869	1180
Autónomo	1		1
Organización Administrativa	1		1
De control	6	6	12
SIGEP	2	4	6
Remuneración	2	1	3
Sin Información		1	1
SUIT	1		1
Plantas de Personal	1		1
Electoral	1	5	6
SIGEP		4	4
Sin Información		1	1
Control Interno	1		1
Sin definir	303	858	1161
SIGEP		692	692
SUIT	252		252

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Empleos	3	42	45
Sin Información		35	35
Otros	5	23	28
Situaciones Administrativas		27	27
Control Interno	27		27
Remuneración		18	18
Inhabilidades e Incompatibilidades		13	13
Reestructuraciones	8		8
Organización Administrativa	1	4	5
Bienestar Social y Estímulos		3	3
Trámites	2		2
Bienestar Social e Incentivos	1		1
Contratación	1		1
Gestión Institucional	1		1
Convocatoria y Concursos de Meritocracia		1	1
Plantas de Personal	1		1
Manual de Funciones	1		1
Sucre	7		7
Autónomo	2		2
Sin Información	1		1
Otros	1		1
De control	5		5
SIGEP	2		2
Política de Racionalización de Trámites	1		1
SUIT	1		1
Sin Información	1		1
Tolima	2	5	7
De control	1	5	6
Sin Información		3	3
Remuneración	1		1
Capacitación		1	1
Inhabilidades e Incompatibilidades		1	1
Sin definir	1		1
SUIT	1		1
Valle Del Cauca	26	13	39
Autónomo	11	9	20
Sin Información	2	3	5
SUIT	5		5
SIGEP		3	3
Empleos	1	1	2
Manual de Funciones	1		1
Situaciones Administrativas		1	1
Trámites	1		1
Plantas de Personal		1	1

Rótulos de fila	EP	SP	Total general
Estructura	1		1
De control	12	3	15
Sin Información	5		5
SIGEP	4	1	5
Bienestar Social e Incentivos	1		1
Empleos		1	1
Situaciones Administrativas		1	1
Manual de Funciones	1		1
Remuneración	1		1
Sin definir	3	1	4
SUIT	2		2
Empleos	1		1
SIGEP		1	1
Vaupés	1	1	2
De control	1	1	2
Traslados por Competencia		1	1
Inhabilidades e Incompatibilidades	1		1
Total general	703	1082	1785

De acuerdo con el Tipo de Vinculación:

La presente tabla da cuenta del tipo de vinculación de los servidores públicos -planta o contratista- de acuerdo con el Departamento.

Tabla 6. Tipo de vinculación de los Servidores Públicos según Departamento y Tema consultado

Rótulos de fila	Contratista	Planta	Sin definir
Amazonas			1
Manual de Funciones		1	
Antioquia	3	135	4
SIGEP	2	79	
Sin Información	1	25	2
Remuneración		3	1
Código de Procedimiento Administrativo		4	
Reclamos		4	
Manual de Funciones		4	
Situaciones Administrativas		3	
Traslados por Competencia		3	
Inhabilidades e Incompatibilidades		2	
Empleos		2	
Bienestar Social e Incentivos		2	
Tutela			1
Solicitud de Copias		1	
Estructura		1	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión		1	

Rótulos de fila	Contratista	Planta	Sin definir
Otros		1	
Arauca		2	
Remuneración		1	
Manual de Funciones		1	
Atlántico		8	1
Manual de Funciones		3	
Inhabilidades e Incompatibilidades		2	
SIGEP		2	
Traslados por Competencia		1	
Sin Información			1
Bogotá D.C.	176	626	221
SIGEP	137	487	115
Sin Información	11	58	56
Empleos		10	16
Manual de Funciones	9	11	3
Remuneración	2	13	6
Traslados por Competencia	2	9	4
Código de Procedimiento Administrativo	4	3	3
Situaciones Administrativas	2	5	3
Reclamos	1	8	
Control Interno	3	2	3
Solicitud de Copias		5	3
Bienestar Social e Incentivos		6	1
Capacitación	2	2	2
Inhabilidades e Incompatibilidades		1	2
Denuncias		1	2
Petición incompleta	1	2	
MECI	1	2	
Hoja de Vida	1	1	
Otros			1
Participación Femenina			1
Bolívar		10	3
Empleos		3	2
Situaciones Administrativas		1	1
SIGEP		2	
Traslados por Competencia		1	
Control Interno		1	
Capacitación		1	
Sin Información		1	
Boyacá	1	20	6
SIGEP		11	3
Sin Información		4	2
Empleos		2	1
Capacitación		1	

Rótulos de fila	Contratista	Planta	Sin definir
Solicitud de Copias		1	
Código de Procedimiento Administrativo	1		
Remuneración		1	
Caldas		16	
SIGEP		9	
Traslados por Competencia		1	
Participación Femenina		1	
Empleos		1	
Sin Información		1	
Inhabilidades e Incompatibilidades		1	
Código de Procedimiento Administrativo		1	
MECI		1	
Caquetá		6	
Sin Información		2	
Solicitud de Copias		1	
Situaciones Administrativas		1	
Manual de Funciones		1	
Inhabilidades e Incompatibilidades		1	
Casanare		6	2
SIGEP		3	
Sin Información		1	1
Traslados por Competencia			1
Código de Procedimiento Administrativo		1	
Bienestar Social e Incentivos		1	
Cauca		11	
SIGEP		5	
Sin Información		2	
Traslados por Competencia		1	
Manual de Funciones		1	
Empleos		1	
Remuneración		1	
Cesar		4	2
SIGEP		1	2
Sin Información		2	
Empleos		1	
Chocó		2	
SIGEP		1	
Código de Procedimiento Administrativo		1	
Córdoba		4	
Sin Información		2	
Manual de Funciones		1	
SIGEP		1	
Cundinamarca		24	7
SIGEP		7	4

