



Departamento Administrativo
de la **FUNCIÓN PÚBLICA**
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CARACTERIZACIÓN USUARIOS DAFP

Primera fase

TRIMESTRE (JUNIO, JULIO Y AGOSTO DE 2013)

ELABORADO POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



INTRODUCCIÓN

- La presente caracterización de usuarios nos permite como entidad identificar por medio de variables las necesidades y motivaciones de los usuarios para acceder a los diferentes servicios.
- Por otra parte, este estudio continuo nos dará elementos para tomar decisiones al interior de la entidad que permitan priorizar los canales de atención y determinar cuáles serían los más adecuados de acuerdo al perfil de nuestros usuarios (instituciones, servidores públicos y ciudadanos)



OBJETIVOS

- Identificar las características y necesidades de los usuarios del Departamento, de acuerdo con los ejes temáticos institucionales de servicio (Servidores, Procesos y Procedimientos e Instituciones), con el fin de mejorar las políticas y procesos misionales del Departamento.
- Establecer los tipos de servicios, procesos y canales de mayor uso por parte de nuestros usuarios con el objeto de identificar las posibles falencias y poder de esta forma mejorarlos.
- Brindar a los clientes un servicio de excelencia de acuerdo con sus características individuales y generales



UNIVERSO DE DATOS

GEOGRÁFICA

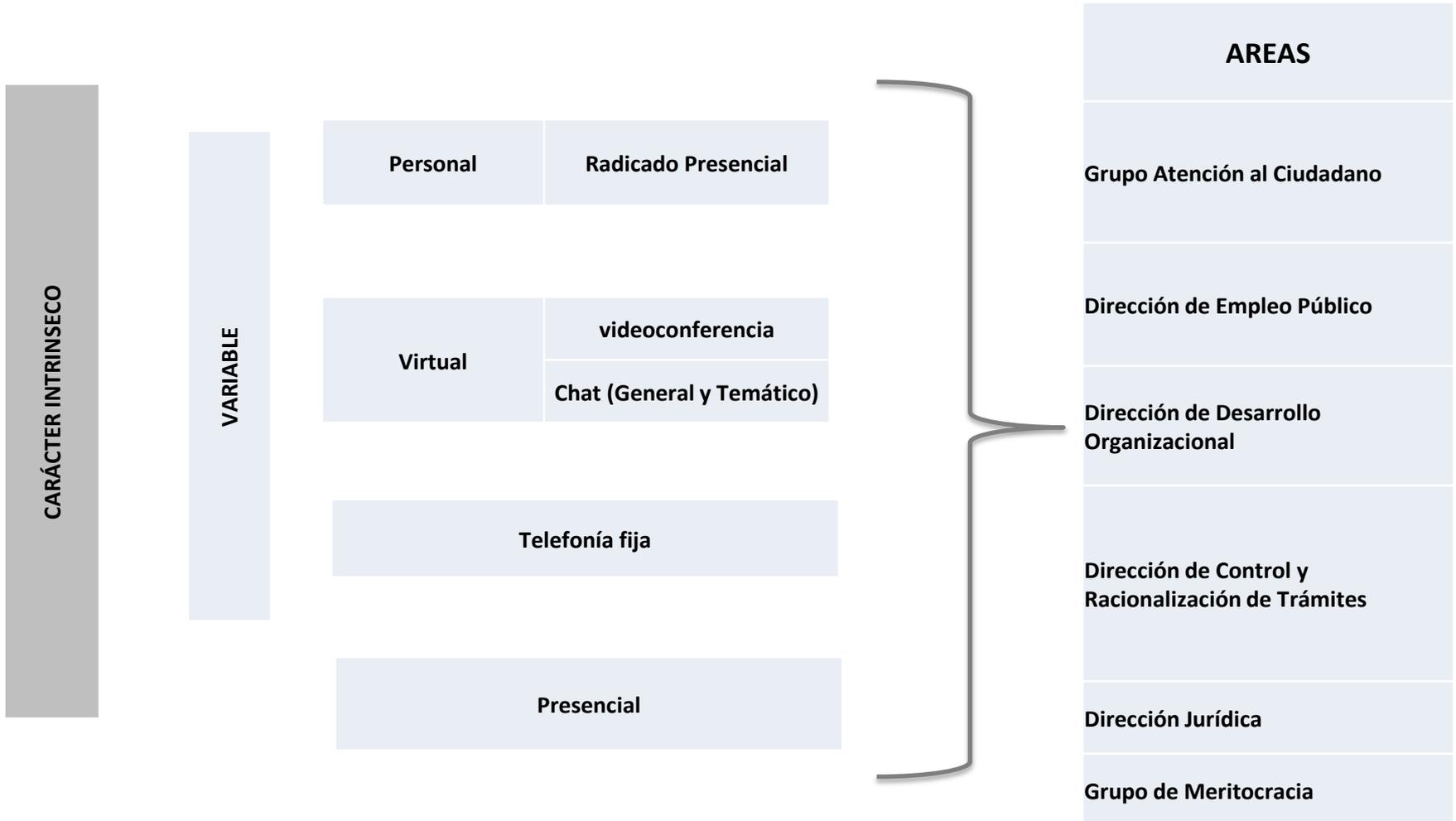
- Ubicar los usuarios (entidades, funcionarios y clientes en general)
- Identificar los lugares geográficos en los cuales no llega la prestación de los servicios.

TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL

- Identificar las necesidades de nuestros clientes (Entidades, Servidores Públicos y Ciudadanos)
- Conocer nuestros usuarios más frecuentes
- Identificar los Canales disponibles de mayor uso (Presencial, Virtual, Telefónico y Escrito), con el fin de fortalecerlos y e incentivar el uso de los menos frecuentes.
- Identificar los temas de las peticiones que se reciben en la entidad dependiendo de la época del año, con el fin de implementar estrategias tales como foros, chat, boletines informativos y publicación de preguntas frecuentes en nuestro portal y así tratar de disminuir las peticiones por los diferentes canales.



PRIORIZACIÓN DE VARIABLES DAFP





PRIORIZACIÓN DE VARIABLES DAFP Y RECOLECCIÓN DE DATOS

RECOLECCIÓN DE DATOS

Muestreo: A través de los sistemas ORFEO y SIPLAN ESTADÍSTICAS, como herramientas mediante las cuales la entidad registra las peticiones por los diferentes canales de atención, se extraerá las variables para la caracterización con la información que ésta herramienta nos proporciona.

Este muestreo se realizó inicialmente de los meses de junio, julio y agosto de 2013 y nuestra fuente de información para nuestra caracterización base fue ORFEO y estadísticas. No obstante para la segunda fase de la caracterización incluiremos el sistema proactivanet y las redes sociales.

Graficación: Elaboración de gráficas, tablas y mapas geográficos.

Etapa Cualitativa: Análisis e interpretación de los resultados estadísticos y de la lectura de las bases de datos que arrojaron los sistemas de ORFEO Y SIPLAN.



FUENTES DE INFORMACIÓN

ORFEO

Es un Sistema de Gestión Documental, mediante el cual se planifica, maneja y registra la documentación escrita producida y recibida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

SIPLAN

Es una herramienta mediante la cual los funcionarios del DAFP, registran los servicios prestados a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos a través del canal telefónico, presencial y virtual.



CARACTERIZACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DAFP (JUNIO, JULIO Y AGOSTO DE 2013)

