

Caracterización de los grupos de valor de Función Pública.

Departamento Administrativo de la Función Pública.

Fecha de corte: Abril 2016

Fecha actualización: Agosto 2016



Índice

1 Introducción

2 Metodología

3 Grupos de Valor

4 Información Presentada- Direcciones técnicas

5 Estacionalidad, ciclicidad, picos y demandas

1 Introducción

Introducción

El Departamento Administrativo de la Función Pública opera, a partir de 2016, a través del modelo de oferta y demanda. Por tanto debe identificar sus grupos de valor para mejorar su atención.

Esta presentación tiene el fin de **exponer los datos recopilados** de cada una de las Direcciones Técnicas.

Aquí se presentan los datos significativos hallados por cada una de las Direcciones Técnicas de la entidad, a saber:

Dirección Empleo Público (DEP)

Dirección de Gestión y Desempeño Institucional (DGDI)

Dirección de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano (DPTSC)

Dirección Jurídica (DJ)

Dirección de Desarrollo Organizacional (DDO)

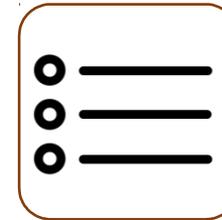
Objetivos

Identificar los atributos de los grupos de valor de Función Pública, con el fin de gestionar acciones que se adecúen a sus necesidades, que cuenten con enfoque de atención integral.

Establecer las particularidades de la población objetivo con el fin de garantizar la idoneidad y calidad de la oferta institucional en relación con los asuntos manejados por cada Dirección Técnica.



Identificar los temas, servicios y/o productos de mayor interés para los grupos de valor, con el fin de prestar una asesoría integral.



Determinar el comportamiento de los grupos de valor, en relación con los servicios y productos ofrecidos por Función Pública.



Alcance

Este ejercicio de Caracterización parte del análisis de los datos capturados a través del sistema de gestión documental, para agrupar y reconocer los atributos de los grupos de valor en un informe consolidado.

Propósito

Ofrecer cada vez mejores productos y servicios que cumplan con las expectativas de nuestros grupos de valor y propósitos de la Entidad.

2 Metodología

Guías para el Análisis

- Metodología de caracterización expedida por el Mintic (2011). GEL.
- Ley de Transparencia (2015).

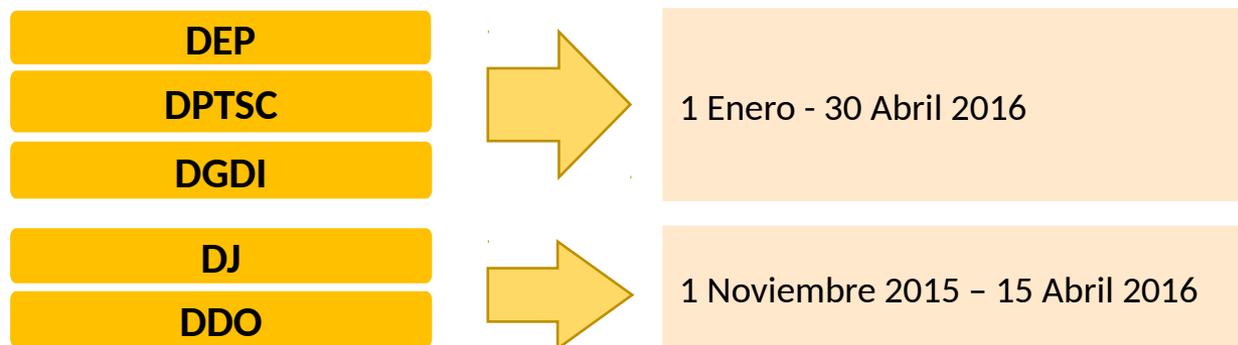


Este primer acercamiento permitió establecer el nivel de manejo y análisis de la información que cada Dirección Técnica realiza de su propia información.

Características de la Muestra

Es el primer ejercicio del 2016 para definir los atributos de los beneficiarios de las acciones del FP.

Las Direcciones Técnicas reportan períodos distintos:



PQRSD realizadas en cada Dirección Técnica:

CONSOLIDADO						
	DJ*	DDO*	DGDI	DEP	DPTSC	TOTAL
PQRSD	5113	1102	642	620	189	7666
Universo de Temas	12	4	6	11	6	39
%	66,7%	14,4%	8,4%	8,1%	2,5%	100%

* Dentro de esta presentación solo se tendrán en cuenta los datos presentados en los meses de Enero - Abril 2016.

Universo de Temáticas de las Direcciones

Tématicas - I

Dirección de Empleo Público

1. Bienestar social e incentivos
2. Capacitación
3. Gerencia Pública
4. **Manual de Funciones**
5. Núcleo básico de conocimiento
6. Requisitos para cargo
7. Modelo Integral de Planeación y Gestión – SISTEDA
8. Participación femenina – Ley de Cuotas
- Talento Humano:
9. Plan anual de vacantes
10. Plan estratégico del recurso humano

Dirección de Desarrollo Organizacional

1. Funciones y Requisitos de Cargos
2. **Manuales de Funciones**
3. Plantas de Personal
4. Reformas Administrativas

Dirección de Gestión y Desempeño Institucional

1. Riesgos
2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión
3. MECI
4. Jefes de Control Interno
5. Incentivos a la Gestión Pública
6. Gestión de Calidad

El único tema compartido es Manual de Funciones (DEP y DDO).

Universo de Temáticas de las Direcciones Técnicas - II

Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

1. Participación Ciudadana en la Gestión

- Diagnóstico
- Formulación
- Ejecución
- Evaluación - Rendición de Cuentas
- Control - Control Social

2. Transparencia e Integridad

- Acceso a la información de trámites y hojas de vida
- Publicación proactiva de información para la rendición de cuentas y la participación
- Integridad y ética pública instituciones y servidores Servicio al Ciudadano
- Estrategia de Racionalización de trámites
- Implementación de herramientas de servicio al ciudadano para promover la participación ciudadana, el acceso a la información y la mejora en la prestación de servicio, de acuerdo con los lineamientos establecidos por

Dirección Jurídica

- Empleos
- Inhabilidades e Incompatibilidades
- Jornada Laboral
- Negociación Colectiva
- Entidades
- Prestaciones sociales
- Remuneración
- Situaciones administrativas
- Varios: Capacitación, bienes, fuero sindical, supernumerarios.

Portafolio de Productos y Servicios: Dirección de Empleo Público

Productos



Total: 10

Documentos de lineamientos de política pública en Empleo Público.

Plan Nacional de Formación y Capacitación.

Guías, módulos e instructivos relacionados con el Empleo Público.

Política de teletrabajo.

Informe sobre participación femenina – ley de cuotas.

Informe de Plan Anual de Vacantes.

Lineamientos de política de empleo público y de gestión de recursos humanos.

Coordinación de proyectos en Empleo Público (bilingüismo, teletrabajo, diplomados equipos transversales)

Coordinación de eventos para el enaltecimiento del Servidor Público (Día del servidor público, servidores públicos tienen talento, encuentros transversales de jefes de Talento Humano, entrega de becas).

SIGEP

Asesoría en Bienestar social e incentivos.

Asesoría en capacitación.

Asesoría en Gerencia Pública.

Asesoría en Participación femenina - ley de cuotas.

Asesoría en gestión estratégica del recurso humano.

SIGEP

Servicios



Total: 6

Dirección de Desarrollo Organizacional

Productos



Total: 6

Conceptos de estudios técnicos para la creación o rediseño de entidades de todos los órdenes

Guías y metodologías para el diseño de entidades públicas

Conceptos técnicos en materia de estructuras, manuales de funciones, estatutos, salarios y plantas de personal

Decretos salariales

Estudios para proponer lineamientos en materia de estructuras, manuales de funciones, estatutos, salarios y plantas de personal

Inventario de cifras sobre los productos

Servicios



Total: 5

Modificar y modernizar estructuras organizacionales sintonizada con metas programáticas de largo plazo

Estatutos internos para entidades descentralizadas de los órdenes nacional y territorial

Plantas de Personal

Escalas salariales

Actualización de manuales de funciones y de competencias laborales

Dirección de Gestión y Desempeño Institucional - I

Productos



Total: 11

Conceptos sobre el cumplimiento de requisitos y prueba de conocimientos para los candidatos a ocupar el cargo de Jefe de Control Interno de las entidades pertenecientes a la Rama Ejecutiva del Orden Nacional

Metodologías, guías y herramientas para el fortalecimiento de los Sistemas de Control Interno, Gestión Administrativa, Desempeño Institucional y Calidad

Estudios, investigaciones y evaluaciones sobre los Sistemas de Control Interno, Gestión Administrativa, Desempeño Institucional y Calidad

Conceptos técnicos en materia de Sistemas de Control Interno, Gestión Administrativa, Desempeño Institucional y Calidad

Decretos en desarrollo de las competencias propias de la Dirección

Resolución de autorización del uso del sello de Calidad

Resolución para adoptar el énfasis temático y el manual operativo del Premio de alta Gerencia

Resolución para conformar el comité evaluador del premio de alta gerencia

Actas del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno

Resolución lineamientos de evaluación de los Jefes de Control Interno

Instrumento de evaluación de desempeño y conocimientos para los Jefes de Control Interno

Dirección de Gestión y Desempeño Institucional - II

Servicios



Total: 8

Gestión de Riesgos

Auditoría Interna

Roles de los Jefes de Control Interno

Indicadores de Gestión

Armonización MECI-CALIDAD

Implementación de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública

Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Premio Nacional de Alta Gerencia

Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

Productos



Total: 7

Plan Nacional de Formación de Veedores

Modelos, herramientas, instrumentos o estrategias de Participación, Rendición de Cuentas, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites

Manual Único y lineamientos metodológicos para el proceso de Rendición de Cuentas

Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT

Programas de capacitación en Rendición de Cuentas, Control Social y Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Lineamientos sobre Sistema de Integridad Ética , Meritocracia

Servicios



Total: 6

Elaborar el Plan Nacional de Formación de Veedores

Diseñar modelos, herramientas e instrumentos para la Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Servicio al Ciudadano, Rendición de Cuentas y Transparencia

Elaborar Manual Único y los lineamientos metodológicos para el proceso de Rendición de Cuentas

Estandarizar los trámites dentro de la Administración Pública

Diseñar los programas de capacitación en Rendición de Cuentas, Control Social y Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Elaborar lineamientos sobre Sistema de Integridad Ética, Meritocracia

Dirección Jurídica

Total: 4

Productos



Conceptos jurídicos en los temas competencia del área

Cartillas y Guías sobre los temas competencia del área

Proyectos de actos legislativos, leyes, Decretos, Resoluciones, Circulares

Gestor Normativo

Total: 9

Servicios



Situaciones administrativas

Remuneración

Prestaciones sociales

Inhabilidades e incompatibilidades

Naturaleza jurídica de entidades

Empleos

Retiro del servicio

Negociación colectiva de empleados públicos

Jornada laboral

VARIABLES IDENTIFICADAS DE LOS GRUPOS DE VALOR

Entidades Públicas



Servidores Públicos



Ciudadanos



- Variables geográficas.
- Ubicación Departamento - Municipio.
- Uso de canales.
- Tipo de PQRSD.
- Tema.

- Variables del tipo de organización.

- Variables intrínsecas.

- Variables de comportamiento.

3 Grupos de Valor

¿Qué es un Grupo de Valor?

Son audiencias específicas sobre las cuales se orienta el esfuerzo de Función Pública (FP). Su definición tiene como propósito focalizar la acción en audiencias explícitamente reconocidas y caracterizadas.

Se reconocen tres grupos principales:

Entidades públicas del orden nacional y territorial



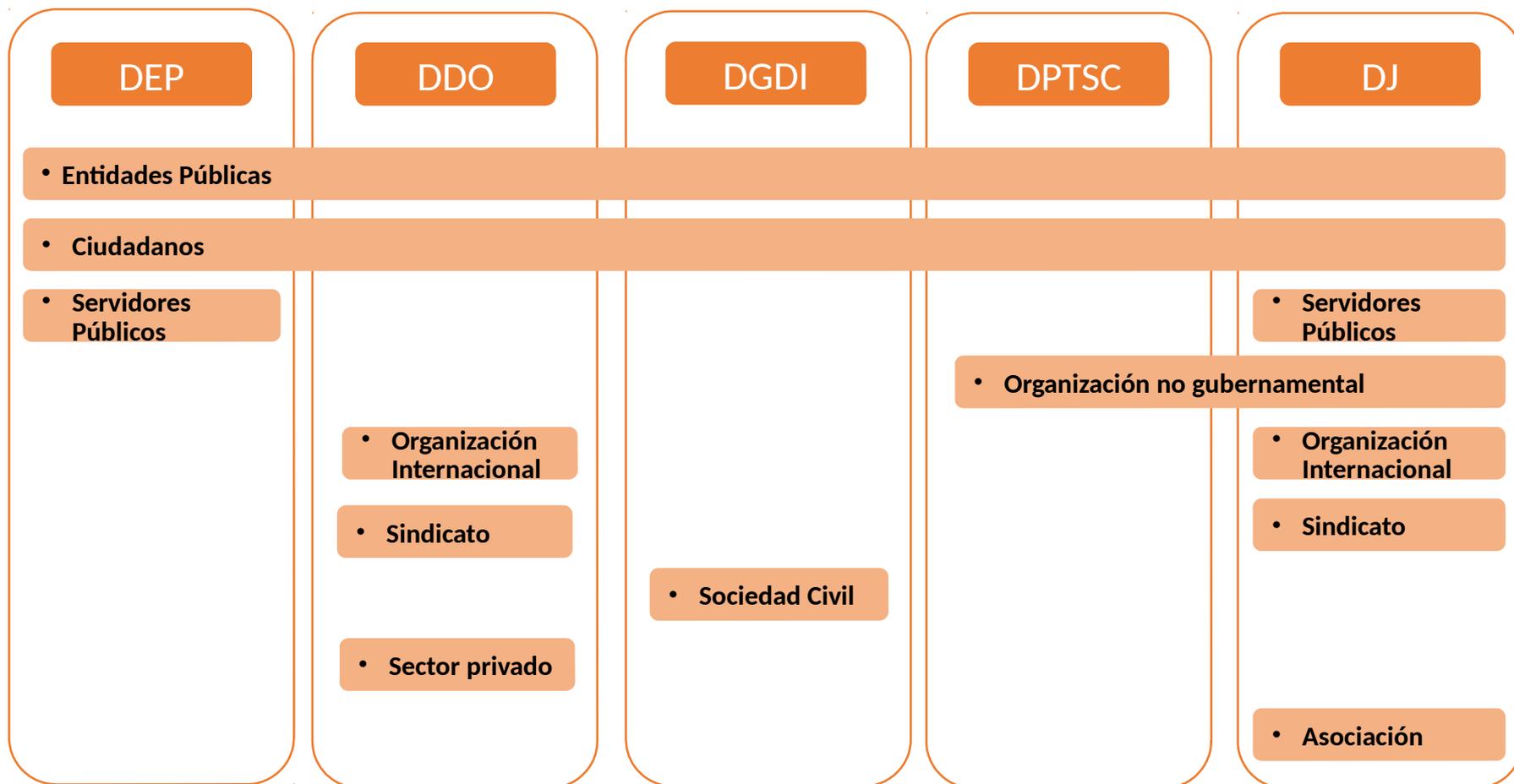
Servidores públicos



Ciudadanos



Grupos de Valor identificados por las Direcciones Técnicas

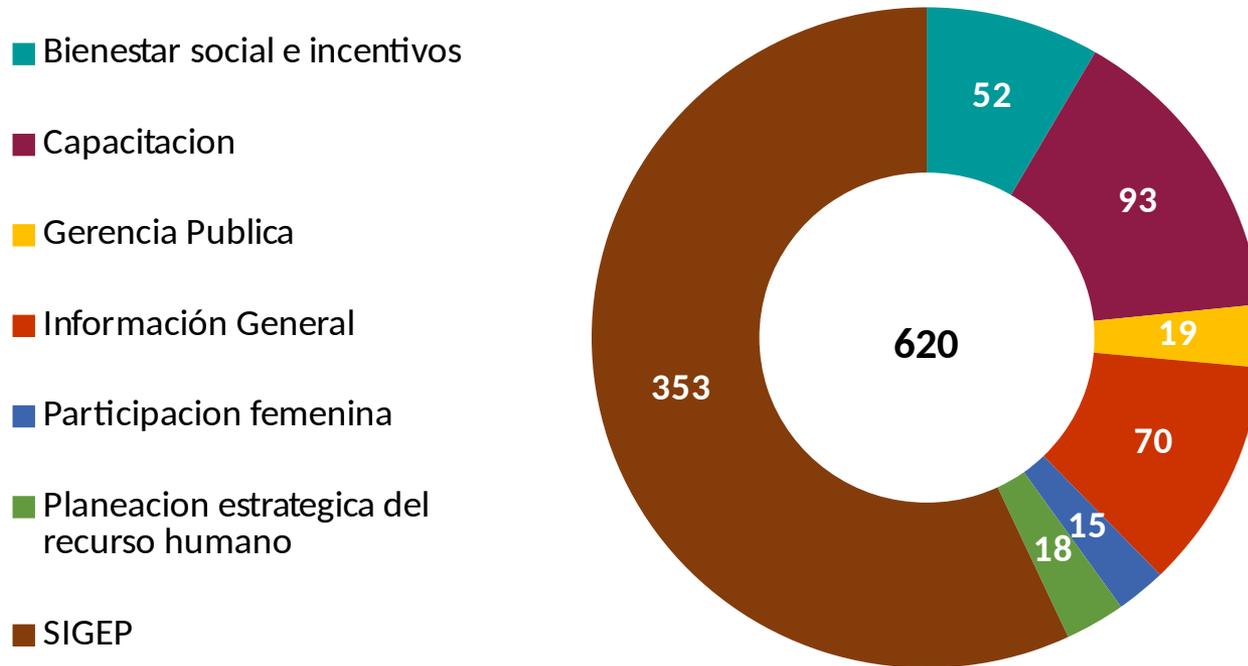


En este primer ejercicio (enero - abril) la **Dirección de Gestión del Conocimiento** (DGC) fue la encargada de consolidar el informe respectivo de caracterización. Por su reciente creación en marzo de 2016, no generó información para el ejercicio.

