

Caracterización de grupos de valor y otros de interés de la Función Pública.

Versión 2

Elaboración: abril de 2017

Actualización: mayo 2017

Caracterización de grupos de valor y otros de interés de la Función Pública

Liliana Caballero Durán

Directora

Claudia Hernández León

Subdirectora (E)

Ángela María González Lozada

Secretaria General

Diego Alejandro Beltran Ogilvie-Browne

Director de Gestión del Conocimiento

Equipo técnico:

Sara Restrepo Pérez – Dirección de Gestión del Conocimiento

Iván Alejandro Ortiz Cardona – Dirección de Gestión del Conocimiento

Deicy Doranny Cancimance Molano – Dirección de Empleo Público

Mónica Liliana Herrera Medina – Dirección Jurídica

Harold Israel Herreño Suárez – Dirección Jurídica

Myriam Cubillos Benavides – Dirección de Gestión y Desempeño Institucional

Manuel Fernández Ochoa – Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

Gabriel Muñoz Díaz – Dirección de Desarrollo Organizacional

Abril de 2017

Contenido

Glosario	5
1. Introducción	6
2. Aspectos Generales	7
2.1. Alcance	7
2.2. Objetivos del ejercicio	8
2.2.1. General	8
2.2.2. Específicos	8
2.3. Fecha de la muestra	8
2.4. Contextualización	8
2.5. Bases de datos	10
2.5.1. Sistema de gestión documental	12
2.5.2. ProactivaNET	12
2.5.3. Chat de Eva	12
2.5.4. Registros de recepción	13
3. Metodología	13
4. Resultados del ejercicio	14
4.1. Entidades Públicas	15
Canal virtual	15
Canal escrito (Sistema de Gestión Documental)	21
Canal presencial	25
4.2. Servidores públicos	29
Canal Escrito (Sistema de Gestión Documental)	29
Canal Escrito (ProactivaNET)	36
4.3. Ciudadanos	38
Canal virtual	39
Canal Presencial	44
4.4. Otros grupos de interés	47
Canal virtual	47
Canal Escrito (Sistema de Gestión Documental)	49
Canal Presencial	51
5. Conclusiones generales	53

5.1.	<i>Difusión comunicación de los temas propios de la Función Pública</i>	53
5.2.	<i>Mejoras a los sistemas de información</i>	54
5.3.	<i>Estrategias de comunicación con los grupos de valor y de interés identificados</i>	55
6.	Ciclo de requerimientos	56
7.	Trabajos citados	61
8.	Anexos	61
1.	<i>Tabla de temas de la Función Pública 2017</i>	61
2.	<i>Distribución temática de los requerimientos del canal escrito (Sistema de Gestión Documental) de las entidades públicas</i>	67
3.	<i>Canales temáticos del chat de EVA en el 2016</i>	68

Contenido de gráficas, tabla e imágenes

Gráfica 1.	Total de requerimientos de las entidades públicas a través del canal virtual.....	15
Gráfica 2.	Total de requerimientos por tema y su distribución en el tiempo de las entidades públicas en el canal virtual	16
Gráfica 3.	Distribución geográfica de los requerimientos “orientación en temas de la Función Pública” de las entidades públicas en el canal virtual.....	18
Gráfica 4.	Distribución geográfica de los requerimientos “SIGEP” de las entidades públicas en el canal virtual	19
Gráfica 5.	Distribución geográfica de los requerimientos “SUIT” de las entidades públicas en el canal virtual	20
Gráfica 6.	Totalidad de requerimientos por temas de las entidades públicas en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental).....	22
Gráfica 7.	Distribución geográfica de los requerimientos de las Entidades públicas en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental).....	24
Gráfica 8.	Distribución temporal de los requerimientos de las entidades públicas en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental).....	25
Gráfica 9.	Distribución en la estructura del Estado de los requerimientos de las entidades públicas en el canal presencial	25
Gráfica 10.	Distribución geográfica de los requerimientos de las entidades públicas en el canal presencial	27
Gráfica 11.	Distribución temporal y motivos de los requerimientos de las entidades públicas en el canal presencial.....	28
Gráfica 12.	Temáticas requeridas por los servidores públicos del canal escrito (Sistema de Gestión Documental).....	30
Gráfica 13.	Ubicación geográfica de los requerimientos hechos por servidores públicos en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental).....	33
Gráfica 14.	Distribución temporal de la cantidad de requerimientos hechos por los servidores públicos en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental)	35

Gráfica 15. Cantidad de requerimientos por temática de los servidores públicos del canal escrito (ProactivaNET).....	37
Gráfica 16. Distribución temporal y temática de los requerimientos de los servidores públicos por el canal escrito (ProactivaNET).....	38
Gráfica 17. Totalidad de requerimientos por tema del canal virtual de la ciudadanía.....	39
Gráfica 18. Distribución de las temáticas en el tiempo de los ciudadanos en el canal virtual	40
Gráfica 19, 20, 21. Distribución geográfica de cada uno de los temas del canal virtual SIGEP, Orientación en temas de la Función Pública y SUIT, respectivamente	41
Gráfica 22. Distribución geográfica de los requerimientos hechos por los ciudadanos en el canal presencial	44
Gráfica 23. Distribución temporal de los motivos: asesoría, cita, capacitación y otros en el canal presencial	45
Gráfica 24. Distribución temporal de los motivos: entrevista, reunión, pruebas y peticiones del canal presencial.....	46
Gráfica 25. Totalidad de requerimientos por tema de los grupos de interés en el canal virtual	47
Gráfica 26. Distribución temporal por tema y tipo de grupo de interés en el canal presencial	48
Gráfica 27. Distribución geográfica por grupos de interés del canal presencial.....	48
Gráfica 28. Totalidad de requerimientos por grupo de interés en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental)	49
Gráfica 29. Distribución geográfica de los requerimientos de los grupos de interés en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental).....	50
Gráfica 30. Distribución temática de los grupos de interés en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental).....	51
Gráfica 31. Totalidad de requerimientos por grupo de interés en el canal presencial	52
Gráfica 32. Totalidad de requerimientos por motivo de los grupos de interés en el canal presencial	52
Gráfica 33. Distribución temporal de los requerimientos de los grupos de interés en el canal presencial	53
Tabla 1. Bases de datos usadas	9
Imagen 1. Ciclo gestión de solicitudes en la Función Pública	11
Imagen 2. ¿Qué es la caracterización?.....	13

Glosario

DDO: Dirección de Desarrollo Organizacional

DEP: Dirección de Empleo Público

DGC: Dirección de Gestión del Conocimiento

DGDI: Dirección de Gestión y Desempeño Institucional

DJ: Dirección Jurídica

DPTSC: Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

EVA: Espacio virtual de Asesoría

La Función Pública: Departamento Administrativo de la Función Pública

FURAG: Formato Único de Reporte de Avance a la Gestión

MECI: Modelo Estándar de Control Interno

MOOC: *Masive Open Online Courses* (Cursos masivos abiertos en línea)

ONG: Organización no gubernamental

PIC: Plan Institucional de Capacitación

PQRSD: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia

ProactivaNET: Herramienta integral en la gestión de servicios de TI

SIGEP: Sistema de Información y Gestión del Empleo Público

SUIT: Sistema Único de Información de Trámites

Caracterización de grupos de valor de valor y de interés de la Función Pública

1. Introducción

El ejercicio de caracterización de los grupos surge de la necesidad de diseñar e implementar de la mejor manera la gestión de la Función Pública a sus usuarios, entendidos como grupos de valor. Para ello, es necesario identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor.

Una vez identificados estos aspectos, se podrán hacer los ajustes necesarios a la oferta con la cual cuenta la Función Pública, ya que se presentan las acciones más focalizadas, con la intención de responder de manera satisfactoria el mayor número de requerimientos (PQRSD), su retroalimentación y lograr una participación activa de los grupos de valor frente a los objetivos de la Entidad¹ y a los productos y servicios de la misma (Recuadro 1).

Es por ello que el ejercicio de caracterización de los Grupos de Valor de 2017, desarrolla el análisis de los requerimientos recibidos por la Función Pública a lo largo de 2016, desde el primero de enero hasta el 31 de diciembre, de sus grupos de valor. Adicionalmente, también son desarrollados los requerimientos realizados por los otros grupos de interés².

Para el análisis de ambos grupos se seleccionó una serie de variables recomendadas de la *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados* del Gobierno de Colombia y las más relevantes de la revisión de los requerimientos recibidos dentro de las bases de datos seleccionadas.

El documento se encuentra dividido en las siguientes secciones: en primer lugar, se exponen los aspectos generales del ejercicio, dentro de la cual se menciona el alcance, los objetivos, fechas de la muestra, la contextualización del ejercicio y la explicación sobre cada una de las bases de datos usadas. Una segunda sección, presenta la metodología de la cual surgieron los objetivos y variables del ejercicio. En tercer lugar, se desarrolla el análisis de las variables por cada grupo de valor, a partir del análisis remitido por cada una de las direcciones técnicas de la Entidad³. Por último, se presentan las conclusiones y el ciclo de requerimientos de la Entidad.

¹ Gobierno de Colombia. (2015). *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados*. Bogotá.

² *Grupos de interés*: Son audiencias a quienes no se les dirige propiamente la información elaborada por la entidad, pero puede que en determinados casos hagan uso de ella.

³ Direcciones técnicas:

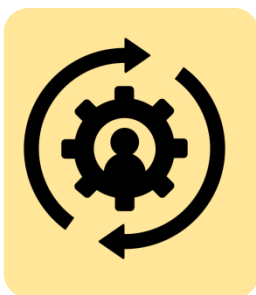
- . Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.
- . Dirección Jurídica.
- . Dirección de Empleo Público.
- . Dirección de Gestión y Desempeño Institucional.
- . Dirección de Desarrollo Organizacional.
- . Dirección de Gestión del Conocimiento.

Recuadro 1. Productos y Servicios de la Función Pública



Productos

- Documentos de política: leyes, circulares, CONPES, planes y decretos de competencia de La Función Pública, emitidos para el desarrollo de la gestión pública.
- Instrumentos tecnológicos para la gestión de política: Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y Sistema de Gestión del Empleo Público (SIGEP), diseñados para la gestión de las políticas de racionalización de trámites y el empleo público.
- Herramientas para la evaluación de política: Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión (FURAG), medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Documentos técnicos para la aplicación de política competencia de La Función Pública.
- Guías de: modernización, racionalización, formación y capacitación, indicadores, riesgos y auditoría.
- Modelos: Integrado de Planeación y Gestión, de Control Interno (MECI), de rendición de cuentas.
- Manuales: Estructura del Estado Colombiano.
- Conceptos técnicos o jurídicos: Pronunciamento o posición de La Función Pública en temas de competencia.
- Contenido informativo para toma de decisiones: Fichas sectoriales, informes y reportes de resultados de las entidades para el análisis y toma de decisiones.



Servicios

- Asesoría integral y focalizada a los grupos de valor en competencia de La Función Pública.
- Orientación multicanal a los grupos de valor en temas de competencia de La Función Pública.
- Formación y capacitación para la aplicación de lineamientos emitidos por La Función Pública (talleres, eventos) .
- Promoción y difusión de los temas de interés del ciudadano sobre el Estado.
- Selección meritocrática para cargos de gerencia pública, concursos abiertos y jefes de control interno.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación (Dic. 2016). *Manual de Operaciones y de Calidad, Modelo de Gestión de la Función Pública*. Calidad FP.

2. Aspectos Generales

En esta sección del documento se presentan los aspectos generales del ejercicio.

2.1. Alcance

Este ejercicio de “caracterización de los grupos de valor de la Función Pública”, identifica las características de los grupos de valor y otros de interés que se encuentran ubicados en el territorio nacional, a partir de los requerimientos elaborados a la Entidad en el año 2016. Busca identificar el ciclo de estacionalidad, picos y demandas, la generación de campañas y la formulación de acciones de mejoramiento para los productos y servicios.

2.2. Objetivos del ejercicio

2.2.1. General

Identificar las características de los grupos de valor de la Función Pública, a partir de los requerimientos realizadas por los mismos, con el fin de gestionar acciones que se adecuen a sus necesidades.

2.2.2. Específicos

1. Segmentar a los grupos de valor a partir de las variables identificadas.
2. Analizar los segmentos resultantes de las variables identificadas.
3. Identificar y plantear el ciclo de solicitudes generadas para la Entidad por parte de sus grupos de valor.

2.3. Fecha de la muestra

Desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2016

2.4. Contextualización

Para el análisis de la totalidad de los datos hallados dentro de los sistemas seleccionados se tomó la información correspondiente a las direcciones técnicas: Empleo Público (DEP); Jurídica (DJ); Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (DPTSC); Desarrollo Organizacional (DDO); Gestión y Desempeño Institucional (DGDI) y Gestión del Conocimiento (DGC). Adicionalmente, se tomó la información correspondiente de las direcciones técnicas del Grupo de Servicio al Ciudadano.

Las bases trabajadas fueron depuradas a partir de las variables seleccionadas para la organización y el análisis de la información, puesto que éstas no cuentan con una estructura de recolección de información homogénea entre ellas. La tabla 1 muestra los canales, el medio, el periodo de información por base, los problemas encontrados, los registros iniciales, los registros depurados, los registros usados y el correspondiente porcentaje de los registros depurados.

Tabla 1. Bases de datos usadas

CANAL	MEDIO	PERIODO DE INFORMACIÓN TOMADA	PROBLEMAS ENCONTRADOS	REGISTROS INICIALES	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS USADOS EN EL EJERCICIO	% DE REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS USADOS EN EL EJERCICIO
Presencial	Base de datos recepción	2 de enero a 30 de diciembre de 2016	Registros diferentes por ortografía	13.117	1.421	11.696	11%	5.257
			Entidades escritas de manera incompleta					
			Direcciones de la Función pública escritas de manera diferente					
			Entidades no identificables por escritura					
			Campo de departamento y Municipio llenado incorrectamente					
Escrito	ProactivaNET	1 de enero a 31 de diciembre de 2016	Campos de columnas con información insuficiente	27.426	0	27.426	0%	27.426
			Registro del asunto de manera abierta					
Escrito	Sistema de Gestión Documental	1 de enero a 31 de diciembre de 2016	No es posible identificar de que entidad es el remitente debido a que el remitente se registra como persona natural	31.770	86	31.684	0%	23.765
			Virtual	EVA	1 de julio a 30 de diciembre de 2016	Registros perdidos de los primeros cuatro meses debido a la no homogeneidad de los temas	9.980	2.083
Registros abiertos en asunto de 1 de mayo a 31 de junio de 2016								
Registro abierto en entidad								
Telefónico	Teléfonos de las oficinas	N/A	No existe registro ni clasificación de llamadas.	0	0	0	0%	0
Total				82.293	3.590	78.703		64.345

A lo largo de 2016, la Entidad recibió 82.293 requerimientos por parte de sus grupos de valor y otros de interés. No obstante, una vez depuradas las bases de datos trabajadas se identificaron 78.703 requerimientos para toda la Función Pública, entre oficinas, grupos, direcciones técnicas, subdirección y dirección general. El número de requerimientos con los cuales se desarrolla este documento corresponde a 64,345 requerimientos, que llegaron a las direcciones técnicas y al grupo de servicio al ciudadano.

Adicionalmente, con el interés de homogenizar las bases de datos de 2016, se tomaron como referencia los temas y subtemas de la Entidad aprobados para el 2017. Aquellos que no pudieron ser ubicados dentro de los desarrollados en el 2017, continúan registrados de acuerdo con los parámetros establecidos en 2016 (Anexo 1)

2.5. Bases de datos

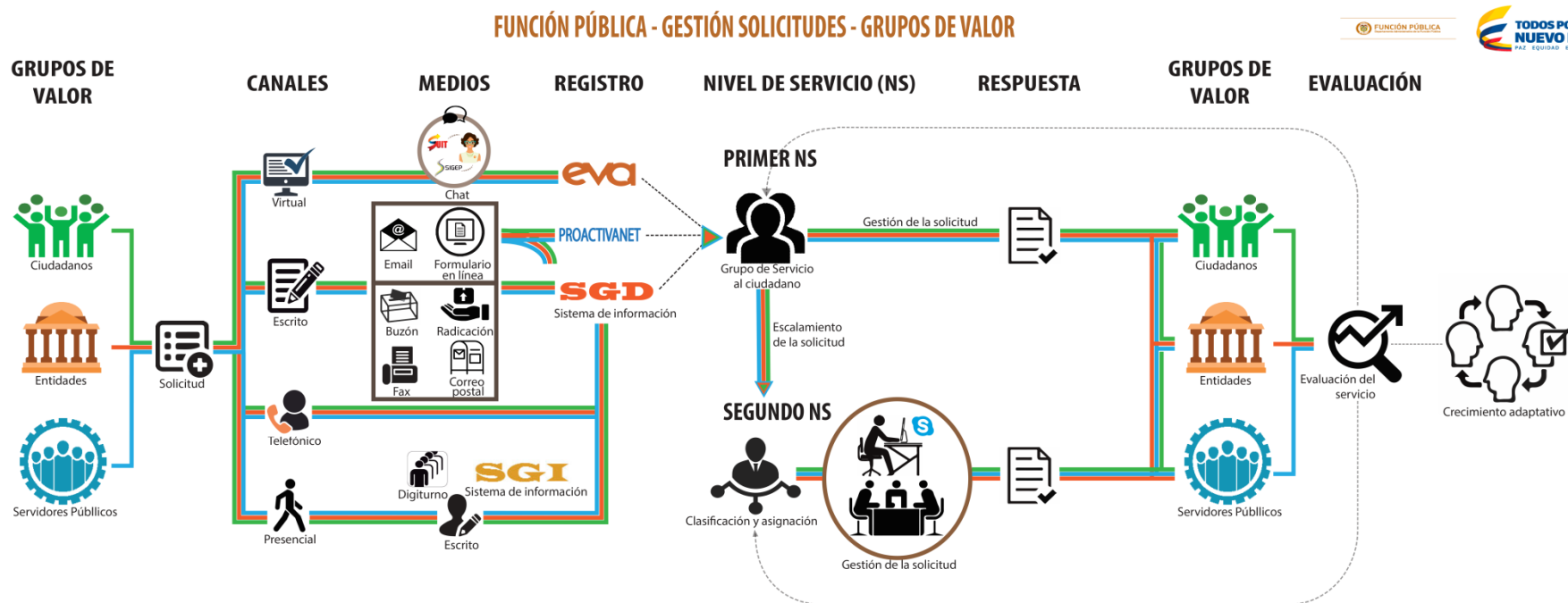
Uno de los insumos principales del ejercicio corresponde a las bases de datos que recolectan los requerimientos hechos a partir del ciclo de solicitudes de la Entidad (ciclo que se muestra en la Imagen 1). Este ciclo responde a los requerimientos hechos por los grupos de valor de la Entidad por medio de uno o varios canales institucionales.

La Función Pública cuenta con cuatro canales institucionales, los cuales toman los requerimientos por medio de los distintos mecanismos asignados a cada uno. Por ejemplo, el canal escrito presenta dos sistemas de registro: Sistema de Gestión Documental, el cual recopila los requerimientos de varios medios (correo electrónico, buzón de sugerencias, radicación personal, fax, correo postal y formulario en línea). Y ProactivaNET, el cual toma los requerimientos de los medios de correo electrónico y formulario en línea de cada uno de los sistemas habilitados.

Estos requerimientos se encuentran clasificados en dos niveles de servicio, el primero corresponde al grupo de servicio al ciudadano y, el segundo, corresponde directamente a la dirección técnica. La designación se realiza a partir de la complejidad del requerimiento, siendo atendidos en el segundo nivel de servicio aquellos requerimientos que requieren un análisis técnico o jurídico por parte de la Entidad⁴.

⁴ Resolución 676 de 2016. Por el cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Imagen 1. Ciclo gestión de solicitudes en la Función Pública



Fuente: Dirección de Gestión del Conocimiento (2017)

A continuación, se presentarán cada uno de estos sistemas, junto con sus características y dificultades identificadas.

2.5.1. Sistema de gestión documental

Este sistema recoge la información que llega a la Entidad por medio escrito, entre los sistemas recoge las preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que se realizan por medio de la página web de la Función Pública (www.funcionpublica.gov.co), los documentos que son radicados de manera personal en la entidad, los correos escritos al correo institucional de la Entidad (eva@funcionpublica.gov.co), el diligenciamiento del formulario virtual habilitado en la página web de la Función Pública, los documentos recibidos por fax, correo postal y buzón.

Este sistema de información de gestión documental recibe la información que es remitida a toda la Entidad, la distribución a las áreas está a cargo del Grupo de Gestión Documental. Adicionalmente, los requerimientos recibidos en este sistema corresponden al primer y segundo nivel de servicio.

Una de las principales limitaciones que presenta este sistema es la dificultad para diferenciar entre los servidores públicos y los ciudadanos que lo usan, ya que los espacios a diligenciar no permite identificar si el registro se hace desde un servidor público o un ciudadano que genera un requerimiento de manera personal o a nombre de un grupo de interés.

Como se visualiza en la Tabla 1, la muestra tomada de este sistema se encuentra enmarcada entre el 2 enero de 2016 y el 30 de diciembre 2016.

2.5.2. ProactivaNET

En este sistema de información son registradas, por medio escrito, las solicitudes llegadas por correo electrónico a las Mesas de Ayuda del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP), el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), el Formato Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG) y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Este sistema corresponde al primer nivel de servicio con el cual cuenta la Entidad.

ProactivaNET se encuentra clasificado de manera específica y clara, ya que responde a un sistema con las temáticas y subtemas claramente definidas. No obstante, no permite conocer información adicional sobre el servidor público o la entidad pública que genera el requerimiento. Algunas de las categorías con las cuales no cuenta son: nombre de la entidad, cargo, ubicación geográfica, género o sexo, edad, entre otros.

Como se visualiza en la Tabla 1, la muestra tomada de este sistema se encuentra enmarcada desde el 2 de enero hasta 30 de diciembre 2016.

2.5.3. Chat de Eva

En diciembre de 2015 fue lanzado el Espacio de Virtual Asesoría (EVA) de la Función Pública, como el único canal virtual habilitado por la Entidad. La página web de EVA cuenta con un chat en el cual se presta atención de primer nivel de servicios a los requerimientos que son solicitados por los usuarios.