- FUENTES DE INFORMACIÓN**

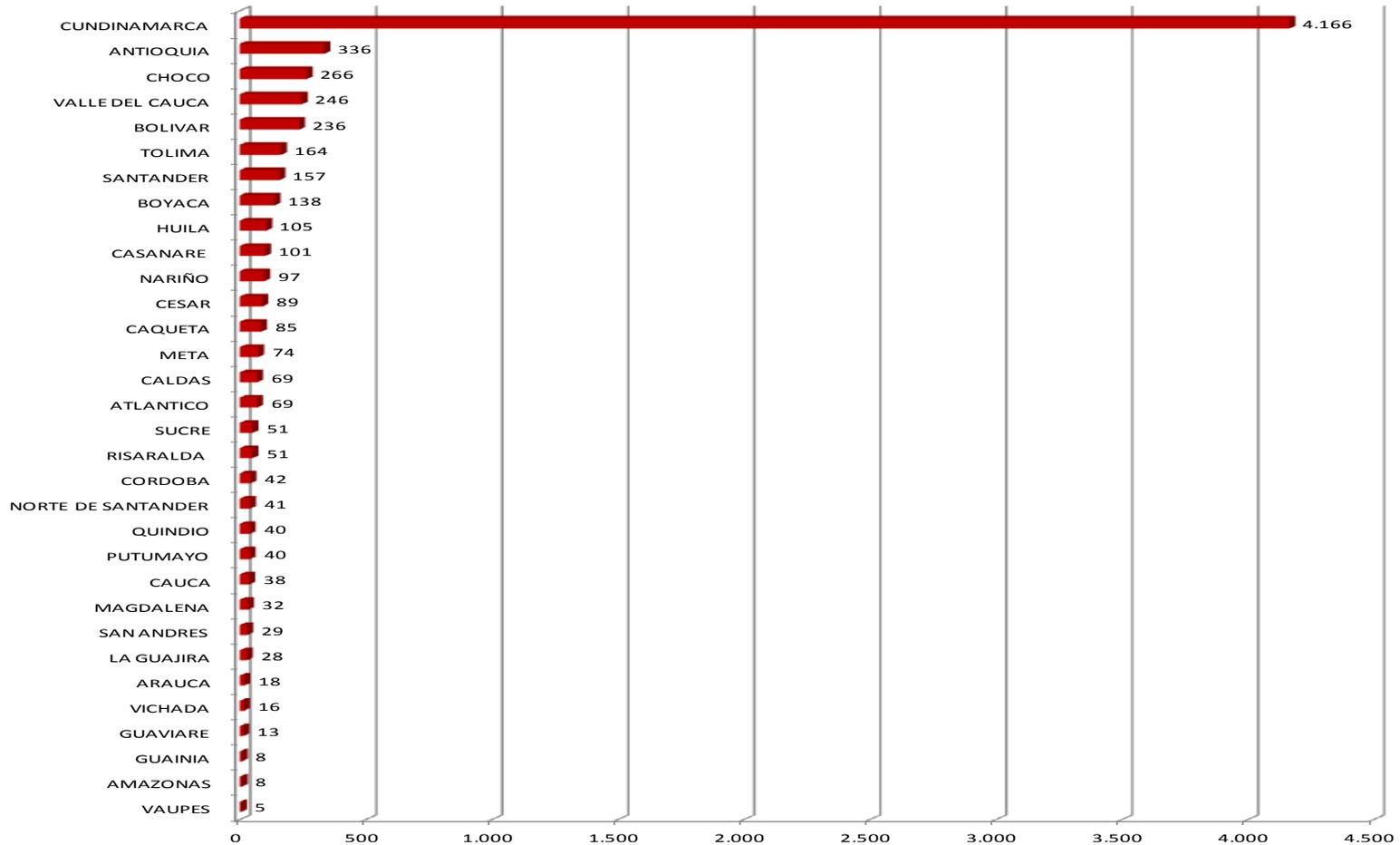
FUENTE ORFEO	REGISTROS
JUNIO	1.376
JULIO	1.465
AGOSTO	1.121
TOTAL	3.962

FUENTE SIPLAN	REGISTROS
JUNIO	1.062
JULIO	1.115
AGOSTO	719
TOTAL	2.896

TOTAL DE REGISTROS (JUNIO, JULIO Y AGOSTO)	
MES	REGISTROS
JUNIO	2.438
JULIO	2.580
AGOSTO	1.840
TOTAL	6.858



VARIABLE GEOGRÁFICA POR DEPARTAMENTOS (JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2013)