Rótulos de fila	Contratista	Planta	Sin definir
Sin Información		5	
Empleos		3	1
Manual de Funciones		3	
Remuneración		2	
Solicitud de Copias		2	
Traslados por Competencia			1
Otros			1
Control Interno		1	
Petición incompleta		1	
Guajira		7	
Sin Información		2	
SIGEP		2	
Empleos		2	
Remuneración		1	
Guaviare		1	
Sin Información		1	
Huila	1	12	
SIGEP	1	3	
Sin Información		3	
Empleos		1	
Remuneración		1	
Traslados por Competencia		1	
Manual de Funciones		1	
Código de Procedimiento Administrativo		1	
MECI		1	
Magdalena		7	
Sin Información		3	
SIGEP		2	
Traslados por Competencia		1	
Código de Procedimiento Administrativo		1	
Meta	4	12	30
SIGEP	2	8	29
Estructura	2		
Empleos		1	
Remuneración		1	
SUIT			1
MECI		1	
Reclamos		1	
Nariño		5	1
Sin Información		2	
SIGEP		1	1
Empleos		1	
Reclamos		1	
Norte De Santander	1	9	

Rótulos de fila	Contratista	Planta	Sin definir
Sin Información		4	
Manual de Funciones		2	
Traslados por Competencia		1	
Inhabilidades e Incompatibilidades		1	
Empleos	1		
SIGEP		1	
Putumayo		1	1
Manual de Funciones		1	
Empleos			1
Quindío		7	1
SIGEP		3	
Situaciones Administrativas			1
Remuneración		1	
MECI		1	
Manual de Funciones		1	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión		1	
Risaralda	1	11	1
SIGEP	1	6	
Empleos		1	1
Sin Información		1	
Manual de Funciones		1	
Remuneración		1	
Participación Femenina		1	
San Andrés y Providencia		4	
SIGEP		2	
Sin Información		1	
Control Interno		1	
Santander	2	25	3
Sin Información		10	
SIGEP		3	1
Solicitud de Copias		2	1
Remuneración		3	
Empleos		1	1
Traslados por Competencia	1	1	
Código de Procedimiento Administrativo		2	
Reclamos	1	1	
Manual de Funciones		1	
Inhabilidades e Incompatibilidades		1	
Sin información		3	892
SIGEP		3	707
Sin Información			47
Empleos			44
Situaciones Administrativas			28
Otros			23

Rótulos de fila	Contratista	Planta	Sin definir
Remuneración			21
Inhabilidades e Incompatibilidades			13
Organización Administrativa			4
Bienestar Social y Estímulos			3
Convocatoria y Concursos de Meritocracia			2
Sucre		3	
Código de Procedimiento Administrativo		1	
Remuneración		1	
Control Interno		1	
Tolima	1	12	1
Sin Información	1	3	
Remuneración		1	1
SIGEP		2	
Empleos		2	
Inhabilidades e Incompatibilidades		2	
Capacitación		1	
Manual de Funciones		1	
Valle Del Cauca		74	8
Sin Información		35	2
SIGEP		17	5
Remuneración		4	1
Empleos		3	
Manual de Funciones		3	
Situaciones Administrativas		2	
Traslados por Competencia		2	
Participación Femenina		2	
Reclamos		2	
Plantas de Personal		1	
Solicitud de Copias		1	
Código de Procedimiento Administrativo		1	
MECI		1	
Vaupés		1	
Traslados por Competencia		1	
Vichada		1	
Sin Información		1	
Total general	190	1070	1184

d. Cruce de variables por Áreas de Función Pública

La presente tabla (ver tabla 7) da cuenta de los temas consultados según cada área seleccionada para la caracterización de la Entidad, teniendo en cuenta además el Departamento –organizado de manera descendente según cantidad de solicitudes- y el medio usado para tal fin.

Tabla 7. Temas demandados en cada área según Departamento y Medio

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial		
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	181	55		144	2322	34	106	529	3371
Sin información	180				881		38	204	1303
Bienestar Social e Incentivos	1								1
Bienestar Social y Estímulos	2						1		3
Contratación	1								1
Control Interno	25						2		27
Convocatoria y Concursos de Meritocracia							2		2
Empleos	34						3		37
Gestión Institucional	1								1
Inhabilidades e Incompatibilidades	12						1		13
Manual de Funciones							1		1
Organización Administrativa	3						1		4
Otros	19						16	2	37
Reestructuraciones	8								8
Remuneración	9						2		11
SIGEP	5				643		7	66	721
Sin Información	29							14	43
Situaciones Administrativas	26						1		27
SUIT	3				238		1	122	364
Trámites	2								2
Bogotá D.C.		30		40	929	24	52	176	1251
Código de Procedimiento Administrativo		3		1	8				12
Control Interno							1		1
Denuncias				1	5				6
Empleos		2		1			5	1	9
Hoja de Vida					10				10

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general	
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial			Teléfono
Inhabilidades e Incompatibilidades								1	1	
Manual de Funciones								2	2	
Otros					1			15	16	
Petición incompleta		4		2	11				17	
Política de Racionalización de Trámites					3				3	
Reclamos				5	11	2			18	
Remuneración					3			1	4	
SIGEP				16	642			14	86	758
Sin Información		1		1	4	2		7	40	55
Situaciones Administrativas								1	1	
Solicitud de Copias		8		4	9	4			25	
SUIT					160			5	49	214
Traslados por Competencia		12		9	62	16			99	
Antioquia		3		17	116	1		1	24	162
Código de Procedimiento Administrativo				1		1			2	
Denuncias				1					1	
Hoja de Vida					1				1	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión					1				1	
Reclamos				1	2				3	
Reestructuraciones								1	1	
Remuneración								1	1	
SIGEP				8	77			1	86	
Sin Información				2	1			1	4	
Solicitud de Copias		1			2				3	
SUIT					30			1	20	51
Traslados por Competencia		2		4	2				8	
Valle Del Cauca		1		11	44	1		1	36	94

