



Función Pública



Caracterización de las ciudadanías

OFICINA RELACIÓN ESTADO-CIUDADANÍAS | Versión 01
Abril - 2025



Contenido

1. Introducción	3
2. Aspectos generales.	4
2.1 Objetivo general.	4
2.2 Objetivos específicos.	4
2.3 Alcance.	5
2.4 Líder de la caracterización.	5
3. Información de la entidad.	6
3.1 Misión.	6
3.2 Visión.	6
3.3 Objetivos institucionales:	6
3.4 Portafolio de productos, servicios y trámites.	6
4. Variables para la caracterización.	8
5. Fuentes de información.	8
6. Análisis de resultados.	9
6.1 Variable Geográfica.	9
6.2 Variable Comportamental.	11
6.2.1 Tipo de requerimiento o solicitud.	11
6.2.2 Tema de la solicitud.	12
6.3 Variable Intrínseca.	13
6.4 Variable Demográfica.	14
6.4.1 Grupos étnicos.	14
6.4.2 Grupos de Interés.	15
6.4.3 Grupos con discapacidad.	16
7. Conclusiones.	17
8. Recomendaciones.	19



Introducción

El Departamento Administrativo de la Función Pública tiene como visión fortalecer la gestión de las Entidades Públicas Nacionales y Territoriales, mejorar el desempeño de los servidores públicos al servicio del Estado, contribuir al cumplimiento de los compromisos del gobierno con el ciudadano y aumentar la confianza en la administración pública y en sus servidores, por lo cual es importante identificar las características principales de las diferentes ciudadanías con las cuales interactúa la entidad.

El presente documento tiene como propósito responder con eficiencia a las necesidades e intereses, realizar mejoras en el servicio y fortalecer los escenarios de relacionamiento del ciudadano con la entidad. Por otra parte, dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 "Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional" y como parte de las actividades establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Con el fin de ejecutar este ejercicio, es fundamental identificar a la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías como líder, dado que, conforme al Decreto 1603 de 2023, una de sus funciones es "Analizar y documentar la caracterización de los grupos de valor según la oferta institucional de la entidad, teniendo en cuenta elementos de reconocimiento, mecanismos de participación, accesibilidad y georreferenciación".

Por lo anterior, se elaboró la caracterización de las ciudadanías y grupos de valor utilizando la información estadística recolectada durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2024. En este documento se presentará el análisis de los requerimientos consolidados a partir de la base de datos de PQRSD obtenida del sistema de gestión documental Orfeo, así como la información proporcionada por la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías.



2. Aspectos generales

2.1 Objetivo general.

Reconocer las características específicas de los grupos de valor que interactúan con el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de fortalecer los espacios de interacción y desarrollar estrategias de mejora para asegurar una prestación de servicio más eficiente.

2.2 Objetivos específicos.

- Definir las variables de caracterización utilizando la información recopilada en el Sistema de Gestión Documental Orfeo e información de la Oficina Relación Estado Ciudadanías, con el fin de identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor.
- Recolectar y analizar los datos con el fin de obtener información específica que ayude en la políticas y servicios del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Detectar los aspectos que necesitan ser reforzados en las fuentes de información, con el fin de reunir datos precisos para la caracterización y que sirvan como base para la implementación de acciones de mejora en la entidad.





2.3 Alcance.

Este documento se elabora utilizando información correspondiente al período de enero a diciembre de 2024 y del cual se obtiene una base de datos que facilitara el análisis de la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor que mantienen una relación directa con el Departamento Administrativo de la Función Pública. El objetivo es comprender las características de estos usuarios para establecer procesos de mejora en la entidad, optimizar la prestación del servicio en los canales de atención y fortalecer las estrategias de relacionamiento con los grupos de valor.