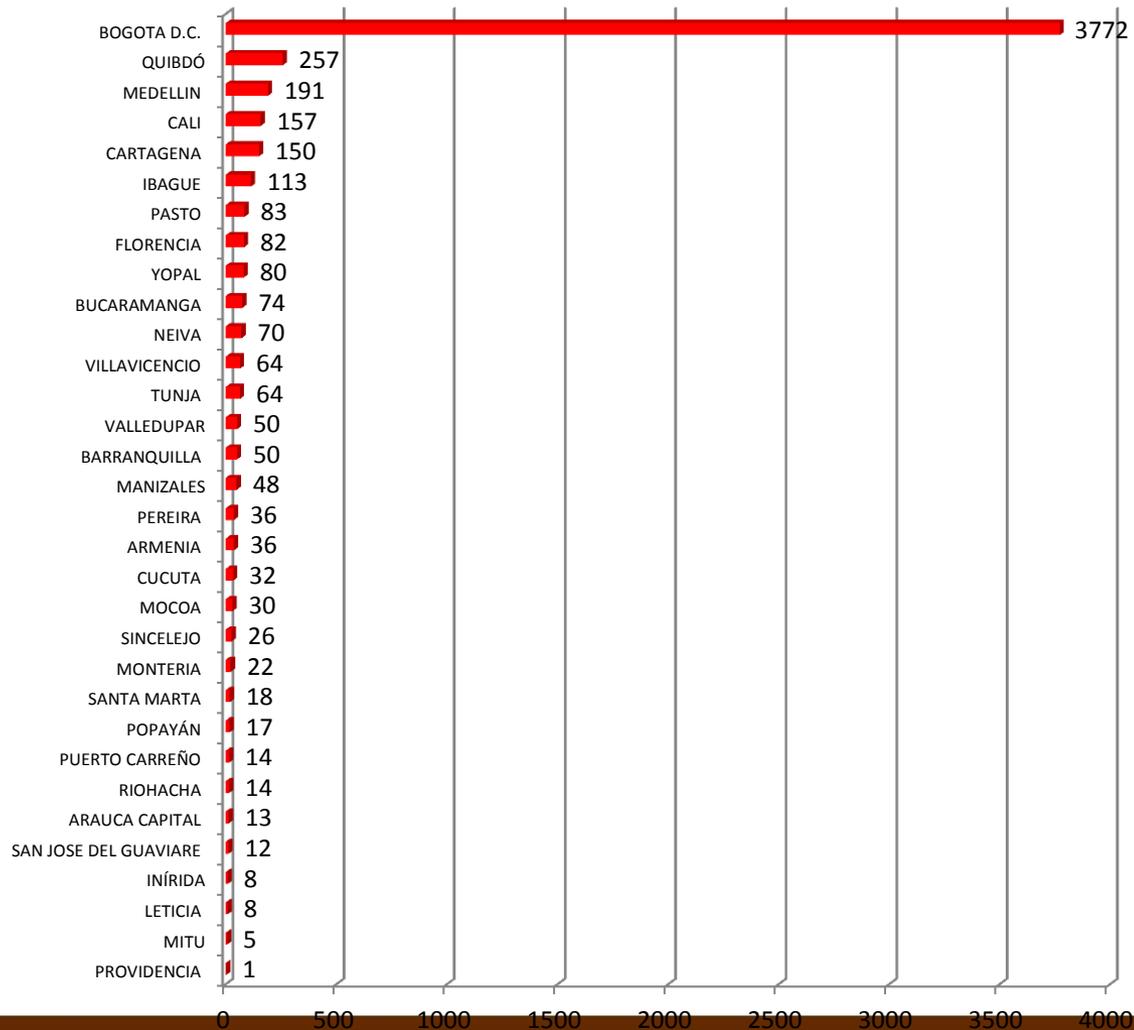


VARIABLE GEOGRÁFICA POR DEPARTAMENTOS (JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2013)

DEPARTAMENTO	REGISTROS	PORCENTAJE
CUNDINAMARCA	4.166	61%
ANTIOQUIA	336	4,9%
CHOCO	266	3,9%
VALLE DEL CAUCA	246	3,6%
BOLIVAR	236	3,4%
TOLIMA	164	2,4%
SANTANDER	157	2,3%
BOYACA	138	2,0%
HUILA	105	1,5%
CASANARE	101	1,5%
NARIÑO	97	1,4%
CESAR	89	1,3%
CAQUETA	85	1,2%
META	74	1,1%
ATLANTICO	69	1,0%
CALDAS	69	1,0%
RISARALDA	51	0,7%
SUCRE	51	0,7%
CORDOBA	42	0,6%
NORTE DE SANTANDER	41	0,6%
PUTUMAYO	40	0,6%
QUINDIO	40	0,6%
CAUCA	38	0,6%
MAGDALENA	32	0,5%
SAN ANDRES	29	0,4%
LA GUAJIRA	28	0,4%
ARAUCA	18	0,3%
VICHADA	16	0,2%
GUAVIARE	13	0,2%
AMAZONAS	8	0,1%
GUAINIA	8	0,1%
VAUPES	5	0,1%
TOTAL	6.858	100%