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial		
Empleos								1	1
Reclamos				2	1				3
Remuneración		1		1					2
SIGEP				3	14			2	19
Sin Información								1	1
Solicitud de Copias				1					1
SUIT					28			33	61
Traslados por Competencia				4	1	1			6
Cundinamarca	1	3		4	34	3		4	58
Democratización		1							1
Empleos	1								1
Estructura					1				1
Inhabilidades e Incompatibilidades								2	2
Manual de Funciones								1	1
Otros								1	1
Petición incompleta				1	1				2
SIGEP					8			2	10
Sin Información						1			1
Solicitud de Copias					2	1			3
SUIT					21		1	6	28
Traslados por Competencia		2		3	1	1			7
Meta				1	48			3	52
Empleos								1	1
Reclamos				1					1
SIGEP					10			2	12
SUIT					38				38
Boyacá		2		6	29	1	1	12	51

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial		
Código de Procedimiento Administrativo					1				1
Contratación							1		1
Petición incompleta		1							1
Reclamos					1				1
SIGEP				3	13			1	17
Sin Información								1	1
Solicitud de Copias		1		3	1	1			6
SUIT					11			10	21
Traslados por Competencia					2				2
Santander		1		8	31			7	47
Empleos				1					1
Manual de Funciones								1	1
Política de Racionalización de Trámites					1				1
Reclamos					3				3
SIGEP				3	3				6
Sin Información					1				1
Solicitud de Copias				2	1				3
SUIT					22			6	28
Traslados por Competencia		1		2					3
Risaralda		1		3	36			6	46
Código de Procedimiento Administrativo		1							1
Empleos								1	1
Reclamos				2					2
SIGEP					8				8
SUIT					28			5	33
Traslados por Competencia				1					1
Caldas		1		8	27			4	40

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial		
Denuncias				1					1
Reclamos					1				1
SIGEP				3	9				12
Solicitud de Copias				2					2
SUIT					17			4	21
Traslados por Competencia		1		2					3
Nariño		1		5	21	1	1	3	32
Otros							1		1
Política de Racionalización de Trámites					1				1
Reclamos		1		3	1				5
SIGEP					1		1		2
Solicitud de Copias				1					1
SUIT					18			2	20
Traslados por Competencia				1		1			2
Casanare		1		6	11	1		13	32
Petición incompleta				1					1
SIGEP				3	1				4
SUIT					10			13	23
Traslados por Competencia		1		2		1			4
Bolívar		1		3	12		5	3	24
Denuncias					1				1
Empleos							2		2
Manual de Funciones							1		1
Reclamos					1				1
Reestructuraciones							1		1
SIGEP				2	1				3
Situaciones Administrativas							1		1

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial		
Solicitud de Copias				1					1
SUIT					4			3	7
Traslados por Competencia		1			5				6
Huila		2		4	12			4	22
SIGEP		1		1	3				5
SUIT					7			4	11
Traslados por Competencia		1		3	2				6
Magdalena				1	17	1		1	20
Política de Racionalización de Trámites					1				1
SIGEP					2				2
Solicitud de Copias				1					1
SUIT					13			1	14
Traslados por Competencia					1	1			2
Cauca		1		3	11			3	18
Manual de Funciones				1					1
Reclamos					1				1
SIGEP				1	5				6
SUIT					5			3	8
Traslados por Competencia		1		1					2
Tolima				3	9			4	16
SIGEP				1	3				4
Sin Información				2					2
SUIT					5			4	9
Traslados por Competencia					1				1
Norte De Santander				4	4			4	12
SIGEP				2					2
Solicitud de Copias				1					1

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial		
SUIT					4			4	8
Traslados por Competencia				1					1
Cesar		3		1	5			2	11
Petición incompleta					1				1
Reclamos				1					1
SIGEP					1				1
SUIT					3			2	5
Traslados por Competencia		3							3
Quindío					9			2	11
Inhabilidades e Incompatibilidades								1	1
SIGEP					3				3
Situaciones Administrativas								1	1
SUIT					6				6
Atlántico				5	2		1	2	10
Otros							1		1
SIGEP				1	1				2
Sin Información								1	1
SUIT					1			1	2
Traslados por Competencia				4					4
Sucre		2		1	5		1	1	10
Denuncias					1				1
Otros							1		1
Política de Racionalización de Trámites					1				1
Solicitud de Copias		1							1
SUIT					3			1	4
Traslados por Competencia		1		1					2
Córdoba				2	3			4	9

Rótulos de fila	Canal Escrito						Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal		
SIGEP				1				1
SUIT					3		4	7
Traslados por Competencia				1				1
Caquetá		1		2	5			8
SIGEP				1	1			2
Solicitud de Copias					1			1
SUIT					2			2
Traslados por Competencia		1		1	1			3
Chocó		1		2	5			8
SIGEP				1				1
SUIT					5			5
Traslados por Competencia		1		1				2
Arauca					6			6
SUIT					6			6
Guajira				1	3			4
Denuncias				1				1
SIGEP					1			1
SUIT					1			1
Traslados por Competencia					1			1
Guainía					1	1	1	3
Código de Procedimiento Administrativo					1			1
Otros							1	1
Traslados por Competencia						1		1
Vichada					3			3
SUIT					3			3
San Andrés y Providencia				1	2			3
SIGEP				1	1			2