2.4 Líder de la caracterización.

De conformidad con lo establecido en la Ley 2025 de 2020, artículo 17, el Departamento Administrativo de la Función Pública creó, mediante el Decreto 1603 de 2023, la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías. En dicho decreto se establece como una de sus funciones "analizar y documentar la caracterización de los grupos de valor según la oferta institucional de la entidad, teniendo en cuenta elementos de reconocimiento, mecanismos de participación, accesibilidad y georreferenciación." Por lo tanto, es competencia de esta oficina llevar a cabo dicho proceso.



3. Información de la entidad

3.1 Misión.

Fortalecer la gestión de las entidades públicas nacionales y territoriales; mejorar el desempeño de los servidores públicos al servicio del Estado; contribuir al cumplimiento de los compromisos del gobierno con el ciudadano y aumentar la confianza en la administración pública y en los servidores.

3.2 Visión.

En 2026 seremos reconocidos nacional e internacionalmente como la entidad líder en la innovación, transparencia y eficiencia de la gestión pública.

3.3 Objetivos institucionales:

- Enaltecer al servidor público y su labor.
- Consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente, focalizada y participativa al servicio de las ciudadanías.
- Proveer servicios con criterios de legalidad y enfoque diferencial que acerquen la ciudadanía al Estado.
- Consolidar a Función Pública como un Departamento eficiente, técnico e innovador.

3.4 Portafolio de productos, servicios y trámites.

Productos:

- Documentos de política (leyes, circulares, CONPES, planes, decretos)
- Documentos técnicos para la aplicación de política (guías, manuales, modelos)
- Contenido informativo para la toma de decisiones (fichas sectoriales, informes, reportes, resultados de desempeño)
- Conceptos técnicos y jurídicos (pronunciamientos y posición FP)

- Aplicativos y herramientas para la gestión pública (SUIT, SIGEP, FURAG, aplicativo por la integridad, Normograma.)

Servicios:

- Asesoría integral y focalizada a los grupos de valor en temas de Función Pública.
- Orientación a los grupos de valor (diferentes canales) en temas de competencia de Función Pública.
- Formación y capacitación para la aplicación de lineamientos.
- Promoción y difusión de los temas de interés de los grupos de valor.
- Selección meritocracia para cargos de gerencia pública, concursos públicos y abiertos, y jefes de control interno.

Trámites:

- Aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites.
- Evaluación de competencias y conductas asociadas a los candidatos para ser gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado ESE.
- Incentivos a la Gestión Pública (OPA).
- Concepto técnico para la aprobación de reformas de estructuras y plantas de personal.
- Registro de hoja de vida en el SIGEP.
- Declaración de bienes y rentas en el SIGEP.

4. Variables para la caracterización

Para identificar las variables de la caracterización, se utiliza como base la información generada por el Sistema de Gestión Documental Orfeo. A partir de esta, se eligen aquellas variables que permitan analizar las particularidades de los grupos de valor y las ciudadanías, en función de los servicios ofrecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de sus diversos canales de atención. Este proceso busca asegurar el logro de los objetivos y metas establecidos por la entidad.

Por lo cual, de conformidad con lo anterior las variables según su categoría son:

- Geográfica: Ubicación de los grupos de valor o ciudadanías.
- Comportamentales: Tipo de solicitud o requerimiento, tema de la solicitud.
- Intrínsecas: Canal de atención por el cual se realizó la PQRSD.
- Demográficas: Grupo étnico, Grupo de interés o Discapacidad.

5. Fuentes de información

El Departamento Administrativo de la Función Pública tiene el siguiente mecanismo de recolección de información:

- Sistema de gestión documental ORFEO: La información se encuentra accesible en la plataforma digital del DAFP, donde se recopilan las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias) ingresadas por los distintos canales de atención. Esta base de datos proporciona datos clave que sirven como insumo para analizar y caracterizar a las ciudadanías y sus grupos de interés.