Información 4 Presentada

Dirección de Empleo Público (DEP) - I

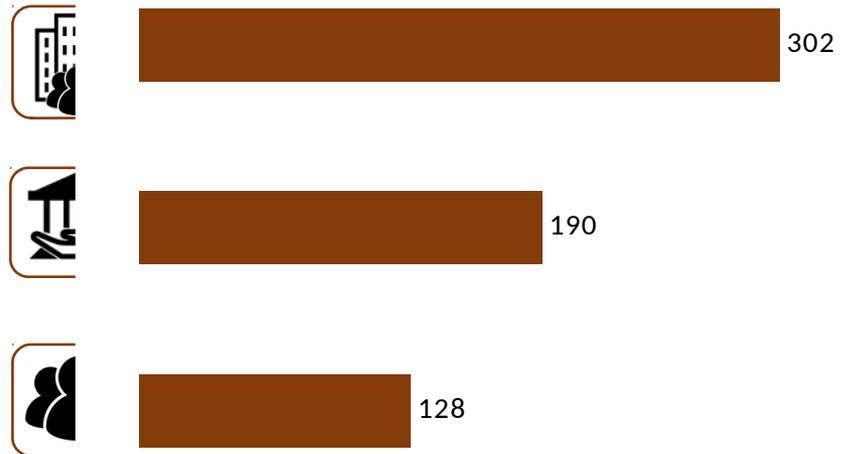
Totalidad de PQRSD por temática



Es necesario trabajar junto a Gestión administrativa y documental para realizar una mejor categorización de las PQRSD ubicadas en “información general”.

DEP - II

Totalidad de PQRSD por grupos de valor



Teniendo en cuenta los temas de las PQRSD recibidas, es posible que gran parte de las realizadas por ciudadanos sean en realidad de servidores públicos.

DEP

Aspectos a tener en cuenta

Se requiere realizar una reunión de trabajo con el *Gestión Administrativa y Documental* con el fin de dar un lineamiento para catalogar toda la correspondencia en los temas liderados por la Dirección evitando la clasificación en un ítem general.

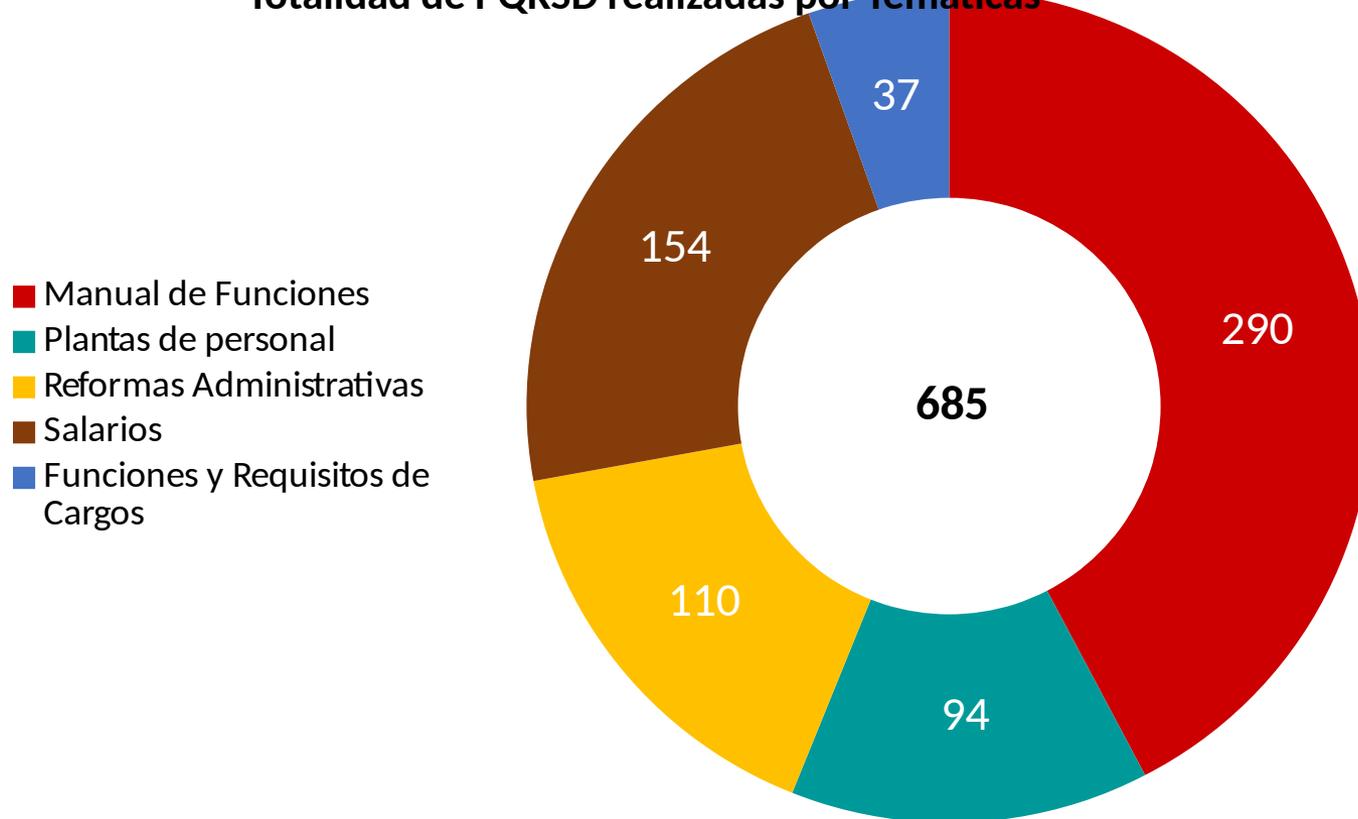
En los cuatro primeros meses el Grupo de Valor Entidades, agrupa el mayor número de consultas mes a mes. Ésta tenderá a disminuir tras la implementación en la Entidad de herramientas de asesoría virtual o remota las cuales logran orientar de manera inmediata los temas liderados por Función Pública.

El mayor número de consultas realizado mes a mes corresponde al tema de SIGEP, es decir, esta Dirección Técnica requiere adelantar la siguiente acción: Implementar una estrategia virtual didáctica del SIGEP a través de las herramientas con las que cuenta la entidad.

Dirección de Desarrollo Organizacional (DDO)

- |

Totalidad de PQRSD realizadas por Temáticas



Entre los meses de enero a abril de 2016 se recibieron un total de 685 PQRSD.

DDO - II

Totalidad de PQRSD por grupos de valor



343



342

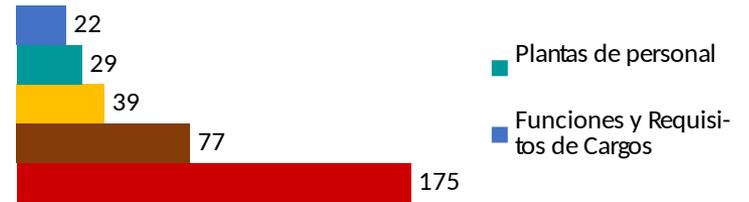
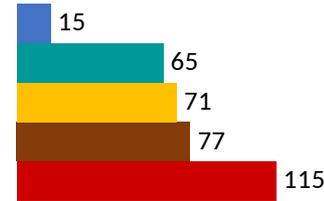
Total: 685

Teniendo en cuenta los temas de las PQRSD recibidas, es posible que gran parte de las realizadas por ciudadanos sean en realidad de servidores públicos.

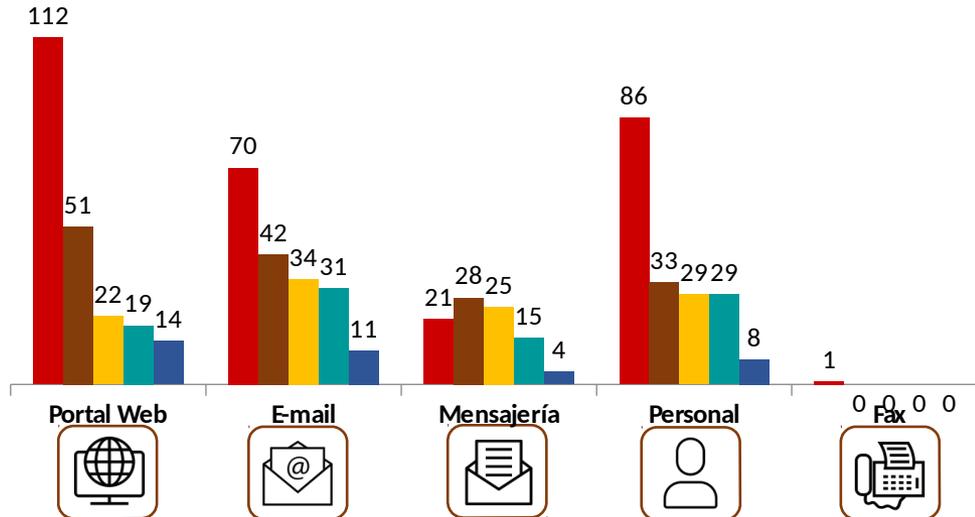
DDO - III

Temáticas de PQRSD por cada grupo de valor

Total: 685



- Manual de Funciones
- Salarios
- Reformas Administrativas
- Plantas de personal
- Funciones y Requisitos de Cargos



Temáticas y su Canal de Recepción

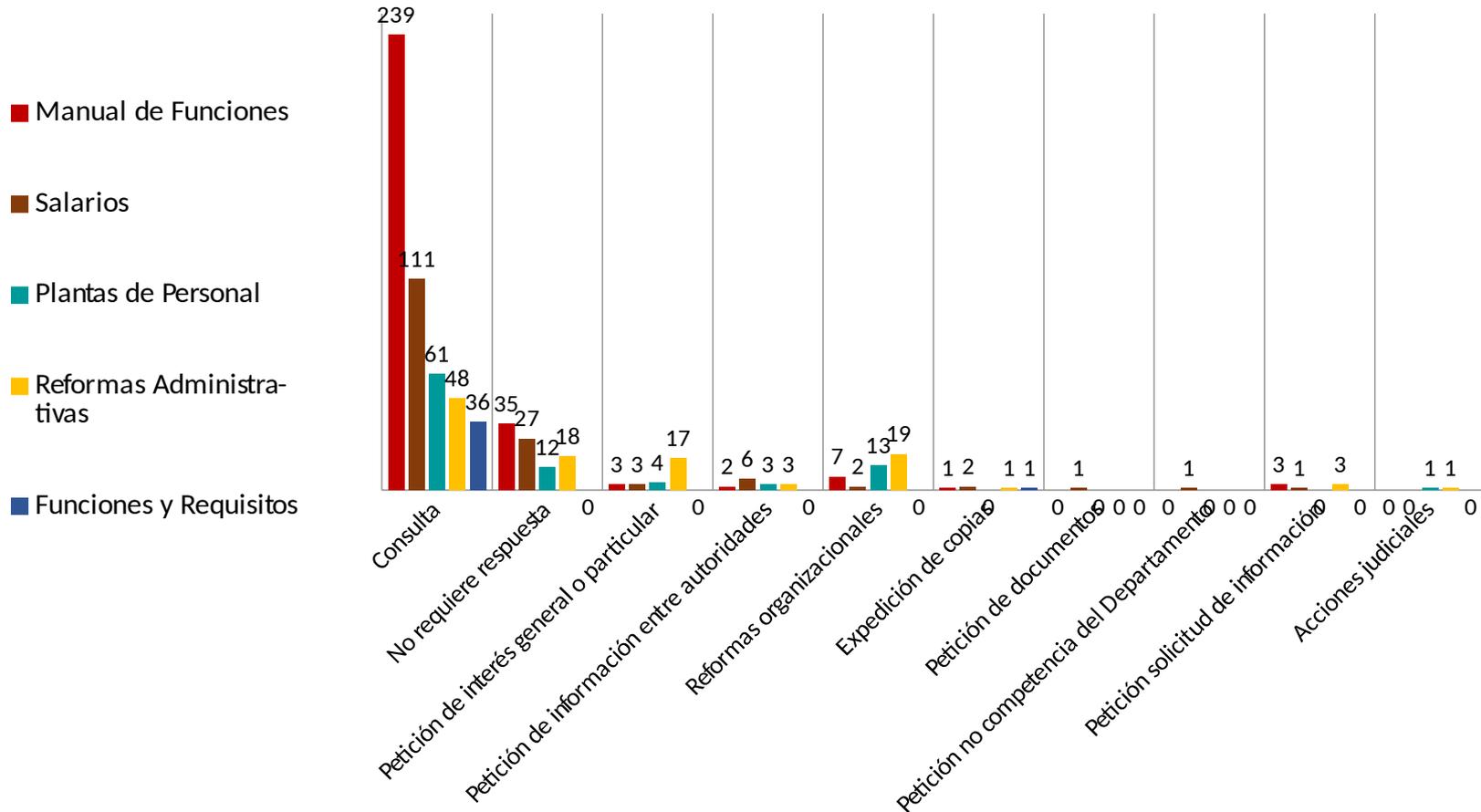
- Manual de Funciones
- Salarios
- Reformas Administrativas
- Plantas de Personal
- Funciones y Requisitos

Total: 685

DDO - IV

Tipo de PQRSD por temática

Total: 685



Fuente: Sistema de Gestión Documental – Orfeo. Fecha de la muestra: 02 de mayo de 2016.

DDO - V

Aspectos a tener en cuenta

El mayor canal de comunicación es el portal web y el correo electrónico de la entidad, seguido por el correo físico.

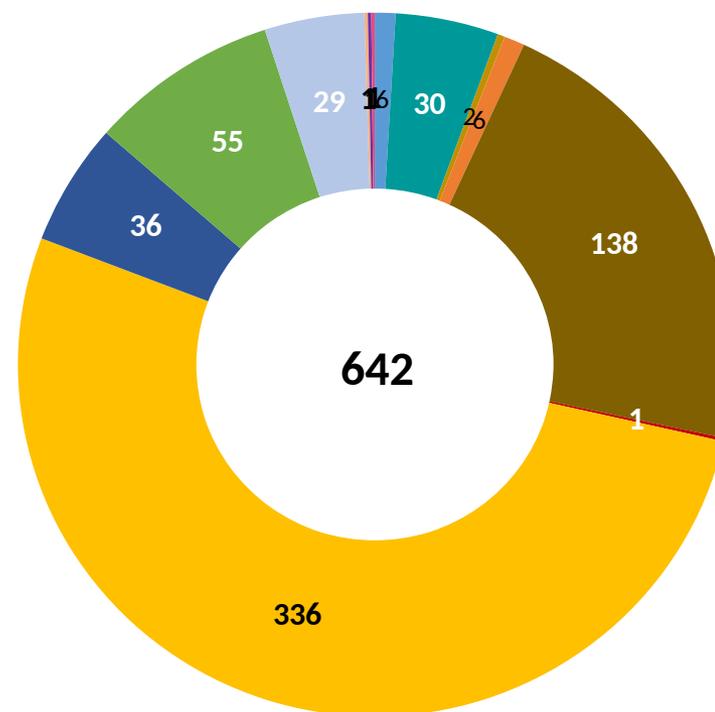
El mayor número de PQRSD efectuadas por los “Ciudadanos” se realizaron en la ciudad de Bogotá, seguido por Cundinamarca. El mayor número de PQRSD presentadas por “Entidades Territoriales” se realizaron en Cundinamarca.

En el periodo analizado (enero-abril) el mayor número de PQRSD fueron realizadas a través de consultas, principalmente sobre el tema de Manual de Funciones, seguido por Salarios.

