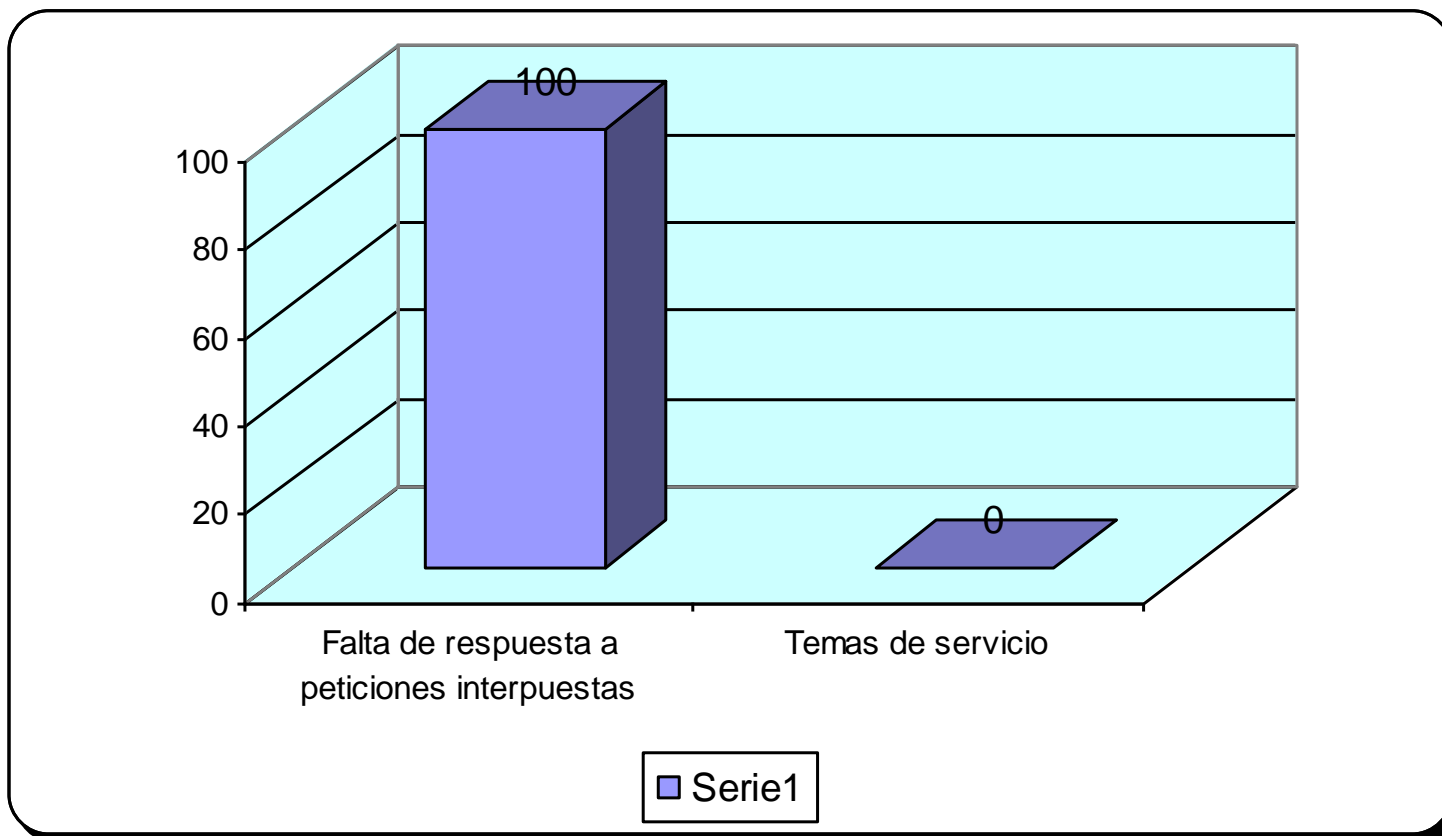


Durante el primer trimestre del año 2012 se recibieron 64 reclamos (manifestaciones de inconformidad frente al servicio del Departamento), de los cuales en 8 ocasiones (12.5% el reclamante tuvo la razón.

Se puede observar que el primer mes tuvo más reclamos presentados frente a los otros dos, y los reclamos que prosperaron en mayor cantidad se presentaron en el mes de enero. Sin embargo, se puede apreciar que febrero fue el mes en el que menos se presentaron reclamos (16), y solamente prosperaron (3)

En cuanto a las quejas (manifestaciones de inconformidad frente al servicio que prestan los servidores del Departamento, durante el primer trimestre del 2012, se recibió (1) por parte de los usuarios contra un funcionario de la Dirección de Empleo Público. De otra parte, se presentó (1) felicitación a una funcionaria de la Dirección de Desarrollo Organizacional.