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general	
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial			Teléfono
SUIT					1				1	
Putumayo							1	1	2	
Empleos							1		1	
SUIT								1	1	
Vaupés				1	1				2	
Código de Procedimiento Administrativo					1				1	
Traslados por Competencia				1					1	
Amazonas				1					1	
Traslados por Competencia				1					1	
DIRECCIÓN JURÍDICA		368	3	295	350	190	15	112	1	1334
Bogotá D.C.		178	1	65	179	164	6	40		633
Bienestar Social e Incentivos				2		1			3	
Código de Procedimiento Administrativo		19		6	12	16			53	
Defensa Judicial		17			11	5			33	
Empleos		19		8	25	20	3	16	91	
Inhabilidades e Incompatibilidades		6		3	9	9			27	
Manual de Funciones		1				1			2	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión		1							1	
Organización Administrativa								3	3	
Otros		3			1	1	1	3	9	
Petición incompleta					1				1	
Plantas de Personal					1				1	
Política de Racionalización de Trámites		1							1	
Remuneración		15		14	19	9	1	11	69	
Sin Información		88	1	27	91	91			298	
Situaciones Administrativas		6		5	8	10	1	7	37	
Traslados por Competencia		2			1	1			4	

Rótulos de fila	Canal Escrito						Presencial	Teléfono	Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal				
Valle Del Cauca		50		28	13	2		1		94
Código de Procedimiento Administrativo		3		1	2					6
Defensa Judicial		1			4					5
Empleos		4		3	1					8
Inhabilidades e Incompatibilidades				1						1
Manual de Funciones					1					1
Remuneración		2		3	1	1		1		8
SIGEP				1						1
Sin Información		39		16	3	1				59
Situaciones Administrativas		1		2	1					4
Traslados por Competencia				1						1
Antioquia		22		41	28			1		92
Bienestar Social e Incentivos				1						1
Código de Procedimiento Administrativo		2		3	3					8
Empleos				1	3					4
Inhabilidades e Incompatibilidades				2	1					3
Manual de Funciones		1			1					2
Otros		1		1	2					4
Reclamos				1						1
Remuneración		4		4						8
Sin Información		14		25	17					56
Situaciones Administrativas				3	1					4
Tutela								1		1
Sin información							8	56	1	65
Elaboración de Instrumentos / Actuaciones								2		2
Empleos							3	23		26
Inhabilidades e Incompatibilidades								2		2

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial		
Organización Administrativa								1	1
Otros								5	5
Remuneración							3	10	14
Sin Información								4	4
Situaciones Administrativas							2	9	11
Santander		14		26	20	2			62
Código de Procedimiento Administrativo		2		1					3
Defensa Judicial		2			2	1			5
Empleos		2		2	1				5
Inhabilidades e Incompatibilidades				1	2				3
Reclamos					1				1
Remuneración		4		5	2				11
Sin Información		4		13	12	1			30
Situaciones Administrativas				2					2
Solicitud de Copias				1					1
Traslados por Competencia				1					1
Boyacá		8		14	11	3		2	38
Código de Procedimiento Administrativo				1					1
Empleos		2		1	1			1	5
Inhabilidades e Incompatibilidades					2				2
Otros				1					1
Remuneración		1		3		1		1	6
Sin Información		5		8	8	2			23
Cundinamarca		6		12	12	7			37
Código de Procedimiento Administrativo				1		1			2
Empleos		1		1	2	1			5
Manual de Funciones					1				1

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial		
Remuneración				2	1	1			4
Sin Información		5		7	8	4			24
Situaciones Administrativas				1					1
Norte De Santander		13	1	5	7		2		28
Código de Procedimiento Administrativo		1							1
Defensa Judicial		10	1		2				13
Empleos				1	1				2
Inhabilidades e Incompatibilidades				1					1
Remuneración				1	1		1		3
Sin Información		2		2	2				6
Situaciones Administrativas					1		1		2
Huila		10		8	9		1		28
Código de Procedimiento Administrativo		1							1
Defensa Judicial		1							1
Empleos				2					2
Remuneración				1	3		1		5
Sin Información		8		4	6				18
Situaciones Administrativas				1					1
Nariño		7		7	9				23
Defensa Judicial					1				1
Empleos				2					2
Inhabilidades e Incompatibilidades		1			2				3
Remuneración				1	1				2
Sin Información		6		4	5				15
Bolívar		1		6	9	3	1		20
Código de Procedimiento Administrativo					1				1
Defensa Judicial					2				2

Rótulos de fila	Canal Escrito						Presencial	Teléfono	Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal				
Empleos				3						3
Inhabilidades e Incompatibilidades				1						1
Manual de Funciones					1					1
Otros					1					1
Remuneración					1	1				2
Sin Información		1		1	3	2				7
Situaciones Administrativas				1				1		2
Tolima		7		9	1	2		1		20
Defensa Judicial		1								1
Empleos		2		1	1					4
Inhabilidades e Incompatibilidades				1		1				2
Manual de Funciones				1						1
Remuneración		1		1				1		3
Sin Información		3		5		1				9
Caldas		6		10	3					19
Código de Procedimiento Administrativo				1						1
Empleos		1		2	1					4
Inhabilidades e Incompatibilidades				2						2
Otros					1					1
Remuneración		1		1						2
Sin Información		4		3	1					8
Situaciones Administrativas				1						1
Cauca		5		6	5			2		18
Código de Procedimiento Administrativo					1					1
Empleos		2			2			2		6
Remuneración				2						2
Sin Información		3		4	1					8

Rótulos de fila	Canal Escrito						Presencial	Teléfono	Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal				
Situaciones Administrativas					1					1
Risaralda		3	1	6	4					14
Código de Procedimiento Administrativo		1		1						2
Defensa Judicial					1					1
Empleos				2	1					3
Remuneración				1						1
Sin Información			1	2	2					5
Situaciones Administrativas		2								2
Meta		2		4	6		2			14
Código de Procedimiento Administrativo							1			1
Empleos				1						1
Inhabilidades e Incompatibilidades				2			1			3
Remuneración		1		1	2					4
Sin Información		1			4					5
Cesar		4		5	5					14
Control Interno					1					1
Defensa Judicial		1								1
Empleos		2			1					3
Reclamos					1					1
Sin Información		1		5	2					8
Caquetá		2		4	7		1			14
Código de Procedimiento Administrativo				1						1
Empleos					1		1			2
Inhabilidades e Incompatibilidades					1					1
Sin Información		2		3	4					9
Situaciones Administrativas					1					1
Atlántico		3		7	2		1			13

