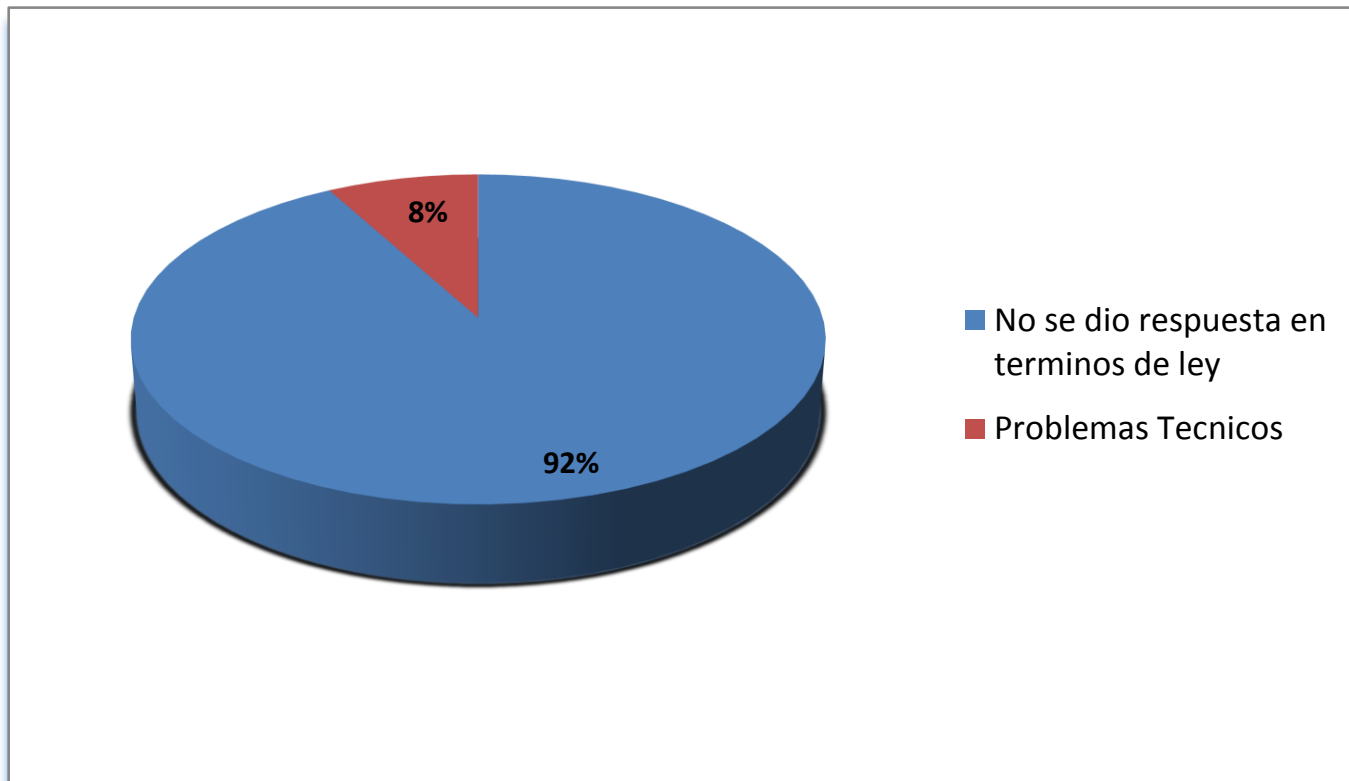


Durante el año 2012 se recibieron 243 reclamos (manifestaciones de inconformidad frente al servicio del Departamento), de los cuales en 72 ocasiones (29,62%) el reclamante tuvo la razón.