Sin embargo, solo a partir del 10 de mayo de 2016 el chat guarda registro de las solicitudes hechas. De la misma forma, la información presentada entre el 1 de mayo y el 31 de junio no es posible clasificarla a partir de temáticas pre establecidas, razón por la cual este ejercicio se desarrolla con los requerimientos generados entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2016, rango en el cual se presentan tres grandes temas: SIGEP, SUIT y orientación en temas de la Función Pública.

2.5.4. Registros de recepción

La Función Pública guarda un registro de todas las visitas de miembros externos que recibe, esta información está agrupada en ocho (8) motivos de visita: asesoría, capacitación, cita, entrevista, pruebas, petición, reunión y otros. Los datos se encuentran enmarcados desde el 2 de enero hasta el 30 de diciembre de 2016.

Es importante señalar que este registro, elaborado manualmente por la persona encargada de la recepción, presenta errores y falta de homogenización de la escritura, información incompleta y casillas vacías.

3. Metodología

Para la elaboración de este ejercicio se utilizó como guía metodológica la *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados*, la cual fue adaptada del documento original hecho por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a partir de la Ley de Transparencia⁵. Esta Guía señala los pasos básicos para dar cumplimiento a la norma y para que las entidades públicas (al conocer sus usuarios) puedan plantear estrategias más efectivas (Imagen 1.).

Imagen 2. ¿Qué es la caracterización?



Fuente: Gobierno de Colombia. (2015). *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados*. Bogotá. Pág. 12

⁵ Gobierno de Colombia. (2015). *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados*. Bogotá. Pág. 12

Como lo señala la Guía, una vez se identifican los objetivos y el alcance es necesario determinar las variables por grupos de valor a analizar, estas variables son las señaladas en el Recuadro 2. Adicionalmente, la Entidad cuenta con grupos de interés quienes hacen uso de los canales de comunicación con los cuales cuenta la Función Pública.

Recuadro 2. Variables por grupo de valor



Fuente: Elaboración propia

4. Resultados del ejercicio

La información presentada a continuación se encuentra dividida por los grupos de valor identificados por la Función Pública y los grupos de interés que se evidenciaron en el 2016. Esta información a su vez se encuentra dividida en tres de los cuatro canales con los cuales cuenta la Entidad.

4.1. Entidades Públicas



20.254 requerimientos hechos por entidades Públicas

Los 20.254 requerimientos hechos por entidades públicas se pueden evidenciar en tres de los canales con los cuales cuenta la Entidad: el canal virtual, el escrito (Sistema de Gestión Documental) y el presencial. Cada uno de estos canales presentó una cantidad de requerimientos diferentes, como se evidenciará a continuación.

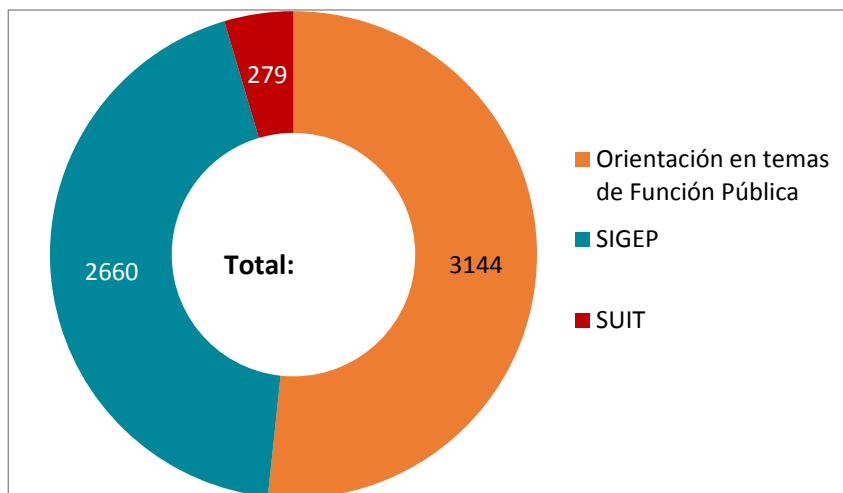
Canal virtual



6.083 requerimientos hechos por las entidades públicas a través del canal virtual.

A través del canal virtual las entidades públicas generaron 6.083 requerimientos a lo largo del 2016. A partir del mes de julio se identifican tres temas principales (gráfica 1) Orientación en temas de la Función Pública (3.144), dentro del cual se ubican todos los temas identificados en el anexo 1 e incluso más de los señalados en el mismo; SIGEP (2.660), el cual es uno de los temas que de manera autónoma más requerimientos genera para la Entidad; y SUIT (279).

Gráfica 1. Total de requerimientos de las entidades públicas a través del canal virtual



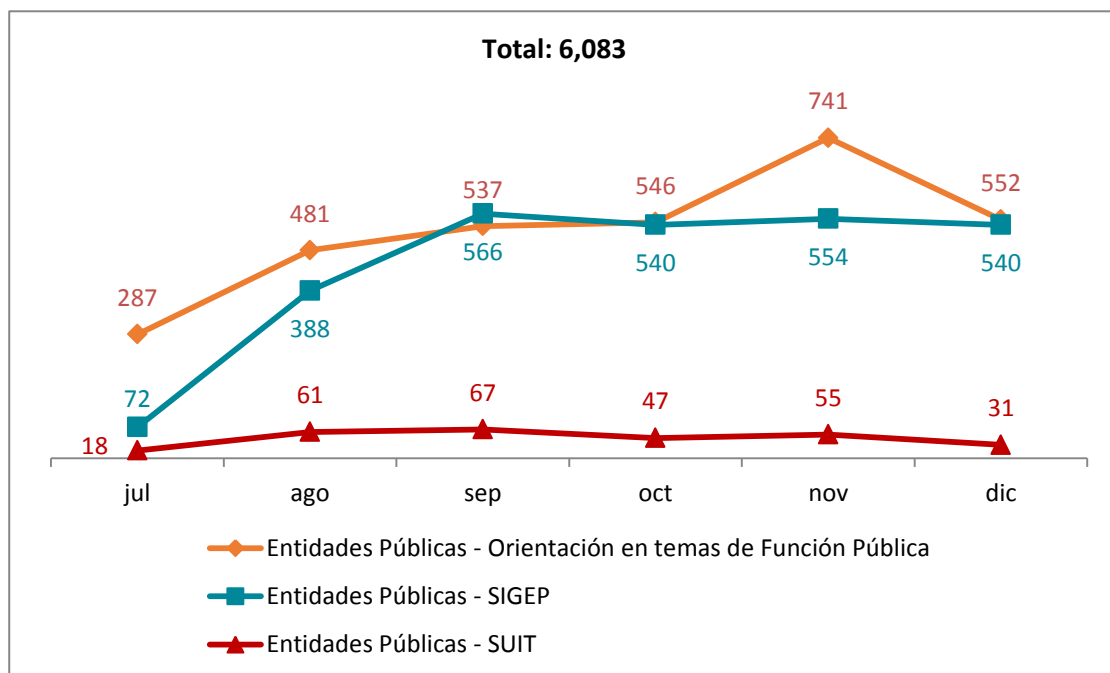
Fuente: Espacio Virtual de Asesoría (2016)

Es importante señalar que dentro de la categoría de “orientación en temas de la Función Pública”, la cual representa el 51,7% de los requerimientos hechos por medio de este canal por parte de las entidades públicas, caben tanto los temas identificados por la Entidad como cualquier otro tipo de consulta o requerimiento necesario por este grupo de valor como por cualquier otro. Situación que conlleva a que sea el que más requerimientos recibe en este caso. Se recomienda desagregar esta categoría para el análisis del 2017.

La categoría de “SIGEP” representa el 43,7% de los requerimientos y es seguido por “SUIT” el cual representa el 4,6%.

De manera general, estos tres temas presentaron un movimiento estable los últimos cuatro meses del 2016 (gráfica 2). El tema que más requerimientos generó fue “orientación en temas de la Función Pública”, el cual no presentó un pico específico en el segundo semestre del año, este tema es seguido por “SIGEP”, tema que sí presentó un aumento considerable de requerimientos en el mes de noviembre.

Gráfica 2. Total de requerimientos por tema y su distribución en el tiempo de las entidades públicas en el canal virtual



Fuente: Espacio Virtual de Asesoría (2016)

Durante los dos primeros meses se observa un crecimiento en los requerimientos hechos por este grupo de valor, situación que puede responder a la difusión de la página web de EVA, y los cambios hechos en el chat. Otras de las razones identificadas del aumento del uso de este canal por las entidades públicas, responde que desde agosto de 2016 se realizan visitas de asesoría a las

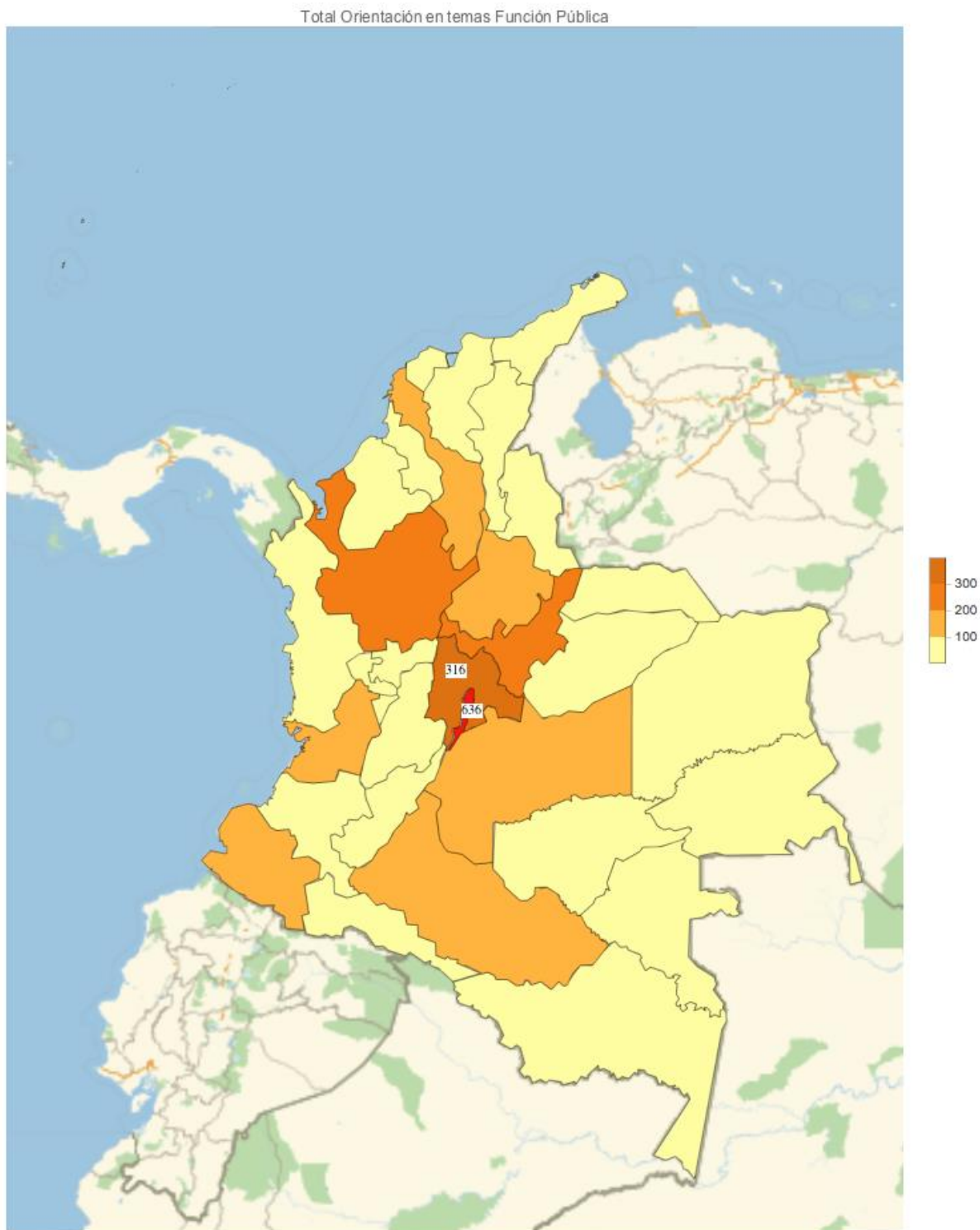
entidades territoriales que lo soliciten, con desplazamientos programados de los servidores del área como complemento de la ayuda virtual⁶.

Por otro lado, se identifica que el comportamiento geográfico para los tres temas responde en su mayoría de la ciudad de Bogotá, este comportamiento responde al 24% de los requerimientos hechos por este grupo de valor, seguido por Cundinamarca con el 9% de los requerimientos (gráfica 3, 4 y 5).

De este canal debe resaltarse la presencia de los 32 departamentos junto con la ciudad capital. Situación que muestra el potencial de este canal como medio de comunicación con regiones apartadas del centro del país, lugar donde se encuentra la oficina de la Función Pública.

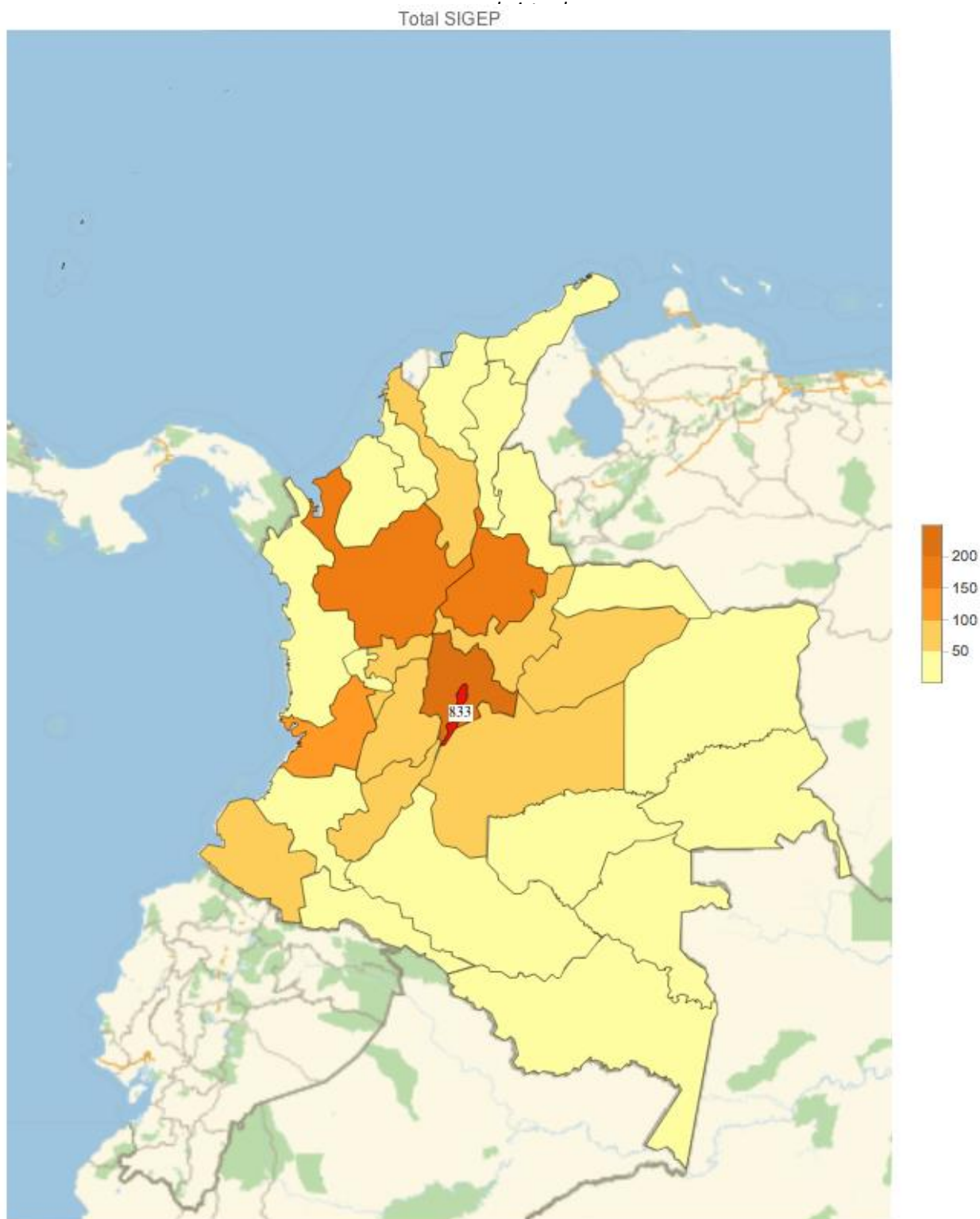
⁶ Información remitida por la Dirección de Empleo Público de la Función Pública. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

Gráfica 3. Distribución geográfica de los requerimientos “orientación en temas de la Función Pública” de las entidades públicas en el canal virtual



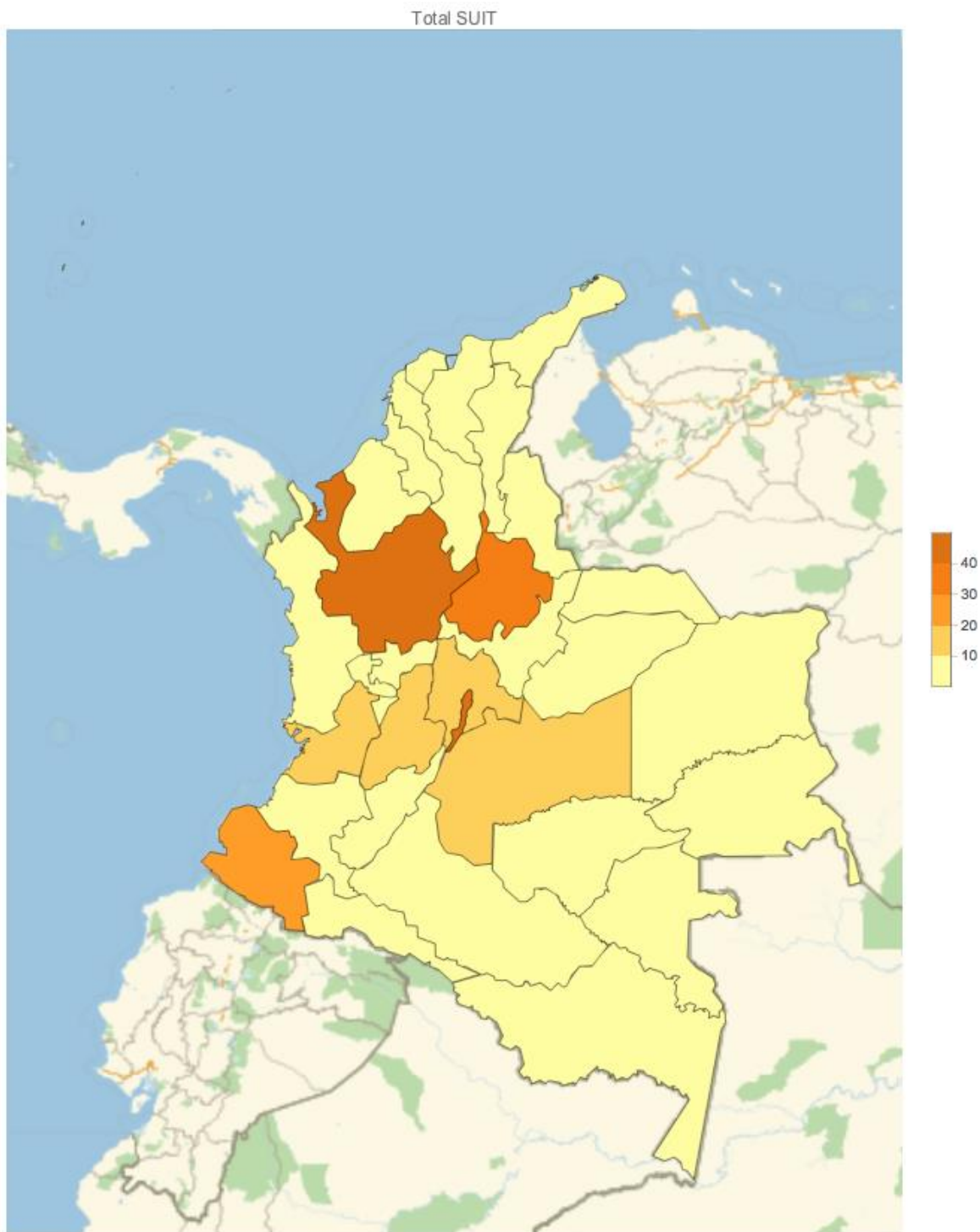
Fuente: Espacio Virtual de Asesoría (2016)

Gráfica 4. Distribución geográfica de los requerimientos "SIGEP" de las entidades públicas en el



Fuente: Espacio Virtual de Asesoría (2016)

Gráfica 5. Distribución geográfica de los requerimientos "SUIT" de las entidades públicas en el canal virtual



Fuente: Espacio Virtual de Asesoría (2016)

Adicionalmente se identifica que en Bogotá, Cundinamarca, Antioquia, Santander y Valle del Cauca se observa que uno de los mayores temas requeridos es “SIGEP”, seguido por “Orientación en temas de la Función Pública”. Este patrón muestra la necesidad de generación de estrategias para fortalecer la difusión de información y el fortalecimiento del uso del sistema en los departamentos mencionados.

En cambio “SUIT”, es el tema que menos requerimientos recibió por parte de las entidades públicas en este canal. Pero se observa que su uso es frecuente por parte de las entidades territoriales, siendo muy poca la diferencia entre Bogotá y Antioquia, por ejemplo.