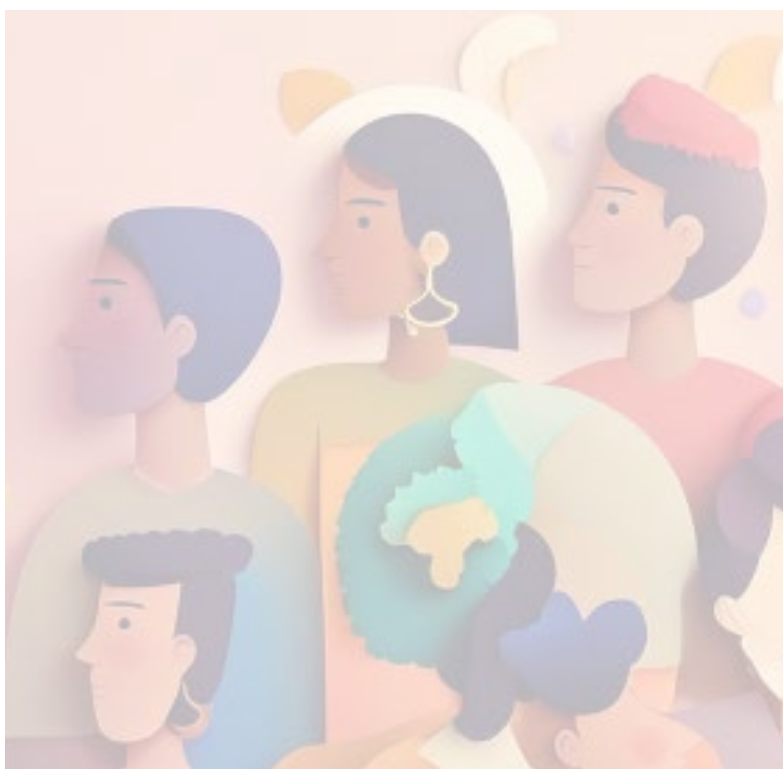
Se establece la creación de una base de datos que recopila información desde enero hasta diciembre de 2024. Esta base se consolida para facilitar el análisis e interpretación de los datos, lo que ayuda a identificar aspectos clave para mejorar la relación con las ciudadanías y reforzar los métodos de recolección de información.

6. Análisis de resultados

Utilizando la base de datos proporcionada por la Oficina de las Tecnologías de la Información OTIC y la Oficina Relación Estado Ciudadanías, datos e información exportada del Sistema de Gestión Documental Orfeo y las variables previamente establecidas, se procede al análisis de la información relacionada con la Caracterización de las Ciudadanías y Grupos de Valor del Departamento Administrativo de la Función Pública, obteniendo el siguiente resultado:

6.1 Variable Geográfica.

Durante el año 2024, se recibieron un total de 51,667 solicitudes, lo que sugiere que el Departamento Administrativo tuvo influencia en todos los departamentos de Colombia. La mayoría de estos requerimientos provienen de Bogotá, con 35,998 solicitudes (69,97%), seguidos por los departamentos de Antioquia con 2,075 (4,02%), Cundinamarca con 1,574 (3,05%), Valle del Cauca con 1,384 (2,68%) y Santander con 1,105 (2,14%).



Departamento	N° de Petición	Porcentaje
BOGOTÁ D.C.	35998	69,67%
ANTIOQUIA	2075	4,02%
CUNDINAMARCA	1574	3,05%
VALLE DEL CAUCA	1384	2,68%
SANTANDER	1105	2,14%
BOYACA	792	1,53%
CALDAS	651	1,26%
BOLIVAR	610	1,18%
ATLANTICO	604	1,17%
NARINO	598	1,16%
META	563	1,09%
TOLIMA	539	1,04%
HUILA	515	1,00%
NORTE DE SANTANDER	465	0,90%
CORDOBA	412	0,80%
CAUCA	392	0,76%
RISARALDA	383	0,74%
CASANARE	377	0,73%
CESAR	369	0,71%
QUINDIO	362	0,70%
MAGDALENA	283	0,55%
CAQUETA	249	0,48%
PUTUMAYO	244	0,47%
SUCRE	226	0,44%
LA GUAJIRA	214	0,41%
ARAUCA	168	0,33%
CHOCO	167	0,32%
VICHADA	82	0,16%
GUAVIARE	74	0,14%
AMAZONAS	59	0,11%
VAUPES	57	0,11%
GUAINIA	39	0,08%
SAN ANDRES	33	0,06%
EXTERIOR	4	0,01%
Total general	51667	100,00%