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial		
Código de Procedimiento Administrativo				1					1
Defensa Judicial		2			1				3
Empleos				2		1			3
Inhabilidades e Incompatibilidades				2					2
Sin Información		1		2	1				4
Casanare		3		9				1	13
Código de Procedimiento Administrativo		1		1					2
Empleos				1			1		2
Remuneración				1					1
Sin Información		2		6					8
Córdoba		6		3	3				12
Defensa Judicial		1			1				2
Empleos				1					1
Manual de Funciones		1							1
Remuneración					1				1
Sin Información		4		2	1				7
Quindío		2		5	4				11
Código de Procedimiento Administrativo					1				1
Remuneración		1		1	1				3
Sin Información		1		4	2				7
Sucre		3		2	2	1		1	9
Código de Procedimiento Administrativo				1					1
Defensa Judicial		1							1
Empleos							1		1
Remuneración				1					1
Sin Información		2			2	1			5
Guajira		1		4	2			1	8

Rótulos de fila	Canal Escrito						Presencial	Teléfono	Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal				
Empleos				2				1		3
Remuneración					1					1
Sin Información		1		2	1					4
San Andrés y Providencia		2		1	3					6
Control Interno					2					2
Sin Información		2		1	1					4
Arauca		3		2	1					6
Código de Procedimiento Administrativo		2								2
Empleos				1						1
Remuneración		1		1						2
Sin Información					1					1
Magdalena		2		3						5
Código de Procedimiento Administrativo				1						1
Defensa Judicial		1								1
Inhabilidades e Incompatibilidades		1								1
Sin Información				2						2
Putumayo				1	2		2			5
Remuneración							1			1
Sin Información				1	2		1			4
Chocó		2			1			1		4
Código de Procedimiento Administrativo					1					1
Empleos		1								1
Sin Información		1								1
Situaciones Administrativas								1		1
Vichada		1		1						2
Sin Información		1		1						2
Vaupés		1		1						2

Rótulos de fila	Canal Escrito						Presencial	Teléfono	Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal				
Inhabilidades e Incompatibilidades		1								1
Traslados por Competencia				1						1
Amazonas					1	1				2
Empleos						1				1
Sin Información					1					1
Guaviare		1			1					2
Empleos		1								1
Sin Información					1					1
Guainía								1		1
Empleos								1		1
GRUPO DE GESTIÓN MERITOCRÁTICA		39		2	82	279	4		1	407
Bogotá D.C.		39		1	64	278	2		1	385
Otros							2		1	3
Sin Información		38		1	64	278				381
Traslados por Competencia		1								1
Valle Del Cauca				1	3	1				5
Sin Información				1	3	1				5
Santander					4					4
Sin Información					4					4
Magdalena					4					4
Sin Información					4					4
Sin información							2			2
Otros							2			2
Córdoba					2					2
Sin Información					2					2
Guajira					2					2
Sin Información					2					2

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general	
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial			Teléfono
Chocó					1				1	
Sin Información					1				1	
Norte De Santander					1				1	
Sin Información					1				1	
Bolívar					1				1	
Sin Información					1				1	
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL		86	1	68	65	72	56	57	2	407
Bogotá D.C.		52		19	28	63	38	35	1	236
Código de Procedimiento Administrativo		1		1	1	1				4
Empleos		1								1
Estructura		9		1	5	17	2	4		38
Manual de Funciones		15		12	18	15	4	8	1	73
Organización Administrativa							16	16		32
Otros							1			1
Plantas de Personal		9		1		13	15	7		45
Remuneración		15		1	3	14				33
Sin Información		1		3		3				7
Traslados por Competencia		1			1					2
Sin información							9	14		23
Manual de Funciones							3	5		8
Organización Administrativa							3	6		9
Plantas de Personal							3	3		6
Antioquia		3		11	3	2	2	1		22
Estructura		1		2		1				4
Manual de Funciones		1		7	2	1	2			13
Organización Administrativa								1		1
Remuneración		1		2	1					4

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial		
Manual de Funciones				1	1				2
Otros								1	1
Plantas de Personal				1	1				2
Huila				3	3		2		8
Manual de Funciones				2	3		2		7
Remuneración				1					1
Boyacá		2		2	3				7
Estructura				1					1
Manual de Funciones		2		1	1				4
Remuneración					1				1
Sin Información					1				1
Arauca				3	2		1		6
Capacitación					1				1
Manual de Funciones				2	1		1		4
Plantas de Personal				1					1
Tolima		1		1	3				5
Manual de Funciones				1	2				3
Remuneración		1							1
Sin Información					1				1
Atlántico				2	2				4
Manual de Funciones				2	1				3
Plantas de Personal					1				1
Risaralda		1		3					4
Manual de Funciones				2					2
Remuneración		1		1					2
Quindío		1		2	1				4
Manual de Funciones		1		1	1				3

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general	
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial			Teléfono
Modelo Integrado de Planeación y Gestión				1					1	
Caldas		1	1				1	1	4	
Plantas de Personal		1	1				1	1	4	
Putumayo					2		1	1	4	
Manual de Funciones					2		1	1	4	
Bolívar		2		1					3	
Remuneración		2		1					3	
Cesar		1			2				3	
Manual de Funciones					2				2	
Plantas de Personal		1							1	
Amazonas		1			1		1		3	
Manual de Funciones		1			1		1		3	
Casanare				1	1				2	
Manual de Funciones				1	1				2	
Nariño				2					2	
Manual de Funciones				2					2	
Sucre				1					1	
Manual de Funciones				1					1	
Magdalena		1							1	
Empleos		1							1	
Cauca				1					1	
Remuneración				1					1	
Vaupés				1					1	
Manual de Funciones				1					1	
Guajira						1			1	
Plantas de Personal						1			1	
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO ESTATAL y RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES		19		20	79	14	145	38	5	320