Dirección de Gestión y Desempeño Institucional (DGDI)

Totalidad de PQRSD por temáticas

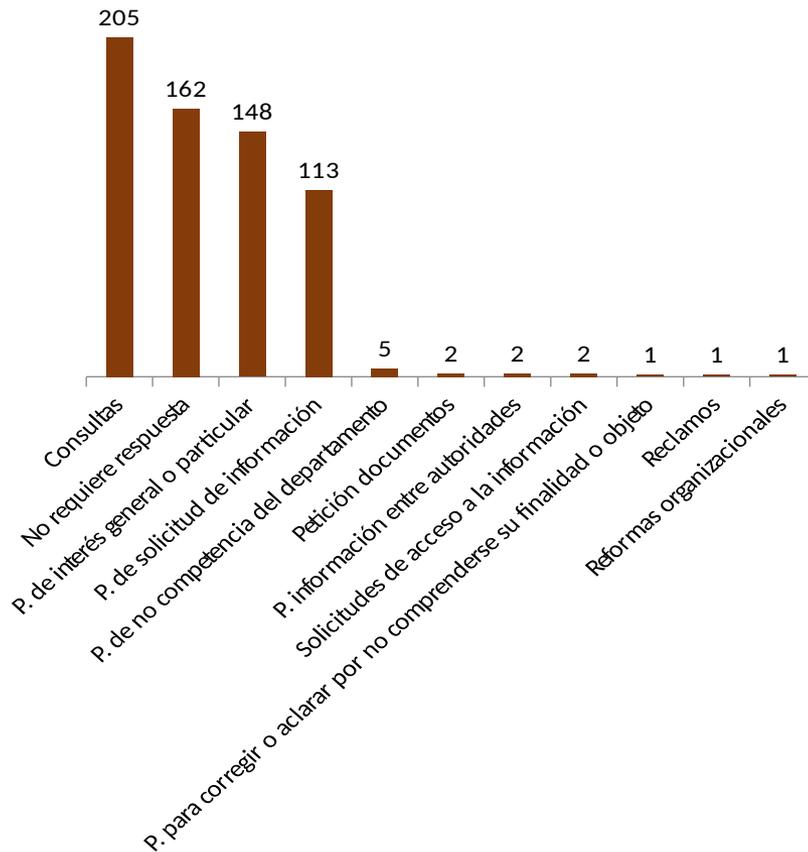
- Agradecimientos
- Calidad
- Copia de respuestas emitidas por otras entidades
- Incentivos a la Gestión Pública
- Jefe de Control Interno
- Manual de Funciones
- MECI
- Modelo Integral de Planeación y Gestión - SISTEDA
- No requiere respuesta
- Riesgos
- Sugerencias
- Tramites
- Traslados por competencia



DGDI - PQRSD realizadas

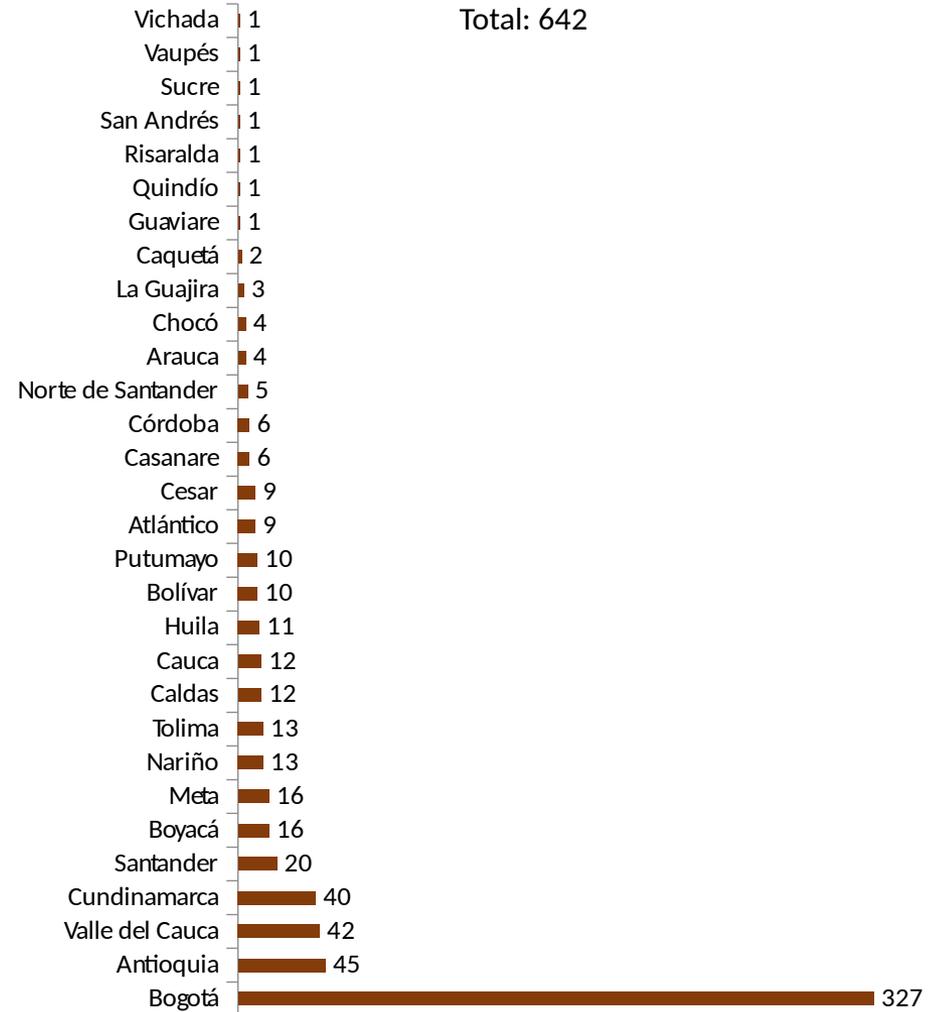
Totalidad de PQRSD por tipo de solicitud

Total: 642



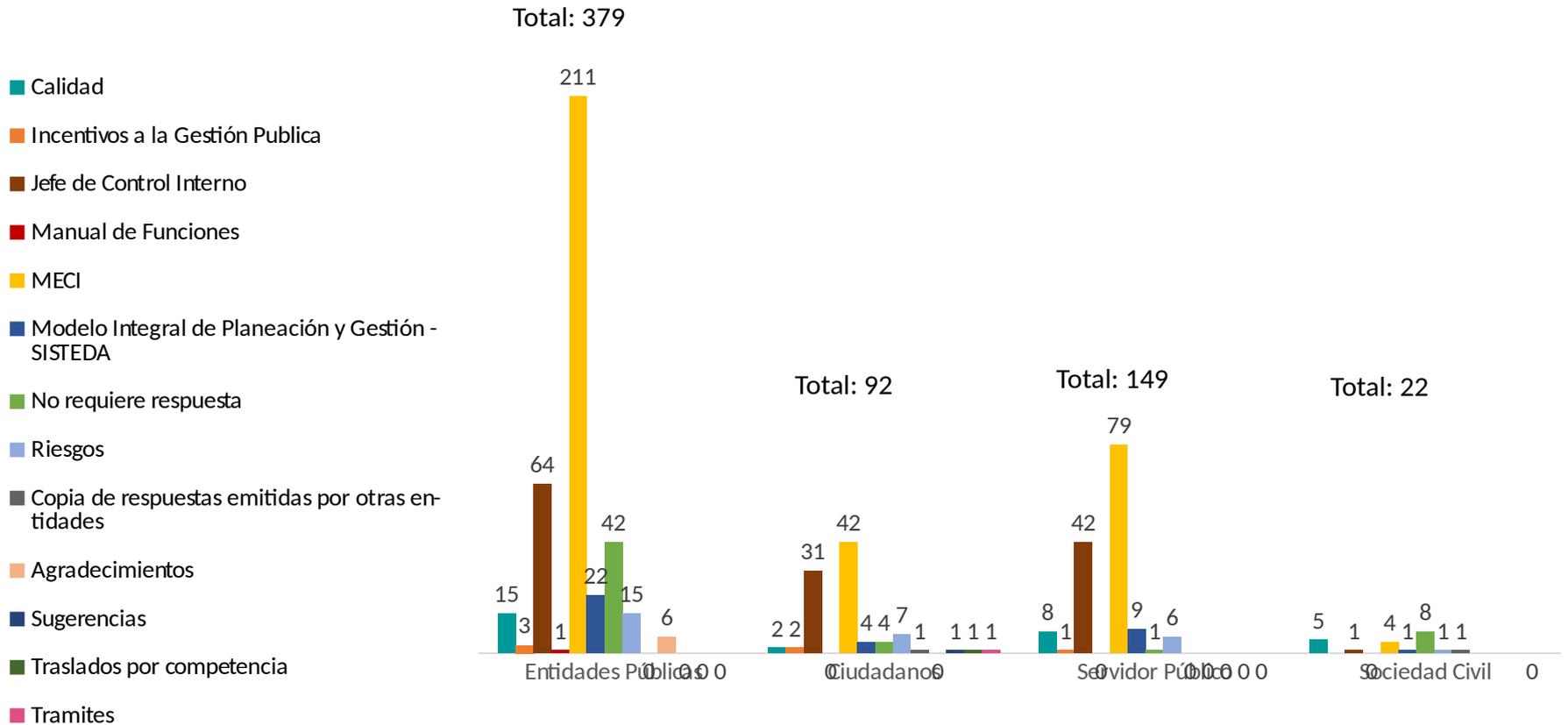
Totalidad de PQRSD por Departamentos

Total: 642



DGDI - Temáticas consultadas

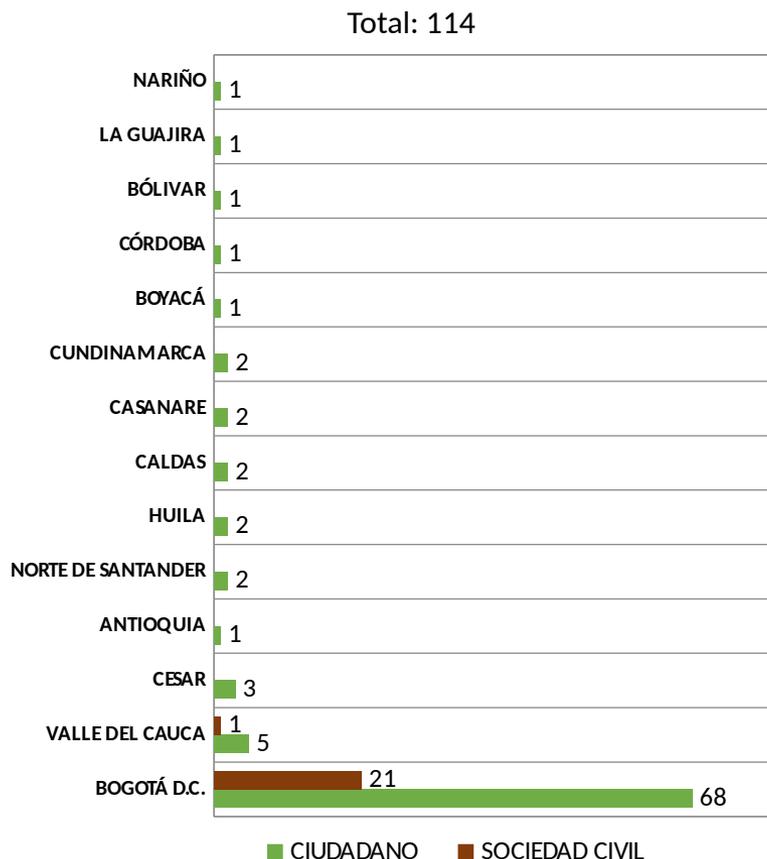
Total: 642



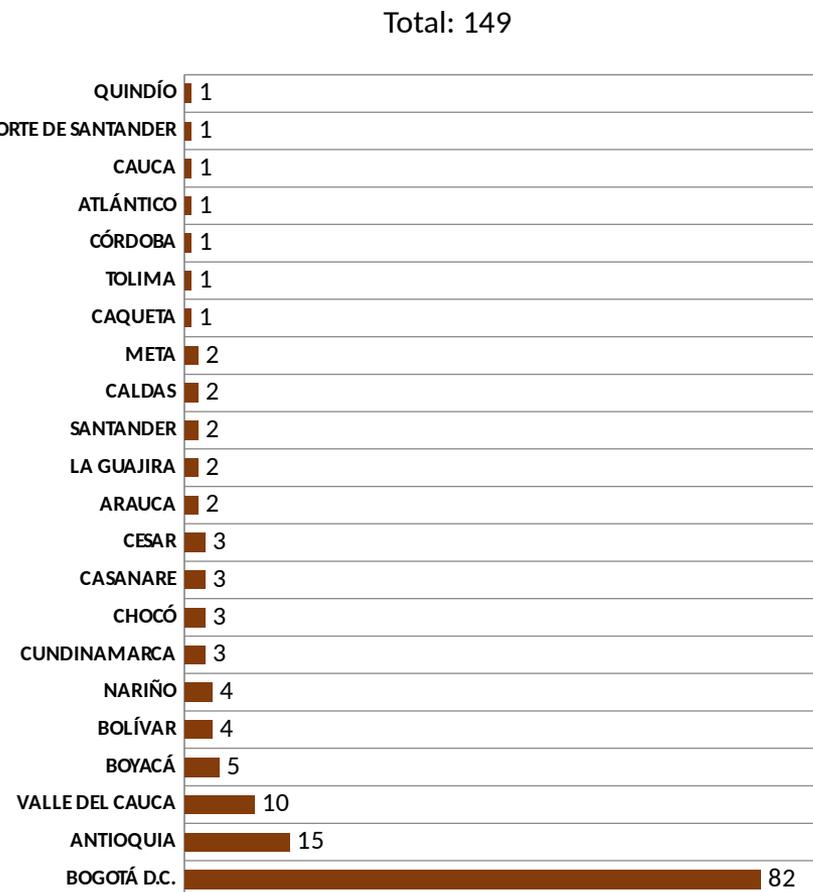
Fuente: Sistema de Gestión Documental. Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2016.

DGDI - Origen de las PQRSD por Grupos de Valor - I

PQRSD de ciudadanos y sociedad civil por departamentos



PQRSD de Servidores Públicos por departamento

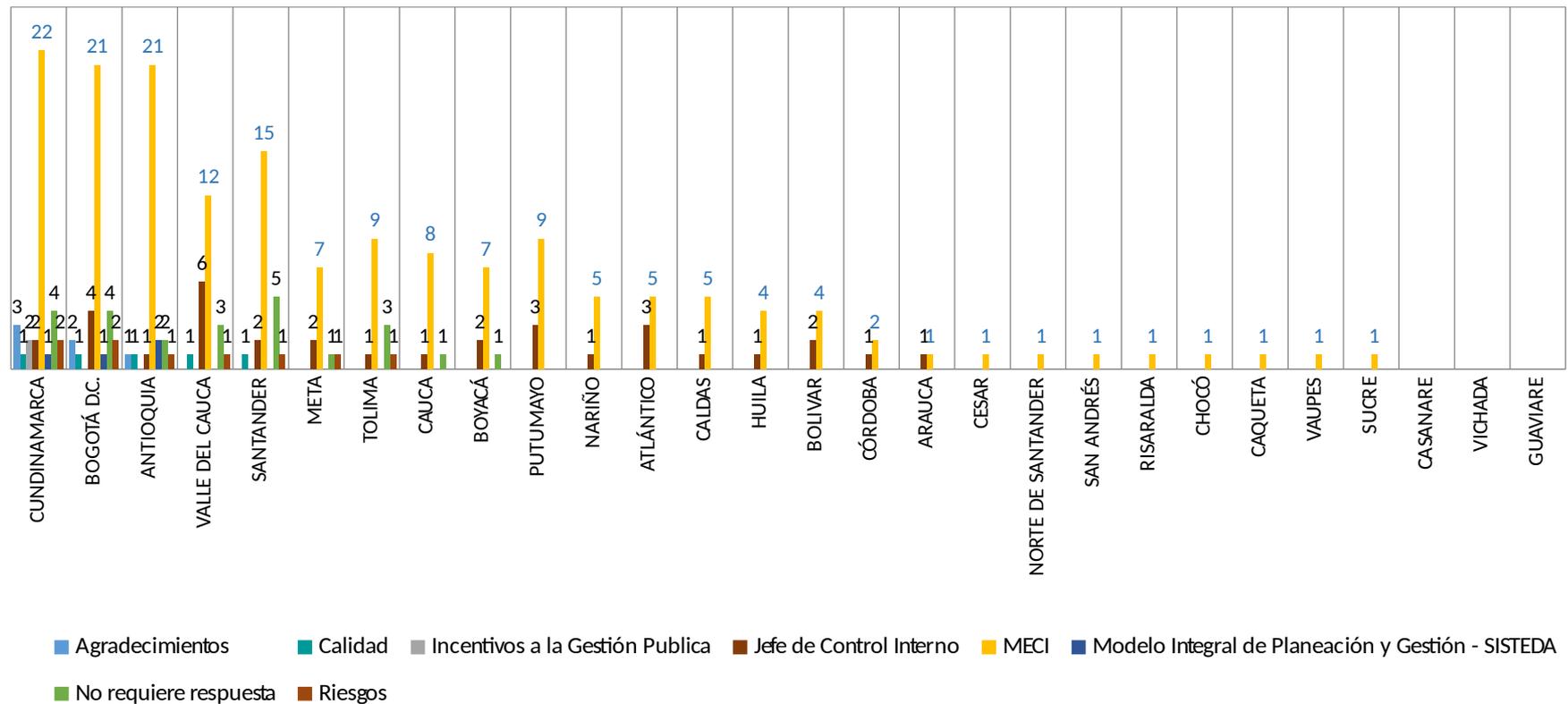


Fuente: Sistema de Gestión Documental. Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2016.

DGDI -II

PQRSD de Entidades territoriales por departamentos

Total: 249

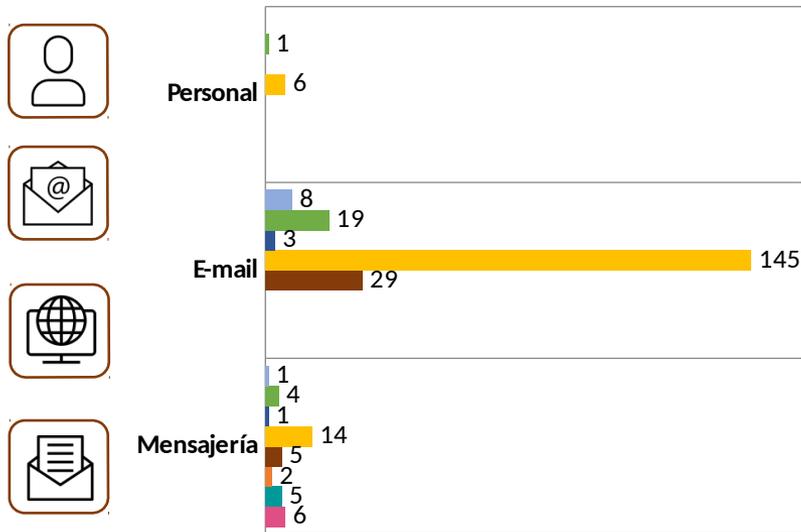


Fuente: Sistema de Gestión Documental. Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2016.