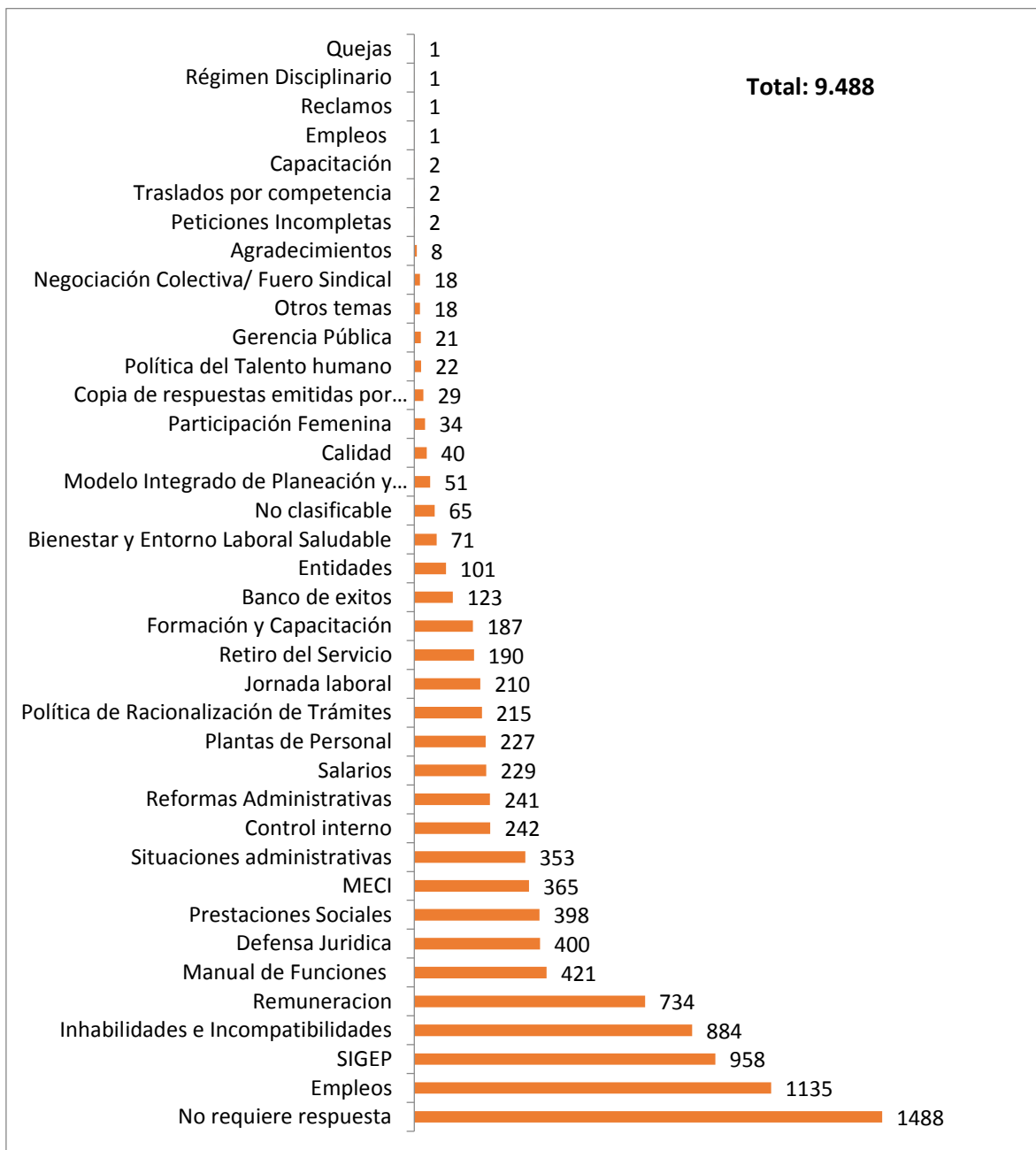
Canal escrito (Sistema de Gestión Documental)



9.488 requerimientos hechos por las entidades públicas a través del canal escrito (Sistema de Gestión Documental).

A través del canal escrito (Sistema de Gestión Documental) las entidades públicas generaron 9.488 requerimientos a lo largo del año 2016. De esos requerimientos los temas que tienen el comportamiento con mayor volumen es: empleos (1135), inhabilidades e incompatibilidades (884) y remuneración (734) que corresponden a la DJ abarcando el 54% de total de requerimientos (Grafica 4). En cuanto a los demás temas, se puede destacar Manual de Funciones (421) el cual corresponde a DDO, SIGEP (958) el cual corresponde a DEP y MECI (365) el cual corresponde a DGDI.

Gráfica 6. Totalidad de requerimientos por temas de las entidades públicas en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental)



Fuente: Sistema de Gestión Documental (2016)

En el caso de “MECI”, este tema responde al sistema con el cual las entidades pueden conocer su nivel de madurez, junto con el tema de “Control interno”, el cual también presenta un carácter

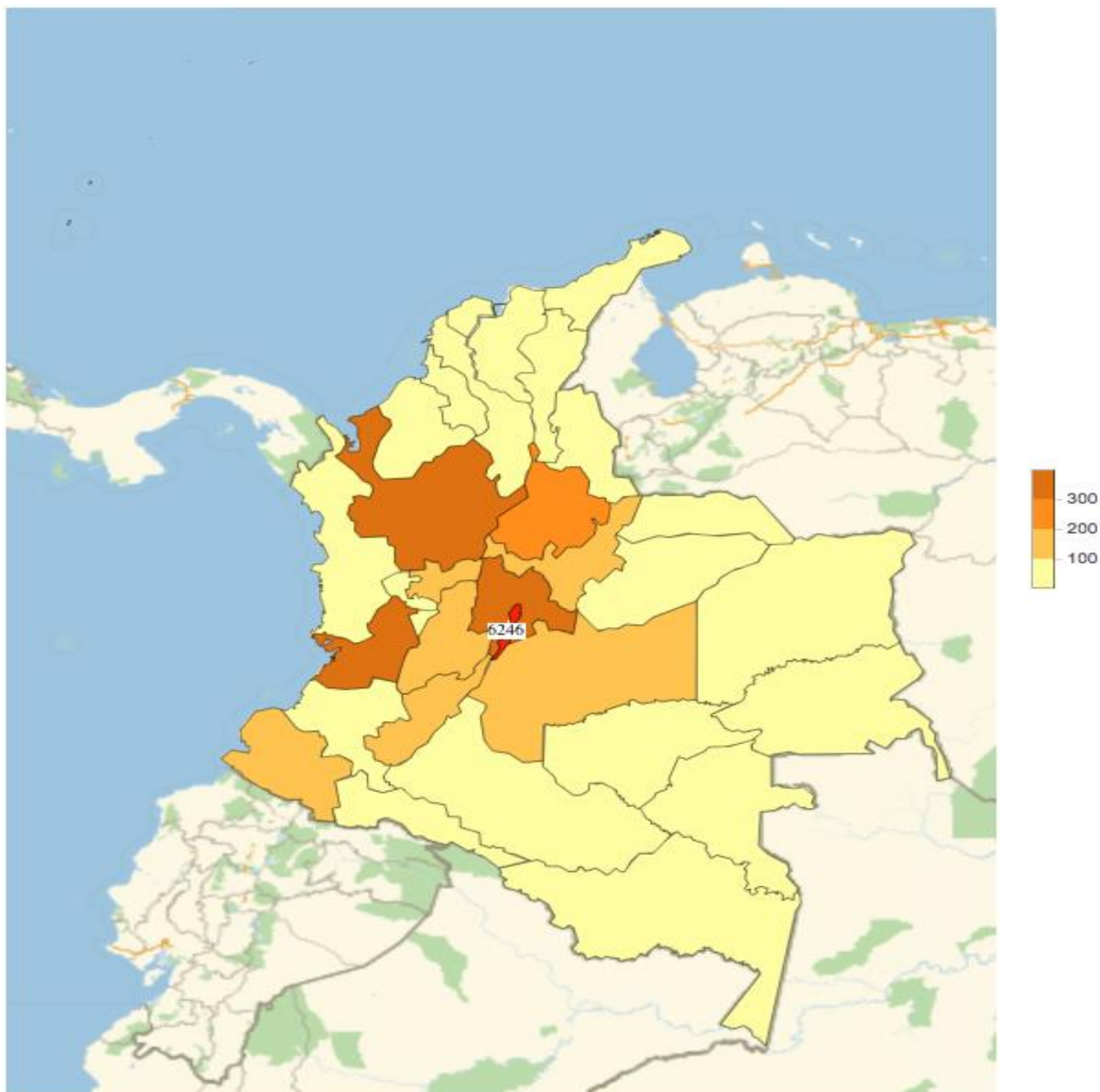
evaluativo en materia de la gestión de las entidades⁷. Por otro lado, “SIGEP”, es uno de los más consultados por las entidades públicas, dado su necesidad de aplicación y seguimiento por orden legal (Ley 909 de 2006).

Es relevante mencionar los altos números de requerimientos que recibe la Entidad, a lo largo de todos los meses del año, frente a la categoría “no requiere respuesta”. Dentro de esta categoría se encuentran comunicaciones, invitaciones a eventos, documentos oficiales de otras entidades públicas, entre otros. Desafortunadamente, no es posible determinar dentro de esta categoría su correspondiente desagregación.

Por otro lado, se identifica que el comportamiento geográfico para la totalidad de los temas corresponde a la ciudad de Bogotá en un 65%, Antioquia 4%, Valle del Cauca 4%, Cundinamarca 4% Santander 3%, Tolima 2%, Boyacá 2% y el resto del País a un 16% (Grafica 7).

⁷ Información remitida por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

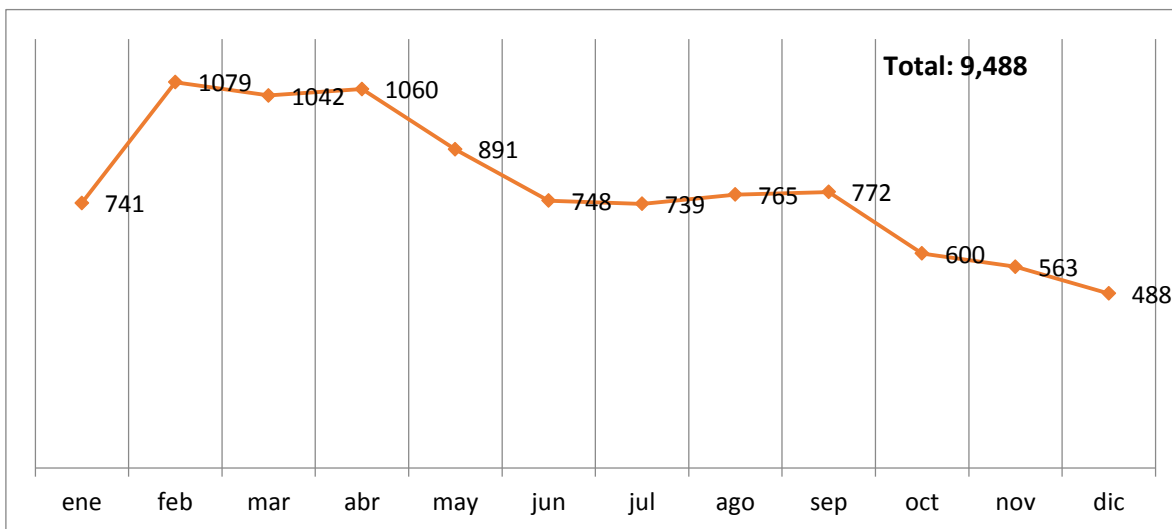
Gráfica 7. Distribución geográfica de los requerimientos de las Entidades públicas en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental)



Fuente: Sistema de Gestión Documental (2016)

Esta situación permite determinar que es necesario para la Entidad trabajar en la distribución de información y mejorar la comunicación entre las entidades ubicadas en la ciudad capital las cuales son entidades de la rama ejecutiva de orden nacional.

Gráfica 8. Distribución temporal de los requerimientos de las entidades públicas en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental)



Fuente: Sistema de Gestión Documental (2016)

En cuanto a la distribución temporal, los requerimientos hechos por las entidades públicas presentan un pico en los meses de febrero, marzo y abril, a partir del cual se marca un comportamiento decreciente a lo largo del año que termina en diciembre con 488 requerimientos.

Por otro lado, como se visualiza en el anexo 2 los picos mensuales son: enero: Empleos, febrero: Empleos, marzo: SIGEP y no requiere respuesta, abril: no requiere respuesta y SIGEP, mayo, junio, julio y agosto: no requiere respuesta, y septiembre: empleos y banco de éxitos.

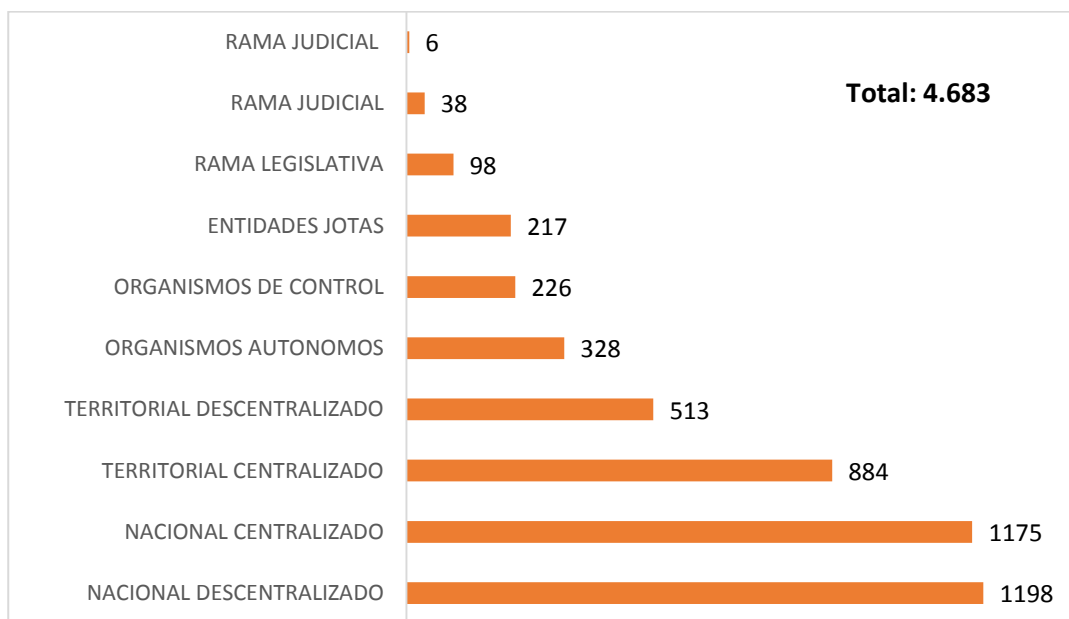
Canal presencial



4.683 requerimientos hechos por las Entidades públicas

A través del canal presencial las entidades públicas generaron 4.683 requerimientos a lo largo del 2016. Estos requerimientos se agrupan en 50% Rama ejecutiva nacional, 30% Rama ejecutiva territorial dando especial importancia a las entidades de la rama ejecutiva del país (Gráfico 9).

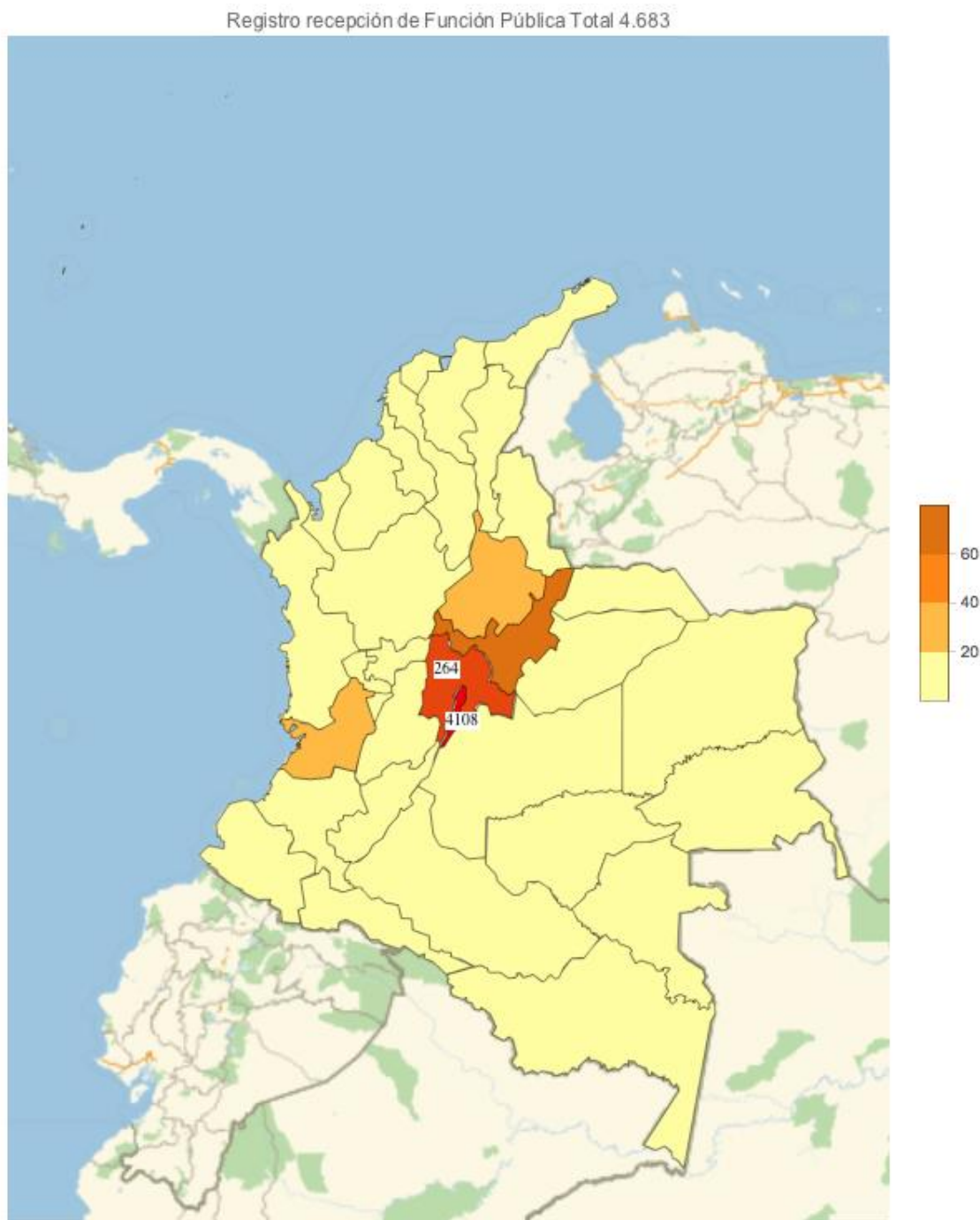
Gráfica 9. Distribución en la estructura del Estado de los requerimientos de las entidades públicas en el canal presencial



Fuente: Registro recepción de la Función Pública (2016)

Dicho lo anterior las entidades nacionales centralizadas y descentralizadas de la Rama Ejecutiva Nacional generaron el mayor número de requerimientos en el año 2106. Esta situación responde a la facilidad de acceso por parte de estas entidades dada la ubicación de la oficina de la Función Pública, la cual se encuentra en la ciudad de Bogotá (gráfica 10).

Gráfica 10. Distribución geográfica de los requerimientos de las entidades públicas en el canal presencial



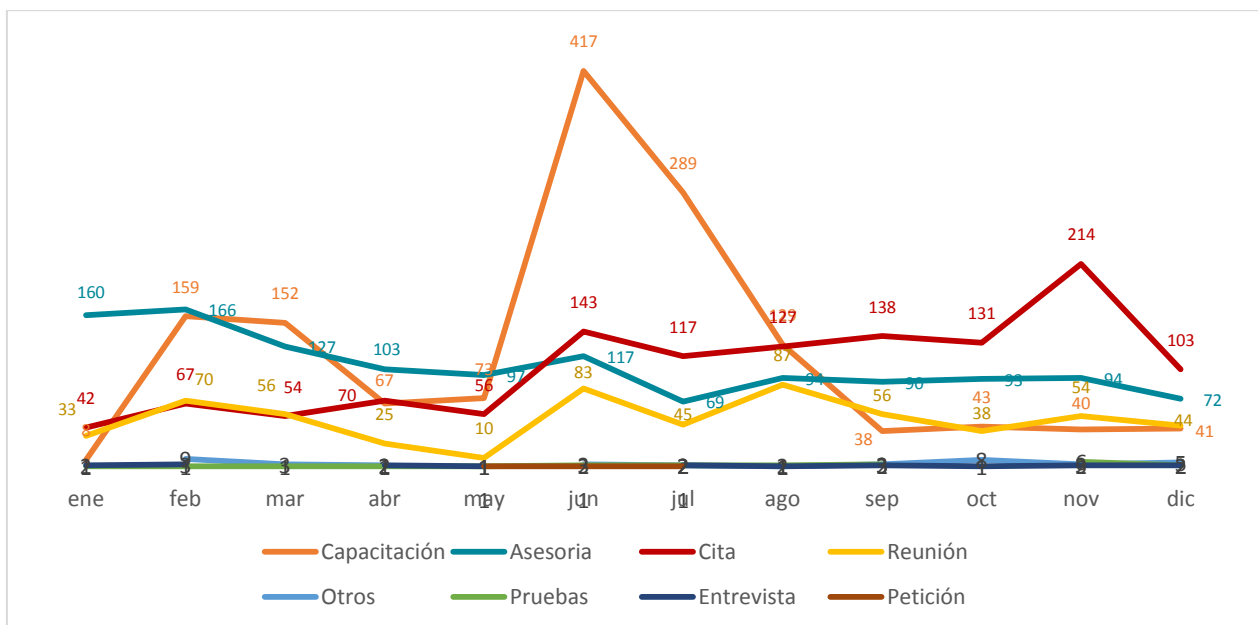
Fuente: Registro recepción de la Función Pública (2016)

Por otro lado las capacitaciones, las cuales responden a uno de los servicios planteados dentro del catálogo de productos y servicios de la Entidad, están presentes a lo largo de todo el año, siendo

su punto más bajo en enero, situación que responde a la planeación de Entidad; y su punto más alto en el mes de junio seguido por julio (Grafica 11).

Algunos de los temas en los cuales se brindan capacitaciones son: gestión estratégica del talento humano, plan de bienestar y estímulos, PIC, SIGEP, acuerdos de gestión de gerencia pública, sistema único de información de trámites (SUIT), plan anticorrupción, atención al ciudadano, racionalización de trámites, rendición de cuentas, administración del riesgo, indicadores, auditoría interna y control interno (MECI), entre otros. Las capacitaciones corresponden al 31% de los requerimientos hechos por medio de este canal.