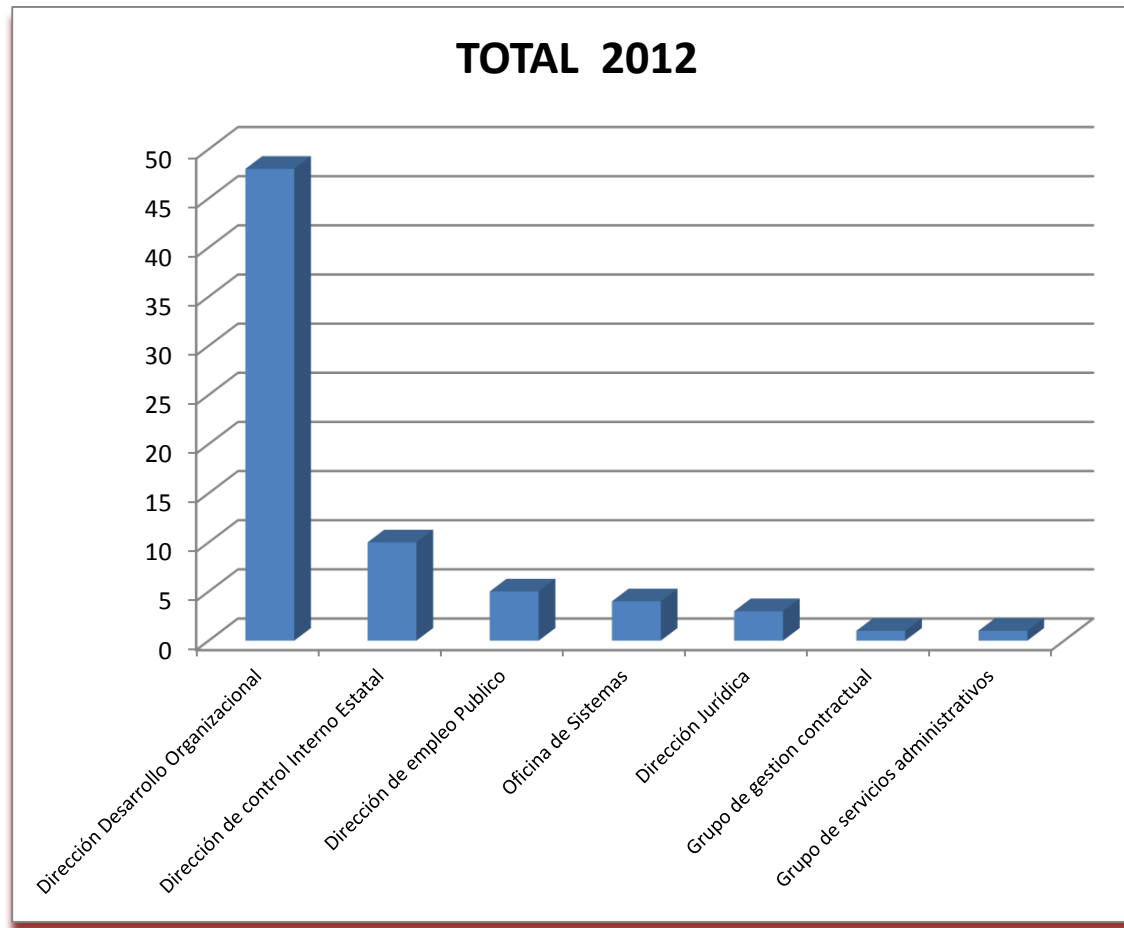
Para el mes de octubre se incrementó el número de reclamaciones a 33, cifra superior a los demás meses del año, de los cuales prosperaron solamente 6, frente al mes de abril en que pese a ser menor el número de reclamaciones allegadas al Departamento, prosperaron 12.

Motivos que llevaron a los usuarios a presentar reclamos 2012



En el 2012 las causas de los reclamos fueron: Incumplimiento de los términos de ley para dar respuesta a peticiones (67/72); e inconvenientes técnicos con el portal web (4/72), y (1/72) por congestión en el conmutador.

Porcentaje de reclamos que prosperaron por vencimiento de términos por área durante el 2012.



El área con mayor número de reclamos que prosperaron por vencimiento de términos fue la Dirección de Desarrollo Organizacional con 48 peticiones vencidas, correspondientes al (71,64%) del total de los reclamos que prosperaron en el 2012. En segundo lugar la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites con 10 (14,92%), seguida de la Dirección de Empleo Público con 5 (7,46%), la Dirección Jurídica con 3 (4,47%) y finalmente, en quinto lugar, el Grupo de Gestión Contractual con 1 (1,49%).