Fuente: Elaboración Propia, datos Orfeo 2024

6.2 Variable Comportamental.

6.2.1 Tipo de requerimiento o solicitud.

Haciendo un análisis de los requerimientos realizados por las ciudadanías se puede inferir que la consulta es el tipo de petición más frecuente, con 16.838 peticiones (32,59%). Esto sugiere que la mayoría de las solicitudes son de naturaleza técnica, las peticiones de solicitud de Información con 15.643 peticiones (30,28%), es el segundo tipo más común, lo que indica una gran demanda de información específica y las peticiones de interés general o particular con 9.344 peticiones (18,09%), este tipo refleja intereses tanto personales como de mayor alcance, lo que podría estar relacionado con temas de relevancia pública o individual.



6.2.2 Tema de la solicitud.

En cuanto a los temas que generan mayor interés y relación de las ciudadanías con este Departamento Administrativo, se hará énfasis en los veinte principales. En este análisis, se destaca que el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público es el tema con la mayor cantidad de peticiones, con 14,932 registros (28,90%). Le sigue la selección meritocrática, con 3,858 solicitudes (7,47%), lo que indica un interés en los procesos de selección basados en el mérito, reflejando un alto enfoque en la justicia y transparencia de los procesos de nombramiento. Las inhabilidades e incompatibilidades ocupan el tercer lugar, con 2,444 peticiones (4,73%), relacionadas con dudas sobre las inhabilidades e incompatibilidades en el empleo público.



6.3 Variable Intrínseca.

En relación con la variable intrínseca elegida, es decir, el canal de atención a través del cual se realizaron las PQRSD, se puede inferir que el canal electrónico es el más utilizado por las ciudadanías, con un total de 70,462 peticiones. Dentro de este canal, el correo electrónico (correo EVA) es el más empleado, con 35,961 solicitudes, lo que representa el 51,1% del total de peticiones recibidas por canales electrónicos. Le siguen el canal telefónico con 9.491 peticiones, el canal presencial con 1,930 y, por último, el canal escrito con 685 peticiones.



6.4 Variable Demográfica.

En cuanto a la variable demográfica seleccionada, es importante aclarar que, de todas las PQRSD recibidas de las ciudadanías, solo se obtuvo una cantidad en la que fue posible discriminar la siguiente información:

6.4.1 Grupos étnicos.

Referente a la variable del grupo étnico se puede identificar que la gran mayoría de las personas no se identifican con ningún grupo étnico específico o no han declarado pertenecer a alguno toda vez que este grupo representa a 17,089 personas, lo que equivale al 95,28%, lo que podría reflejar la ausencia de una identificación étnica particular o una falta de interés en esa categoría. La Afrocolombiano o afrodescendiente es el segundo grupo más grande, con 542 personas, lo que representa el 3,02% del total.

El Pueblo indígena con 279 personas, representa 1,56% del total, las personas identificadas como Raizales suman 23 y representan solo el 0,13% del total. Este grupo tiene una proporción muy pequeña en comparación con otros y el Rom tiene solo 2 personas, lo que representa 0,01% del total. Este es el grupo con la representación más baja.



6.4.2 Grupos de Interés.

En cuanto a los grupos de interés, se observa que una parte de las ciudadanías que interactúan con el Departamento pertenece al sindicato del sector público, con 638 personas (3,56%). Esto sugiere que un número significativo de individuos se identifican con los sindicatos del sector público. Además, otro grupo relevante son las Veedurías Ciudadanas, con 132 personas, lo que representa el 0,74% del total. Aunque su representación es mucho menor, su presencia es significativa en el contexto de las organizaciones de control y supervisión ciudadana.