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general		
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial			Teléfono	
Bogotá D.C.		11		6	44	14		41	19		135
Calidad					1			1			2
Capacitación					1						1
Código de Ética							1				1
Control Interno		5		3	18	4		1	3		34
Incentivos a la Gestión Pública		1			1	1		6	6		15
MECI		1		2	10	4					17
Modelo Integrado de Planeación y Gestión					2	1					3
Otros									7		7
Sin Información		4		1	10	3					18
Solicitud de Copias					1						1
SUIT								16			16
Trámites								17	3		20
Antioquia		2		3	4			22	5	2	38
Control Interno		1		1	2						4
Incentivos a la Gestión Pública									3		3
MECI		1		1	2						4
Sin Información				1							1
SUIT								22	2	2	26
Arauca					1			16			17
MECI					1						1
SUIT								16			16
Valle Del Cauca				1	4			8	3		16
Control Interno				1							1
MECI					2						2
Otros									2		2
Sin Información					2						2

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general	
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial			Teléfono
Trámites								8	1	9
Sin información								13	2	15
Control Interno								1	1	2
SUIT								12		12
Trámites									1	1
Cundinamarca					10			1	3	14
Calidad					1					1
Control Interno					1					1
Incentivos a la Gestión Pública								1	2	3
MECI					6					6
Sin Información					2					2
SUIT									1	1
Sucre				1				10	2	13
Control Interno				1						1
SUIT								7	1	8
Trámites								3	1	4
Meta		2		1				5		9
MECI		2		1						3
SUIT								5	1	6
Santander								9		9
SUIT								9		9
Boyacá		1			5			2		8
Incentivos a la Gestión Pública								2		2
MECI		1			3					4
Modelo Integrado de Planeación y Gestión					1					1
Sin Información					1					1
Caquetá					1			3	1	5

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial		
MECI					1				1
SUIT							3	1	4
Nariño				1			1	2	5
MECI				1					1
SUIT							1	2	4
Casanare		1		3			1		5
Control Interno		1		1					2
MECI				1					1
Sin Información				1					1
SUIT							1		1
Atlántico					1		4		5
Control Interno					1				1
SUIT							4		4
Vaupés							4		4
SUIT							4		4
Vichada							3		3
SUIT							3		3
Risaralda				1	1			1	3
Control Interno					1				1
Incentivos a la Gestión Pública							1		1
MECI				1					1
Bolívar				1	1				2
Control Interno				1					1
Traslados por Competencia					1				1
Caldas					1			1	2
Control Interno							1		1
MECI					1				1

Rótulos de fila	Canal Escrito							Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial		
Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales								2	2
Otros								4	4
Participación Femenina		1			5	1			7
Planeación Estratégica del Recurso Humano		1				1			2
Planificación del Empleo								2	1
SIGEP		23		4	14	15	1	19	76
Sin Información		4		2	1	2			9
Traslados por Competencia					2				2
Meta		2						29	31
SIGEP		2						29	31
Valle Del Cauca		8		4	2				14
Bienestar Social e Incentivos					1				1
Participación Femenina				2	1				3
SIGEP		7		2					9
Sin Información		1							1
Guajira		11		1					12
SIGEP		11		1					12
Antioquia		1		4	4				9
Bienestar Social e Incentivos				3					3
Democratización					1				1
SIGEP		1		1	2				4
Sin Información					1				1
Cundinamarca		1			1	2		3	7
Planificación del Empleo								1	1
SIGEP		1			1	2		2	6
Boyacá				3	2				5
Capacitación				1					1

Rótulos de fila	Canal Escrito						Presencial	Teléfono	Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal				
Democratización					1					1
SIGEP					1	2				3
Casanare					2	2			1	5
Bienestar Social e Incentivos					1	1				2
SIGEP					1				1	2
Sin Información						1				1
Sucre			3			1				4
Bienestar Social e Incentivos			1			1				2
SIGEP			2							2
Cesar			1			1			2	4
SIGEP			1						2	3
Traslados por Competencia						1				1
Huila			2			2				4
SIGEP			2			1				3
Sin Información						1				1
Córdoba			1		1	1				3
SIGEP			1		1	1				3
Risaralda			1		1	1				3
Bienestar Social e Incentivos						1				1
Participación Femenina					1					1
SIGEP			1							1
Santander			1		1					2
SIGEP			1		1					2
Caldas					2					2
Participación Femenina					1					1
SIGEP					1					1
Bolívar			1		1					2

Rótulos de fila	Canal Escrito								Sin definir	Total general
	Chat	Correo	Fax	Internet	Mail	Personal	Presencial	Teléfono		
Capacitación				1						1
Participación Femenina		1								1
Norte De Santander		1			1					2
Participación Femenina					1					1
SIGEP		1								1
Quindío		1			1					2
Capacitación		1								1
SIGEP					1					1
Magdalena		1			1					2
Bienestar Social e Incentivos					1					1
SIGEP		1								1
Amazonas		1								1
Capacitación		1								1
Tolima				1						1
Capacitación				1						1
Putumayo					1					1
SIGEP					1					1
San Andrés y Providencia					1					1
SIGEP					1					1
Caquetá					1					1
SIGEP					1					1
Cauca					1					1
SIGEP					1					1
Sin información								1		1
SIGEP								1		1
Total general	181	641	4	564	2953	617	327	796	12	6095

e. Análisis de Temas de No Competencia

La presente tabla da cuenta de las peticiones recibidas y catalogadas como *no competencia* discriminadas por temas (ver tabla 9), teniendo en cuenta además el Área de la Entidad a cargo.