Gráfica 11. Distribución temporal y motivos de los requerimientos de las entidades públicas en el canal presencial



Fuente: Registro recepción de la Función Pública (2016)

En cuanto a otros asuntos se encuentran las asesorías y citas a la Entidad. El primero de estos responde a uno de los servicios señalados dentro del catálogo de productos y servicios de la Función Pública, mientras que el segundo no. Las asesorías se encuentran presentes a lo largo de todo el año, pero se visualizan en mayor cantidad los primeros tres meses. Uno de los temas bajo el cual se prestaron estas asesorías corresponde a la DDO, en este mes junto con los meses de agosto y septiembre, se brindaron asesorías previas a las sesiones de los concejos y de las asambleas, ya que las alcaldías y las gobernaciones iniciaron la formulación de los estudios técnicos en los meses cercanos a los enunciados⁸. Los demás temas bajo los cuales se brindan las asesorías se encuentran en el Anexo 1, no obstante a partir del registro del cual se toma el canal presencial no es posible determinar con claridad y especificidad a cuales temas se generaron las

⁸ Información remitida por la Dirección de Desarrollo Organizacional. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

asesorías a las Entidades. Respecto a las citas, se identifica que el mes en el cual más se registraron fue en noviembre, seguido por los meses de junio, septiembre y octubre. No obstante, dentro de esta categoría también se encuentran entidades que asistieron por asesorías.

4.2. Servidores públicos



38.470 requerimientos hechos por los servidores públicos a lo largo del 2016 a la Función Pública

A diferencia de las entidades públicas, los 38.470 requerimientos de los servidores públicos se identificaron en un solo un canal institucional, el escrito. Este canal a su vez se encuentra dividido en dos sistemas: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL y ProactivaNET. A continuación se desarrollan las variables identificadas en cada uno de estos dos sistemas.

Canal Escrito (Sistema de Gestión Documental)

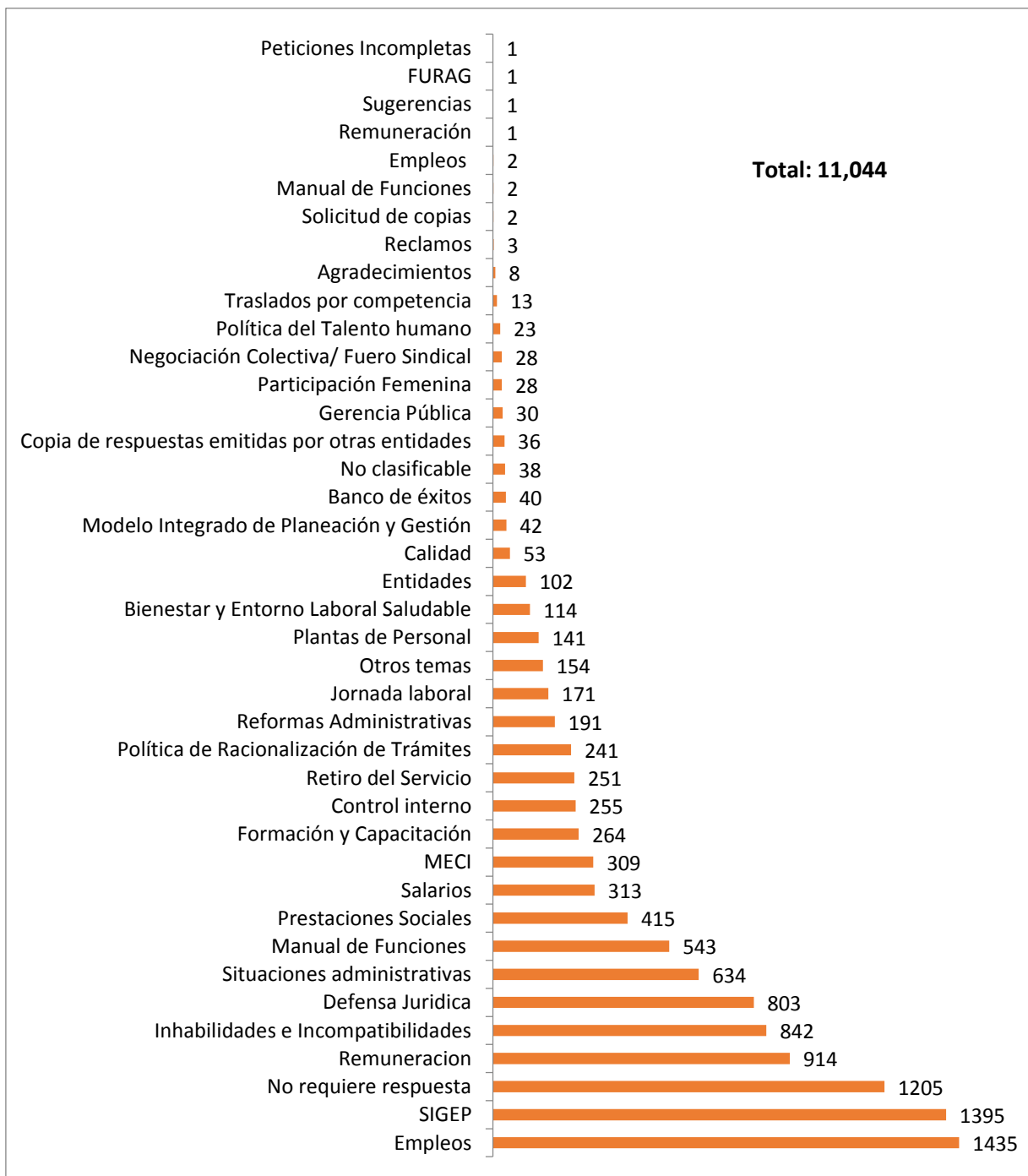


11.044 requerimientos hechos a través del canal escrito (Sistema de Gestión Documental)

El Sistema de Gestión documental con el cual cuenta la Entidad, este sistema maneja de manera clara cada una de las temáticas con las cuales trabaja cada una de las direcciones técnicas, sin embargo durante el 2016 no se actualizaron los temas correspondientes a DPTSC ni a la DGC, direcciones técnicas que fueron creadas a partir del Decreto 430 de 2016 en el mes de marzo.

Teniendo en cuenta lo anterior es posible identificar la distribución temática de los requerimientos recibidos dentro de este sistema por los servidores públicos (gráfica 12). Dentro de los 10 primeros temas más requeridos por los servidores públicos se encuentran seis temas de la DJ, uno de la DEP, uno de la DDO y uno que no corresponde a ninguna dirección técnica de la Entidad (No requiere respuesta).

Gráfica 12. Temáticas requeridas por los servidores públicos del canal escrito (Sistema de Gestión Documental)



Fuente: Sistema de Gestión Documental (2016)

Este canal al recibir 11.044 requerimientos se muestra como uno de los canales más usados por los servidores públicos, teniendo en cuenta que este presenta una mayor cantidad de temas en comparación con ProactivaNET (será desarrollado en la siguiente sección). Dentro de estos ejes temáticos se identifica que los temas jurídicos más requeridos corresponden a empleos, remuneración, inhabilidades e incompatibilidades, defensa jurídica, situaciones administrativas y prestaciones sociales.

El hecho que estos temas se encuentren en los primeros lugares señala la necesidad de los solicitantes de contar con la seguridad jurídica que les ofrece la respuesta escrita a su requerimiento, hecho que incrementa el número de consultas dirigidas a la DJ, por ejemplo. Frente a esto el área busca que con la publicación de cartilla *ABC de situaciones administrativas* actualizada, se divulgue una herramienta de consulta que mitigue el hecho de acudir por medio escrito al Departamento a solicitar pronunciamientos sobre temas que tienen una solución legal evidente y viable en las normas existentes.

Adicionalmente, se muestra la importancia del uso de este canal para los requerimientos del “SIGEP”, situación que evidencia la necesidad del área encargada del tema (DEP) en desarrollar estrategias de difusión de la información junto con la automatización del sistema para la obtención de usuarios y claves. Respecto al Manual de Funciones (DDO), presenta un alto número de requerimientos, ya que es un sistema con el cual cuentan los directivos de las entidades públicas para hacer modificaciones sin la necesidad de hacer uso de un proceso complejo, razón por la cual sus servidores públicos generan una serie de requerimientos consultando y validando que dichos ajustes no violen sus derechos laborales⁹.

Por otro lado, “FURAG” es considerado como uno de los temas insignia de la Función Pública, sin embargo se observa que el número de requerimientos relacionados con este no es alto dentro de este canal, uno para ser exactos (gráfica 10). Situación que es explicable en cuanto los requerimientos de este tema se generaron por medio de otros canales como lo es el canal escrito (ProactivaNET) (gráfica 15) pero principalmente por el canal telefónico, del cual no se tienen registros¹⁰.

Como fue mencionado en la sección de entidades públicas, una de las aplicaciones del Decreto 430 del 2016 fue la creación de dos direcciones técnicas nuevas, sin embargo la tabla temática no fue ajustada en su momento. Razón por la cual es posible evidenciar lo mismo con los servidores públicos como con lo sucedido con las entidades públicas, los temas trabajados por ambas direcciones no son evidenciables dentro de los requerimientos. En el caso específico de la DPTSC los requerimientos fueron agrupados en la categoría “Política de racionalización de trámites”, invisibilizando los temas relacionados con rendición de cuentas, participación ciudadana,

⁹ Información remitida por la Dirección de Desarrollo Organizacional. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de La Función Pública. Documento interno de trabajo.

¹⁰ Información remitida por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

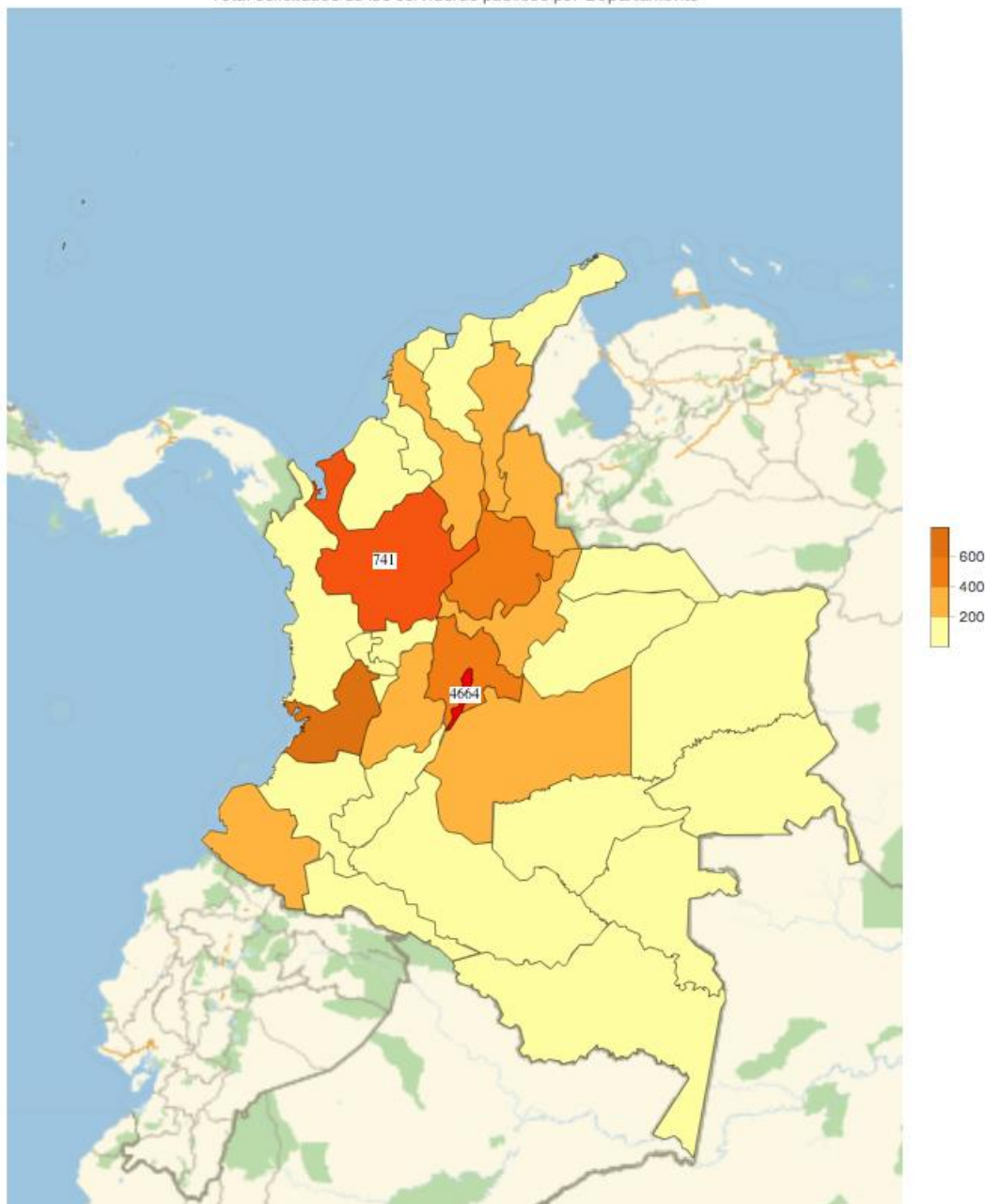
transparencia, integridad o servicio al ciudadano¹¹. En el caso de la DGC, a lo largo de todo el año los requerimientos recibidos se agruparon en el tema “otros”, puesto que al ser un tema nuevo para la Entidad no había claridad respecto a su clasificación temática.

Por otro lado, el 42% de los requerimientos de los servidores públicos en este canal corresponden a la ciudad de Bogotá, mientras que el departamento más cercano corresponde al 6,7% (Antioquia) (gráfica 13). El alto número de los requerimientos hechos desde la ciudad de Bogotá se encuentran relacionados con la ubicación de las entidades del orden nacional correlacionándose nuevamente con la ubicación de la oficina de la Función Pública. Así mismo, este canal también hace uso de medios virtuales para fomentar la participación de servidores públicos que se encuentren ubicados en otras regiones del país.

¹¹ Información remitida por la Dirección de Participación, transparencia y servicio al ciudadano. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

Gráfica 13. Ubicación geográfica de los requerimientos hechos por servidores públicos en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental)

Total solicitudes de los servidores públicos por Departamento



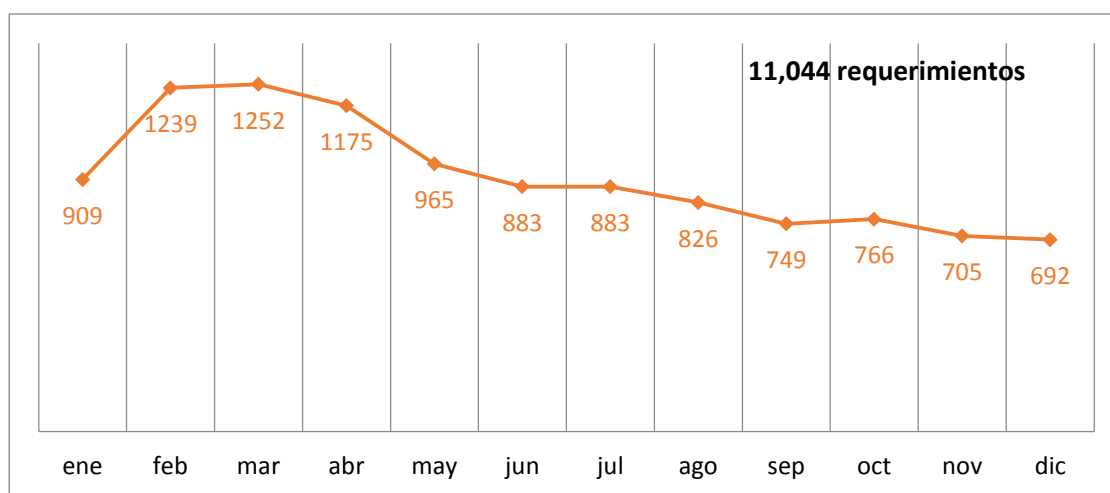
Fuente: Sistema de Gestión Documental (2016)

Parte de los requerimientos hechos por los servidores públicos ubicados en territorio también responden a los convenios que elaboró la Entidad a lo largo del año, siendo un ejemplo de esto fue la DEP. En el 2016 suscribió un convenio con distintas entidades del de departamentos de Antioquia con la intención de trabajar el tema del “SIGEP”, mientras que en el departamento del

Valle del Cauca se apoyó un proceso de reestructuración de algunas entidades y se actualizó “SIGEP”¹².

La distribución temporal de los requerimientos de los servidores públicos a través de este canal presenta un comportamiento que tiende a disminuir a lo largo del año (gráfica 14). Desde el mes de febrero a abril la Entidad recibe un alto número de requerimientos por parte de este grupo de valor, sin embargo a partir de este último mes el número de requerimientos empiezan a disminuir, siendo su número más bajo en el mes de diciembre (692 requerimientos).

Gráfica 14. Distribución temporal de la cantidad de requerimientos hechos por los servidores públicos en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental)



Fuente: Sistema de Gestión Documental (2016)

Los picos de requerimientos en los tres meses del año señalados en el párrafo anterior, responden al cierre de algunos temas que están a cargo de la Entidad. Un ejemplo de esta situación es “MECI”, cuyo cierre sucede en febrero (Ley 87 de 1993)¹³, en este mismo mes se da inicio a los ajustes de los “manuales de funciones”, a los procesos de reforma y en particular se define los incrementos salariales (siendo este tema uno de los más requeridos por la DDO)¹⁴, y “SIGEP”, el cual aunque es un tema que es requerido a lo largo de todo el año lo es especialmente en el mes de marzo. En este mes se cierra la declaración de bienes y rentas, razón por la cual los servidores acuden a nuestros canales institucionales solicitando principalmente usuarios y claves¹⁵.

¹² Información brindada por la Dirección de Empleo Público. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

¹³ Información remitida por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

¹⁴ Información remitida por la Dirección de Desarrollo Organizacional. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

¹⁵ Información brindada por la Dirección de Empleo Público. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

Así mismo, en el mes de enero aumentaron las consultas sobre la bonificación por servicios prestados en el nivel territorial por la expedición del Decreto 2418 del 11 de diciembre de 2015. En el mes de abril los servidores públicos reciben la liquidación de la prima de navidad, al igual que un alto número de empleados que reciben la bonificación de servicios, razón por la cual hay un número importante de requerimientos frente al tema salarial¹⁶.

Cada cuatro años, cuando hay cambio de gobernantes territoriales como gobernadores, alcaldes distritales y municipales, diputados y concejales distritales y municipales salientes y electos (2008, 2012, 2014, 2016, 2020), se presenta 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 provisionales¹⁷.

Por otro lado, aunque no se evidencia de manera relevante dentro de la gráfica, en el mes de septiembre se lleva a cabo la apertura del Premio Nacional de Alta Gerencia (Incentivos a la Gestión Pública – Ley 489 de 1998), situación que aumenta los requerimientos recibidos por la DGD¹⁸.

Canal Escrito (ProactivaNET)



27.426 requerimientos hechos por servidores públicos a través del canal escrito (ProactivaNET)

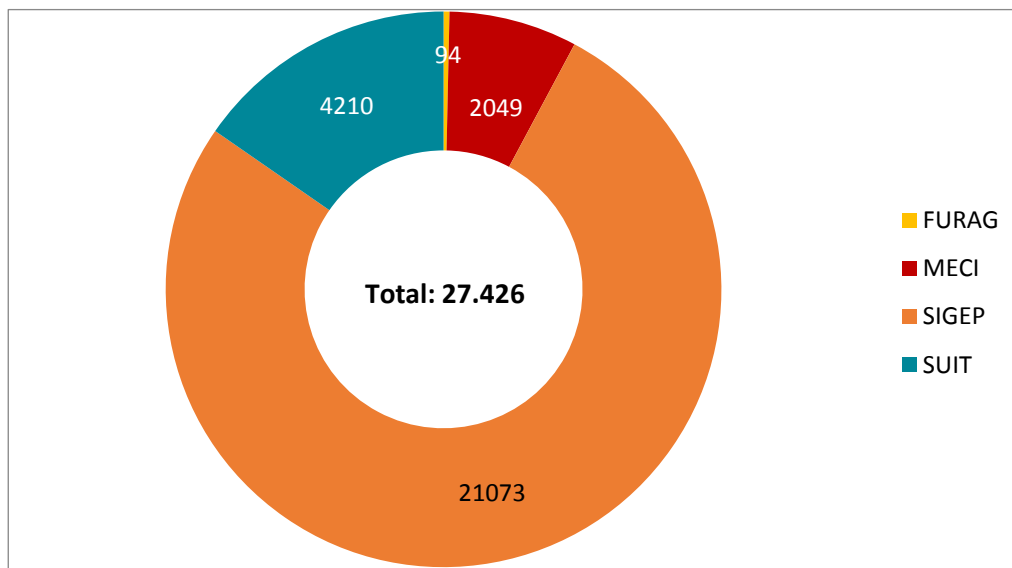
El canal escrito (ProactivaNET) es el canal que más requerimientos recibió por parte de los grupos de valor e incluso en comparación con los demás canales institucionales. Esta situación puede deberse a que aunque ProactivaNET está catalogado como un canal escrito, responde a un sistema virtual, razón por la cual las entidades territoriales pueden tender a usarlo de una mayor manera. No obstante, es uno de los canales que menor cantidad temática contiene, ya que solo se observan “FURAG”, “MECI”, “SIGEP” y “SUIT” (gráfica 15).

¹⁶ Información brindada por la Dirección Jurídica. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

¹⁷ Información brindada por la Dirección Jurídica. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

¹⁸ Información remitida por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

Gráfica 15. Cantidad de requerimientos por temática de los servidores públicos del canal escrito (ProactivaNET)



Fuente: Registro de ProactivaNET (2016)

El “SIGEP” representa el 77% de los requerimientos recibidos, situación que como se ha observado con los demás grupos de valor y en los demás canales, es uno de los temas que más requerimientos genera a la Entidad. Este tema es seguido por “SUIT”, “MECI” y por último “FURAG”.

Dado que este canal hace parte del primer nivel de servicio, los requerimientos que se generan a través de él son de carácter sencillo, en cuanto ya cuentan con un pronunciamiento escrito o un criterio previamente definido¹⁹. Es decir, los requerimientos que son recibidos por este canal responden a requerimientos con carácter de soporte a los sistemas como lo es la solicitud de usuarios y contraseñas, certificados de diligenciamiento de las evaluaciones, consultas generales de los sistemas²⁰.