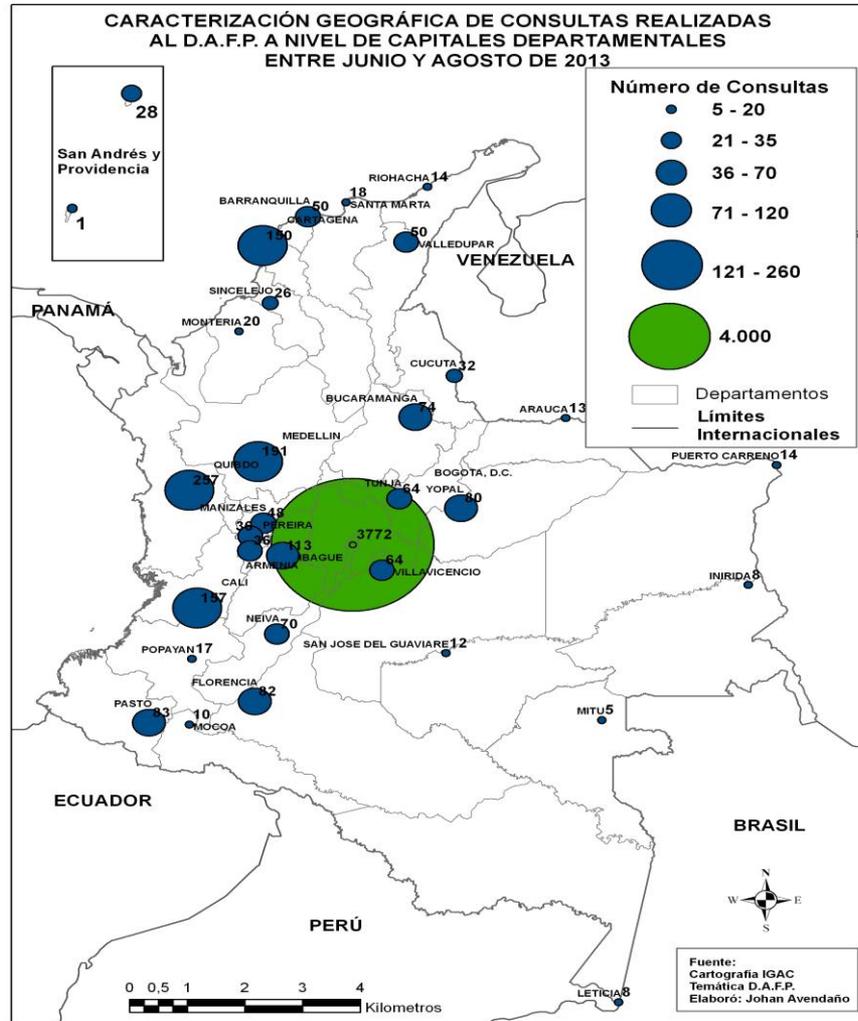
VARIABLE GEOGRÁFICA POR CAPITALES (JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2013)





VARIABLE GEOGRÁFICA POR CAPITALES (JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2013)

CAPITALES	REGISTROS	PORCENTAJE
BOGOTA D.C.	3772	67%
QUIBDÓ	257	4,6%
MEDELLIN	191	3,4%
CALI	157	2,8%
CARTAGENA	150	2,7%
IBAGUE	113	2,0%
PASTO	83	1,5%
FLORENCIA	82	1,5%
YOPAL	80	1,4%
BUCARAMANGA	74	1,3%
NEIVA	70	1,3%
TUNJA	64	1,1%
VILLAVICENCIO	64	1,1%
BARRANQUILLA	50	0,9%
VALLEDUPAR	50	0,9%
MANIZALES	48	0,9%
ARMENIA	36	0,6%
PEREIRA	36	0,6%
CUCUTA	32	0,6%
MOCOA	30	0,5%
SINCELEJO	26	0,5%
MONTERIA	22	0,4%
SANTA MARTA	18	0,3%
POPAYÁN	17	0,3%
RIOHACHA	14	0,3%
PUERTO CARREÑO	14	0,3%
ARAUCA CAPITAL	13	0,2%
SAN JOSE DEL GUA	12	0,2%
LETICIA	8	0,1%
INÍRIDA	8	0,1%
MITU	5	0,1%
PROVIDENCIA	1	0,0%
TOTAL	5597	100%





CARACTERIZACIÓN CUALITATIVA DAFP (JUNIO, JULIO Y AGOSTO DE 2013)

De acuerdo con los resultados obtenidos, los Departamentos que con más frecuencia nos consultan y demanda de nuestros servicios en primer lugar se ubica Cundinamarca en un 6% , seguido de Antioquia en un 4,9 % , Chocó en un 3,9 % y Valle del Cauca en un 3,6% .