DGDI - Canales usados - I

Ciudadanos y sociedad civil - Temática por canal

Total: 114



- Agradecimientos
- Calidad
- Incentivos a la Gestión Pública
- Jefe de Control Interno
- MECI
- Modelo Integral de Planeación y Gestión - SISTEDA
- No requiere respuesta
- Riesgos

Servidores Públicos. Temática por canal

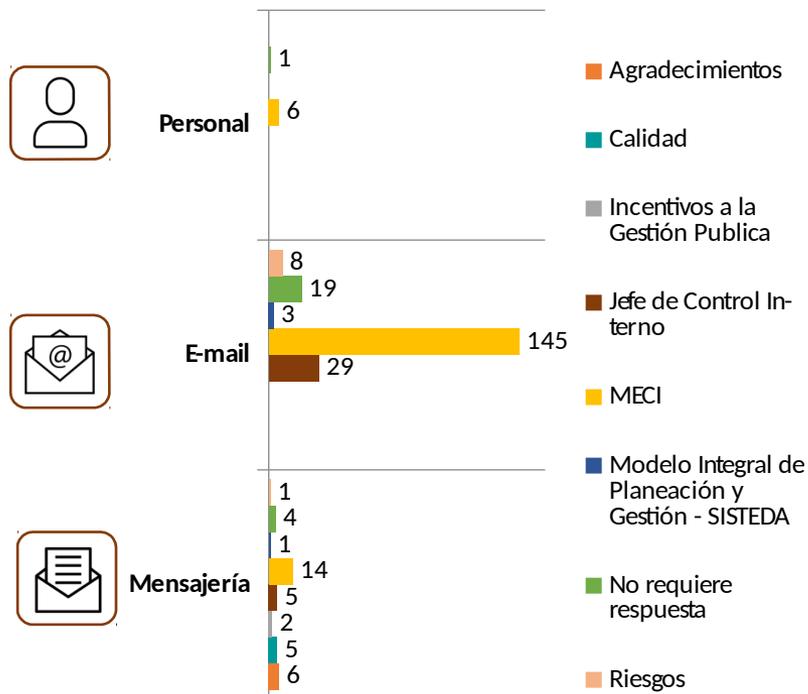
Total: 149



DGDI - II

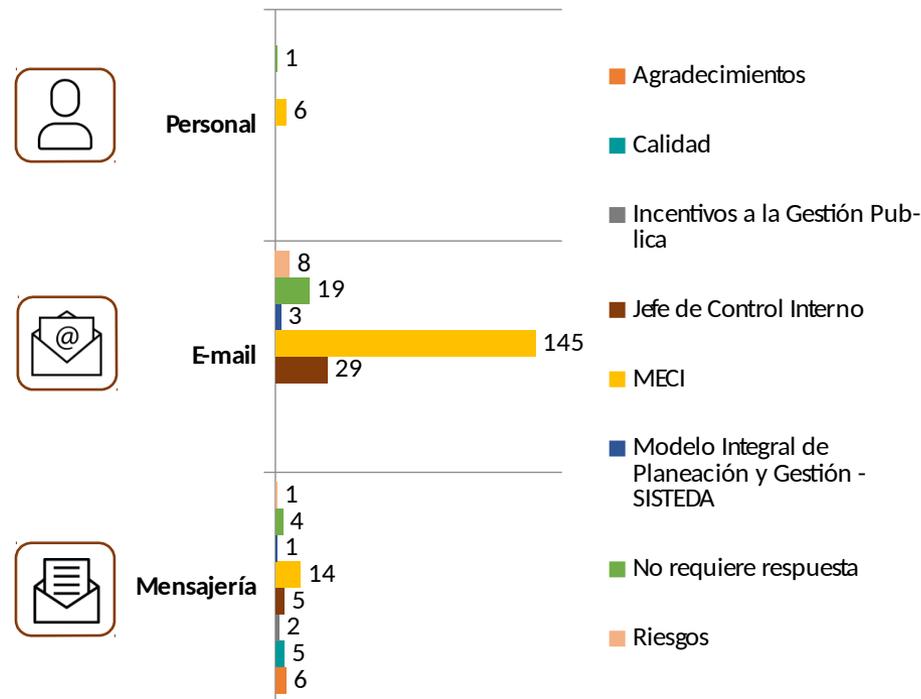
Entidades Territoriales - Temáticas por su Medio de Recepción

Total: 249



Medio de recopilación por temática de Entidades Nacionales

Total: 130



DGDI

Aspectos a tener en cuenta

La mayoría de PQRSD fueron recibidas durante el mes de febrero, lo anterior debido a la realización del *Informe Ejecutivo Anual sobre el estado del Control Interno* que debe ser presentado por las entidades del Orden Nacional y Territorial.

Los meses de marzo y abril presentan un número similar de PQRSD, dado que se realiza el *Informe del Modelo Integrado de Planeación y Gestión* y se reciben inquietudes sobre los resultados del *Informe Ejecutivo Anual*.

De los 29 departamentos que consultaron y el Distrito Capital: Bogotá registra un total de 327 consultas, le sigue Antioquia con 45, Valle del Cauca con 42 y Cundinamarca con 40; los demás departamentos, 26 tienen en promedio 7 consultas.

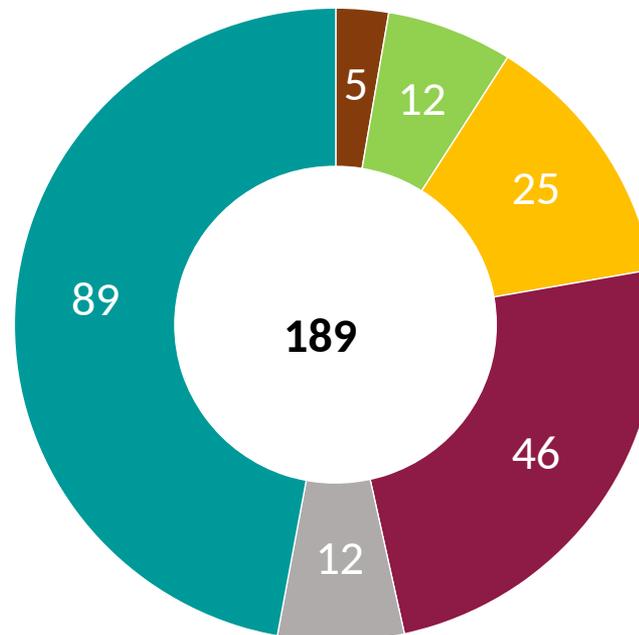
La mayor cantidad de PQRSD son radicadas mediante “Consulta”, seguido por “No requiere respuesta”.

El tema más consultado por los grupos de valor es MECI, razón por la cual pareciese que los ciudadanos son servidores públicos.

Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (DPTSC)

Totalidad de PQRSD

- Integridad
- Participación Ciudadana
- Plan Anticorrupción - Trámites
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Rendición de Cuentas
- Trámites

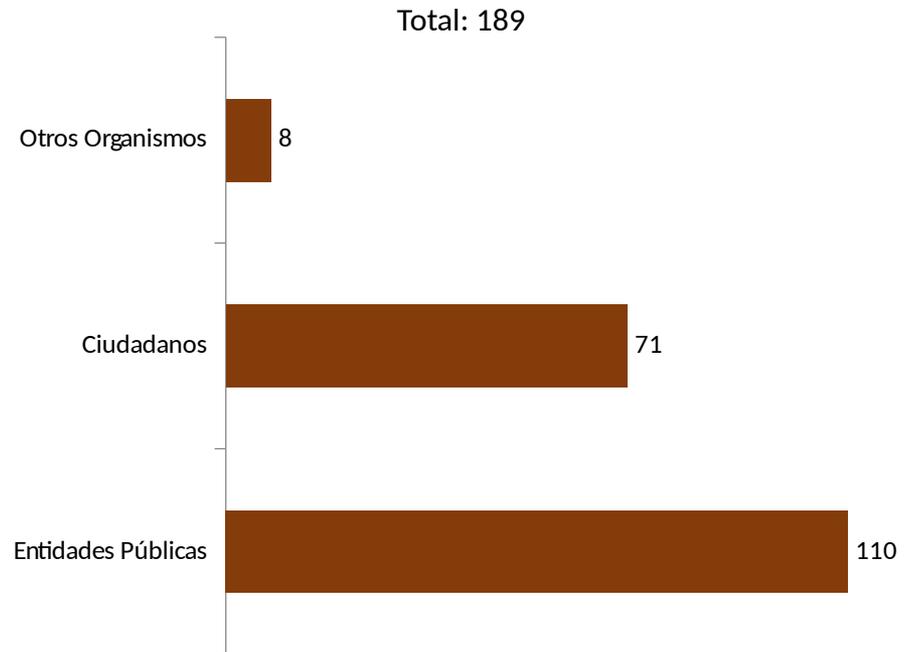


La dirección fue creada en este año mediante el decreto 430 de 2016, se tomaron en cuenta las consultas de competencia de esta nueva dirección que ingresaron a la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

DPTSC – Distribución de PQRSD - I

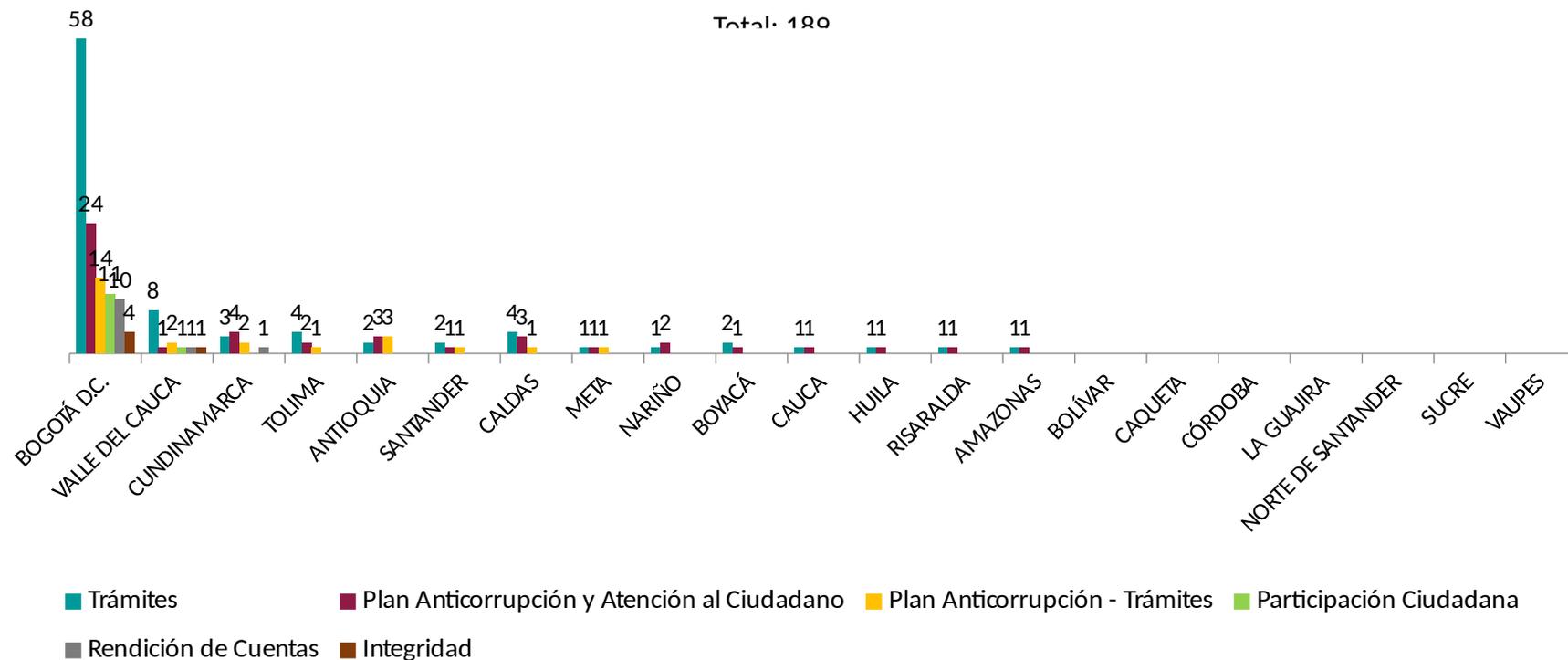
El mayor número de PQRSD fueron realizadas por “Entidades públicas”, seguido por “Ciudadanos” y en un menor número “Otros organismos”.

Totalidad de PQRSD por grupos de valor



DPTSC – Distribución de PQRSD - II

Temáticas de PQRSD distribuidas por Departamentos

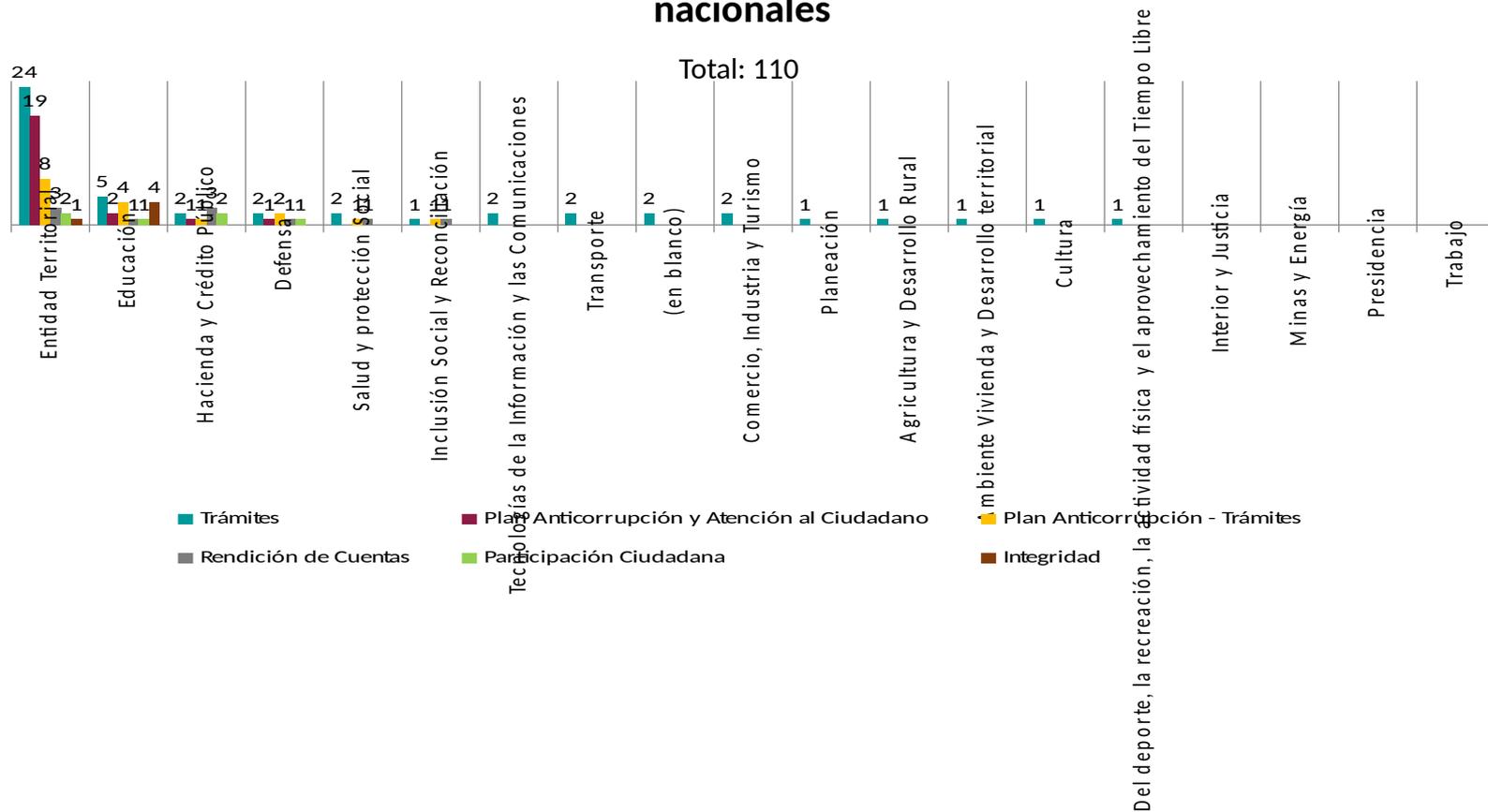


La ciudad de Bogotá fue donde más PQRSD fueron realizadas, siendo el tema más solicitado el de “Trámites” seguido por el “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”.

Fuente: Sistema de Gestión Documental. DPTSC, 2016.

DPTSC - Temas consultados - I

Temáticas PQRSD por las Entidades Públicas - Entidades territoriales y sectores nacionales



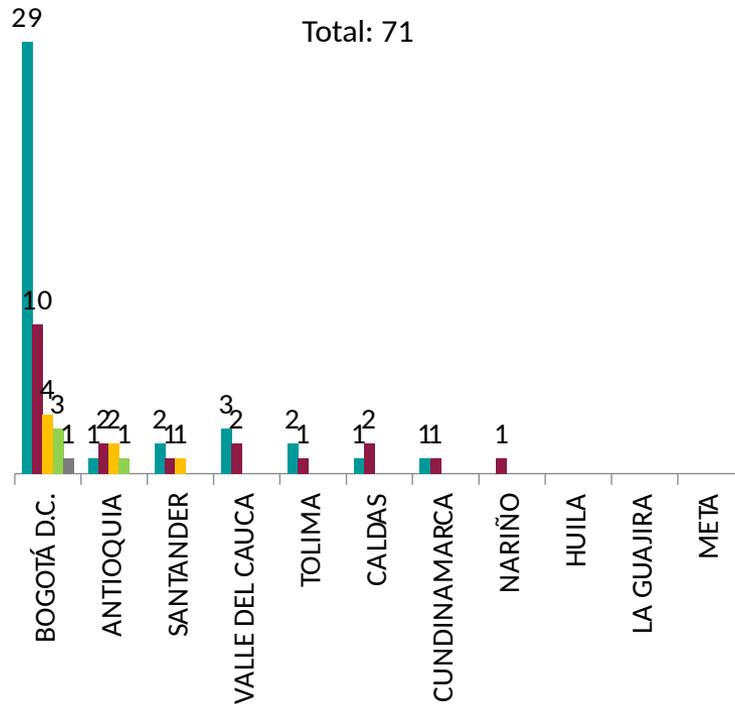
Las Entidades Territoriales son las que más PQRSD han realizado frente a los sectores nacionales.