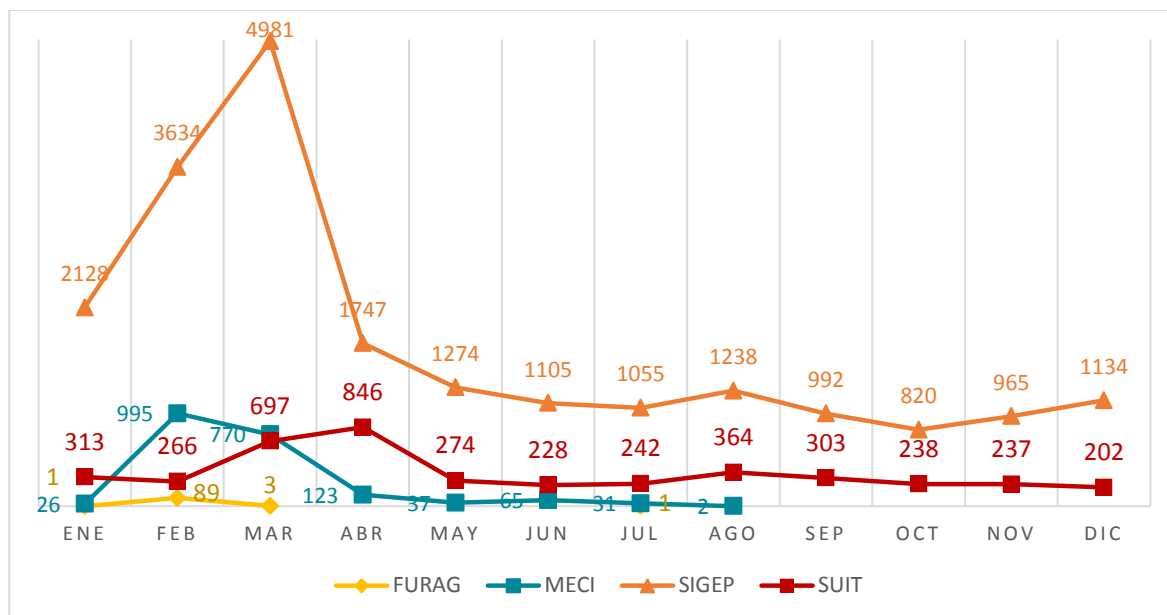
Así mismo, el “SIGEP” presenta en el primer trimestre del año un aumento en el número de los requerimientos recibidos, llegando a su punto más alto en el mes de marzo y decayendo para el mes de abril, situación que responde al cierre de la posibilidad de subir al sistema la declaración de bienes y rentas en el mes de marzo²¹ (gráfica 16).

¹⁹ Resolución 676 de 2016. Por el cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública.

²⁰ Información remitida por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

²¹ Información brindada por la Dirección de Empleo Público. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

Gráfica 16. Distribución temporal y temática de los requerimientos de los servidores públicos por el canal escrito (ProactivaNET)



Fuente: Registro de ProactivaNET (2016)

Como se mencionó, “SIGEP” es seguido por “SUIT”, cuyos picos se encuentran en los meses de marzo y abril. Esta situación responde a que en el 2016 hubo cambio de gobernantes territoriales, escenario que solo ocurre cada cuatro años (2008, 2012, 2014, 2016, 2020), lo que implica un aumento en los requerimientos de generación de usuarios y contraseñas para el sistema. Dado que en cada entidad existen las figuras de “administrador de gestión”, “administrador de trámites” y “gestor datos de operación” la persona que asume cada rol requiere de una identidad propia frente al SUIT, identidad que es asignada por el jefe de planeación de la entidad a través de una clave y un usuario que son asignados directamente por la Función Pública²².

4.3. Ciudadanos



4.098 requerimientos recibidos por ciudadanos a lo largo del 2016

Los ciudadanos generaron 4.098 requerimientos por medio de dos canales, el virtual y el presencial. La explicación de las variables dentro de cada canal se explica a continuación.

²² Información brindada por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al ciudadano. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

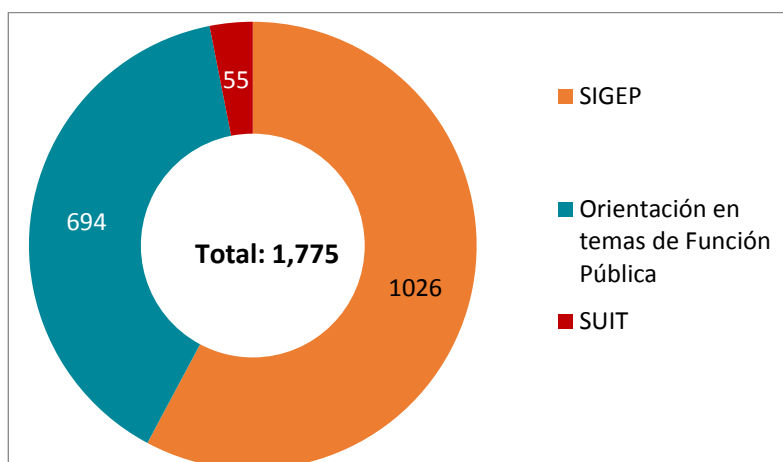
Canal virtual



1.775 requerimientos hechos a través del canal virtual

Los ciudadanos generaron 1.775 requerimientos por medio de este canal, sin embargo, los temas con los cuales se relacionan estos requerimientos permiten inferir que una cantidad relevante de ellos corresponden a servidores públicos que se identifican como ciudadanos.

Gráfica 17. Totalidad de requerimientos por tema del canal virtual de la ciudadanía



Fuente: Espacio Virtual de Asesoría (2016)

Se identifica al “SIGEP” como uno de los temas que más requerimiento generaron los ciudadanos con una representación del 58% de los requerimientos. Seguido por “orientaciones en temas de la Función Pública” el cual representa el 39%, y “SUIT” 3% de los requerimientos.

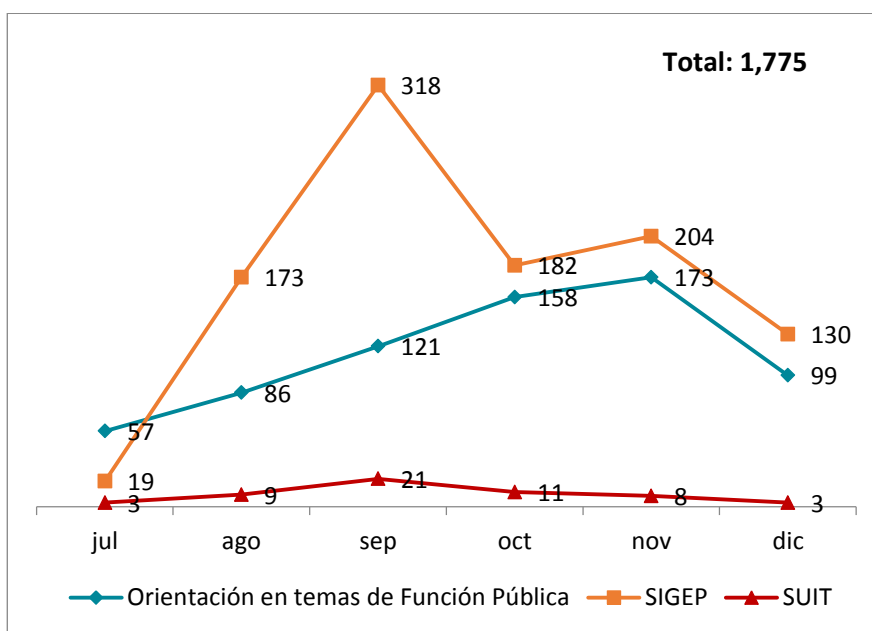
Respecto al “SIGEP”, su uso representa una situación particular en relación al uso de este canal, puesto que este tema es de interés de las entidades públicas y de los servidores públicos, no es un tema propio de la ciudadanía. Al contrario de lo puede suceder con “orientaciones en temas de la Función Pública”, pero no es posible conocer con más detalle a cuales temas se refirieron específicamente estos requerimientos. El “SUIT” por otro lado, si puede considerarse como un tema de interés para los ciudadanos, puesto que este sistema es de provecho de los veedores ciudadanos.

Ahora bien, el desarrollo y la implementación de las diferentes herramientas como EVA de la Función Pública, Skype, SUIT, etc., han brindado nuevas oportunidades para trabajar campañas de difusión, sensibilización y divulgación. Es necesario resaltar el caso particular del curso a veedurías ciudadanas adelantado a través de EVA y coordinado bajo el liderazgo de la DPTSC; dentro de este curso se inscribieron un total 278 ciudadanos, lo que visibiliza los beneficios de la plataforma de

EVA de la Función Pública como un espacio para mejorar la relación del Estado con el ciudadano así como para impulsar los temas misionales en materia de participación ciudadana²³.

A partir de la distribución temporal de cada uno de los temas, se visualiza el uso de este canal en cuanto a los temas habilitados. En cuanto el mes de julio pareciese ser un mes de fortalecimiento a la implementación del uso de este canal, ya que desde el mes de agosto que se generan un número relevante de requerimientos. Pero fue el mes de septiembre en que mayor número de requerimientos se generaron, siendo el tema de “SIGEP” el responsable de esta situación (gráfica 18).

Gráfica 18. Distribución de las temáticas en el tiempo de los ciudadanos en el canal virtual



Fuente: Espacio Virtual de Asesoría (2016)

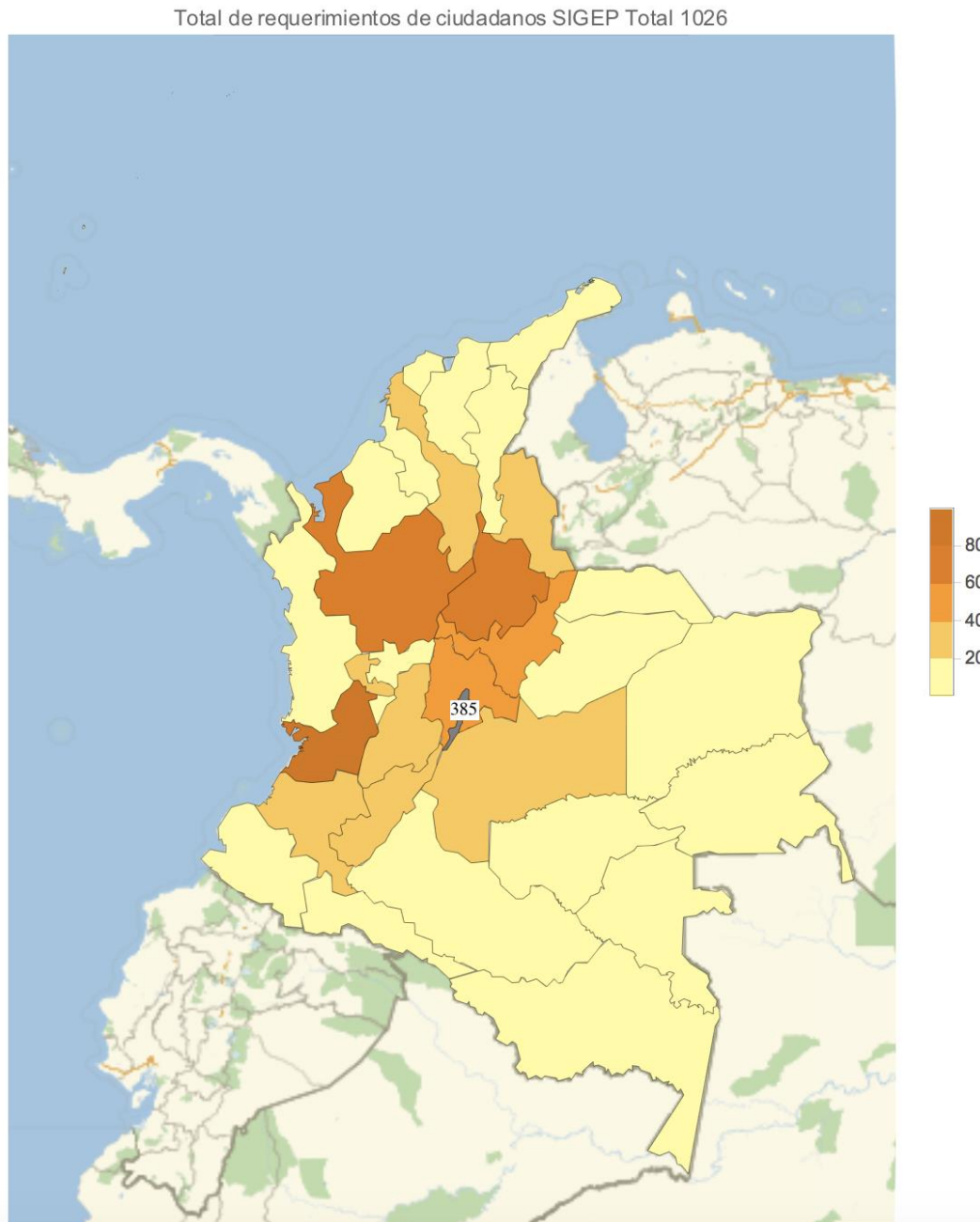
Es decir que “SIGEP” es el tema más consultado a lo largo de cinco de los seis meses visualizados, situación que es similar a lo sucedido en los demás canales. No obstante, no es posible establecer si septiembre fue el mes en que mayor número de requerimientos se presentaron, puesto que no se conoce el panorama de los primeros meses del año.

Respecto al “SUIT”, los días 6 y 9 de septiembre la DPTSC desarrolló un trabajo de coordinación entre gremios para la generación de propuestas desde la sociedad civil en una posible implementación de estrategias de racionalización de tramites del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, INVIMA, lo que podría explicar el aumento de requerimientos del

²³ Información remitida por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

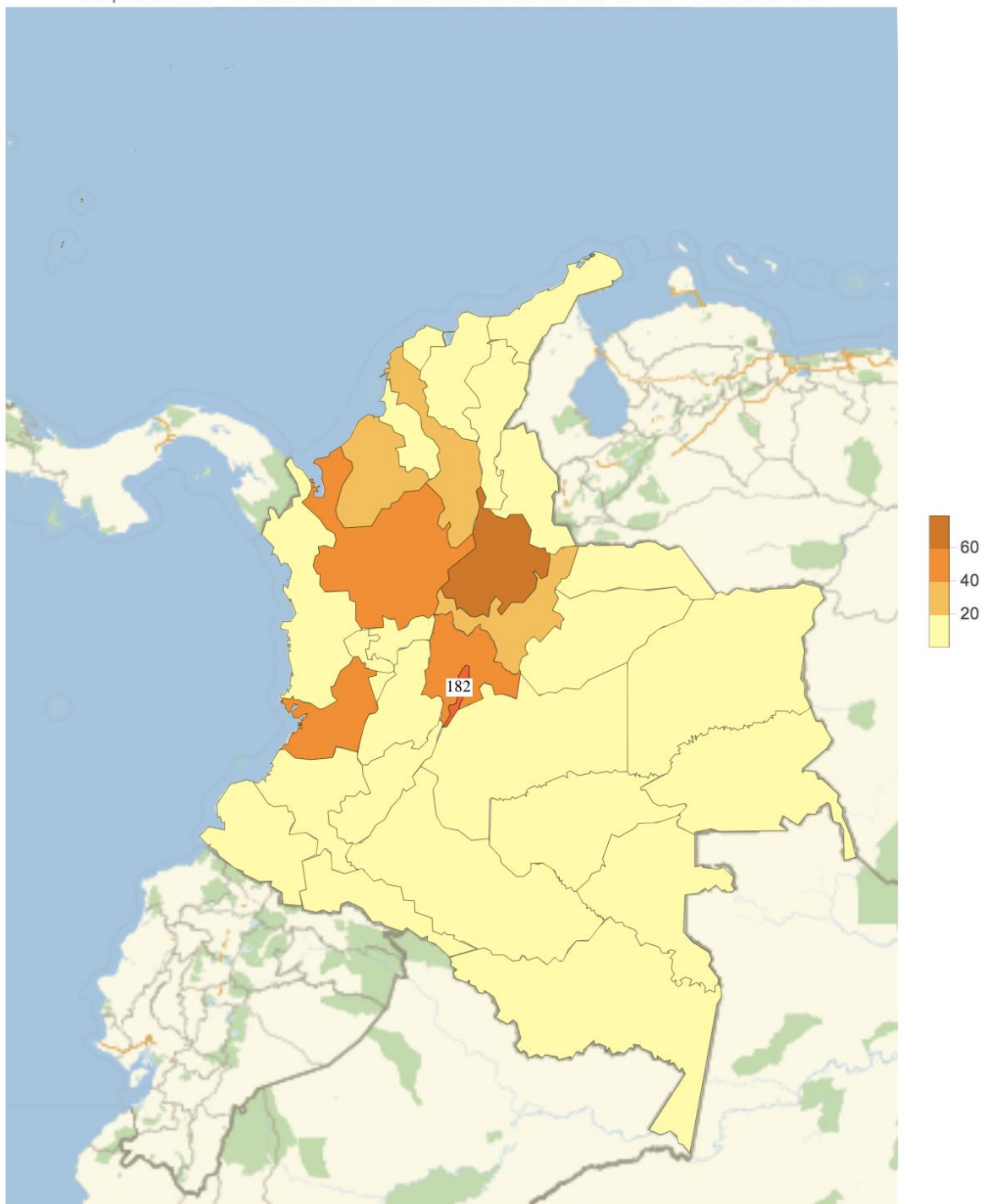
mes de septiembre en la consulta de ciudadanos a través del “SUIT”, especialmente desde la ciudad de Bogotá (gráfica 19, 20 y 21), donde se desarrollaron las jornadas de trabajo²⁴.

Gráfica 19, 20, 21. Distribución geográfica de cada uno de los temas del canal virtual SIGEP, Orientación en temas de la Función Pública y SUIT, respectivamente

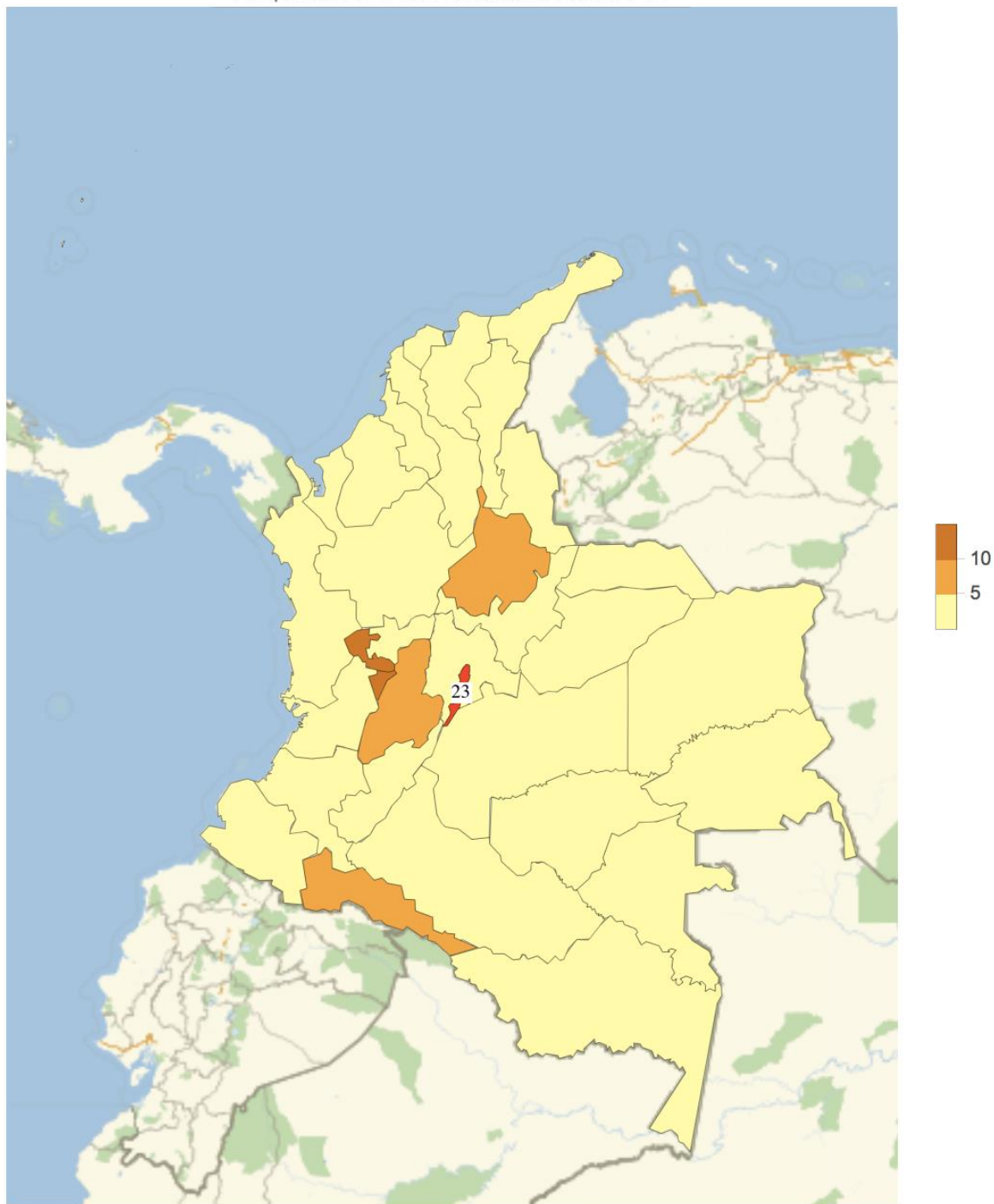


²⁴ Información brindada por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al ciudadano. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

Requerimientos de ciudadanos en orientación de temas de Función Pública total 694



Requerimientos de ciudadanos en SUIT 55



Fuente: Espacio Virtual de Asesoría (2016)

En la gráfica 19, 20 y 21 se observa la distribución geográfica de los requerimientos hechos por cada uno de los temas el canal. Se observa que el 33% de los requerimientos provienen de la

ciudad de Bogotá, de los cuales el 65% son del tema “SIGEP”. Así mismo, se observa que éste es el tema que más requerimientos recibió en los demás departamentos señalados en la gráfica.

Por otro lado, se observa que el “SUIT” no fue requerido en todos los departamentos como sí lo fue “SIGEP”. Solo presentó requerimientos en Bogotá, Valle del Cauca, Antioquia, Santander, Cundinamarca, Norte de Santander, Tolima, Quindío, Casanare y Córdoba; siendo su número más alto en Bogotá.