CUADRO COMPARATIVO CON EL AÑO 2011

2011

- Enero: Dos (2) de los cuales prosperó uno (1)
- Febrero: Uno (1) y prosperó
- Marzo: Seis (6) de los cuales prosperaron dos (2)
- Abril: Cuatro (4) de los cuales prosperaron dos (2)
- Mayo: Cinco (5) no prosperó ninguno (0)
- Junio: Once (11) de los cuales 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 no prospero ninguno (0)
- Abril: Dieciséis (16) de los cuales prosperaron doce (12)
- Mayo: Quince (15) de los cuales prosperaron siete (7)
- Junio: Trece (13) de los cuales prosperaron nueve (9)

2011

- Julio: Ocho (8) de los cuales prosperaron tres (3).
 - Agosto: Quince (15) y prosperaron seis (6)
 - Septiembre: Dieciséis (16) de los cuales prosperaron dos (2)
 - Octubre: Ocho (8) de los cuales prosperaron cuatro (4)
 - Noviembre: Catorce (14) de los cuales prosperaron siete (7)
 - Diciembre: Dieciséis (16) de los cuales prosperó uno (1)
- Total reclamos 2011 (106) y prosperaron (31)

2012

- Julio: Veintiuno (21) de los cuales prosperaron ocho (8).
 - Agosto: Veinticinco (25) de los cuales prosperaron cinco (5)
 - Septiembre: Catorce (14) de los cuales prosperó uno (1)
 - Octubre: Treinta y tres (33) de los cuales prosperaron seis (6)
 - Noviembre: Veintitrés (23) de los cuales prosperaron once (11)
 - Diciembre: Diecinueve (19) de los cuales prosperaron tres (3)
- Total reclamos 2012 (243) y prosperaron (70)

Como resultado de la comparación se estableció un incremento del 229% en los reclamos recibidos en el 2012 frente al año 2011. Y un aumento del 225% en los reclamos que prosperaron en el 2012 con relación al año anterior.

QUEJAS 2012

Total quejas presentadas: 2

El 25 de enero se presentó queja contra un funcionario de la Dirección de Empleo Público, radicado 20122060192102; y el 23 de noviembre fue radicada la segunda contra una funcionaria del Grupo de Gestión Humana, radicación No. 2012900004702.

En el primer caso los hechos sobre los cuales el ciudadano fundamentó la queja carecían de coherencia y razones que ameritarán el inicio de acciones en contra de dicho funcionario, en consecuencia se procedió a dar por escrito la correspondiente respuesta al quejoso con comunicado externo No. 2012204002220-1 del 13 de febrero, y al archivo de la misma.

Con respecto a la queja presentada en el mes de noviembre contra una funcionaria del Grupo de Gestión Humana, a la fecha se encuentra en indagación Preliminar, etapa previa a investigación disciplinaria, con el fin de determinar las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.

FELICITACIONES Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN 2012

En el primer trimestre del año 2012 hubo una comunicación escrita felicitando a la funcionaria Elsa Orduz de la Dirección de Desarrollo Organizacional, por la disposición y amabilidad brindada a un peticionario.

El Departamento Administrativo de la Función Pública no registra denuncias por actos de corrupción durante el año 2012.

ACCIONES QUE TOMÓ EL 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 una jornada de socialización sobre prevención del daño antijurídico y la responsabilidad, derechos y deberes de los servidores públicos.

Acciones que tomó el Grupo de Atención al Ciudadano

- El Grupo de Atención al Ciudadano - Secretaría General del Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1437 de 2011, nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, elaboró la Resolución No. 638 del 27 de agosto de 2012, por la cual se modifica el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas y recursos, que hoy regula esta materia en el DAFP.
- Frente al alto porcentaje (92,53%) de los reclamos que prosperaron durante el año 2012 como consecuencia del incumplimiento de términos legales, el Grupo de Atención al Ciudadano – Secretaría General, capacitó a cada uno de los funcionarios del DAFP en los temas regulados en la Resolución No. 638 de 2012 y la importancia del autocontrol y el compromiso de brindar un buen servicio a todos nuestros clientes, dicha actividad tuvo lugar durante los días 19 al 24 de septiembre de 2012.

Acciones que tomó el Grupo de Atención al Ciudadano

REPORTES DE MEJORAMIENTO

- **Nos. 382 de 24 de julio y 392 de 28 de agosto 2012:** Reportes debido al incumplimiento de términos legales para dar respuesta; áreas involucradas Dirección de Desarrollo Organizacional y Dirección de Control Interno y Racionalización de Tramites. Procesos de Asesoría y Orientación, Difusión y Formulación de la Política.
- **No. 383 de 27 de julio 2012:** Reporte a causa de fallas técnicas en la página web que impiden el acceso a la ciudadanía. Área involucrada, Oficina de Sistemas, proceso de administración de la tecnología e informática.
- A 31 de diciembre de 2012, las áreas involucradas ya cuentan con un plan de acción y están a la espera de la programación de auditoría interna para seguimiento y cierre.