Fuente: Sistema de Gestión Documental. DPTSC, 2016

DPTSC - Temas consultados - II

Ciudadanos - Consultas por Ubicación geográfica

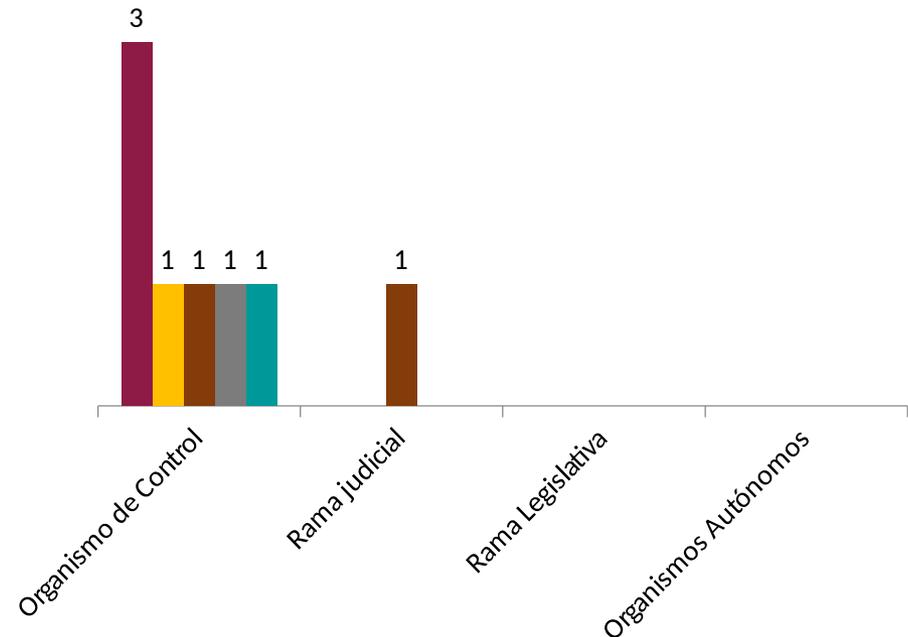
Total: 71



- Trámites
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Plan Anticorrupción - Trámites
- Participación Ciudadana
- Rendición de Cuentas

Organismos y Ramas: temas de consulta detallado

Total: 8



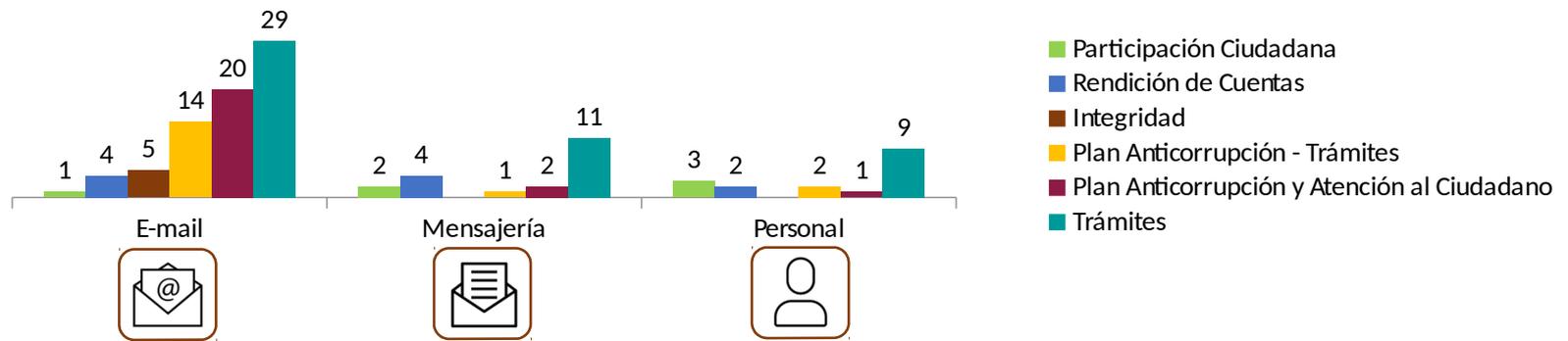
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Plan Anticorrupción - Trámites
- Participación Ciudadana
- Rendición de Cuentas
- Trámites

Fuente: Sistema de Gestión Documental. DPTSC, 2016.

DPTSC – Uso de canales – I

Entidades Públicas - Uso de canales por tema

Total: 110



Ciudadanos - Uso de canales por tema

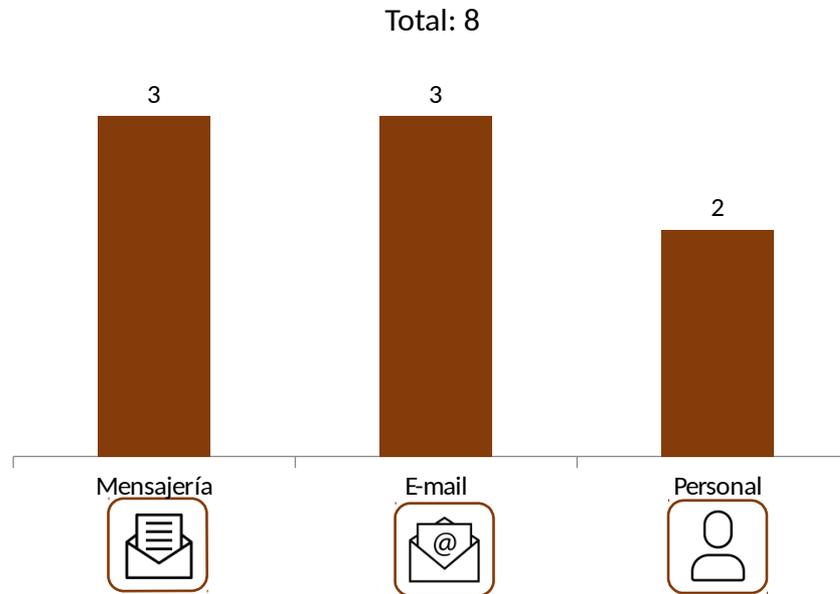
Total: 71



Fuente: Sistema de Gestión Documental. DPTSC, 2016.

DPTSC – Uso de canales - II

Organismos de control, Ramas y otros Organismos - Uso de canales por tema

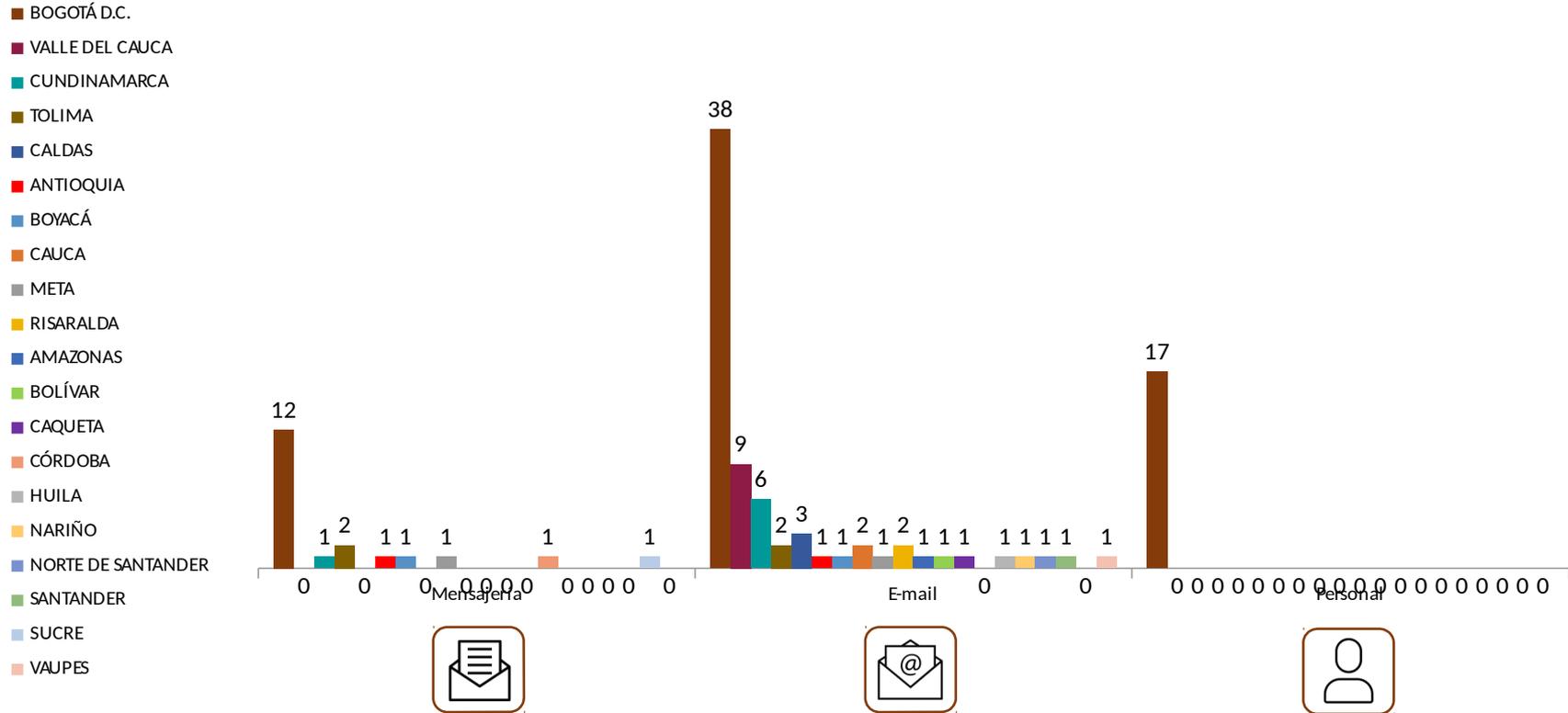


El canal más usado por los grupos de valor es el E-mail, seguido por la página web y el servicio de mensajería. El canal menos usado es el personal.

DPTSC – Uso de canales - III.

Entidades Públicas - Uso de canales por Departamento

Total: 110



El E-mail fue el canal más usado en la ciudad de Bogotá.

Fuente: Sistema de Gestión Documental. DPTSC, 2016.

DPTSC

Aspectos a tener en cuenta

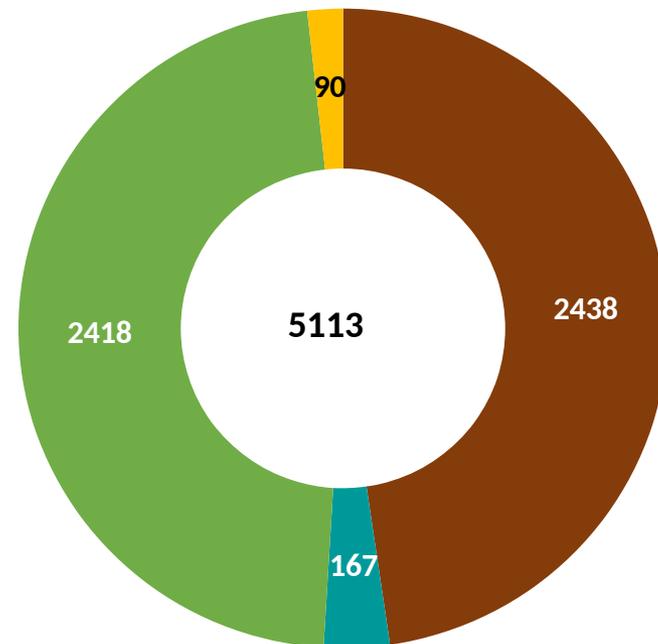
Las “Entidades Territoriales” son las que realizan mayores consultas principalmente sobre temas de interés en Trámites, y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Por su parte, las entidades nacionales del sector Educación son las segundas en número de consultas con los temas de Trámites y el componente del Plan Anticorrupción - Trámites.

En la ciudad de Bogotá es el espacio en el cual se pueden realizar las solicitudes de manera personal, puesto que es donde se encuentra la Oficina de Atención al Ciudadano de Función Pública.

Dirección Jurídica (DJ)

Es **autoridad en doctrina jurídica** para las entidades y organismos del Estado en los temas de competencia del Departamento, asesora a las entidades públicas en la interpretación de las normas que regulan la organización, el funcionamiento del Estado y la administración del personal a su servicio, al igual que imparte las directrices jurídicas y adopta los instrumentos para la interpretación y aplicación de las normas.

- Entidades Públicas
- Servidores Públicos
- Ciudadanos
- Otros

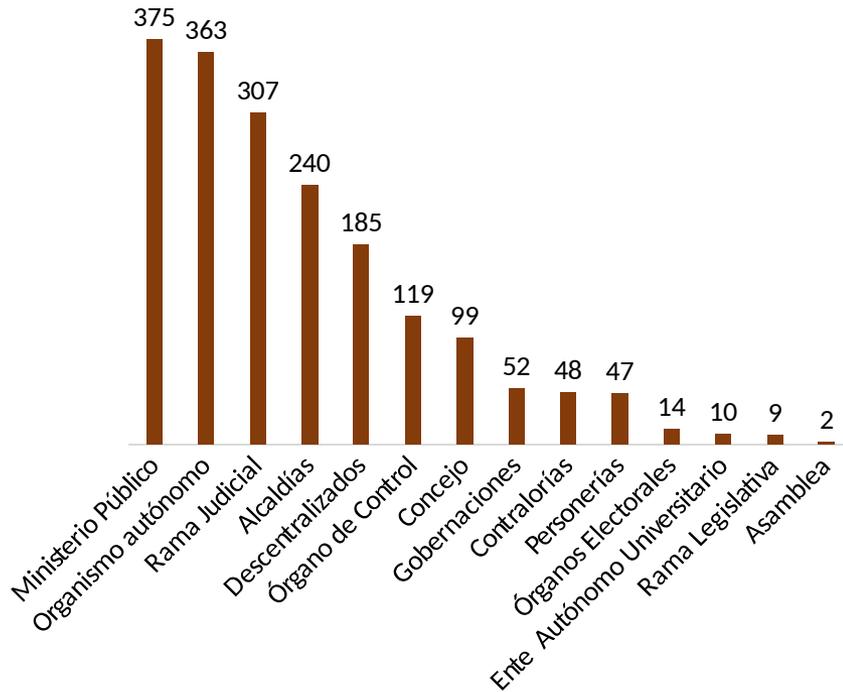


Los datos presentados en esta dirección son de Noviembre de 2015 a Abril 2016.

DJ – Entidades Públicas - I

Totalidad de PQRSD

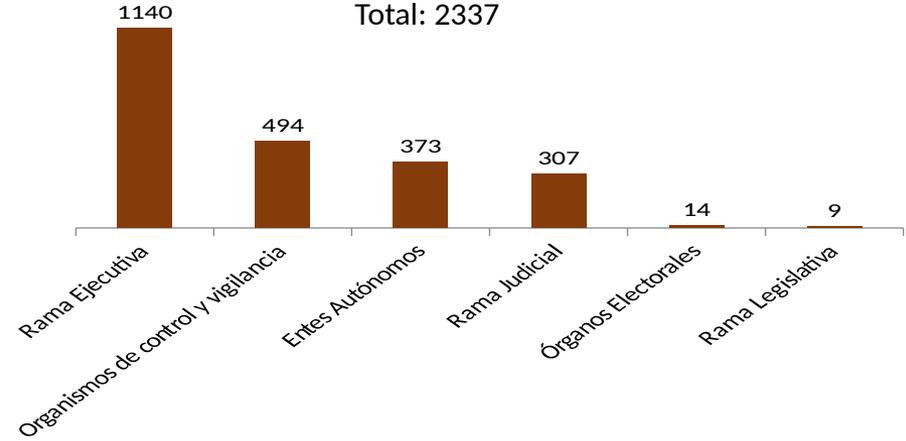
Total: 3010



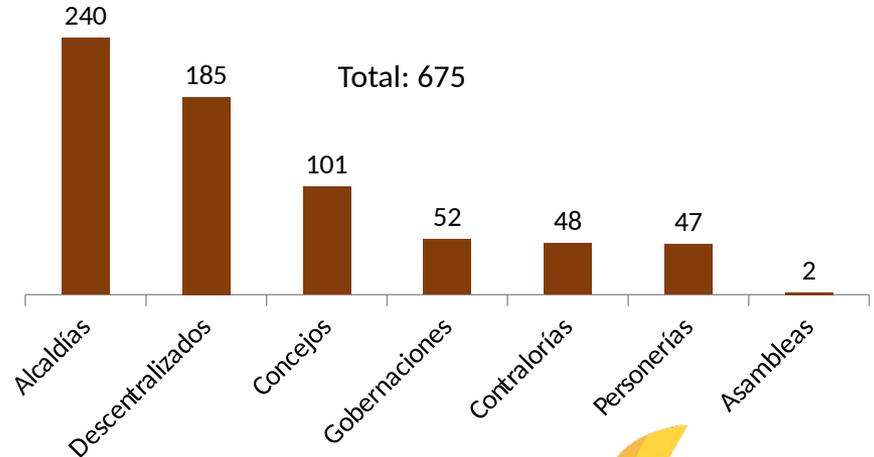
Los datos están siendo revisados por la Dirección Jurídica.