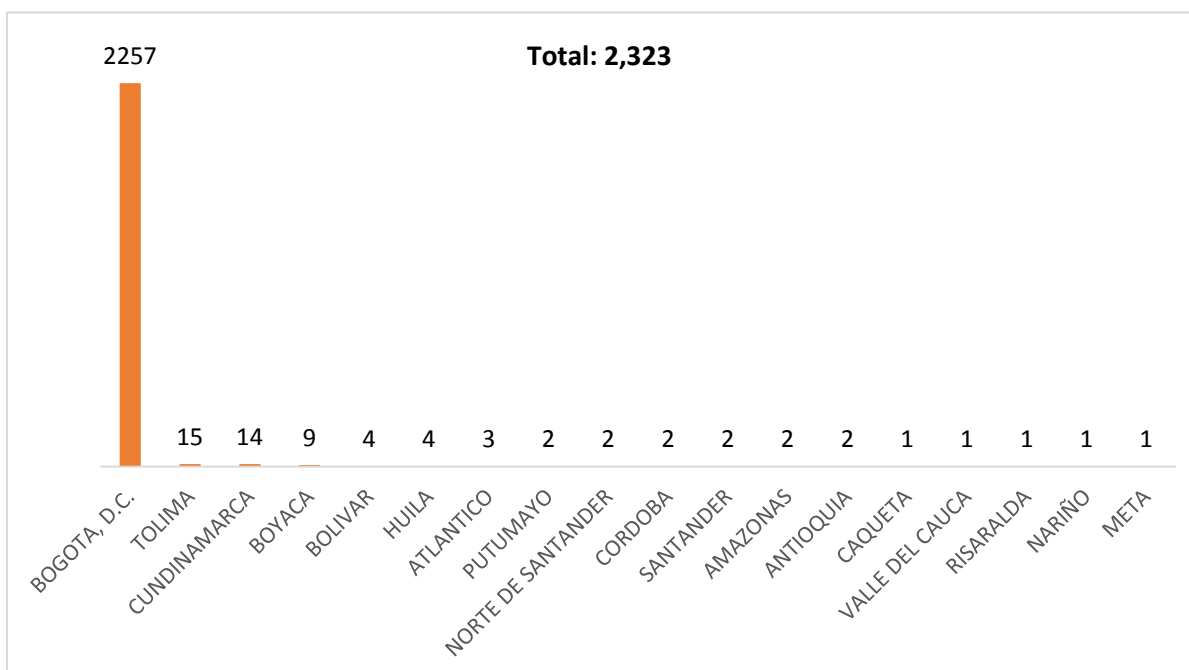
Canal Presencial



2.323 requerimientos recibidos por medio del canal presencial por parte de ciudadanos.

A través de este canal se recibieron 2.323 requerimientos por parte de los ciudadanos, sin embargo, no es posible establecer con cuales temas manejados por la entidad se relacionaron dichos requerimientos.

Gráfica 22. Distribución geográfica de los requerimientos hechos por los ciudadanos en el canal presencial



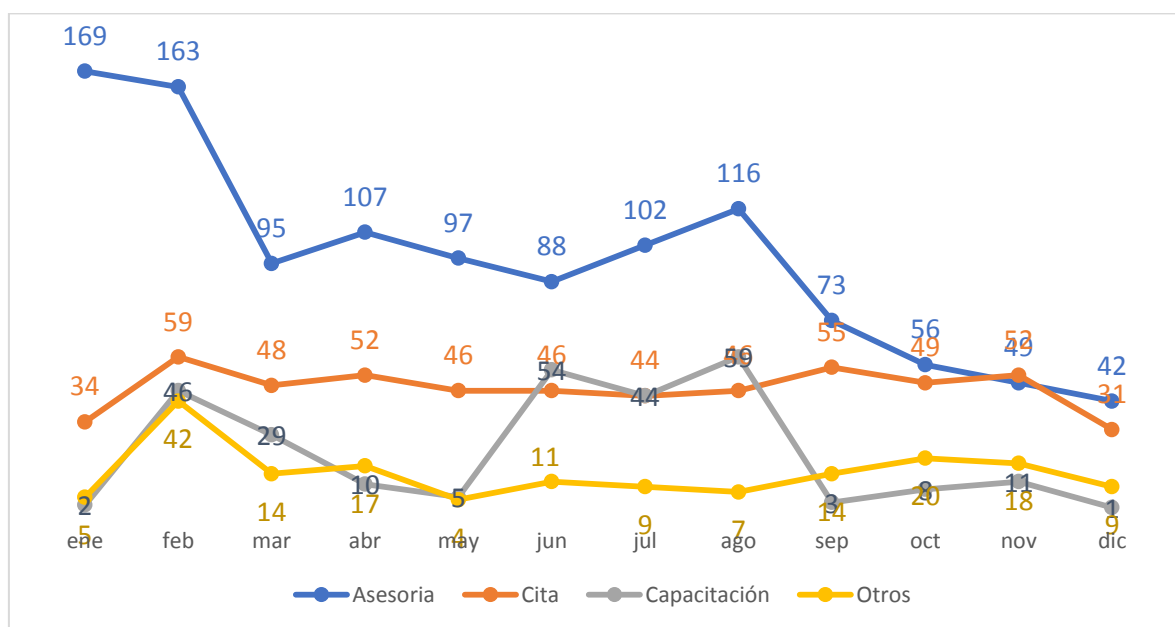
Fuente: Registro recepción de la Función Pública (2016)

Frente al uso de este canal (gráfica 22) la ubicación de la Entidad es de gran importancia, situación que se sustenta en cuanto el 97% de los requerimientos hechos por los ciudadanos provienen de la ciudad de Bogotá. Adicionalmente, se puede observar que el 3% restante responden a ciudadanos que se acercaron a la oficina y provenían de otros departamentos.

Es de importancia mencionar que el uso de este canal en comparación con el canal virtual, presentó un mayor número de requerimientos para los ciudadanos. Pero la supremacía de la ciudad de Bogotá opaca mucho más la presencia de los requerimientos territoriales en este canal que en el virtual.

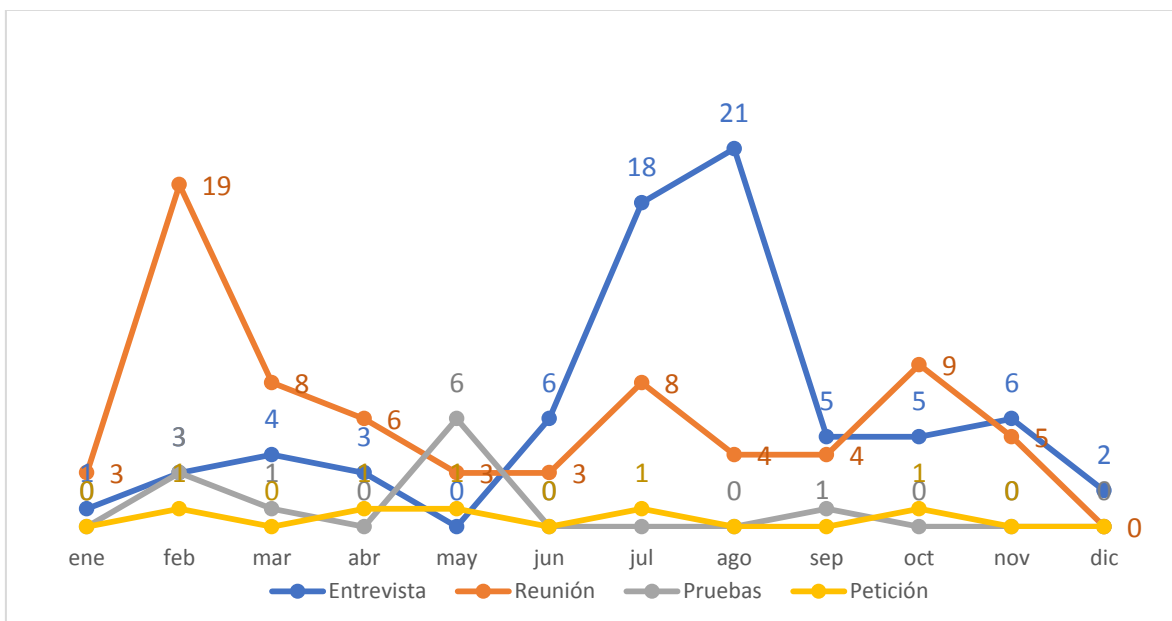
Por otro lado, se identifica la importancia de ajustar el sistema de recolección de información de este canal. Puesto que los registros de estos requerimientos presentan una serie de sesgos que pueden afectar la calidad de la información presentada. En cuanto, este registro no permite conocer si los ciudadanos identificados provienen de otros grupos de interés de la Entidad o hacen parte de otras clases de grupos de valor, o incluso se acercaron a la Entidad por motivos distintos a los productos y servicios con los cuales cuenta la Función Pública.

Gráfica 23. Distribución temporal de los motivos: asesoría, cita, capacitación y otros en el canal presencial



Fuente: Registro recepción de la Función Pública (2016)

Gráfica 24. Distribución temporal de los motivos: entrevista, reunión, pruebas y peticiones del canal presencial



Fuente: Registro recepción de la Función Pública (2016)

Si se tiene en cuenta la distribución temporal de cada uno de los motivos por los cuales se generaron los requerimientos (gráfica 23 y 24), se observa que el mes de enero se recibieron 214 requerimientos, febrero 336, marzo 199, abril 196, mayo 162, junio 208, julio 226, agosto 253, septiembre 155, octubre 148, noviembre 141 y diciembre 85. Siendo el mes más visitado febrero, seguido por agosto, julio y enero.

Por medio de este canal, es posible evidenciar el alto número de capacitaciones en los meses de enero y febrero, seguidos por el mes de agosto. No obstante, esta categoría no pareciera responder a la categoría de ciudadanos, ya que, la mayor parte de las direcciones técnicas, exceptuando a la DPTSC, no brinda capacitaciones a los ciudadanos o a la sociedad civil sobre los temas propios de la Función Pública dentro de sus productos o servicios.

Lo anterior, manifiesta la necesidad de ajustar las categorías a partir de las cuales un ciudadano registra el motivo de su acercamiento a la Función Pública. Si bien durante el año 2016 se desarrollaron actividades de capacitación por parte de la DPTSC, por ejemplo, que involucraron organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos, algunos de los registros analizados presentan características que no permiten determinar si efectivamente se trata de un ciudadano o quizá, un servidor público; algunas categorías como por ejemplo “entrevista” o “cita”, no están adaptadas a las características propias del grupo de valor de los ciudadanos, e incluso para algunas direcciones como lo es la de Empleo Público, la categoría “capacitaciones” no tiene lugar con el grupo de valor ciudadanos.

4.4. Otros grupos de interés



318 requerimientos se recibieron de los otros grupos de interés de la Función Pública

Como se señaló en la introducción de este documento, los grupos de interés responden a audiencias a quienes no se les dirige propiamente la información elaborada por la entidad, pero puede que en determinados casos hagan uso de ella. Aunque los sistemas de información trabajados en este documento permiten observar algunos de ellos, es necesario ajustarlos mejor para visualizar dentro de los demás grupos de valor cuantos corresponden a miembros de grupos de interés o viceversa.

Canal virtual

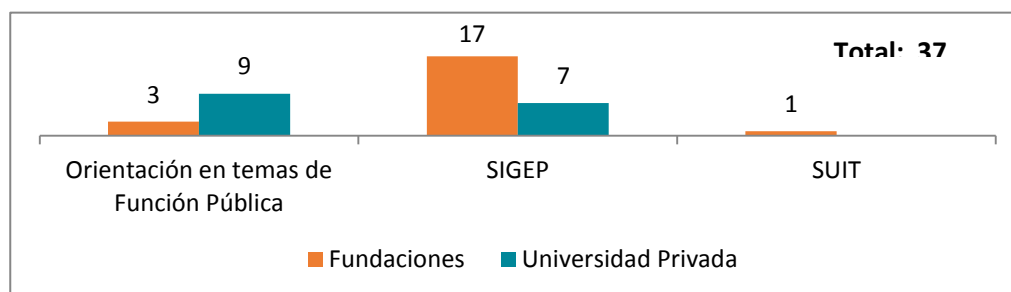


37 requerimientos se hicieron por medio del canal virtual.

Por medio de este canal se recibieron 37 requerimientos de grupos de interés a lo largo del 2016, de estos requerimientos se identificaron dos grupos: fundaciones y universidades privadas (gráfica 20). El número total de requerimientos observados por medio de este canal es muy poco en comparación con lo hallado frente a los grupos de valor.

De estos grupos de interés se puede observar el particular interés de las fundaciones por el tema del “SIGEP”, mientras que las universidades privadas presentan interés en información acerca de la Función Pública, la cual se evidencia en consultas del tema “orientación en temas de la Función Pública” (Gráfica 25).

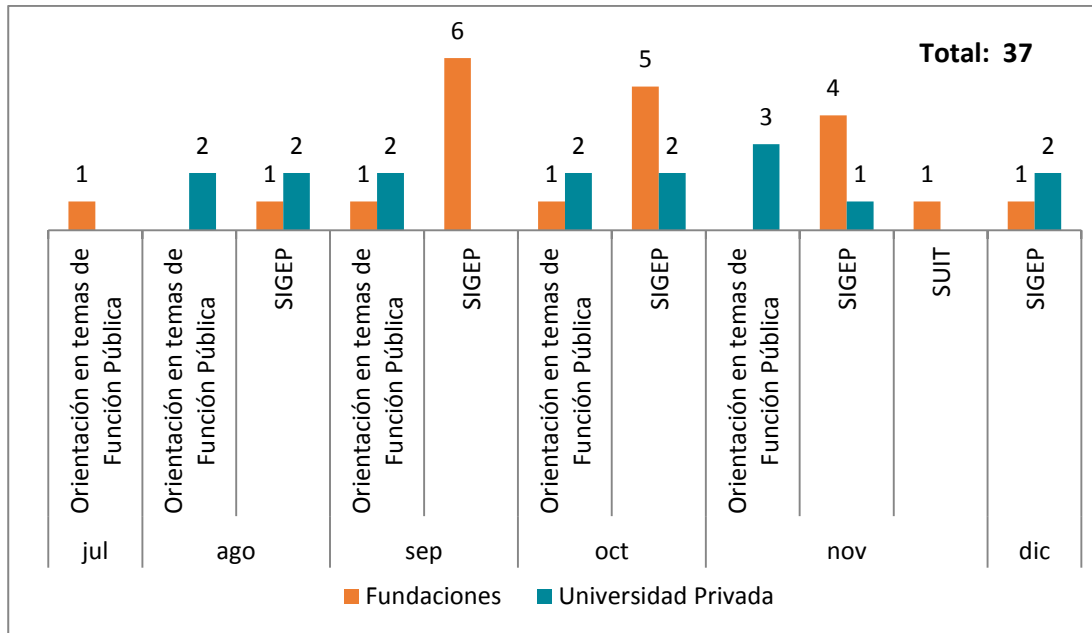
Gráfica 25. Totalidad de requerimientos por tema de los grupos de interés en el canal virtual



Fuente: Espacio Virtual de Asesoría (2016)

Así mismo, el mayor número de requerimientos se generaron los meses de septiembre, octubre y noviembre, principalmente por parte de fundaciones. En el caso de las universidades privadas, se visualiza aumentos en los requerimientos los meses de agosto, octubre, y noviembre (Gráfica 26).

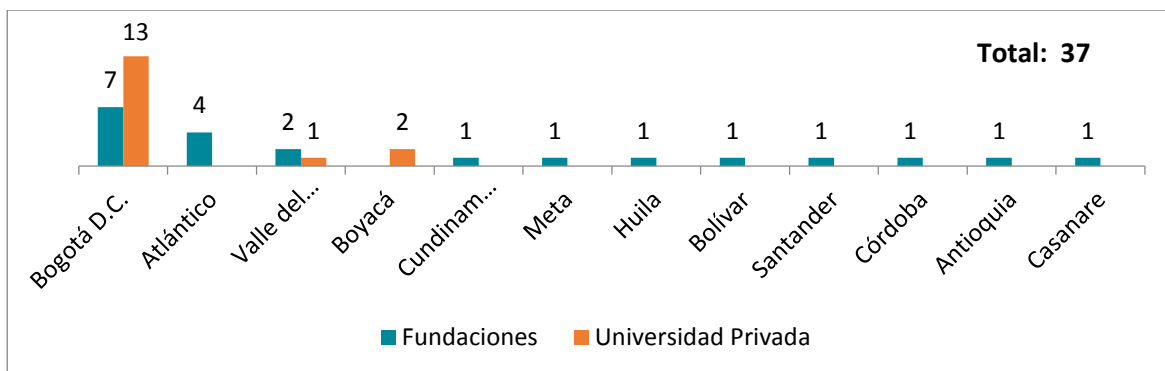
Gráfica 26. Distribución temporal por tema y tipo de grupo de interés en el canal presencial



Fuente: Espacio Virtual de Asesoría (2016)

Por otro lado, los requerimientos de las universidades privadas se encuentran distribuidos en pocos departamentos los cuales son Bogotá, Boyacá y Valle del Cauca, siendo Bogotá el que mayor número de requerimiento genera (gráfica 27). Mientras que la ubicación de las Fundaciones es más amplia y diversa que el de las Universidades privadas.

Gráfica 27. Distribución geográfica por grupos de interés del canal presencial



Fuente: Espacio Virtual de Asesoría (2016)

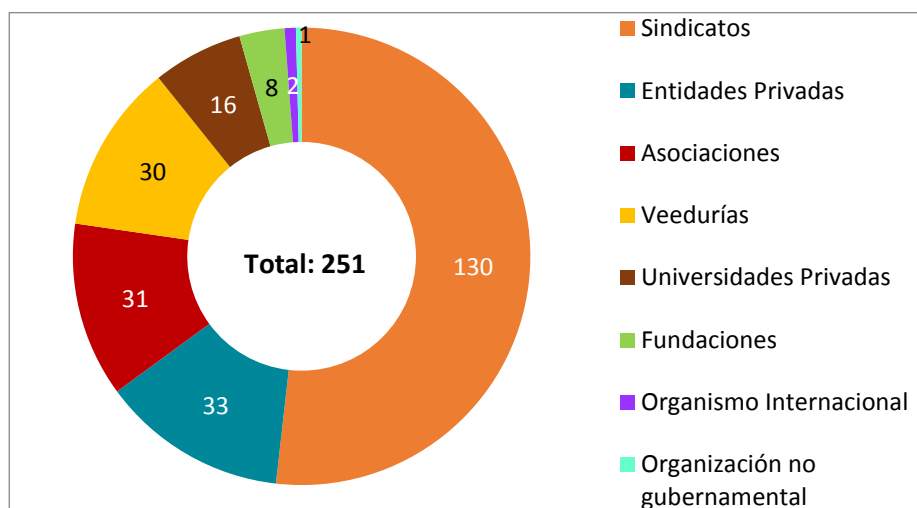
Canal Escrito (Sistema de Gestión Documental)



251 requerimientos se recibieron por el canal escrito (Sistema de Gestión Documental)

A través del canal escrito (Sistema de gestión documental) se recibieron 251 requerimientos por parte de siete grupos de interés identificados en el sistema: sindicatos, entidades privadas, asociaciones, veedurías, universidades privadas, fundaciones, organismos internacionales y organizaciones no gubernamentales (ONG) (gráfica 28). El mayor número de requerimientos fueron generados por los sindicatos, representando el 54% de los requerimientos, seguido por las entidades privadas 13%, asociaciones 12% y las veedurías 11%.

Gráfica 28. Totalidad de requerimientos por grupo de interés en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental)



Fuente: Sistema de Gestión Documental (2016)

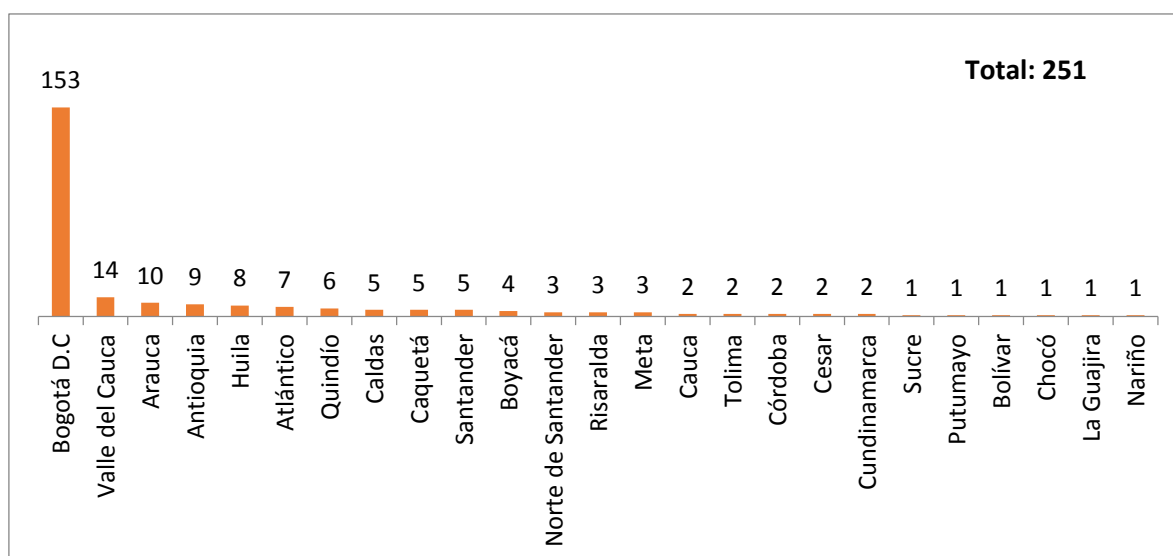
Respecto a los sindicatos, aunque su presencia es fuerte por medio de este canal, sus consultas no están necesariamente encaminadas hacia las “negociaciones colectivas”, puesto que solo un requerimiento está dirigido hacia dicho tema. Así mismo, es importante señalar que en el 2016 no se presentaron negociaciones colectivas, estas suceden cada dos años, siendo la última en el 2015 y la siguiente en el 2017²⁵. Razón por la cual será posible que en el momento de visualizar los datos del 2017 se observe un aumento en estos requerimientos. Parte de sus requerimientos están relacionados con la intención de conocer o participar en los documentos sobre procesos de

²⁵ Información brindada por la Dirección Jurídica. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

rediseño de diferentes entidades públicas, como también en las exigencias sobre los incrementos salariales²⁶.