Tabla 8. Peticiones catalogadas como No competencia

Rótulos de fila	No competencia
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO ESTATAL y RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	1
Traslados por Competencia	1
DIRECCIÓN DE EMPLEO PUBLICO	2
Bienestar Social e Incentivos	1
Democratización	1
DIRECCIÓN JURÍDICA	2
Empleos	1
Situaciones Administrativas	1
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	137
Código de Procedimiento Administrativo	1
Denuncias	10
Empleos	1
Otros	1
Peticiones Incompletas	3
Sin Información	6
Solicitud de Copias	1
Traslados por Competencia	114
Total general	142

Como se puede observar en la tabla, muchas peticiones catalogadas como *no competencia* se catalogan en el tema *Traslados por competencia*. Sin embargo, otras se encuentran relacionadas con *Denuncias* o no cuentan con información, lo cual nuevamente sugiere la necesidad de contar con una correcta cultura de diligenciamiento, la revisión de temas definidos por áreas y la actualización de tipos de petición de acuerdo con la Resolución Interna de PQRS.

f. Grupos de Interés

Con la ayuda del líder de Participación Ciudadana de la Dirección de Empleo Público, fue posible determinar los grupos de interés para Función Pública. En este sentido, la tabla 10 muestra los grupos de interés identificados indicando el Departamento de ubicación y el Tema consultado por estos.

Tabla 9. Clasificación de Grupos de Interés

Rótulos de fila	Cuenta de Fuente de Info
SINDICATO	16
Bogotá D. C.	8

Rótulos de fila	Cuenta de Fuente de Info
Código de Procedimiento Administrativo	2
Estructura	1
Remuneración	1
Sin Información	4
Boyacá	4
Remuneración	1
Solicitud de Copias	2
Traslados por Competencia	1
Cauca	1
Empleos	1
Huila	1
Código de Procedimiento Administrativo	1
Magdalena	1
Traslados por Competencia	1
Putumayo	1
Sin Información	1
ASOCIACIÓN	7
Antioquia	2
Manual de Funciones	1
Sin Información	1
Bogotá D. C.	2
Plantas de Personal	1
Remuneración	1
Bolívar	1
Sin Información	1
La Guajira	1
Traslados por Competencia	1
Valle Del Cauca	1
Empleos	1
RESGUARDO INDÍGENA	2
Caldas	2
SUIT	2
CUERPO COLEGIADO	2
Bogotá D. C.	2
Código de Procedimiento Administrativo	1
Traslados por Competencia	1
FUNDACIÓN	2
Bogotá D. C.	1
Traslados por Competencia	1
Sin información	1
SUIT	1
FEDERACIÓN	1
Bogotá D. C.	1
Sin Información	1

Rótulos de fila	Cuenta de Fuente de Info
VEEDURÍA	1
Bogotá D. C.	1
Traslados por Competencia	1
FONDO DE BIENESTAR	1
Bogotá D. C.	1
Código de Procedimiento Administrativo	1
Total general	32

Como lo muestra la Tabla 10, los Sindicatos (especialmente ubicados en Bogotá y Boyacá), son el grupo de interés más numeroso que demanda mayor atención para Función Pública. Este Grupo representa el 50% del total de los Grupos identificados. Asimismo cabe resaltar a los Resguardos Indígenas que realizaron consultas relacionadas con SUIT en el Departamento de Caldas, los cuales fueron identificados durante el ejercicio de caracterización e inicialmente no habían sido considerados.

Por otro lado se aclara que en total los Grupos de Interés representan el 0.52% del total de las solicitudes allegadas a Función Pública.

IV. RECOMENDACIONES PARA EL USO DE RESULTADOS

Con el fin de hacer un adecuado uso de los resultados del ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de Función Pública, se recomienda a las áreas tener en cuenta las siguientes recomendaciones con el fin de hacer provechosa dicha información:

- * Se considera imprescindible el correcto y oportuno diligenciamiento por parte de las áreas en los Sistemas de Información, con el fin de obtener información real con respecto a temas, ubicación, naturaleza de las entidades y tipos de petición. Es necesario tener presente que no solo se trata de registrar la información, sino de realizar dicho registro de manera correcta y completa.
- * Se considera importante que las áreas y la Entidad en general tengan en cuenta los canales usados por los cuales se concentran las solicitudes demandadas, teniendo en cuenta que si bien deben estar fortalecidos unos más que otros según el uso, no debe permitirse un descuido de alguno de estos que genere vacíos de atención:
 - En mayor proporción éstas se realizan por el canal escrito, por lo cual es importante garantizar el lenguaje claro en las respuestas entregadas a los ciudadanos, entidades públicas y servidores públicos. Se debe recordar la importancia de no responder a través de los correos institucionales de cada servidor, sino canalizar todas las peticiones a través del correo electrónico web máster con el fin de asegurar el registro en su totalidad.
 - Siendo el canal telefónico el segundo canal más usado, es importante realizar un pronto fortalecimiento de ésta tecnología ya que han sido evidentes las falencias en el mismo para facilitar la comunicación con la Entidad, lo cual traduce a una mala imagen externa, baja satisfacción de los usuarios de la Entidad y oportunidades apoyo a los usuarios perdidas.
 - Es importante verificar que el canal presencial cumpla con requisitos de accesibilidad bajo los principios de diseño universal y ajustes razonables, con el fin de garantizar un acceso sin barreras.
 - En cuanto al canal virtual debe fomentarse su buen uso sobre todo en el territorio, ya que se considera una herramienta sencilla de comunicación inmediata que facilitaría la comunicación con todo el territorio (siempre que se cuente con internet).
- * Se considera necesario fortalecer en todo el territorio nacional el apoyo de Función Pública teniendo en cuenta que el mayor alcance se da en la Rama Ejecutiva. Para esto se sugiere continuar y fortalecer las estrategias de oferta creando estrategias conjuntas entre las áreas de la Entidad para llegar de manera articulada al territorio. Así mismo es indispensable tener en cuenta el resultado de los temas más demandados en cada área y los canales usados para tal fin en cada departamento (consultar tabla 7).
- * Se considera fundamental fortalecer el conocimiento de las competencias de la Entidad en todos los segmentos poblacionales en especial en los ciudadanos, con el fin de evitar el desgaste administrativo y generar una relación estrecha basada en el conocimiento y la certeza. De igual manera, fortalecer el conocimiento relacionado con los canales de atención y comunicación dispuestos por Función Pública.