GRUPO DE INTERÉS		
	Nº de Personas	Porcentaje
 Ninguno	16 998	94,78%
 Sindicato del sector público	638	3,56%
 Veeduría ciudadana	132	0,74%
 Comisión de personal de entidad nacional o territorial	128	0,71%
 Federación Colombiana de Municipios	12	0,07%
 Comité de salud ocupacional sector público	10	0,06%
 Federación Nacional de Departamentos	6	0,03%
 Comité estudiantil ESAP	6	0,03%
 Asociación de usuarios en salud y servicios públicos domiciliarios	5	0,03%
Total general	17 935	100,00%

6.4.3 Grupos con discapacidad.

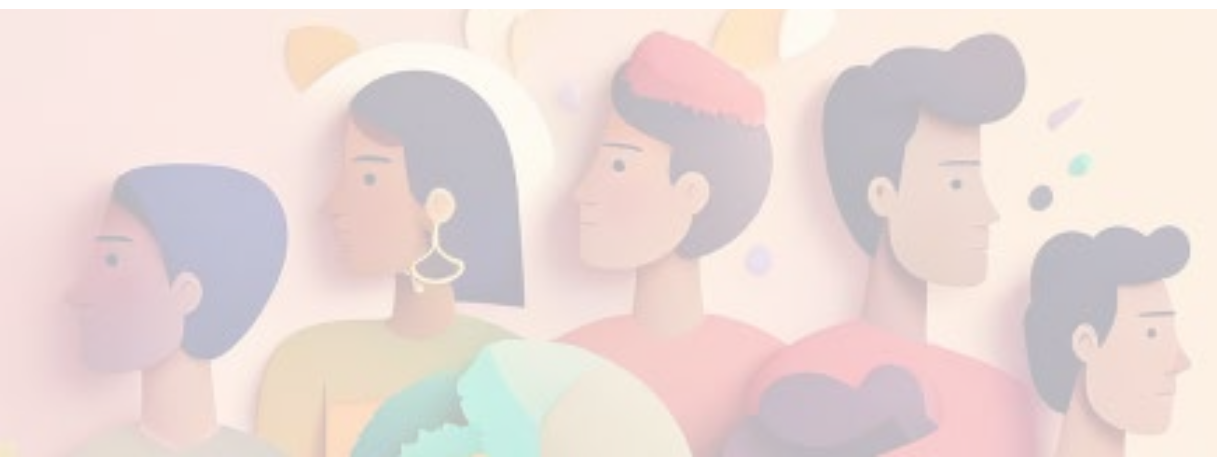
En una población de 17,935 individuos, se ha realizado un análisis de la presencia de diversas discapacidades. Los resultados que se pueden visualizar de la tabla revelan que la mayoría de las personas dentro de este grupo no presentan ninguna discapacidad es decir 17.554 (97,88), también se puede discernir que 190 personas reportan tener una discapacidad física, lo que representa una pequeña fracción del total (1,06%). Esto podría incluir personas con movilidad reducida o algún tipo de afección motriz, 76 personas tienen alguna discapacidad visual, representando el 0.42% de la población total.