Entidades Nacionales

Total: 2337



Total: 675

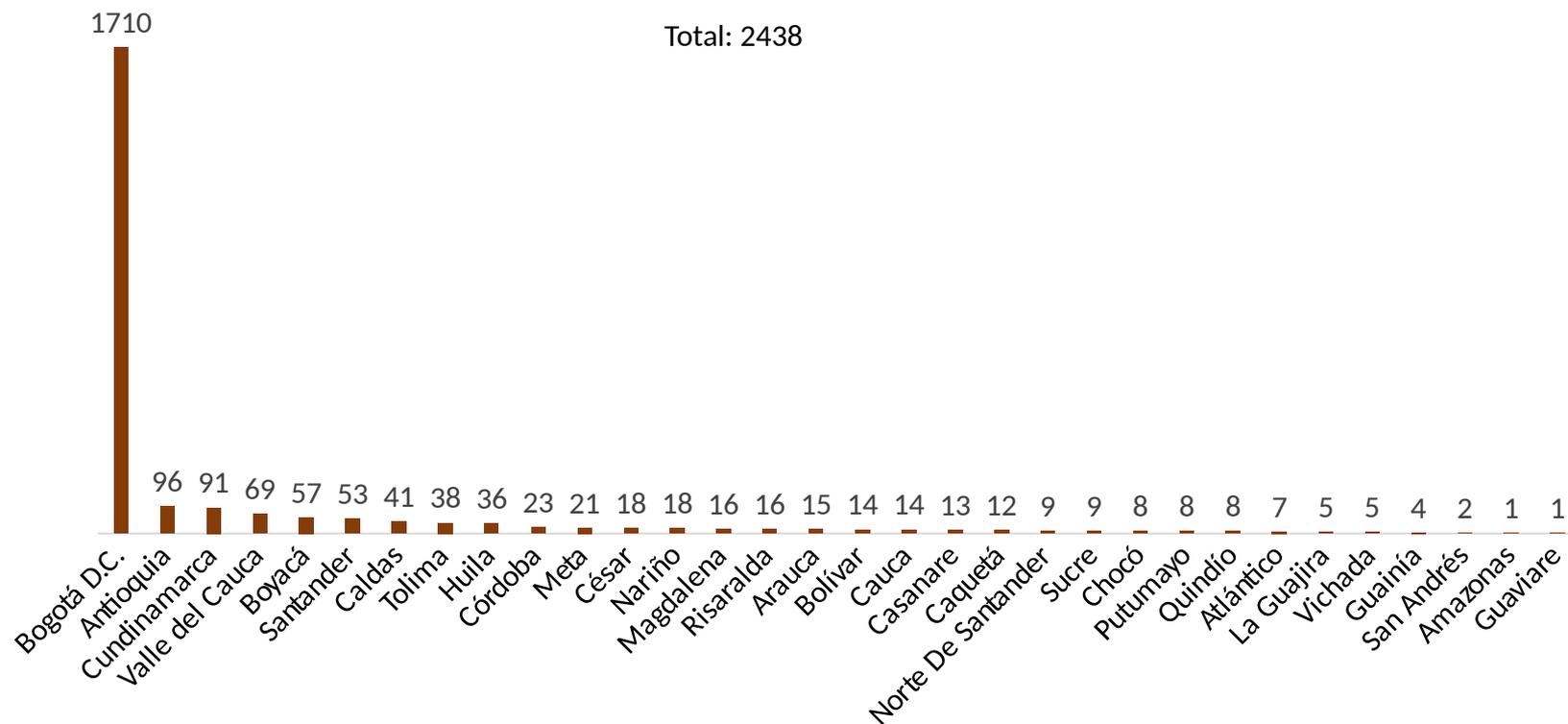


Fuente: Sistema de Gestión Documental. Dirección Jurídica, 2016.

DJ – Entidades Públicas - II

Ubicación geográfica Entidades Públicas

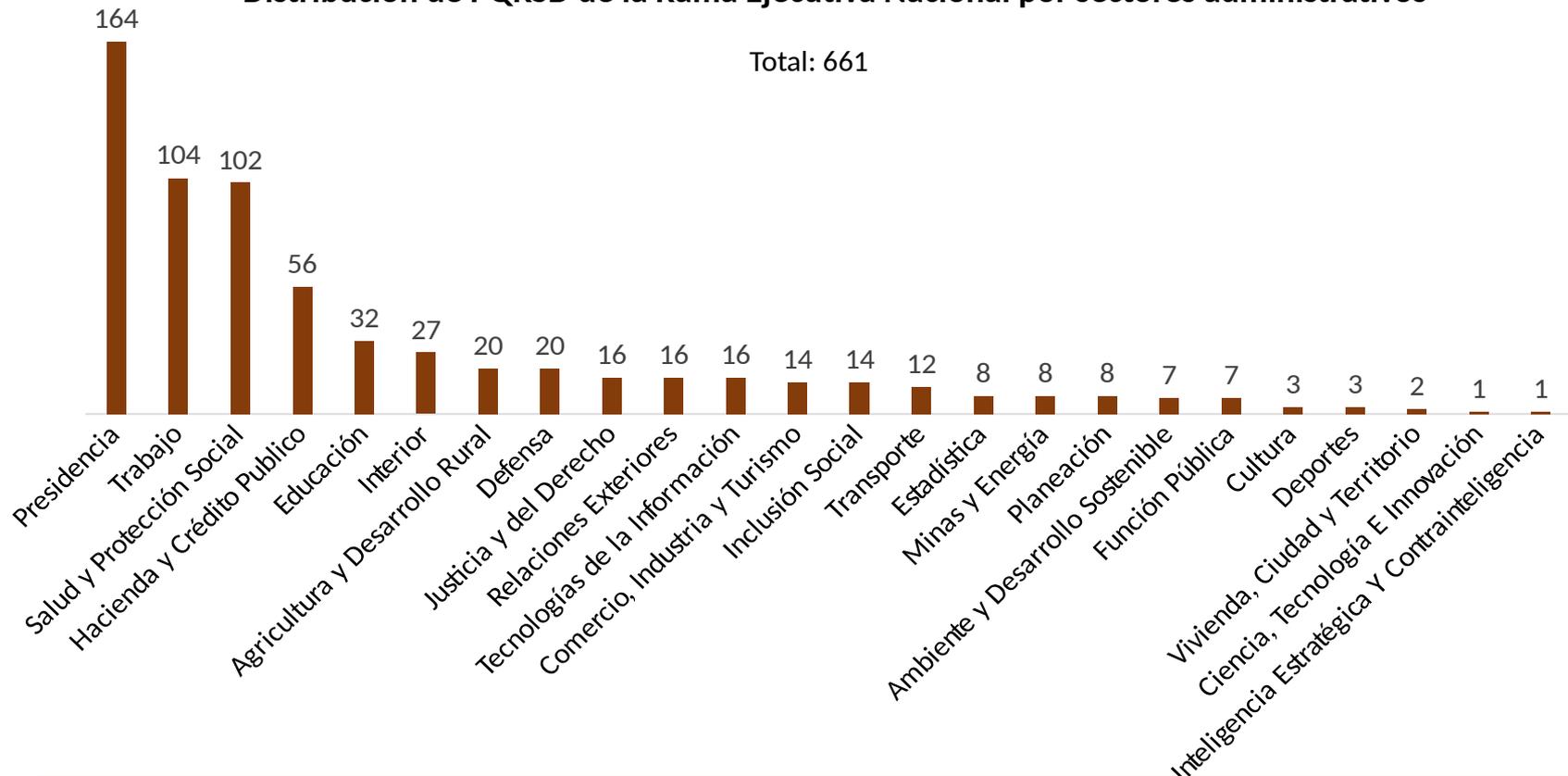
Total: 2438



El mayor número de PQRSD de Entidades Públicas provienen de Bogotá, seguido por Antioquia con una diferencia de 1614 PQRSD.

DJ – Entidades Públicas - III

Distribución de PQRSD de la Rama Ejecutiva Nacional por sectores administrativos

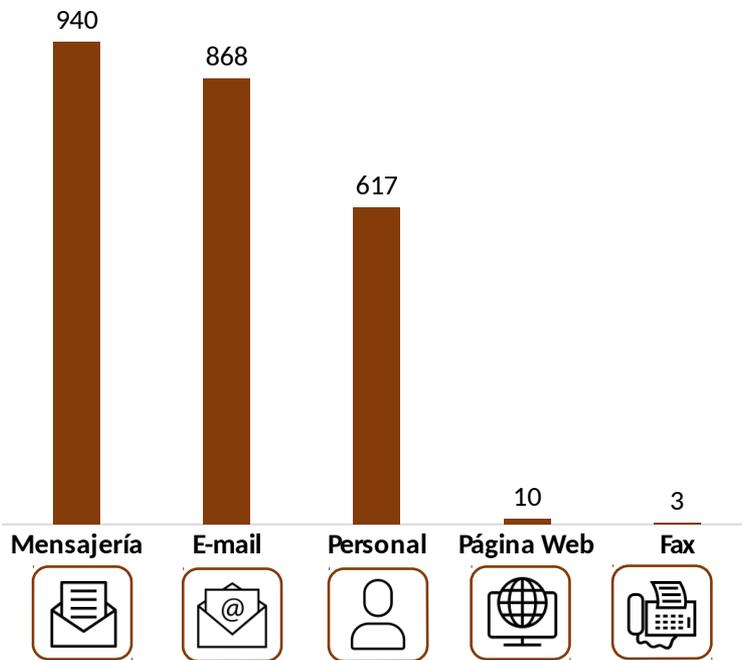


Presidencia, el Ministerio de Trabajo, el Ministerio de Salud y protección social son los tres sectores administrativos que mayor número de PQRSD presentan.

DJ - Entidades Públicas - IV

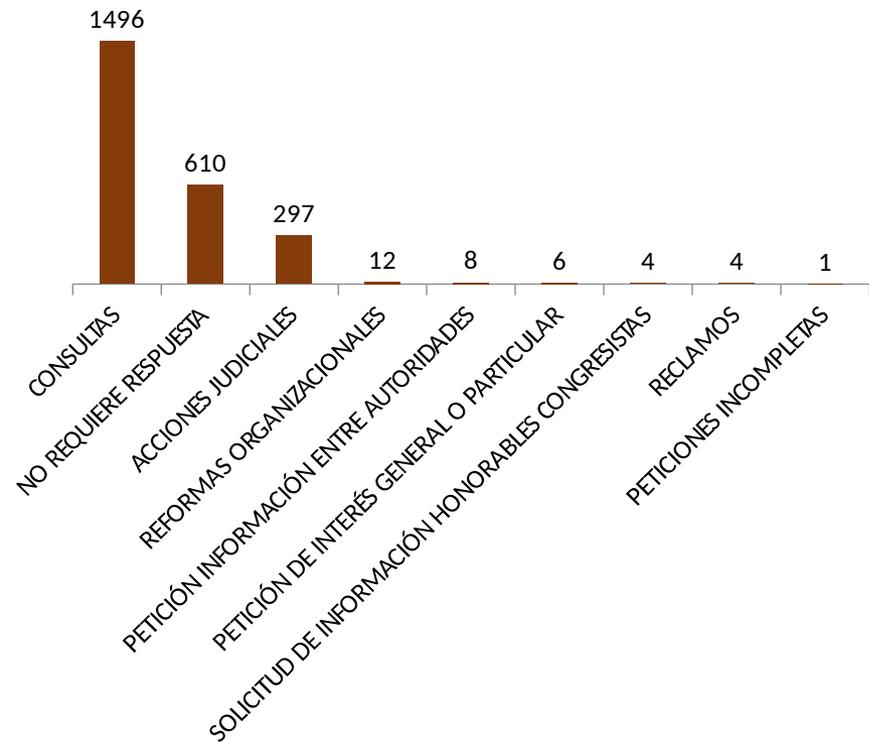
Distribución de PQRSD por uso de canales

Total: 2438



Distribución de PQRSD por tipo de petición

Total: 2438

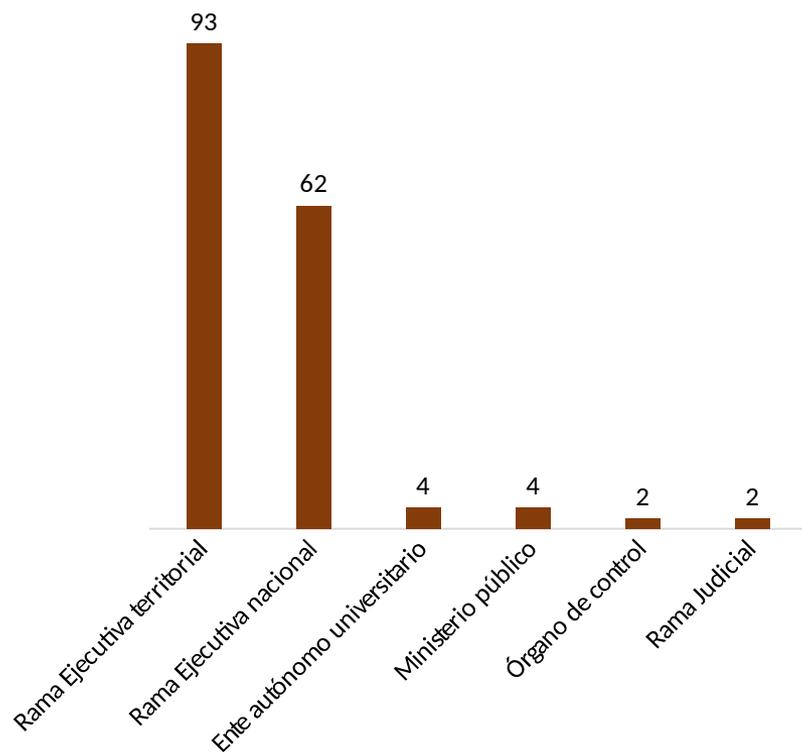


Fuente: Sistema de Gestión Documental. Dirección Jurídica, 2016.

DJ – Servidores Públicos - I

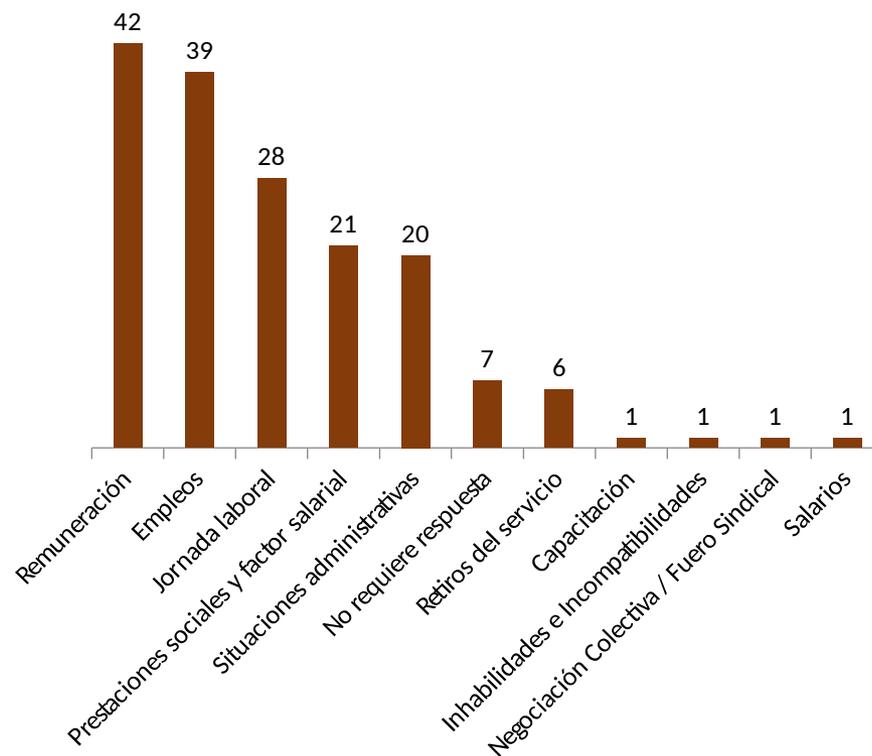
Distribución de PQRSD por tipo de entidad

Total: 167



Temáticas de PQRSD – Servidores Públicos

Total: 167

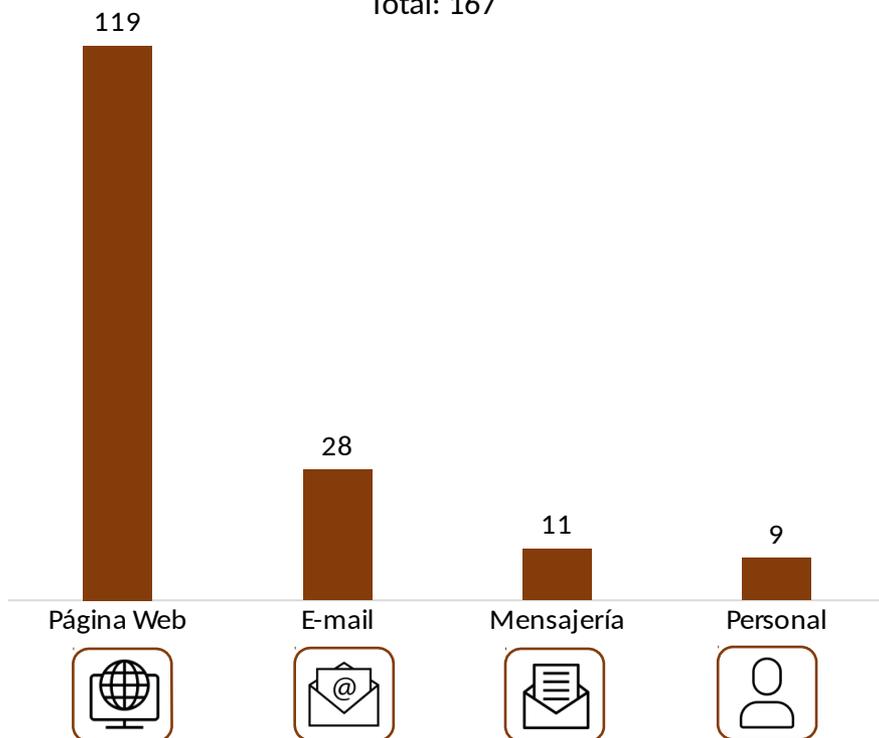


Fuente: Sistema de Gestión Documental. Dirección Jurídica, 2016.