- * Se considera estratégico generar información de interés para los contratistas, que deje en claro el alcance de Función Pública frente a este tipo de vinculación y dirección de manera correcta a la entidad competente, con base en la información reportada en la Tabla 6.
- * Se sugiere la realización de estrategias de asesoría y acompañamiento teniendo en cuenta los temas más consultados de acuerdo al departamento y el tipo poblacional, lo cual permitirá determinar el modo más adecuado de interacción, el uso de lenguaje más apropiado y el modo de convocatoria. Así mismo, es posible crear estrategias conjuntas entre las áreas de la Entidad para aunar esfuerzos y entregar información completa a los interesados.
- * Se sugiere la elaboración de guías u otros mecanismos que brinden información de interés a otros organismos o entidades de otras ramas, teniendo como insumo las Tablas 4 y 5.
- * Se sugiere hacer uso de los resultados indicados en la Gráfica 5 como insumo para la actualización de las preguntas frecuentes.

V. SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Inicialmente cabe resaltar que por solicitud del Grupo de Servicio al Ciudadano debidamente articulado con la Oficina Asesora de Planeación, se dio inicio a la implementación de una nueva pestaña en Orfeo que integró el Sistema de Estadísticas y permitirá un diligenciamiento más fácil y homogenizado con respecto al canal telefónico y virtual (chat)¹. Además el registro presencial se llevará a cabo únicamente por el Sistema SGI; procurando una menor carga operativa para las áreas durante el registro de información.

Ahora bien, se evidencia la necesidad urgente de contar con un único Sistema que recoja la información de todos los canales y medios habilitados por Función Pública con el fin de lograr una recolección más fácil, rápida y precisa, que además debe permitir realizar reportes de acuerdo a las necesidades de la Entidad y disminuye el desgaste operativo que genera la realización de reportes estadísticos. En todo caso dicho Sistema (o Sistemas en caso de que se continúe con varios) debería cruzarse con la base del SIGEP, con el fin de contar con información relacionada con la clasificación de las entidades públicas y el tipo de vinculación de los servidores y contratistas.

En el caso que se continúe con diversos sistemas de información con el fin de facilitar la recolección y contar con campos unificados y categorías homogenizadas, a continuación se relaciona una serie de sugerencias para facilitar el ejercicio de caracterización y obtener resultados más precisos y reales acerca de la población objeto de la Entidad:

- * Homogenizar el listado de temas y subtemas a través de los Sistemas de Información usados: Orfeo, Proactivanet y SGI.
- * Contar con un chat que facilite la caracterización de los usuarios solicitando en el registro inicial el Departamento, Municipio y Entidad/Particular. Una opción es solicitar el número de cédula y trasladar los datos desde SIGEP en caso de que se trate de servidores públicos (Entidad, Rama/Organismo, Ubicación, Tipo de vinculación). En caso de tratarse de ciudadanos o servidores que no se encuentren registrados en SIGEP, deberán indicar como mínimo los campos mencionados al inicio. Para esto también será necesario contar con la posibilidad de un reporte al final de la sesión de chat.
- * Contar con campos de llenado automático en los tres sistemas una vez se seleccione la entidad que indiquen la naturaleza de la Entidad (traer desde SIGEP), así:
 - Rama del Poder:
 - Legislativa
 - Judicial
 - Ejecutiva
 - Orden Nacional

1 El diagnóstico de los Sistemas de Información se encuentra en la ruta [\\yaksa\Grupo Atención Al Ciudadano\SGI 2015\Caracterización de usuarios\2015](#) bajo el nombre 2. *Antecedentes Caracterización - Obj. 2 Vr.2.doc*. El documento propuesta para la integración del Sistema de estadísticas a Orfeo se encuentra en la ruta [\\yaksa\Grupo Atención Al Ciudadano\SGI 2015\Fortalecimiento canales\2015](#) con el nombre *Solicitud Integración Sistema de Estadísticas Vr.Consolidada OAP.doc*

- Sectores
 - Orden Territorial
 - Departamental
 - Distrital
 - Municipal
 - Organismo
 - Autónomo
 - De control
 - Organización Electoral
 - Particular
 - Departamento
 - Municipio
- * Unificar criterios con respecto a los tipos de petición, alineados a la Circular Interna sobre PQRS una vez este se encuentre aprobada.
 - * Unificar el nombre de las entidades por Orfeo, con el fin de evitar errores de escritura (traer desde SIGEP). En diversas ocasiones los nombres de las entidades son escritos de diversas maneras y no facilita la comparación de nombres para determinar los niveles de uso.
 - * Asociar el nombre de la Entidad de manera automática al Departamento y Municipio de ubicación con el fin de evitar que en los correos allegados al web máster se tome por defecto como ubicación Bogotá D. C., teniendo en cuenta que durante la revisión de registros este error fue recurrente (asignando a entidades territoriales diferentes a las del Distrito Capital, la ciudad de Bogotá) y por tanto fue necesario manipular la información recolectada (traer desde SIGEP).
 - * Se reitera la necesidad de contar con una cultura organizacional de diligenciamiento para asegurar la veracidad y oportunidad de la información.