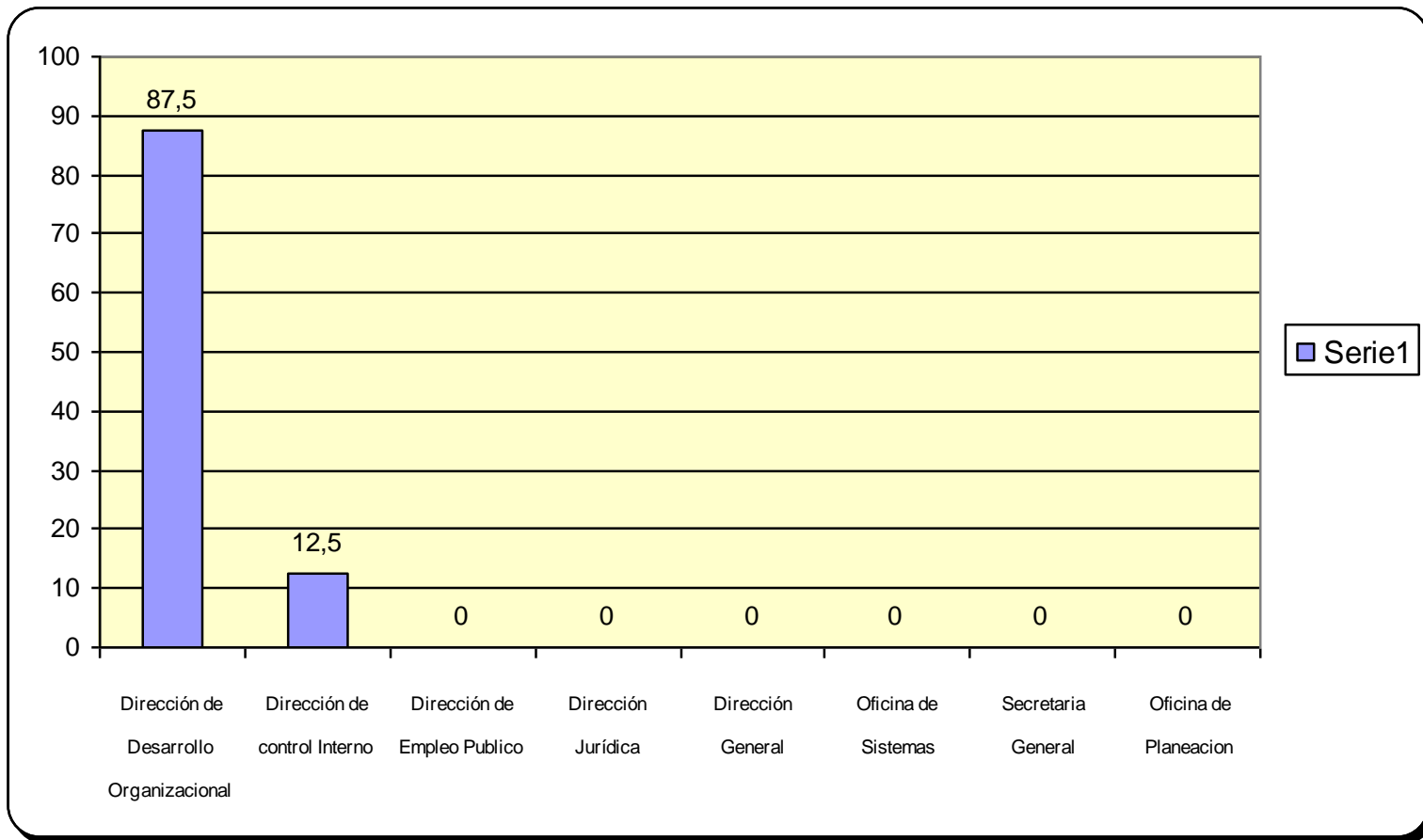
Motivos que llevaron a los usuarios a presentar reclamos



La principal causa de reclamos fue el no cumplimiento en los términos de ley para responder peticiones; de los 8 reclamos que prosperaron 8 (100%) obedecen a esta razón.

Es importante señalar que el único proceso afectado por los reclamos es el de ASESORIA, especialmente en el procedimiento de atención a peticiones escritas (incumplimiento de términos)

Porcentaje de reclamos que prosperaron por área



El área que concentra el mayor número de reclamos que prosperaron por vencimiento de términos, fue la Dirección de Desarrollo Organizacional con 7 peticiones vencidas, correspondientes al 87.5% del total de los reclamos recibidos en el primer trimestre de 2012.

Comparación con el primer trimestre de 2011

El Grupo de Atención al Ciudadano, el primer trimestre de 2011 atendió los siguientes reclamos

2011

- Enero: Dos (2) de los cuales prosperó uno (1).
- Febrero: Uno (1) y uno (1) prosperó
- Marzo: Seis (6) y prosperaron dos (2)

2012

- Enero: Veintisiete (27) de los cuales prosperaron cinco (5).
- Febrero: Dieciséis (16) de los cuales prosperaron tres (3)
- Marzo: Veintiuno (21) de los cuales a fecha 31 de marzo no había prosperado ninguno, al haber en trámite dieciséis (16) a la fecha

Se puede observar un incremento considerable en los reclamos recibidos en el primer trimestre de 2012, en comparación con el primer trimestre de 2011.

ACCIONES A TOMAR POR PARTE DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El día 17 de abril de 2012, el Grupo de Atención al Ciudadano en compañía de la Oficina de Control Interno y la Dirección Jurídica, realizaron en todas las áreas del Departamento, una socialización sobre el daño antijurídico y los derechos y obligaciones de los funcionarios.