DJ – Servidores Públicos - II

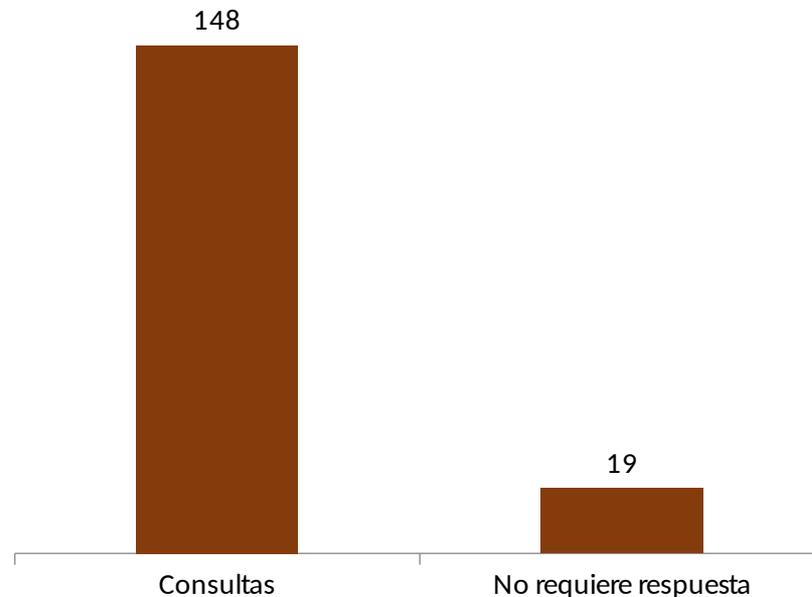
Distribución canales de PQRSD

Total: 167



PQRSD por tipo de petición

Total: 167

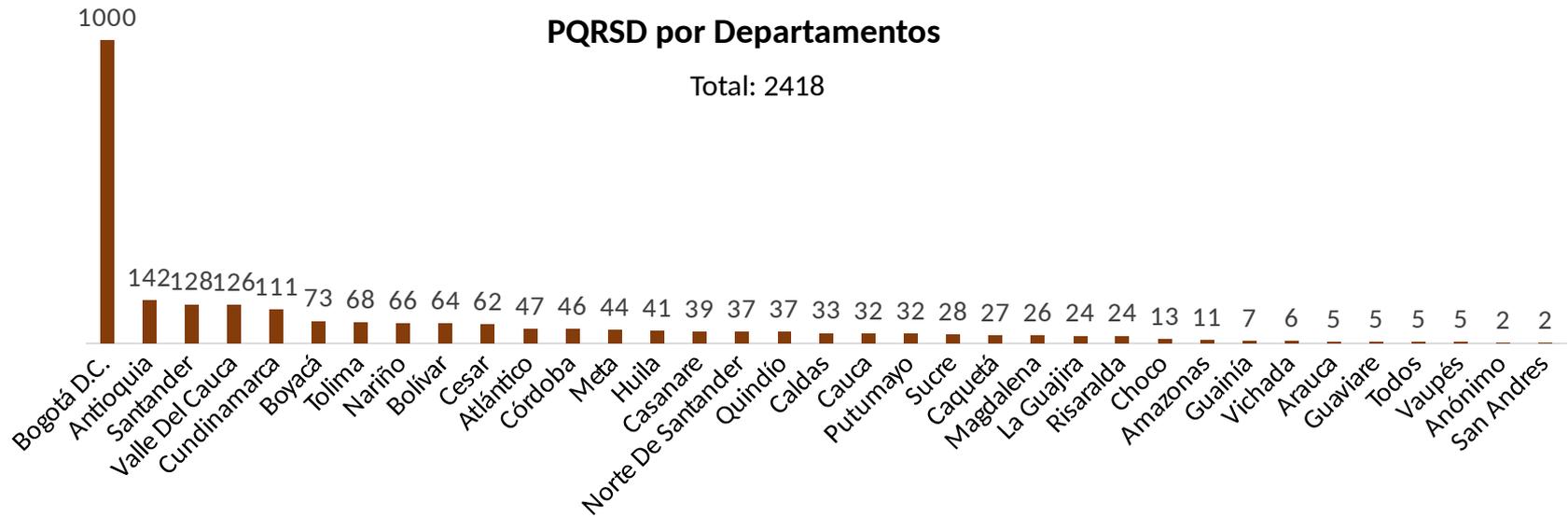


La página web es el canal por el cual se comunican los Servidores Públicos con la Dirección Jurídica. Adicionalmente, el mayor tipo de petición de las PQRSD se realizan por medio de consultas.

DJ - Ciudadanos - I

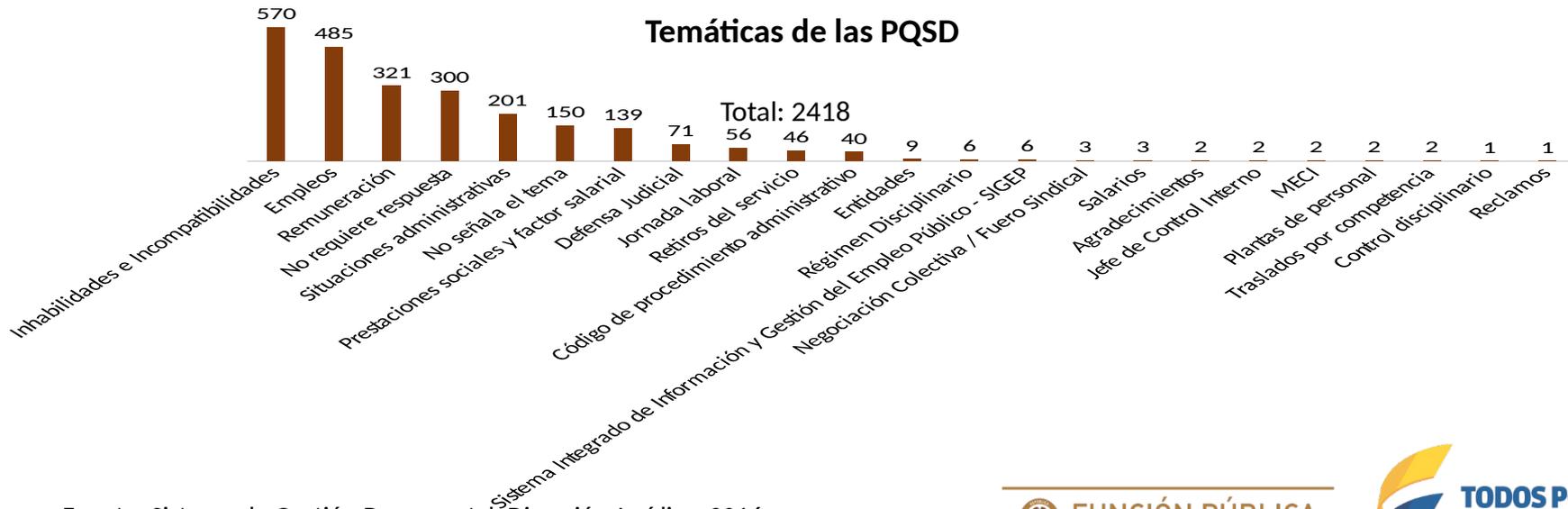
PQRSD por Departamentos

Total: 2418



Temáticas de las PQSD

Total: 2418

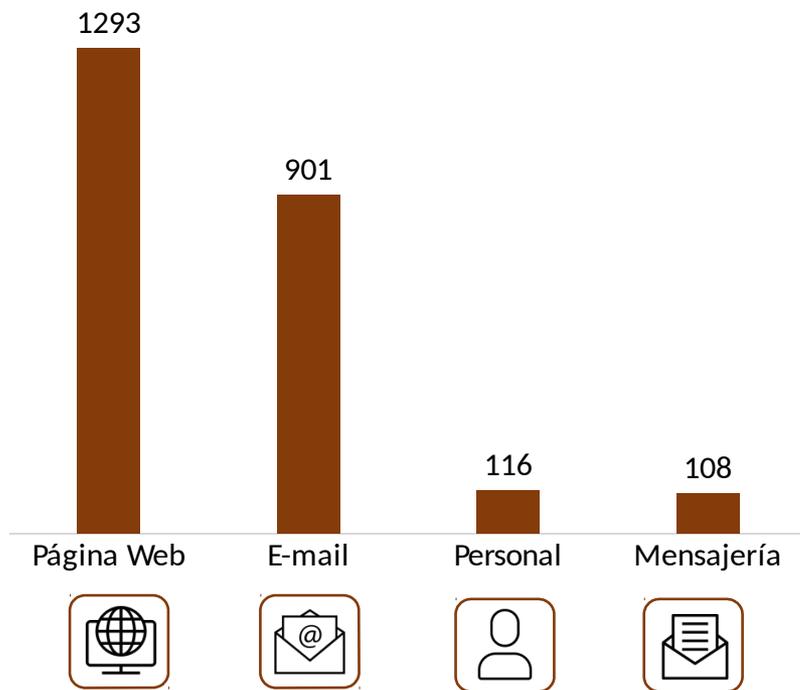


Fuente: Sistema de Gestión Documental. Dirección Jurídica, 2016.

DJ – Ciudadano - II

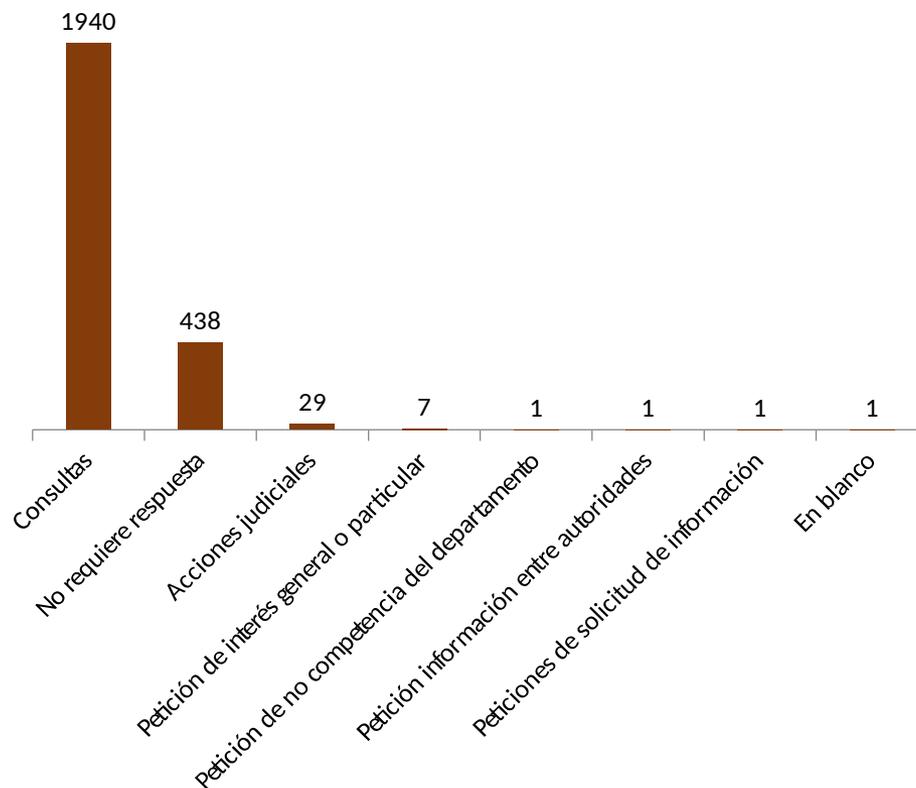
Canales usados para las PQRSD

Total: 2418



PQRSD por Tipo de peticiones

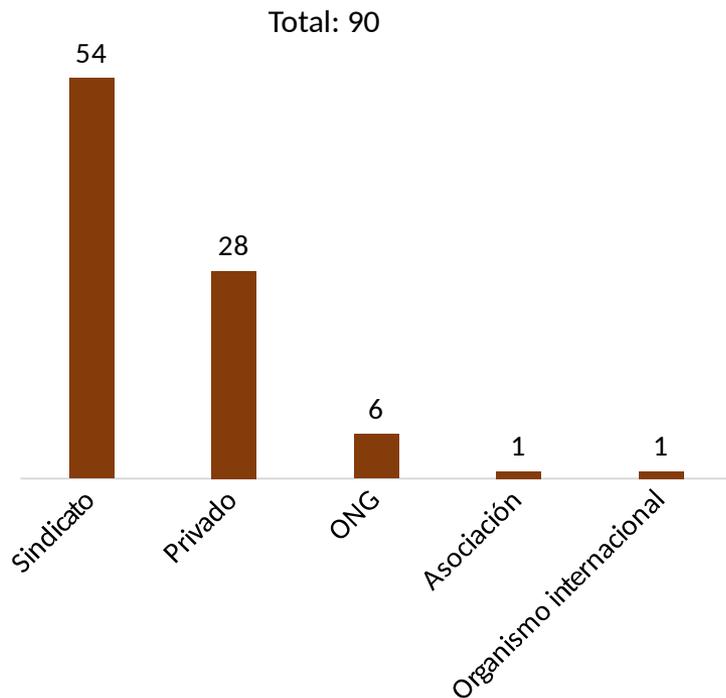
Total: 2418



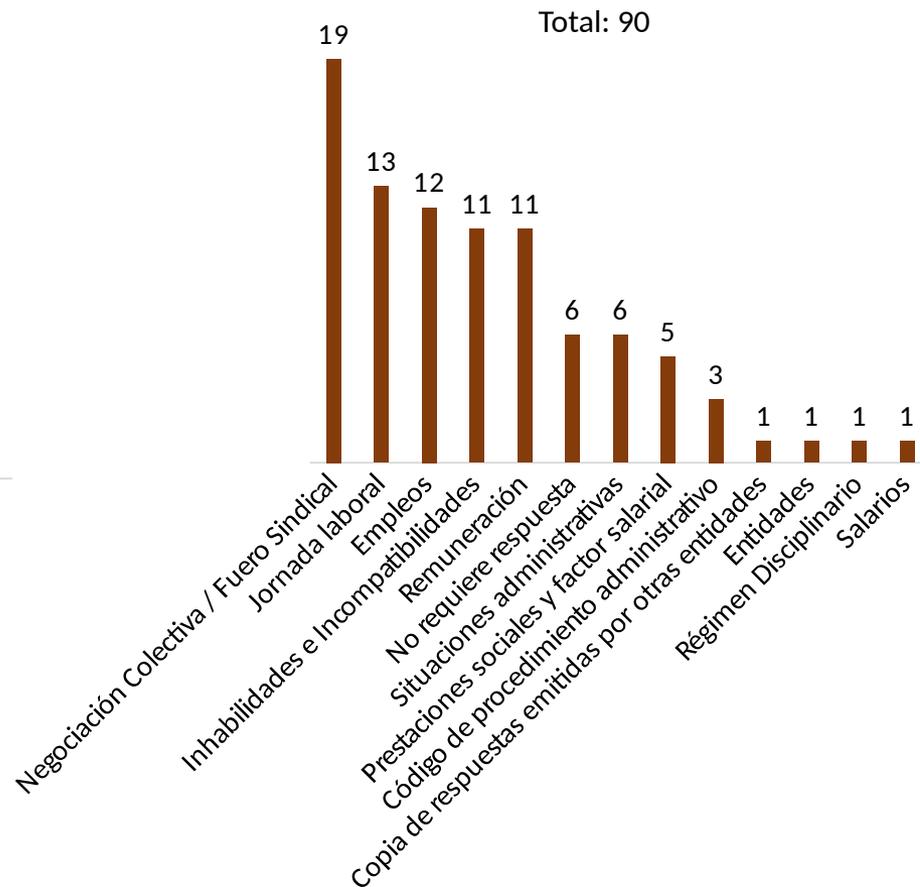
Los ciudadanos usan principalmente como canal de comunicación la página web seguido por el e-mail. Adicionalmente, el mayor número de PQRSD lo realizan por medio de consultas.

DJ - Otros grupos de valor identificados

PQRSD de los Grupos identificados



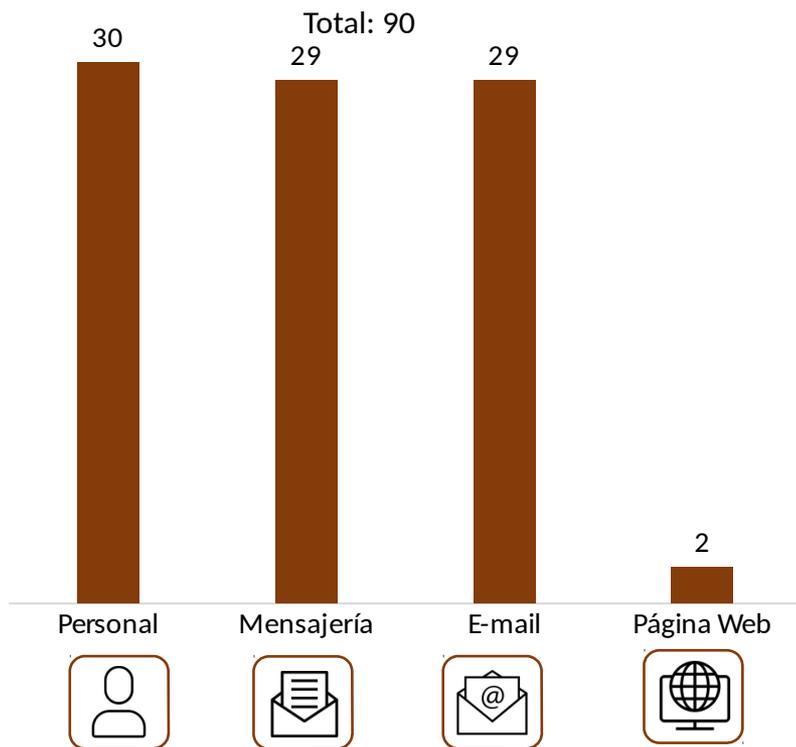
Temáticas de las PQRSD



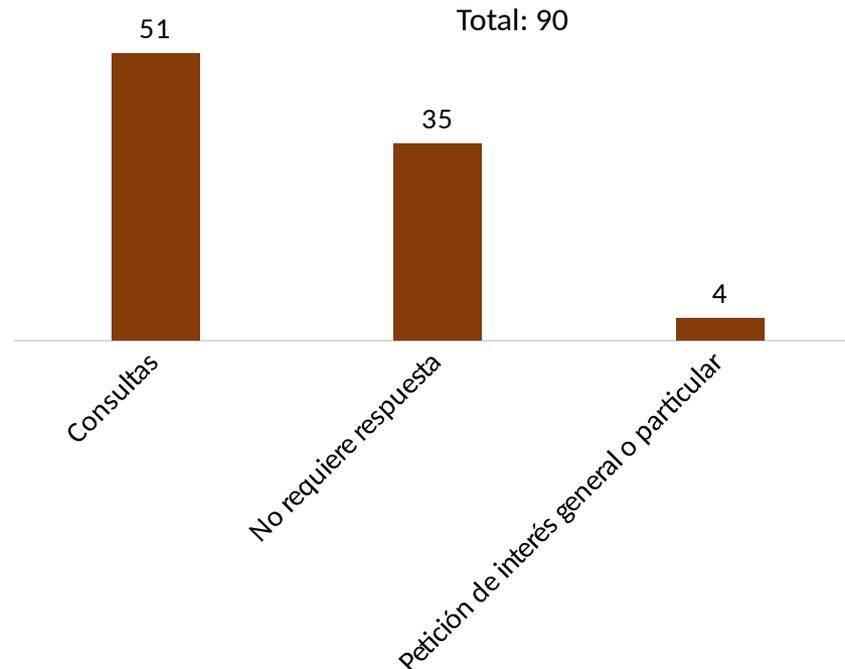
La DJ presenta otros grupos de valor, entre los cuales los sindicatos son los predominantes.