7. Conclusiones

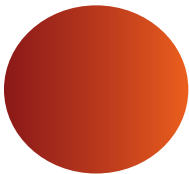
- Aunque las solicitudes se distribuyen por todo el territorio nacional, la mayor parte proviene de departamentos centralizados, como Bogotá, Antioquia y Cundinamarca, mientras que departamentos más apartados o rurales, como Vaupés, Guainía y San Andrés, presentan una participación mínima. Esto refleja una desigualdad en el acceso a servicios o en la demanda de atención de las ciudadanías en diferentes regiones del país.
- La mayoría de las solicitudes recibidas en 2024 fueron de tipo consulta (32,59 %) y solicitudes de información (30,28 %), lo que indica que las ciudadanías buscan resolver dudas específicas o acceder a información detallada relacionada con procesos administrativos o temas de interés. Este patrón sugiere que existe una demanda significativa por claridad técnica administrativa.
- El tema con la mayor cantidad de solicitudes es el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP). Esto muestra que existe un alto interés de la ciudadanía en los temas relacionados con la gestión y el acceso a la información del empleo público, también puede indicar que la plataforma no tiene la capacidad suficiente para abordar los datos que en él se consignan y las ciudadanías no tienen claridad en el manejo de la misma lo que podría indicar una necesidad de mayor claridad y transparencia.
- El canal electrónico es, con diferencia, el más utilizado por la ciudadanía para realizar PQRS, representando un total de 70,462 peticiones, de las cuales el 51,1% provienen del correo electrónico (EVA). Esto refleja la preferencia de los ciudadanos por los medios digitales para hacer solicitudes, lo que puede estar vinculado a la conveniencia, rapidez y accesibilidad de este tipo de comunicación.
- El canal telefónico con 9,491 solicitudes y el canal presencial con 1,930, demuestran que, aunque aún se usan, la mayoría de los ciudadanos prefieren canales más modernos y eficientes.

- La mayoría de las personas no se identifican con un grupo étnico específico o no han declarado pertenecer a uno. Esto podría reflejar una falta de conciencia sobre la importancia de esta categoría o una posible ausencia de una identidad étnica definida en el contexto de las solicitudes realizadas.
- A pesar de que los grupos de interés específicos representan un porcentaje pequeño, los sindicatos del sector público y las veedurías ciudadanas son los más destacados. Esto refleja la presencia de una parte significativa de la población interesada en los derechos laborales y en el control social de las actividades del sector público.
- Solo un pequeño porcentaje de la población reporta tener discapacidades específicas. La discapacidad física es la más frecuente, seguida de la discapacidad visual y mental, lo que indica que las discapacidades en esta población son poco comunes, pero aún representan un área de atención importante para mejorar la accesibilidad y la inclusión.