Respecto a las capitales es importante resaltar que Bogotá registra un porcentaje del 67 % , como la más alta respecto a las demás ciudades capitales, tendencia que obedece principalmente a que las entidades del orden nacional se ubican en esta ciudad, otro factor determinante es que la sede física del Departamento Administrativo de la Función Pública se encuentra en Bogotá.

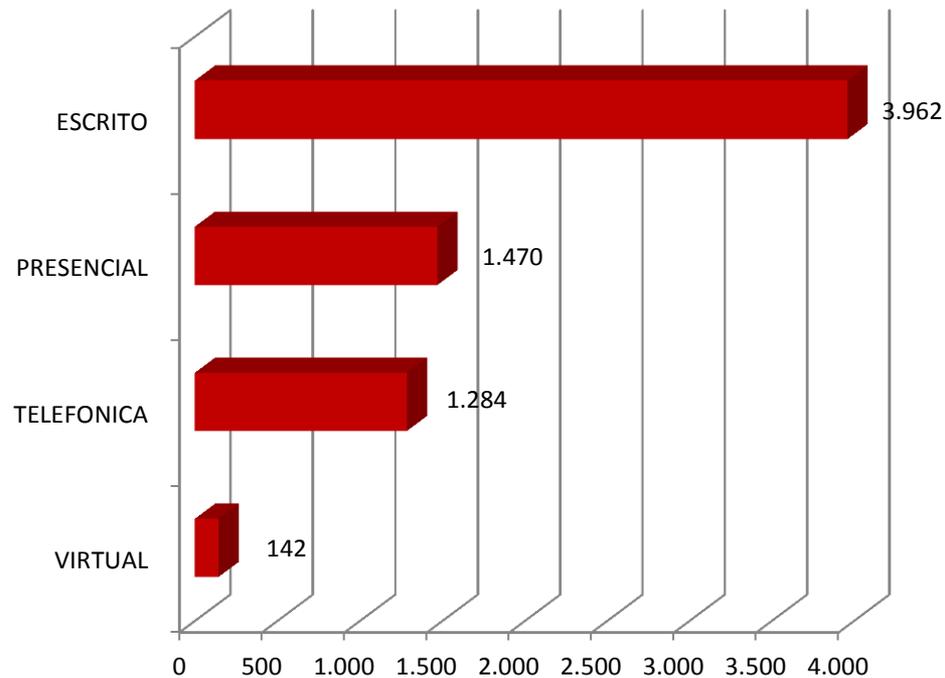


CARACTERIZACIÓN CUALITATIVA DAFP (JUNIO, JULIO Y AGOSTO DE 2013)

Nuestra recomendación para lograr identificar a nuestros usuarios del nivel nacional y ubicarlos en los diferentes sectores, requerimos para nuestra segunda fase de la caracterización que las fuentes tales como ORFEO Y PROACTIVANET contengan esta información, para lo cual se hace necesario modificar en estos aspectos estas herramientas. De otra parte sistema SIPLAN ESTADÍSTICAS nos proporciona información sobre las peticiones del nivel nacional y territorial, no obstante, no indica las entidades del nivel nacional que solicitan nuestros servicios, por tal motivo sería de gran utilidad modificarla en estos aspectos.



CANALES DE ATENCIÓN (JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2013)





CANALES REGISTRO (JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2013)