Por otro lado, la Función Pública en el marco de la Ley 850 de 2003, hace parte de la *Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas* y, entre sus obligaciones está el desarrollo de metodologías de evaluación de la gestión pública, razón por la cual para algunas áreas como la DPTSC, los requerimientos generados por las veedurías presentan un valor fundamental, aunque su número frente a los demás requerimientos no es muy alto. Así mismo, los sindicatos, universidades privadas y el conjunto de gremios en general, también se relacionan con temas de la política de trámites.

Gráfica 29. Distribución geográfica de los requerimientos de los grupos de interés en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental)

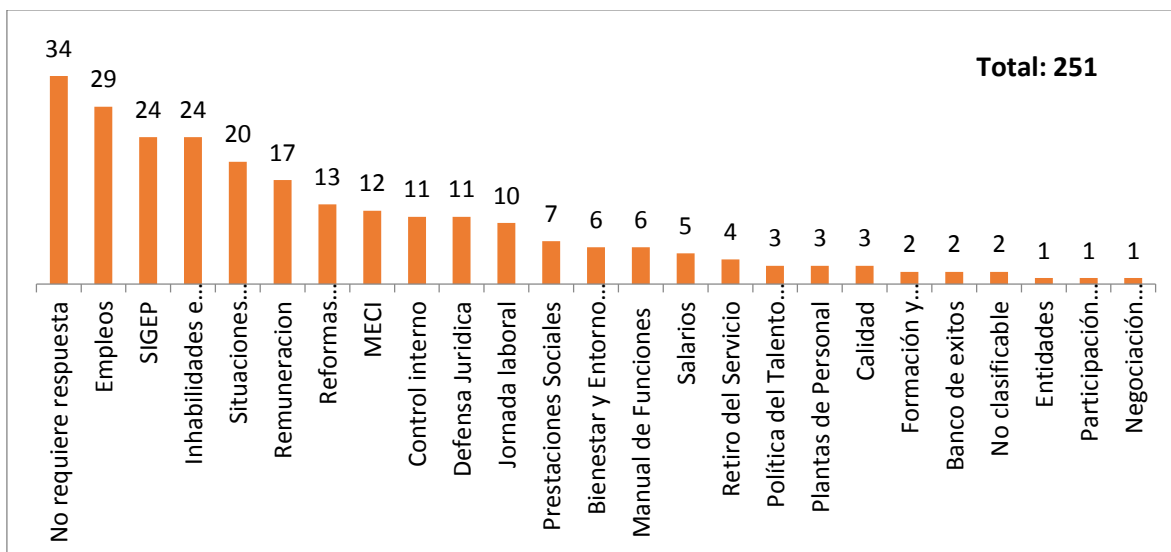


Fuente: Sistema de Gestión Documental (2016)

En cuanto a la distribución geográfica de los requerimientos hechos por los grupos de interés identificados (gráfica 29). Se visualiza que el 61% de los requerimientos generados por los grupos de interés son de la ciudad de Bogotá, seguido con un 5.5% del departamento del Valle del Cauca. Esta situación permite evidenciar la fuerte centralización de los requerimientos a la ciudad capital, en parte por la ubicación de las sedes principales de los grupos de interés. Aunque el 39% del total de los requerimientos responden a departamentos distintos a la ciudad de Bogotá.

²⁶ Información remitida por la Dirección de Desarrollo Organizacional. En La Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de La Función Pública. Documento interno de trabajo.

Gráfica 30. Distribución temática de los grupos de interés en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental)



Fuente: Sistema de Gestión Documental (2016)

Por otro lado se observa que los grupos de interés requirieron de 25 temas a la Entidad (Gráfica 30), a partir de estos requerimientos se observan algunas situaciones relevantes de señalar.

La primera de las visualizaciones relevantes es que dentro de la información presentada de los grupos de interés en este canal se identificaron que 130 Sindicatos generaron requerimientos, no obstante se observa solo un requerimiento respecto al tema de negociación colectiva. En segundo lugar, se observa que los temas de la DJ continúan estando presentes en los primeros lugares de los temas requeridos, situación que también sucede con las entidades públicas y servidores públicos. En esta ocasión están presentes: “no requiere respuesta”, la cual responde al envío de comunicaciones, eventos, documentos, entre otros por parte de los grupos de interés; empleos, SIGEP, inhabilidades e incompatibilidades, situaciones administrativas, remuneración, reformas administrativas, MECI, control interno, defensa jurídica.

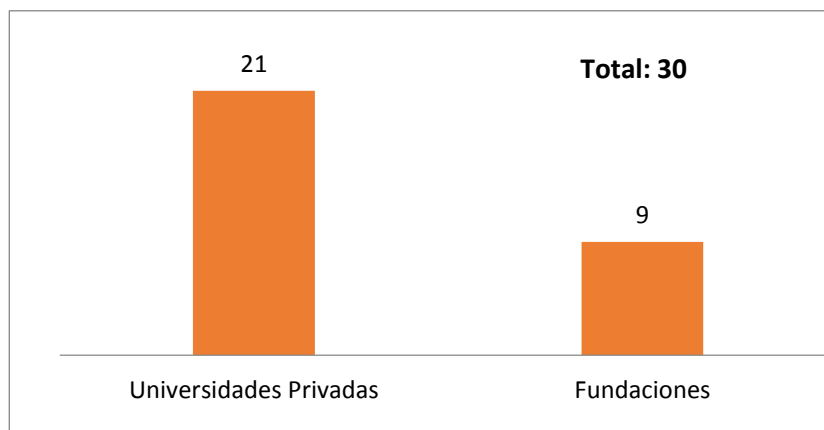
Canal Presencial



30 requerimientos se hicieron por medio del canal presencial

Se generaron 30 requerimientos de los grupos de interés por el canal presencial provenientes de la ciudad de Bogotá distribuidos 70% universidades privadas y 30% Fundaciones.

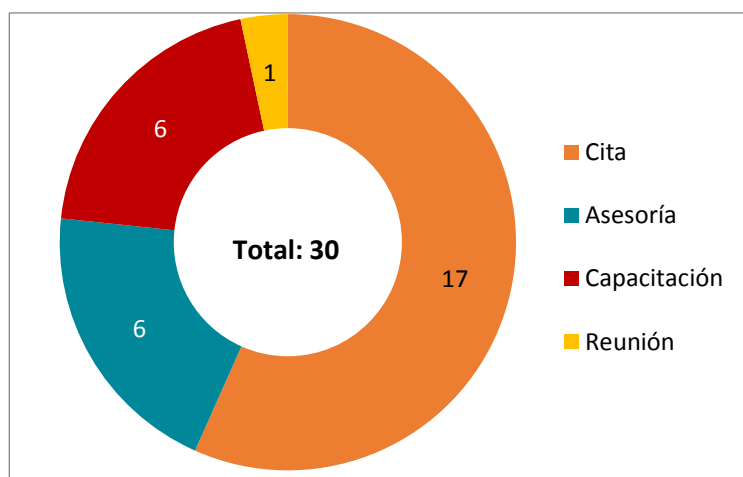
Gráfica 31. Totalidad de requerimientos por grupo de interés en el canal presencial



Fuente: Registro recepción de la Función Pública (2016)

Las universidades privadas (gráfica 31) generaron el mayor número de requerimientos, situación que en parte halla su razón en el apoyo de la elaboración de los productos desarrollados por los grupos de Análisis y Política, puesto que junto a ellas se han desarrollado productos asociados con políticas y lineamientos en materia de participación ciudadana, transparencia, servicio al ciudadano y trámites, por ejemplo en el caso de la DPTSC²⁷. Por otro lado, teniendo en cuenta la naturaleza de investigación propia de las universidades, no es de extrañar que parte de sus requerimientos estén relacionados con el fortalecimiento de los datos, estadísticas, información normativa, entre otros. Las fundaciones a lo largo del 2016 generaron un menor número de requerimientos por este canal.

Gráfica 32. Totalidad de requerimientos por motivo de los grupos de interés en el canal presencial

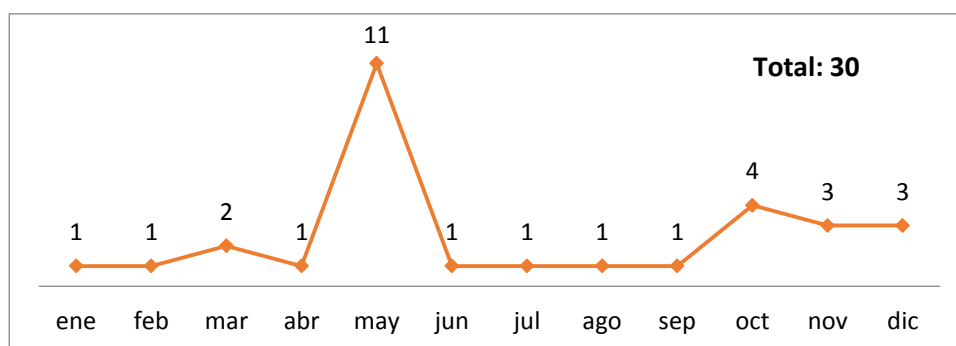


Fuente: Registro recepción de la Función Pública (2016)

²⁷ Información brindada por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano. En la Función Pública, (2017). Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.

En cuanto a la distribución de los requerimientos se presentan cuatro motivos (Cita, Asesoría, Capacitación, Reunión). La “cita” obtuvo el mayor número de requerimientos, seguido por las asesorías y las capacitaciones. En último lugar estas las “reuniones” (grafica 32). Se observa que una buena parte de los grupos de interés se acercan a la Entidad con la intención de esclarecer las dudas que presentan sobre los temas de la Entidad, para ello se registran bajo los motivos de “citas” y “asesorías”, motivos que no parecen tener una diferencia clara entre ellos.

Gráfica 33. Distribución temporal de los requerimientos de los grupos de interés en el canal presencial



Fuente: Registro recepción de la Función Pública (2016)

Por último se visualiza la distribución temporal de los requerimientos hechos por los grupos de interés. Los datos (gráfica 33) presentan una estabilidad frente a la cantidad de grupos de interés que generaron los requerimientos a lo largo del año, los meses atípicos fue principalmente mayo, seguido por los últimos tres meses del año. La situación del mes de mayo responde a la visita de la Universidad del Rosario a la DPTSC.

5. Conclusiones generales

Las conclusiones de este ejercicio pueden agruparse en tres categorías: difusión y comunicación de los temas propios de la Función Pública, mejoras a los sistemas de información y estrategias de comunicación con los grupos de valor y de interés identificados.

5.1. Difusión comunicación de los temas propios de la Función Pública

El 2016 presentó un año atípico para la Función Pública, en cuanto desde marzo se empezó a implementar el nuevo modelo de gestión con el Decreto 430 de 2016. Con este decreto se pasó de un sistema de demanda por parte de los grupos de valor de la Entidad a uno también de oferta. Adicionalmente, se fortaleció la implementación de la asesoría en territorio. Para ello se gestionaron canales adicionales que permitieron llegar a una mayor cantidad de territorio, canales como el virtual con EVA son de gran importancia para esta misión de la Entidad.

Aunque la Entidad maneja una amplia diversidad de temas en cada una de sus áreas, la información recopilada por los sistemas de información de los canales escritos y virtual permiten identificar los temas de mayor requerimientos por los grupos de valor y de interés son limitados, en cuanto estos se encuentran principalmente dirigidos a temas propios de la Dirección Jurídica y

al SIGEP de Empleo Público. No obstante, es importante generar y fortalecer los sistemas con la intención de recopilar una mayor y mejor información de aquellos grupos de interés que están siendo identificados y aquellos que hacen falta por identificar, puesto que debido a la reforma del modelo de gestión de la Función Pública y la creación de dos direcciones técnicas nuevas los temas de su interés no es posible visualizarlos, en cuanto no están identificados como tema del área.

Por otro lado, el canal presencial por medio de los registros de recepción presenta una serie de limitaciones. Una de estas es la dificultad de identificar el tema relacionado del motivo de visita, ya que como se visualizó en los grupos de valor y de interés expuestos solo se pudo identificar el motivo, lo que dificultó el análisis planteado.

5.2. Mejoras a los sistemas de información

Como se mencionó en la sección anterior, es necesario elaborar una serie de ajustes a los sistemas de información con los cuales la Función Pública tiene contacto con sus grupos de valor y de interés. Estos ajustes tienen como objetivo el permitir y facilitar un análisis homogéneo de la información con la intención de plantear y generar estrategias mucho más efectivas y específicas.

Por su parte el canal presencial presenta limitaciones y dificultades en la identificación de los temas de los motivos de los requerimientos generados, puesto que este espacio en los registros se encuentra en su mayoría vacío; el canal virtual, por su lado, presenta una cantidad limitada de temas que pueden ser seleccionados por los grupos de valor o de interés de la Entidad, situación que dificulta la posibilidad de analizar a profundidad los requerimientos recibidos, así mismo el campo de diligenciamiento del “nombre de la entidad” se encuentra abierto para su registro, lo que evidencia en el momento de la revisión errores de ortografía y no homogenización de la manera de escribir el nombre; el canal escrito (ProactivaNET) presenta una clasificación temática clara y específica, sin embargo no permite identificar el lugar de donde provienen los requerimientos, ni la persona que lo genera o el nombre de la entidad; y por último, el canal escrito (Sistema de Gestión Documental), es el sistema que más alineado con los temas identificados como propios por la Entidad y de cada área se encuentra, no obstante, como fue mencionado en la sección anterior, en el momento de la implementación del Decreto 430 de 2016 no se hizo el ajuste a las temáticas correspondientes a las direcciones creadas por el mismo (la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano y la Dirección de Gestión del Conocimiento) lo que no permite la visualización de sus temas dentro de los datos presentados en la sección de análisis. Así mismo, dentro de este sistema de gestión documental no es posible identificar quienes generan requerimientos a manera de servidores públicos o a manera de ciudadanos.

A partir de lo mencionado, se identifica la necesidad de homogeneizar los sistemas de recopilación de información a partir de una serie de variables específicas e iguales para todos ellos. Adicionalmente, es también necesario fomentar el diligenciamiento limitado por listas predeterminadas, con la intención de reducir la diversidad de escritura en los nombres de las entidades, de los departamentos, de los municipios, entre otros.

5.3. Estrategias de comunicación con los grupos de valor y de interés identificados

Lo desarrollado a lo largo de todo el documento busca la generación de acciones que se adecuen con las necesidades de los grupos de valor y de interés identificados, acciones que estén encaminadas a una mejor prestación de los productos y servicios (Recuadro 1) que tiene la Entidad.

Si bien es cierto que una de los nuevos enfoques de la Función Pública es la atención al territorio²⁸, se observa que la ubicación de los grupos de valor y de interés en Bogotá continua con una presencia importante en todos los temas de la Entidad y se observa en todos los canales usados por los grupos de valor y de interés de la misma. Esta característica debe ser una de las primeras en ser tenidas en cuenta en el momento de plantear estrategias comunicativas de difusión de la información de los productos y servicios con los cuales cuenta la Función Pública, ya sea por medios virtuales, presenciales o medios de comunicación: radio o televisión.

Por otro lado, se observa que no todos los canales son usados en la misma medida por cada uno de los grupos de valor que se encuentran en territorio. En el caso de las Entidades Públicas, las entidades territoriales representan el 74% de los requerimientos hechos por ellos en el canal virtual y en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental) representan el 34% de los requerimientos; los servidores públicos ubicados en territorio representan el 57.8% de los requerimientos hechos por ellos en el canal escrito (Sistema de Gestión Documental); los ciudadanos ubicados en territorio representan el 66.8% de los requerimientos hechos por ellos en el canal virtual; y los grupos de interés ubicados en territorio se visualizan con el 39% de los requerimientos hechos por ellos. Esta situación evidencia que tanto el canal virtual y escrito (Sistema de Gestión Documental) son los canales más usados por los grupos de valor y de interés ubicados en territorio, razón por la cual se recomienda que se fomente un mayor uso de estrategias de comunicación por medios virtuales como lo es la página de internet de la Función Pública, EVA y la red de servidores.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda aprovechar el canal virtual y los medios virtuales para fomentar la difusión y apropiación de los productos y servicios con los cuales cuenta la Entidad. Es importante señalar que el fomento de esta comunicación no está solo en publicar los productos en un medio virtual, sino en construir una estrategia de difusión efectiva de los productos y servicios, teniendo en cuenta varios aspectos: lenguaje, contexto y uso de imágenes. Es por ello que se recomienda el desarrollo de infografías, videos, posters, cursos cortos tipo *MOOCs*, entre otros. Adicionalmente, se recomienda que los servicios estén acompañados de del uso de chats temáticos (anexo 3).

Así mismo, la visualización de la cantidad de requerimientos recibidos por tema en cada área junto con la experiencia de cada una de las dependencias permite la construcción del ciclo de requerimientos. Ciclo que debe ser tenido en cuenta en el momento del planteamientos de las estrategias de comunicación y para el desarrollo de una serie de preguntas frecuentes, las cuales deben ser publicadas y compartidas con el Grupo de Servicio al Ciudadano con la intención de disminuir el número de requerimientos que suben al segundo nivel de servicio.

²⁸ Se entiende como “territorio” los departamentos distintos a Bogotá.

6. Ciclo de requerimientos

Dirección	Tema	Sub-Tema	Meses	Periodicidad	Pico	Explicación
Dirección de Empleo Público	Formación y Capacitación	Plan Institucional de Capacitación	12 meses	anual	enero - marzo	El decreto 1567 de 1998 ordena a todas las entidades públicas de la rama ejecutiva del orden nacional elaborar un plan institucional que contenga todos los programas de capacitación para ofrecer a los servidores públicos y su relación con la productividad institucional.
Dirección de Empleo Público	SIGEP	Solicitud de usuario y recuperación de la contraseña	12 meses	anual	enero - marzo	De acuerdo con el decreto 1083 de 2015 es obligación de todos los servidores públicos actualizar la información correspondiente sobre los bienes y rentas
Dirección de Empleo Público	SIGEP		12 meses	anual	enero y julio	Ley 909 de 2004 obliga a los servidores públicos y contratistas a registrar las hojas de vida en el SIGEP, por ello se presentan picos cuando hay afluencia en la contratación de las entidades.
Dirección de Empleo Público	Formación y Capacitación	Capacitaciones	Permanente	Permanente		Conforme se dan cambios normativos incrementa la demanda en capacitaciones
Dirección de Empleo Público	Política del Talento Humano	Informe de Plan anual de vacantes	12 meses	anual	febrero a abril	Las entidades deben entregar la matriz diligenciada del plan anual de vacantes al área para procesamiento, análisis y elaboración del Plan para la vigencia
Dirección de Empleo Público	Participación Femenina	Informe de Ley de cuotas	12 meses	anual	agosto - diciembre	Las entidades deben entregar la matriz diligenciada de ley de cuotas sobre los cargos de máximo nivel decisorio y de otros niveles de decisión, y en general de la participación de las mujeres en los cargos del Estado; para procesamiento, análisis y elaboración
Dirección de Empleo Público	Estado Joven		enero y julio	semestral	enero y julio	Consultas ciudadanas y de entidades solicitando información sobre el programa, cada uno desde su rol
Dirección de Empleo Público	Gerencia Pública	Evaluación - Acuerdos de gestión	12 meses	anual	enero y marzo	Los gerentes públicos deben concertar sus acuerdos de gestión, por lo que las consultas y capacitaciones sobre la materia se incrementan
Dirección de Empleo Público	Bienestar y Entorno Laboral Saludable	Programa Servimos	Permanente	Permanente		Las consultas se incrementan especialmente cuando hay ofertas de becas y programas de formación en general.
Dirección de Empleo Público	Política del Talento Humano	Gestión estratégica del Talento Humano	12 meses	anual	enero y marzo	Las entidades deben entregar al área la matriz diligenciada, por lo que se incrementan las consultas y capacitaciones sobre el tema.
Dirección de Empleo Público	Caracterización de servidores		12 meses	Trimestral	enero, abril, julio, octubre	Se debe entregar a planeación los datos para caracterización del empleo público y desde allí se entrega la información a los entes externos que la requieran.
Dirección de Empleo Público	Día del servidor público		12 meses	anual	febrero y marzo	Se incrementan solicitudes por información y para las inscripciones

Dirección	Tema	Sub-Tema	Meses	Periodicidad	Pico	Explicación
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	SUIT	Usuario y contraseña SUIT	12 meses	cuatrienal	enero - febrero	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.
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	Transparencia e Integridad	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	12 meses	anual	diciembre - enero	En los meses de Diciembre y Enero se generan consultas para la formulación del Plan Anticorrupción en los componentes de Rendición de cuentas y Racionalización de Trámites.
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	Participación Ciudadana	Formulación del Plan de Participación Ciudadana	12 meses	anual	diciembre - enero	En los meses de Diciembre y Enero se generan consultas para la formulación del Plan de Participación Ciudadana.
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	FURAG	12 meses	anual	Enero, febrero, marzo y abril.	Consultas en torno al registro de información en el FURAG en enero, febrero y marzo. Consultas con relación a los resultados institucionales y sectoriales arrojados por FURAG
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	Participación Ciudadana	Audiencias Públicas	12 meses	anual	Noviembre - diciembre	Las entidades programan sus ejercicios de diálogo de rendición de cuentas a través de audiencias públicas en los últimos meses del año. Por lo anterior las consultas incrementan al igual que los requerimientos de asesoría.
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	Informes sectoriales		12 meses	anual	Junio, julio y agosto	Función Pública, a través de reuniones, presenta un informe detallado de los resultados de FURAG a cada sector del gobierno nacional. A dichas reuniones asiste la entidad cabeza de sector y sus entidades adscritas y vinculadas, razón por la cual se disparan las consultas en materia de la políticas de desarrollo administrativo en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	Política de Racionalización de Trámites		12 meses	anual	Abril, agosto y diciembre	En los meses de Abril, agosto y diciembre se envía a las entidades solicitud escrita sobre el índice de inscripción de trámites, lo que genera un mayor número de consultas, solicitudes de asesorías y pautas para ingresar al SUIT.
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	Política de Racionalización de Trámites	Trámites en territorio	12 meses	anual	Julio a diciembre	Trámites: La dirección programa comisión de servicios para orientar la política de trámites a nivel territorial, según los proyectos de Inversión, entre los meses del segundo semestre, lo cual genera que haya un mayor interés por parte de las entidades para registrar los trámites e incrementa las solicitudes de creación de usuarios.