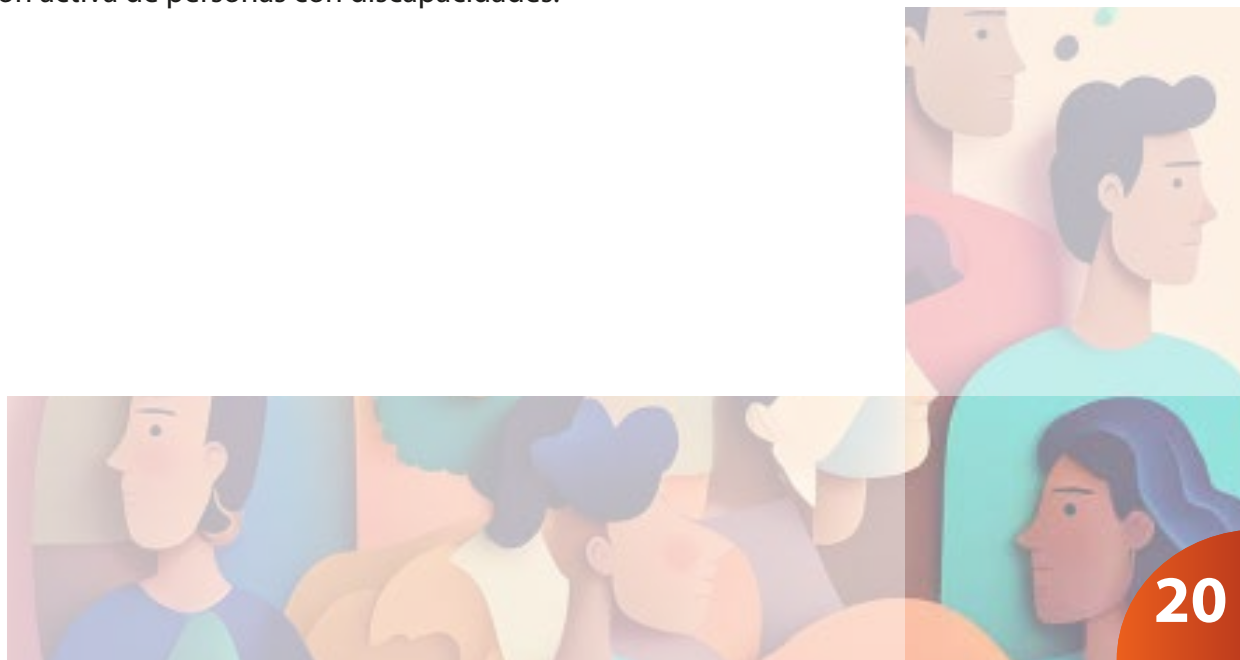




8. Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer las estrategias de atención en las regiones más apartadas, para equilibrar la carga de solicitudes y mejorar la equidad en el acceso a los servicios de la entidad. Esto podría lograrse mediante la implementación de programas específicos como es el Juntémonos, la digitalización de trámites o hacer más énfasis en los enlaces regionales.
 - Dado el alto volumen de consultas y solicitudes de información, se recomienda mejorar y agilizar los canales de atención al público por parte de las Direcciones técnicas debido a que estas son las que atienden en su mayoría las consultas y solicitudes, tanto a través de plataformas digitales como presenciales. Además, se podría optimizar la disponibilidad de información en línea por parte de todas las direcciones en el Gestor Normativo, se puede actualizar las preguntas frecuentes proporcionando respuestas claras a las solicitudes de información, lo cual aumentaría la eficiencia y la satisfacción de las ciudadanías.
 - Para responder a la alta demanda de información sobre el SIGEP y la selección meritocrática, se recomienda mejorar la plataforma digital del departamento, ofreciendo más detalles accesibles sobre los procesos de selección y los sistemas de gestión del empleo público. Se podrían incluir herramientas de autoayuda, tutoriales interactivos y un sistema de consultas en línea para resolver dudas sobre inhabilidades, incompatibilidades y otros aspectos relacionados. Esto no solo mejoraría la eficiencia del servicio, sino que también fortalecería la confianza de la ciudadanía en los procesos administrativos.
 - Dado que el canal electrónico es el más utilizado, una oportunidad de mejora es que la entidad invierta en la mejora de estos medios, particularmente en el correo electrónico (EVA), formularios y chat en línea. Además, sería beneficiosa fortalecer la infraestructura para que los ciudadanos puedan recibir respuestas de manera más ágil y eficiente a través de estos canales digitales.
- 
- 

- Fomentar la declaración y el reconocimiento de la identidad étnica esto implica sensibilizar y educar a las ciudadanías sobre la importancia de declarar su grupo étnico en los trámites que realicen en la entidad. Esto podría incluir campañas informativas, así como facilitar la declaración de esta información en los formularios y solicitudes en línea, garantizando que las personas comprendan que su identificación étnica no solo es un aspecto de reconocimiento, sino también un medio para mejorar la representación y la inclusión en políticas públicas.
- Se recomienda aumentar las iniciativas que fomenten la participación de los grupos de interés, especialmente los sindicatos y las veedurías ciudadanas. Esto podría incluir la creación de canales de comunicación dedicados, la realización de foros y la promoción de la inclusión de estos grupos en las decisiones y procesos administrativos del Departamento, fortaleciendo así la transparencia, la colaboración y la participación ciudadana. Además, sería una ventaja sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia de pertenecer a un grupo de interés y cómo esto puede influir positivamente en la calidad de los servicios y en la toma de decisiones.
- Dado que una porción significativa de la población reporta discapacidades físicas, visuales y mentales, se recomienda implementar políticas y programas que faciliten la interactividad. Esto podría incluir accesibilidad mejorada en plataformas digitales, la capacitación del personal para reconocer necesidades especiales y ofrecer asistencia personalizada, así como la creación de programas que promuevan la inclusión activa de personas con discapacidades.



Caracterización de las ciudadanías

OFICINA RELACIÓN ESTADO-CIUDADANÍAS | Versión 01
Abril - 2025
Diagramación
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