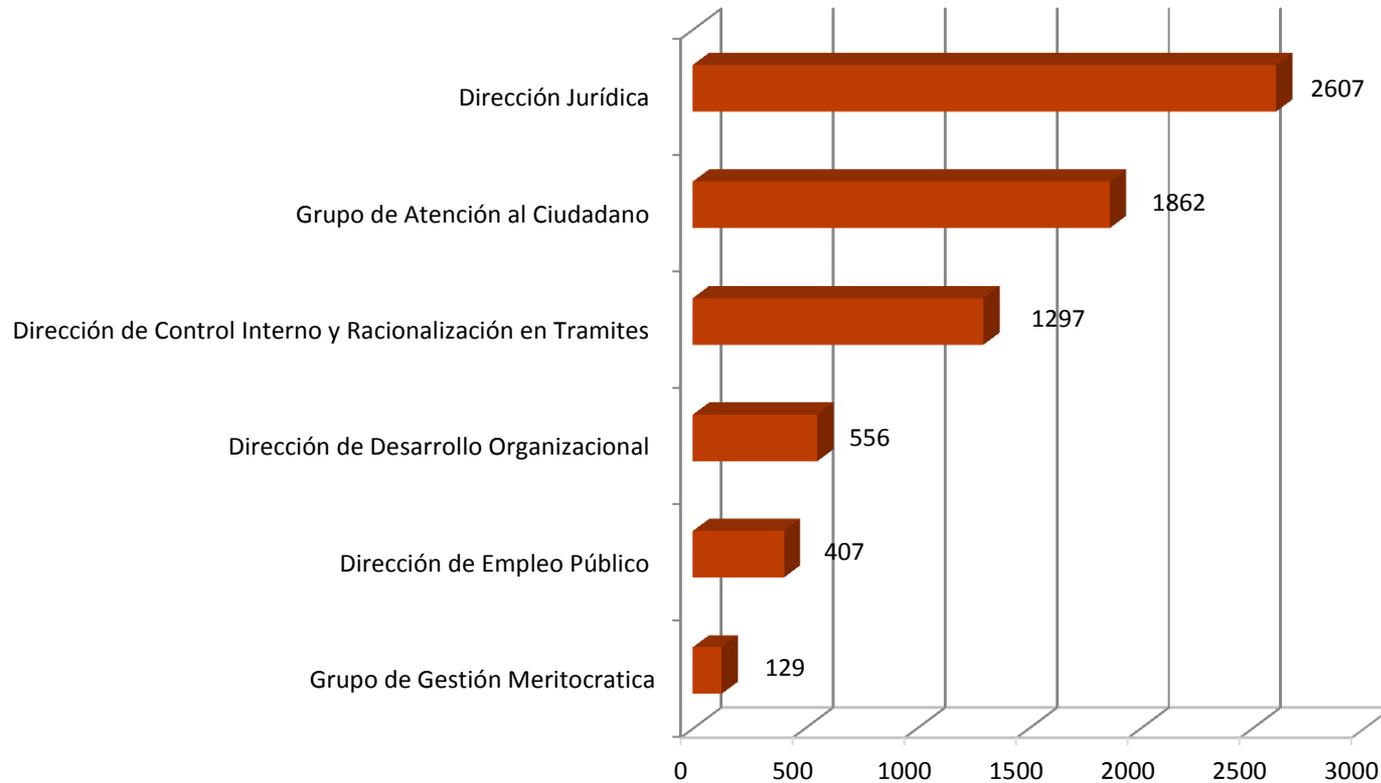
CANAL	REGISTROS	PORCENTAJE
ESCRITO	3.962	58%
PRESENCIAL	1.470	21%
TELEFONICA	1.284	19%
VIRTUAL	142	2,1%
TOTAL	6.858	100%



Como se observa de la gráfica anterior y el presente cuadro, el canal más frecuentado por los usuarios es el escrito en un 58%, seguido del presencial en un 21 %, telefónica en un 19% y en menor frecuencia el virtual en un 2,1% .



REGISTRO POR ÁREAS SELECCIONADAS DEL DEPARTAMENTO (JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2013)