Dirección	Tema	Sub-Tema	Meses	Periodicidad	Pico	Explicación
Dirección Jurídica	Prestaciones Sociales	Auxilio de cesantías	12 meses	anual	enero - febrero	Se consignan hasta el 15 de febrero
Dirección Jurídica	Remuneración	Prima de servicios	12 meses	anual	Junio - Julio	Se paga el 15 de Julio
Dirección Jurídica	Prestaciones Sociales	Prima de Navidad	12 meses	anual	Noviembre - diciembre	se paga el 15 de diciembre
Dirección Jurídica	Empleos	Designación de Personero	12 MESES	cada 4 años	Diciembre - enero	Se debe hacer concurso y elegir en los primeros meses del año
Dirección Jurídica	Inhabilidades e Incompatibilidades	Ley de garantías	Cada que se presenten elecciones, las consultas se presentan por alrededor de seis meses	Cada que se presenten elecciones	7 meses antes de las elecciones tanto de Presidente de la República, como de Congreso de la República, alcaldes, concejales, diputados, gobernadores	El término de restricción contenida en la ley de garantías es de 6 meses antes de las elecciones que correspondan
Dirección Jurídica	Inhabilidades e Incompatibilidades	Inhabilidades e incompatibilidades	12 meses	Cada que se presenten elecciones	2 meses antes de las inscripciones como candidatos	Los servidores públicos necesitan conocer si se encuentran inhabilitados antes de inscribirse u obtener un aval del partido que corresponda.
Dirección Jurídica	Inhabilidades e Incompatibilidades	Inhabilidades e incompatibilidades	12 meses	Cada que se presenten elecciones	2 meses antes de las elecciones	Las personas quieren conocer sobre las inhabilidades e incompatibilidades concernientes a los cargos.
Dirección Jurídica	Inhabilidades e Incompatibilidades	Inhabilidades e incompatibilidades	12 meses	Cada que se presenten elecciones	2 meses después de las elecciones	Las personas quieren conocer sobre las inhabilidades e incompatibilidades concernientes a los cargos. (quienes han perdido las elecciones)
Dirección Jurídica	Situaciones Administrativas	Situaciones administrativas	12 meses	Extraordinario por la expedición del decreto	se espera un pico alto de consultas en los próximos dos, tres meses	En razón a la expedición del Decreto 648 de 2017 que modifica el Decreto 1083 de 2015
Dirección Jurídica	Situaciones Administrativas	Situaciones administrativas	12 meses	anual	pico alto de consultas en los meses de mayo, junio, julio, noviembre, diciembre y enero.	La mayoría de empleados disfrutan las vacaciones en los meses de julio, diciembre y enero para que coincidan con las vacaciones escolares.
Dirección de Gestión del Conocimiento	Evento de Gestión del Conocimiento		septiembre, noviembre, diciembre	anual		En el momento de lanzamiento del evento y posterior a este se reciben una serie de solicitudes de información

Dirección	Tema	Sub-Tema	Meses	Periodicidad	Pico	Explicación
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	MECI	Solicitud de usuario y recuperación de la contraseña	enero - febrero	anual	enero - febrero	Para la evaluación Sistema de Control de Interno se lleva a cabo el Informe Ejecutivo Anual de Control Interno con corte a 31 de diciembre de cada vigencia, cuyo reporte cierra el 28 de febrero de la siguiente vigencia, para este desde este año se hace a través del aplicativo FURAG. De igual forma para la evaluación al Modelo
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	diciembre - enero	anual	diciembre - enero	En los meses de Diciembre y Enero se generan consultas para la formulación del Plan Anticorrupción en el componente de Riesgos de Corrupción, así mismo se solicitan orientaciones sobre el seguimiento que deben llevar a cabo los líderes de los procesos y el Jefe de Control Interno.
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	Evaluación MECI-FURAG		Marzo-Junio	anual		Se resuelven consultas en relación con los resultados institucionales y sectoriales que se consolidan tanto para el Informe Ejecutivo Anual de Control Interno, como para el reporte sobre el avance a las políticas de desarrollo administrativo. (Orden Nacional y Territorial).
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	Informes sectoriales		Marzo-Mayo	anual	Marzo-Mayo	Una vez se cierra el aplicativo FURAG el día 28 de febrero, se inicia con la consolidación de la información reportada, tanto para el informe Ejecutivo Anual de Control Interno, como para el reporte sobre el avance a las políticas de desarrollo administrativo. (Orden Nacional y Territorial).
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	Banco de éxitos	Premio Nacional de Alta Gerencia	Mayo-Diciembre	anual	Mayo-Diciembre	En el mes de mayo se abre la convocatoria del Premio Nacional de Alta Gerencia, lo que exige difundir, asesorar y acompañar de manera virtual, telefónica, por escrito y presencial a las entidades que se están interesadas en la postulación. En el mes de septiembre para el cierre se requiere revisar y consolidar la información de los casos postulados, se hace necesario contactar a las entidades postulantes para aclaraciones o ampliación de información. En el mes de noviembre se prepara la logística para el evento de premiación, incluye contacto con los jurados, gestión de los premios, invitaciones, boletín de prensa y agenda con Casa de Nariño.

Dirección	Tema	Sub-Tema	Meses	Periodicidad	Pico	Explicación
Dirección de Desarrollo Organizacional	Estatutos		12	Anual	Uno cada seis meses	Decreto 1083 de 2015. Concepto técnico favorable del Departamento Administrativo de la Función Pública.
Dirección de Desarrollo Organizacional	Reformas administrativas	Estructura	12	Anual	enero hasta diciembre	Se expide concepto favorable por parte de la Función pública. (Ley 489 de 1998).
Dirección de Desarrollo Organizacional	Planta de personal		12	Anual	enero hasta diciembre	Se expide concepto favorable por parte de la Función pública, orden nacional. (Decreto ley 019 y 1083 de 2015). Adicionalmente , se consulta por nuestros grupos de valor, con el fin de indagar que no se vulneren los derechos de carrera administrativa, vía supresión de cargos. Así como tambien para revisar los diferentes perfiles de los empleos.
Dirección de Desarrollo Organizacional	Salarios	Incrementos salariales	12	Anual	Mayo a Diciembre	En la expedición de los decretos salariales señala: que el único organo competente para conceptuar en materia salarial es la Función Pública. También porque los funcionarios de las entidades buscan identificar los derechos salariales y en particular los incrementos anuales que expide el Gobierno Nacional.
Dirección de Desarrollo Organizacional	Manual de Funciones	Diseño del manual	12	Exporadicamente	Mayo a Diciembre	Cada vez que se modifica la normativa y el instrumento de la DDO (Guía para establecer o ajustar manual)
Dirección de Desarrollo Organizacional	Manual de Funciones	Requisitos para cargo	12	Anual	Permanente	Los manuales de funciones por ser un instrumento de gestion de los directivos de las entidades del nivel nacional y territorial, requieren procesos complejos para ajustarse constantemente. Así mismo muchos funcionarios de estas entidades consultan sobre cada uno de estos ajustes, con el fin de verificar y grantizar que no se les viole ninguno de sus derechos laborales.
Dirección de Desarrollo Organizacional	Estructura del Estado	Consulta general	12	Anual	Permanente	Se reciben cinco consultas por mes. Somos el organismo técnico y DDO asesora en materia de Estructura del Estado. (ley 489 de 1998 y Decreto 430 de 2016)
Dirección de Desarrollo Organizacional	Reformas administrativas	Cargas de Trabajo	Enero a Junio	Anual	Esporadicamente	Tres consultas por mes, la metodología no se comprende.
Dirección de Desarrollo Organizacional	Peticiones de las autoridades judiciales.	peritazgo , estudio técnico cumple con las condiciones normativas y técnicas, y Antecedentes de demandas	12	Anual	Esporadicamente	Esporadicamente los juzgados requieren de un peritazgo por parte de DDO, para explicar si el estudio técnico cumple con las condiciones normativas y técnicas.
Dirección de Desarrollo Organizacional	Salarios	Escala Salarial	12	Anual	Esporadicamente	Nustros grupos de valor requieren de técnicas y metodos de administración de salarios.
Dirección de Desarrollo Organizacional	Salarios	Sistemas de nomenclatura, clasificación y remuneración Nomenclatura	Febrero, mayo y noviembre	Anual	Febrero, mayo y noviembre	Los temas de reformas a las escalas salariales en las entidades territoriales se presentan en esta epoca por cuanto las Coporaciones Administrativas sesionan en estas fechas.

7. Trabajos citados

La Función Pública, (2017). *Caracterización de Grupos de valor 2017: Análisis remitido por las Direcciones Técnicas de la Función Pública*. Documento interno de trabajo.

Gobierno de Colombia. (2015). *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados*. Bogotá.

Oficina Asesora de Planeación (Dic. 2016). *Manual de Operaciones y de Calidad, Modelo de Gestión de la Función Pública*. Calidad FP.

Resolución 676 de 2016. Por el cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública.

8. Anexos

1. Tabla de temas de la Función Pública 2017

Área	No Tema	Tema	N. Subtema	Subtema
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	1	Control Interno	1	Riesgos
			2	Informe Ejecutivo Anual de Control Interno
			3	Auditoría Interna
			4	Planes de Mejoramiento (Individuales, Procesos e Institucionales)
			5	Oficinas de control interno
			6	Roles Jefes de control interno
			7	Capacitación MECI
	2	Modelo Estándar de Control Interno (MECI)	1	Generalidades y uso del sistema
			2	Solicitud de usuario y recuperación de la contraseña
			3	Reporte de información
	3	Calidad	1	Obligatoriedad
			2	Certificaciones Sistema de Gestión de Calidad
			3	Guías de implementación
			4	sello de calidad
	4	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	1	Obligatoriedad
			2	Comité de Desarrollo Administrativo
3			Planes sectoriales	
4			Planes institucionales	

	5	FURAG	5	Plan Anticorrupción	
			1	Generalidades y uso del sistema	
			2	Solicitud de usuario y recuperación de la contraseña	
			3	Reporte de información	
	6	Banco de Éxitos	1	Convocatoria Premio	
			2	Propuestas	
			3	Replicas	
			4	Premio Alta Gerencia	
	Dirección Desarrollo Organizacional	1	Salarios	1	Bonificaciones (Antecedentes, docentes, militares.)
				2	Decretos Salariales
3				Escalas Salariales	
4				Incremento salarial	
5				Nivelación salarial	
6				Sistemas de nomenclatura, clasificación y remuneración.	
2		Plantas de Personal	1	Equivalencia de empleo	
			2	Estudios técnicos	
			3	Formalización Laboral	
			4	Modificación planta (Creación y/o Supresión, incluido jefes de control interno)	
			5	Planta Temporal	
			6	Sistemas de nomenclatura, clasificación y remuneración	
3		Reformas Administrativas	1	Estudios técnicos	
			2	Cargas de trabajo	
			3	Modificación Estatutos	
			4	Fusión, Supresión o Escisión de Entidades	
			5	Liquidación o creación de entidades	
			6	Estructura	
4		Manual de Funciones	1	Competencias laborales y comportamentales	
			2	Equivalencia de estudio y experiencia	
			3	Homologación	
			4	Núcleos básicos del conocimiento	
			5	Requisitos para cargo	
5		Valoración de Entidades -ISDI	1	Nacional	
	2		Territorial		
Dirección de	1	Política de	1	Planes institucionales y sectoriales	

Participación, Transparencia y Servicio		Racionalización de Trámites	2	Grupo de racionalización y Automatización de trámites – GRAT (Mesas Sectoriales)
			3	Ámbito de aplicación
			4	Cadenas de trámites e interoperabilidad
			5	Metodología de costos administrativos
			6	Estandarización, aprobación, racionalización y eliminación
			7	Índice de Transparencia
			8	Plan anticorrupción
			9	Implementación acuerdos de paz
			2	Participación Ciudadana
	2	Audiencias públicas		
	3	Control Social y Veedurías Ciudadanas		
	4	FURAG - Participación y Transparencia		
	5	Red Institucional de Apoyo a las Veedurías		
	6	Espacios y mecanismos de Participación en Planeación, Ejecución y Evaluación		
	7	Implementación acuerdos de paz		
	3	Transparencia e Integridad	1	Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano
			2	Códigos de Integridad y Pedagogía
			3	Bienes y Rentas - Hojas de Vida
			4	Política de integridad
			5	Implementación acuerdos de paz
	4	SUIT – Sistema Único de Información de Trámites	1	Inscripción, priorización y racionalización de trámites
			2	Reportes de trámites inscritos y racionalizados
			3	Información de trámites y otros procedimientos
			4	Índice de Gobierno Abierto - IGA
			5	Cifras de trámites y otros procedimientos
			6	Registro de información
	5	Rendición de cuentas y participación ciudadana	1	Política de rendición de cuentas
			2	FURAG
3			Veeduría ciudadana	
4			Control Social	
5			Implementación acuerdos de paz	
Dirección de Empleo Público	1	SIGEP	1	Generalidades y uso del sistema
			2	Solicitud de usuario y recuperación de la contraseña
			3	Vinculación y desvinculación
			4	Declaración de bienes y rentas
			5	Hoja de vida
	2	Participación Femenina	1	Ley de cuotas
	3	Formación y	1	Plan Nacional de Formación y Capacitación

		Capacitación	2	Plan Institucional de Capacitación - PIC	
			3	Normatividad sobre capacitaciones	
			4	Bilingüismo	
	4	Bienestar y Entorno Laboral Saludable	1	Programas de Promoción y Prevención y Salud	
			2	Programa Servimos	
			3	Planes Recreativos Vocacionales, Culturales y Deportivos	
			4	Incentivos pecuniarios y no pecuniarios	
	5	Gerencia Pública	1	Ingreso - Selección	
			2	Evaluación - Acuerdo de Gestión	
			3	Retiro	
			4	Incentivos	
	6	Competencias	1	Laborales	
			2	Comportamentales	
	7	Política del Talento humano	1	Plan Estratégico del Talento Humano	
			2	Gestión Estratégica del Talento Humano	
			3	Plan anual de vacantes	
			4	Teletrabajo	
			5	FURAG	
	Dirección Jurídica	1	Empleos	1	Nomenclatura y clasificación de empleos
				2	Funciones
3				Provisión de empleos	
4				Requisitos para acceder al empleo	
5				Trabajadores oficiales	
6				Traslado y/o Reubicación	
7				Naturaleza del cargo	
8				Incorporación	
9				Supernumerarios	
10				Reglamento Interno de trabajo	
2		ENTIDADES	1	Naturaleza Jurídica	
			2	Campo de aplicación de políticas	
3		Inhabilidades e incompatibilidades	1	Inhabilidades e incompatibilidades	
4		Jornada laboral	1	Jornada laboral	
			2	Compensatorios	
			3	Horas extras	
			4	Sistema turnos	
			5	Horarios flexibles	
			6	Recargos nocturnos	
5		Prestaciones Sociales	1	Auxilio de cesantías	
	2		Auxilio de maternidad		
	3		Vacaciones		
	4		Prima de vacaciones		

			5	Bonificación por recreación
			6	Dotación
			7	Prima de navidad
			8	Pensión de invalidez
			9	Pensión de jubilación
			10	Liquidación prestaciones sociales
	6	Remuneración	11	Incapacidades
			1	Asignación básica
			2	Auxilio de transporte
			3	Bonificación por servicios prestados
			4	Gastos de representación
			5	Prima por antigüedad
			6	Prima de riesgo
			7	Prima de servicios
			8	Prima técnica
			9	Quinquenio
			10	Reconocimiento por coordinación
			11	Retenciones y deducciones
			12	Sobresueldo
			13	Compensatorios
			14	Auxilio de alimentación
	15	Viáticos		
	7	Retiro del Servicio	1	Renuncia
			2	Declaratoria de insubsistencia
			3	Retiro por haber obtenido pensión de invalidez
			4	Retiro por haber obtenido pensión de vejez
			5	Edad de retiro forzoso
			6	Abandono del cargo
			7	Revocatoria del nombramiento
			8	Orden o decisión judicial
9			Supresión	
10			Indemnización	
11			Terminación del nombramiento provisional	
12			Terminación del periodo fijo	
13			Destitución	
14			Protección especial /retén social	
8	Situaciones Administrativas	1	Comisión	
		2	Permiso	
		3	Licencia	
		4	Encargo	
		5	Suspensión en el ejercicio de funciones	
		6	Prestación del servicio militar	

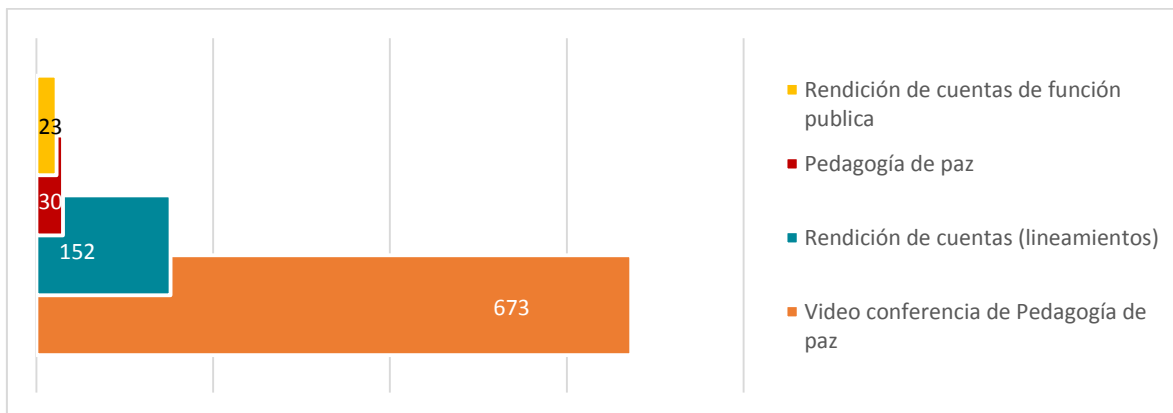
			7	Servicio activo
			8	Vacaciones
	9	Negociación Colectiva/ Fuero Sindical	1	Negociación Colectiva / Fuero Sindical
			10	OTROS TEMAS
	3	Certificaciones		
	4	Régimen disciplinario		
	5	Aportes parafiscales		
	6	Consultas sobre el código de procedimiento administrativo		
	7	Declaración de bienes y rentas		
	8	Cumplimiento de sentencias		
	9	Comisiones de personal		
	11	Defensa Jurídica		
			2	Demandas
			3	Procesos
			4	Notificaciones y/o Citaciones
Subdirección	1	Equipos transversales	1	Diplomados
			2	Encuentros
Dirección Gestión del Conocimiento	1	Otros		
Dirección General	1	Estrategia de pedagogía de PAZ	1	Implementación acuerdos de PAZ
			2	Enfoque territorial de Paz
	2	Estrategia de Cambio cultural	1	Código de integridad
			3	Estrategia de Gestión Internacional
	2	Becas		
	3	Convenios		
4	Informes			
Grupo de apoyo a la Gestión Meritocrática	1	Selección Meritocrática	1	Concursos
			2	Selección
			3	Convenios
			4	Informes



2. Distribución temática de los requerimientos del canal escrito (Sistema de Gestión Documental) de las entidades públicas

	Etiquetas de fila	Agradecimientos	Banco de éxitos	Bienestar y Entorno Laboral Saludable	Calidad	Capacitación	Control interno	Copia de respuestas emitidas por otras entidades	Defensa Jurídica	Empleos	Empleos	Entidades	Formación y Capacitación	Gerencia Pública	Inhabilidades e Incompatibilidades	Jornada laboral	Manual de Funciones	MECI	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Negociación Colectiva/ Fuero Sindical	No clasificable	No requiere respuesta	Otros temas	Participación Femenina	Peticiones Incompletas	Plantas de Personal	Política de Racionalización de Trámites	Política del Talento humano	Prestaciones Sociales	Quejas	Reclamos	Reformas Administrativas	Régimen Disciplinario	Remuneración	Retiro del Servicio	Salarios	SIGEP	Situaciones administrativas	Traslados por competencia	Total general			
ene				4	2	17	8	16	138				5	3	117	7	44	27	2		106		3	1	15	12	1	16			17	1	58	5	9	55	52		741				
feb	8	1	9	11		24	3	34	161		5	41	4	70	35	60	75	7	2	1	131	5	3		21	21	3	41	1	1	18		80	7	37	117	42		1079				
mar		1	1	5		22		40	106		13	15		117	38	38	38	11	1	2	149	2	2		27	26	2	61		14		79	21	27	155	29		1042					
abr		1	7	8		25	2	117	110		17	24	1	107	14	32	44	4	2	3	178	3	2		10	22	5	44		25		67	22	20	122	22		1060					
may		3	8	3		48	3	24	91		4	38	4	75	16	52	52	6		2	131	2	5		18	25	2	36		27		58	23	26	91	18		891					
jun		1	4			14	3	22	82		14	6	2	68	11	33	32	2		3	158	1			14	21	1	38		14		80	18	19	56	30	1	748					
jul		4	5	1		25	1	37	72		3	7	1	52	18	26	30	3	4	6	147	1	2		12	7	2	29		18		87	25	17	65	32		739					
ago		1	4	5		24	1	21	86		21	15	2	72	14	30	13	8	4	8	140	3	3		23	21	1	24		24		60	20	14	68	35		765					
sep		108	8			21	1	17	116		11	10	1	62	18	29	16	4	1	5	81		6		18	29		25		22		44	15	13	61	29	1	772					
oct		1	7	2		6	1	40	71		5	18		51	16	30	18	1	1	4	97	1	5		35	17	3	23		22		39	12	14	41	19		600					
nov		1	11	2		8	3	16	60		4	6	1	50	10	30	14	1	2	17	85		3		19	7		30		18		35	11	12	72	35		563					
dic		1	3	1	2	8	3	16	42	1	4	2	2	43	13	17	6	2	1	14	85				1	15	7	2	31		22		47	11	21	55	10		488				
Total																																											
general	8	123	71	40	2	242	29	400	1135	1	101	187	21	884	210	421	365	51	18	65	1488	18	34	2	227	215	22	398	1	1	241	1	734	190	229	958	353	2	9488				

3. Canales temáticos del chat de EVA en el 2016



Fuente: Espacio Virtual de Asesoría (2016)