DJ - Otros grupos de valor identificados - II

Canales de las PQRSD



Tipo de las PQRSD



El uso de los canales por estos otros grupos de valor es más homogénea que con los demás. Adicionalmente, el mayor número del tipo de PQRSD son consultas.

DJ

Aspectos a tener en cuenta

Se evidencia que las consultas de las **Entidades Públicas** equivalen al 48% del total de PQRSD que recibe la Dirección Jurídica, y las consultas de los particulares equivalen al 47% del total general.

Sobre las **Entidades Públicas**, el mayor consultante es la Rama Ejecutiva, siendo el sector central el que más consulta. La Presidencia de la República es el sector administrativo que más consulta; el uso de canales más frecuente fue E-mail, el tipo de PQRSD más usada fue “Consultas” y los temas más solicitados fueron empleos, inhabilidades e incompatibilidades y defensa judicial.

Sobre los **Servidores Públicos**, se identifica que la mayoría de las PQRSD provienen de la Rama Ejecutiva, siendo mayor a nivel territorial. La mayoría de PQRSD provienen de Bogotá; el orden que más consulta es el municipal; el uso de canales más frecuente es Página Web, el tipo de PQRSD más solicitada fue “Consultas” y los temas más requeridos son remuneración, empleos y jornada laboral.

DJ.

Aspectos a tener en cuenta

Sobre los **Ciudadanos**, la mayoría de PQRSD provienen de Bogotá; el uso de canal más frecuente es Página Web, el tipo de PQRSD más realizado es “Consulta” y los temas más requeridos son inhabilidades e incompatibilidades, empleos y remuneración.

Sobre los **demás grupos de valor identificados**, la mayoría de PQRSD provienen de Bogotá; el uso de canales más frecuente es el “Personal”; el tipo de PQRSD más realizada es “Consulta” y los temas más requeridos son negociación colectiva y fuero sindical, empleos y jornada laboral.

Las PQRSD realizadas y su cantidad responden al contexto en el que se encuentran enmarcadas lo cual permite concluir que la presentación del número elevado sobre consultas de inhabilidades e incompatibilidades se realizaron porque en el periodo de tiempo (noviembre – abril) analizado se efectuaron muchos nombramientos de empleados públicos en empleos de libre nombramiento y remoción, producto de los cambios de gobernantes territoriales, y se activaron las elecciones de personeros, contralores territoriales y gerentes de empresas sociales del Estado.

5

Estacionalidad, ciclicidad, picos y demandas



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública



Estacionalidad, ciclicidad, picos y demandas

Una vez se visualizaron las PQRSD realizadas por nuestros grupos de valor dentro de cada dirección se puede concluir que:

Estacionalidad

Demanda de PQRSD en una serie de tiempo que atraviesa una variación cíclica predecible.

Ciclicidad

La repetición de las PQRSD y demanda de servicios cada cierto periodo de tiempo.

Picos

Meses en los cuales se concentran la mayor cantidad de PQRSD sobre temas por condiciones del momento. No es ajeno a la estacionalidad ni la ciclicidad.

A LO LARGO DEL AÑO

Ajustes a la planta de personal y retén social al aprobar planes de desarrollo (proceso de rediseño institucional).

Periodos de Gobernadores y Alcaldes coinciden con los periodos de los personeros y de los contralores territoriales, y en el mes de abril, con los periodos de empresas sociales del Estado (provisión, inhabilidades e incompatibilidades).

Constantes las consultas de funciones, clasificación de empleos, requisitos, jornada laboral, auxilio de maternidad, pensiones, prima técnica, prima de coordinación, viáticos, retiro del servicio, situaciones administrativas (servicio activo, comisión, permiso, licencia, encargo, suspensión) fuero sindical, traslados y comisiones de personal.

Un año antes de las elecciones se aumentan las consultas de inhabilidades e incompatibilidades para el desempeño de cargos de elección popular.

Expedición de una norma de impacto nacional, se aumentan las consultas sobre la interpretación de las mismas para su aplicación.

Si los decretos salariales se expiden en el primer trimestre, se aumentan las consultas de elementos salariales. Se incrementan también las consultas sobre auxilio de transporte, subsidio de alimentación y dotaciones, en tanto que con el aumento salarial algunos empleados sobrepasan los límites de remuneración que la norma consagra para su reconocimiento.

Trámites: inscripción a capacitaciones x SUIT (15 días o mensual).

2 AÑOS

Demanda de solicitudes por los rediseños institucionales en el orden nacional, cuando existan cambios de Gabinetes de Ministros y Directores de Departamentos.

Cuando se ajustan las planta de personal de las entidades públicas nacionales y territoriales, se demanda un mayor requerimiento en temas nomenclaturales y clasificación de empleos.

Rediseño institucional: facultades que se le otorga al Presidente de la República y por el Congreso de la República, para modificar, fusionar y expandir las estructuras orgánicas de las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva Nacional no es mayor a seis meses (Reforma ley 1444 de 2011).

Periodos de Gobernadores y Alcaldes coinciden con los periodos de los personeros y de los contralores territoriales, y en el mes de abril, se presenta un pico importante en temas salariales y estructuras administrativas y plantas de personal.

Consultas de reformas plantas de personal y funciones y requisitos de cargos.

Manuales de funciones y de competencias laborales, salarios (decretos salariales).

Consultas sobre la rotación de los Jefes de Control Interno de las entidades pertenecientes a la Rama Ejecutiva del Orden Nacional que han cumplido en su cargo cinco años.

Cada vez que se realiza una capacitación presencial o virtual, se incrementan las solicitudes de envío de las presentaciones realizadas y cajas de herramientas de nuestros instrumentos.

Trámites: Picos de consultas cuando se envían requerimientos por cartas masivas que solicitan avances en el cumplimiento de la política de racionalización.

4 AÑOS

Cambio de gobernantes territoriales: Gobernadores, Alcaldes Distritales y Municipales, Diputados y Concejales Distritales y Municipales: mayor demanda en materia de rediseños institucionales, manuales de funciones y de competencias laborales, escalas salariales y plantas de personal.

Elecciones para Gobernadores, Alcaldes Distritales y Municipales, Diputados y Concejales Distritales y Municipales Salientes y Electos en el mes de octubre (2007, 2011, 2013, 2015, 2019), se presenta aumento en las consultas de inhabilidades e incompatibilidades durante todo el año.

Cambio de gobernantes territoriales como Gobernadores, Alcaldes Distritales y Municipales, Diputados y Concejales Distritales y Municipales Salientes y Electos (2008, 2012, 2014, 2016, 2020): aumento en las consultas de provisión de empleos, de carrera, de libre nombramiento y remoción y de periodo, y retiro del servicio de empleados de libre nombramiento y remoción y de provisionales.

Pasados 2 años de la posesión de los mandatarios locales, se incrementan las solicitudes sobre los requisitos para nombrar los Jefes de Control Interno del orden Territorial.

Con los cambios de mandatarios locales se incrementan las solicitudes sobre la remoción de los Jefes de Control Interno, se incrementan las consultas sobre la independencia y labor de las oficinas de control interno.

Trámites: Cada cuatro años con las elecciones de alcaldes, gobernadores, concejales se incrementan solicitudes de consultas para cumplir con la racionalización e inscripción de trámites y temas del SUIT relacionadas con solicitudes de claves y usuarios.

5 AÑOS

Cada vez que hay cambios en los referentes internacionales de los instrumentos (ISO-9001 -Calidad, GOSO - Control Interno), se incrementan las solicitudes consultando por las actualizaciones a nuestros instrumentos, esto sucede cada 5-6 años aproximadamente.



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

FUENTE: Grupo de Análisis y Políticas
Consolidación realizada por: Dirección de Gestión del Conocimiento, Mayo 2016

DPTSC DDO DJ DEP DGGI

FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

DPTSC

DDO

DJ

DEP

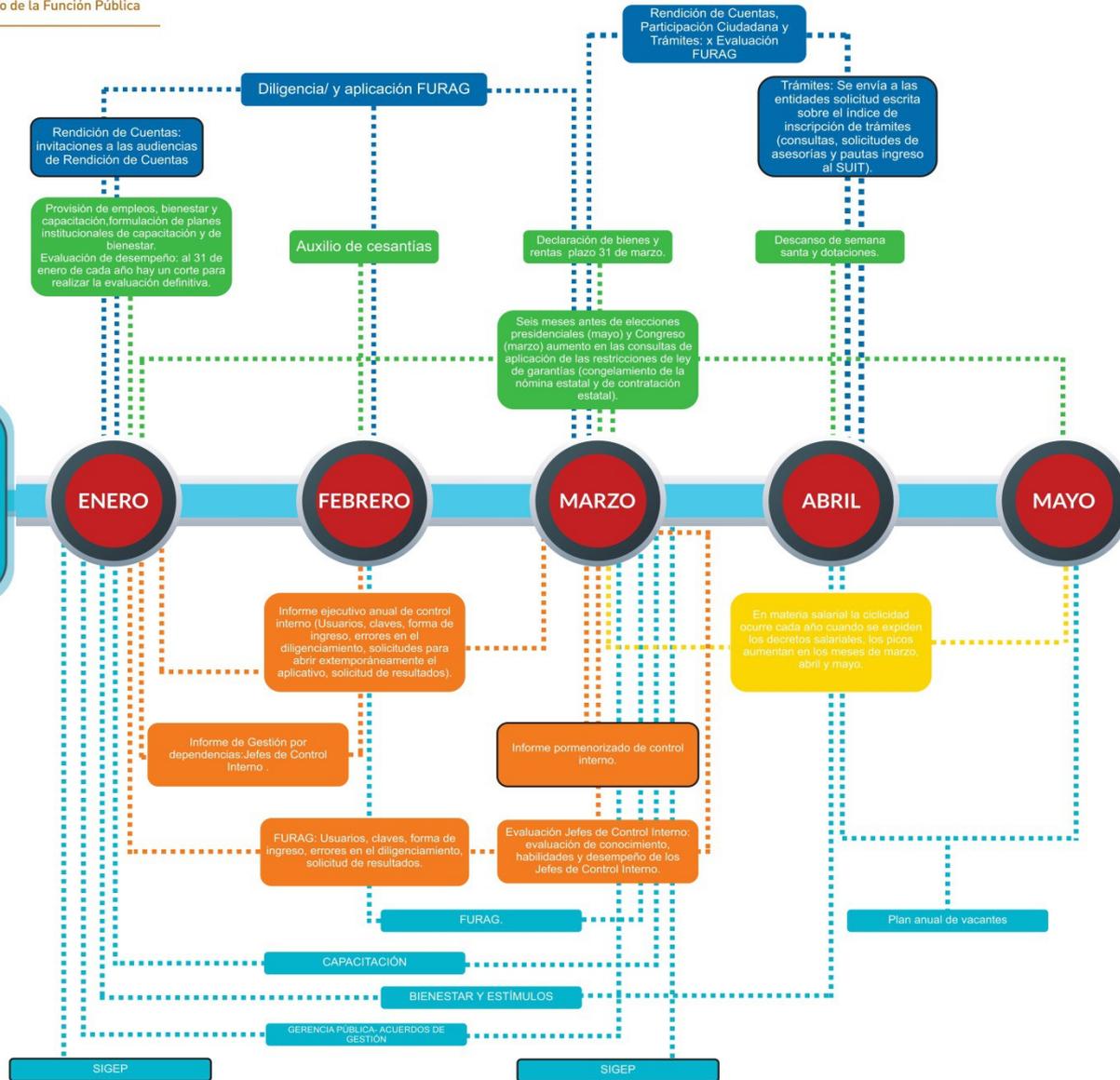
DGDI



FUNCIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo de la Función Pública

ESTACIONALIDAD, CICLICIDAD, PICOS Y DEMANDAS



DPTSC

DDO

DJ

DEP

DGDI

JUNIO

JULIO

AGOSTO

SEPTIEMBRE

OCTUBRE

NOVIEMBRE

DICIEMBRE

ENERO

Prima de servicios (15 de julio con corta a 30 de junio de cada año) y bonificación de dirección (se reconoce en junio y diciembre de cada año. Prima de servicios para los empleados públicos del nivel territorial (Decreto 2351 de 2014).

Trámites: Se envía a las entidades solicitud escrita sobre el índice de inscripción de trámites (consultas, solicitudes de asesorías y pautas ingreso al SUII).

Trámites: Se envía a las entidades solicitud escrita sobre el índice de inscripción de trámites (consultas, solicitudes de asesorías y pautas ingreso al SUII).

Dotaciones

Seis meses antes de elecciones presidenciales (mayo) y Congreso (marzo) aumento en las consultas de aplicación de las restricciones de ley de garantías (congelamiento de la nómina estatal) y de contratación estatal).

Vacaciones y prima de vacaciones

Consultas bonificación por servicios prestados en el nivel territorial (Decreto 2418 del 11 de diciembre de 2015).

Prima de servicios para los empleados públicos del nivel territorial (Decreto 2351 de 2014)

Prima de navidad, vacaciones y prima de vacaciones (la mayoría de vacaciones se reconocen en diciembre. Dotaciones.

Informe pormenorizado de control interno.

Incentivos a la gestión pública: Postulaciones al Premio Nacional de Alta Gerencia.

Informe pormenorizado de control interno.

Consultas formulación Plan Anticorrupción (Rendición de cuentas y Participación Ciudadana).

Planeación Participación Ciudadana.

Rendición de Cuentas: invitaciones a las audiencias de Rendición de Cuentas

Trámites: Se envía a las entidades solicitud escrita sobre el índice de inscripción de trámites (consultas, solicitudes de asesorías y pautas ingreso al SUII).

SIGEP

SIGEP



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública



DEP

Las solicitudes recibidas se incrementan mes a mes según los temas identificados como Picos de consulta de la siguiente manera:

TEMA	MES/ PICO DE CONSULTA
Capacitación	Enero - Febrero - Marzo
FURAG	Febrero - Marzo
Bienestar y Estímulos	Enero - Febrero - Marzo - Abril
Plan Anual de Vacantes	Abril - Mayo
Ley de Cuotas	Octubre - Noviembre - Diciembre
Gerencia Pública - Acuerdos de Gestión	Diciembre - Enero - Febrero - Marzo
SIGEP	Diciembre - Enero - Marzo - Junio

DDO

Las solicitudes recibidas se incrementan mes a mes según los temas identificados como Picos de consulta al igual que se presenta la ciclicidad de la siguiente manera:

TEMA	MES / PICO DE CONSULTA
Rediseños institucionales - Manuales de funciones - Competencias laborales - Escalas salariales - Plantas de personal	Cada 4 años
Salarios	Febrero - Marzo - Abril - Mayo
Manuales de funciones - Competencias laborales	Febrero
Estructuras administrativas - Plantas de personal	Abril

DGDI

Las solicitudes recibidas se incrementan mes a mes según los temas identificados como Picos de consulta al igual que se presenta la ciclicidad de la siguiente manera:

TEMA	MES / PICO DE CONSULTA
Requisitos para nombrar los Jefes de Control Interno del orden Territorial	Cada 4 años, luego de 2 años de ejecución del PND.
Actualizaciones instrumentos	Cada 5-6 años
Informe ejecutivo anual de control interno	Enero - Febrero - Marzo
Mecanismo o metodología de presentación del informe	Enero - Febrero - Marzo - Julio - Noviembre
FURAG	Enero - Febrero - Marzo
Evaluación de conocimiento - Habilidades - Desempeño de los Jefes de Control Interno	Marzo
Premio Alta Gerencia	Octubre

DPTSC

Las solicitudes recibidas se incrementan mes a mes según los temas identificados como Picos de consulta al igual que se presenta la ciclicidad de la siguiente manera:

TEMA	MES / PICO DE CONSULTA
Rendición de Cuentas	Enero - Marzo - Noviembre - Diciembre
FURAG	Enero
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Diciembre - Enero
Participación Ciudadana	Diciembre - Enero
Rendición de Cuentas, Participación ciudadana y Trámites	Marzo - Abril
Trámites	Abril - Agosto - Septiembre - Diciembre
	Cada 4 años

DJ

Las solicitudes recibidas se incrementan mes a mes según los temas identificados como Picos de consulta al igual que se presenta la ciclicidad de la siguiente manera:

TEMA	MES / PICO DE CONSULTA
Cambio de Gobernantes Territoriales	Cada 4 años
Inhabilidades e incompatibilidades	cada 4 años, todo el año.
Aplicación de las restricciones de ley de garantías	Elección Presidente: Noviembre - Diciembre - Enero - Febrero - Marzo - Abril
	Elección Congreso: Septiembre - Octubre - Noviembre - Diciembre - Enero - Febrero
Provisión de empleos, bienestar y capacitación	Enero
Auxilio de cesantías	Febrero
Declaración de bienes y rentas	Marzo
Descanso de semana santa y dotaciones	Abril - Agosto - Diciembre
Negociación colectiva	Mayo
Prima de servicios	Junio - Julio
Vacaciones y prima de vacaciones	Noviembre - Diciembre
Prima de navidad	Diciembre

¡Gracias!

Dirección Gestión de Conocimiento



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