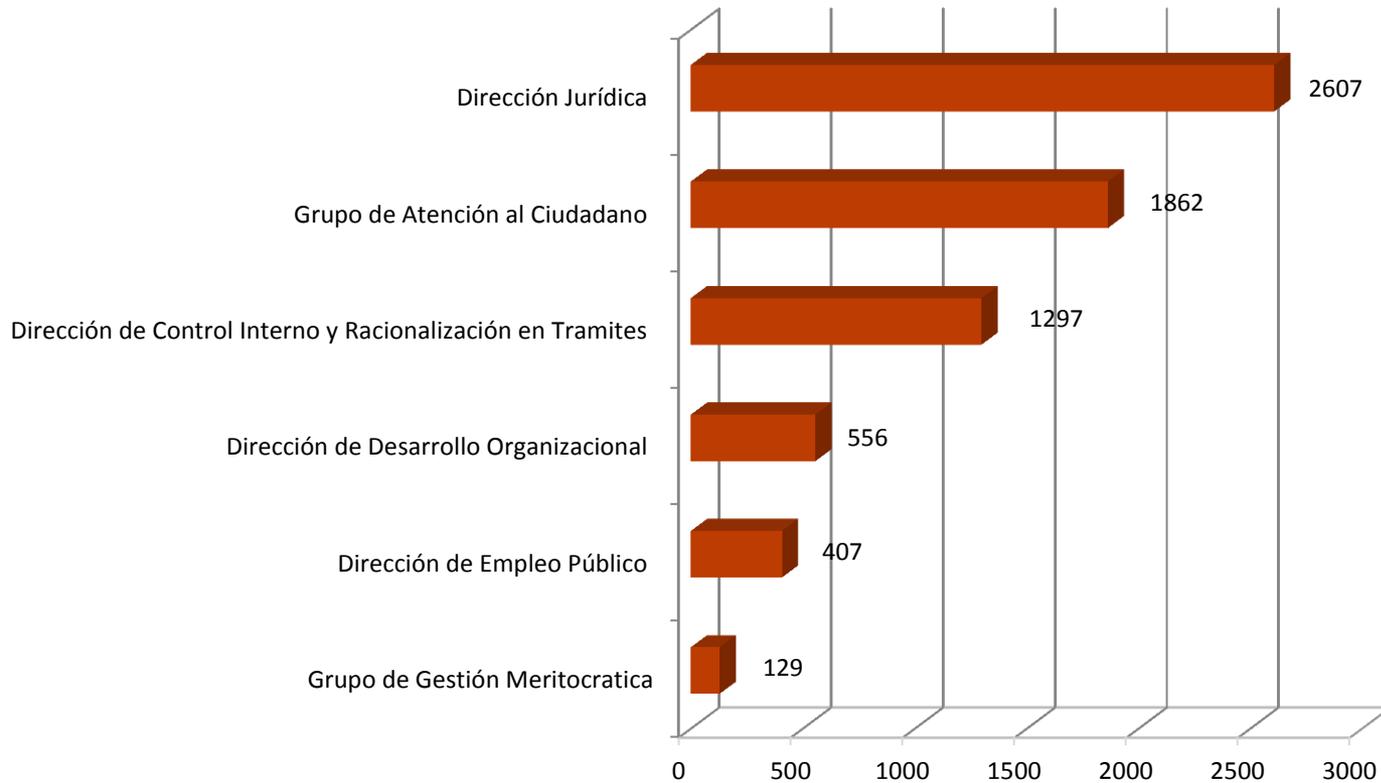


REGISTRO POR ÁREAS SELECCIONADAS DEL DEPARTAMENTO (JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2013)

ÁREA DAPF	REGISTROS	%
Dirección Jurídica	2.607	38%
Grupo de Atención al Ciudadano	1.862	27%
Dirección de Control Interno y Racionalización en Trámites	1.297	19%
Dirección de Desarrollo Organizacional	556	8%
Empleo Público	407	6%
Grupo de Gestión Meritocrática	129	2%
Total	6.858	100%



REGISTRO POR ÁREAS SELECCIONADAS DEL DEPARTAMENTO (JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2013)





REGISTRO POR ÁREAS SELECCIONADAS DEL DEPARTAMENTO (JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2013)

El área que reportó mas registros durante este periodo de tiempo fue la Dirección Jurídica con un 38 %, principalmente éstas se presentaron a través del canal escrito. Sobre este aspecto se observó que nuestros clientes, solicitaron a ésta Dirección conceptos jurídicos relacionados con casos referentes a situaciones administrativas, inhabilidades y primas técnicas

En segundo lugar se ubica el Grupo de Atención al Ciudadano con un 27% de registros; esta área recibe en mayor medida y por los canales: escrito, presencial y telefónico información general y orientación relacionada con situaciones administrativas, reestructuraciones , manual de funciones, control interno y remisiones por competencia a otras entidades.



REGISTRO POR ÁREAS SELECCIONADAS DEL DEPARTAMENTO (JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2013)

En tercer lugar se encuentra la Dirección de Control Interno y Racionalización en Trámites con el 19 % de los registros, al cual se consultó le principalmente sobre el Formulario Único de Avance de Gestión (FURAG) y auditoría, en cuarto lugar la Dirección de Desarrollo Organizacional con el 8 % se consultó en mayor medida sobre reestructuraciones y manual de funciones, en quinto lugar la Dirección de Empleo Público con el 6 %, se consultó sobre acuerdos de gestión, bienestar social, control social y rendición de cuentas y finalmente el Grupo de Gestión Meritocrática con el 2% en la cual se presentaron peticiones relacionadas con procesos de selección por meritocracia.