



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

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS AÑO 2013

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL

Enero 10 de 2014



ASPECTOS GENERALES

Durante el año 2013 el Departamento Administrativo de la Función Pública tramitó un total de ***56,589** peticiones de las cuales 56,483 se resolvieron de manera satisfactoria.



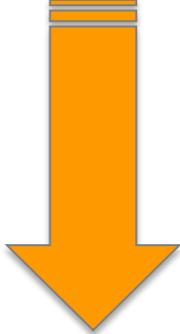
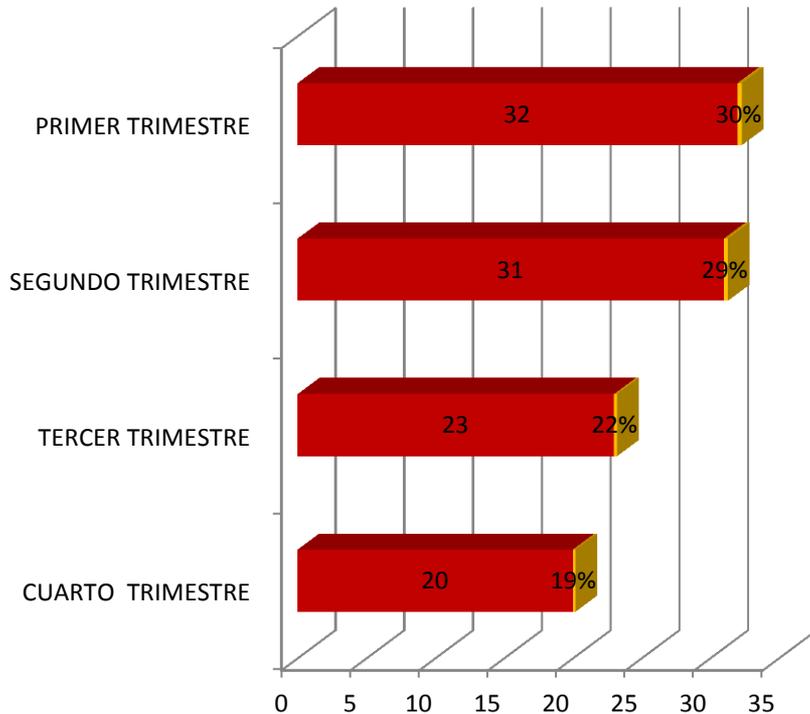
De las 56,589 (100%) peticiones, en tan sólo 106 casos (0,18%) el Departamento Administrativo de la Función Pública obtuvo manifestaciones de inconformidad que prosperaron, y las causas que las produjeron fueron: “*dar respuesta por fuera de los términos legales*” con el 93 %; en segundo lugar el “*deficiente funcionamiento de la central telefónica*” con el 5% de los casos y en tercer lugar el “*deficiente funcionamiento de los portales web DAFP y SIGEP*” con el 2 % de los casos.

En el desarrollo del presente informe expondremos los motivos, las cifras y las áreas involucradas en dichos reclamos.

* Fuentes: canales: ORFEO (canal escrito: 22,963) , Proactivanet (mesas de ayuda SIGEP Y SUIT : 13,275), Estadísticas (telefónico: 5,490 , presencial: 1,750 y virtual: 369. y escrito únicamente de las mesas de ayuda SIGEP Y SUIT durante el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio del 2013 : 12,595)



RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL AÑO 2013



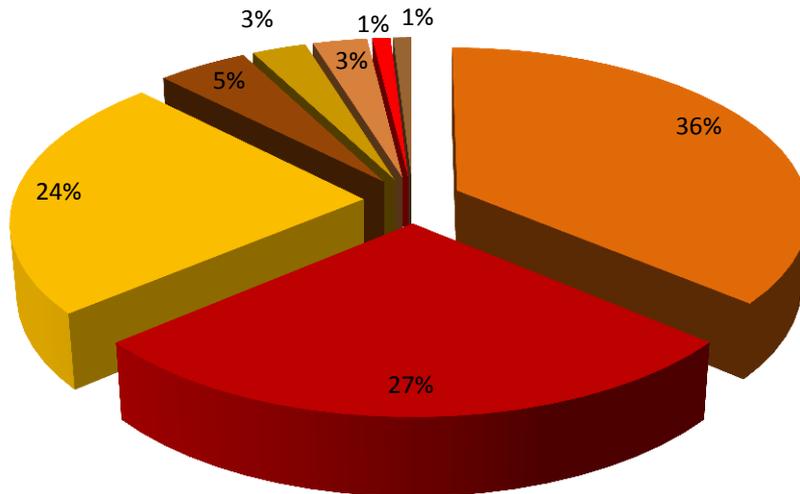
**BAJÓ
TRIMESTRALMENTE**

Es de resaltar que trimestre a trimestre se presentó una tendencia a la baja en el número de reclamos que prosperaron en el año 2013. El año inició con 32 casos, y finalizó con tan sólo 20 casos que representan el **19 % de los reclamos que prosperaron.**



RECLAMOS QUE PROSPERARON POR ÁREA AÑO 2013

■ DDO ■ DJ ■ DCI Y RT ■ GG ADM ■ O. SISTEMAS ■ DEP ■ GRH ■ GAC

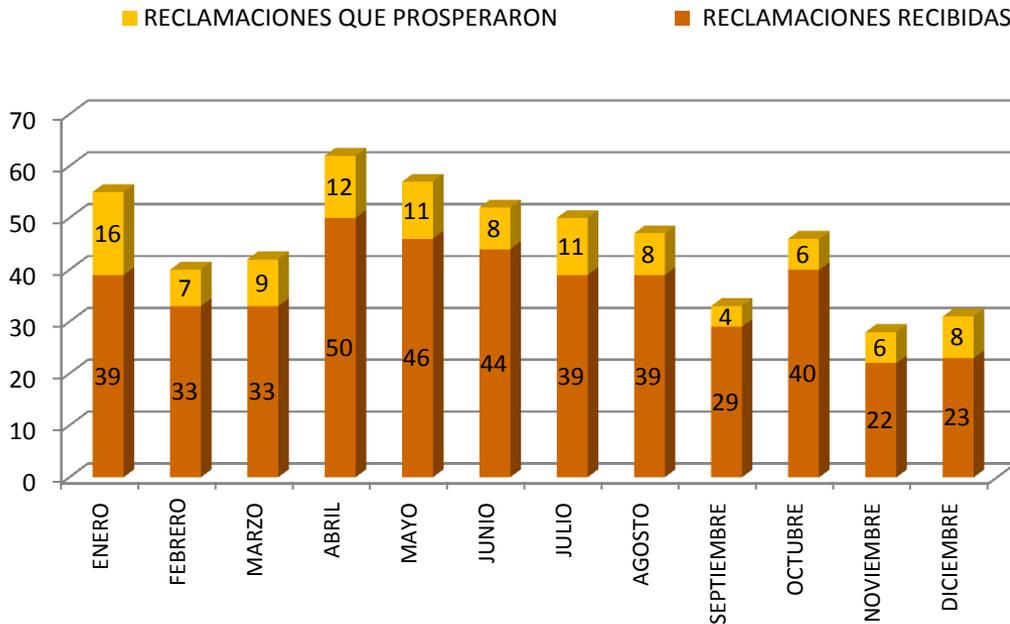


En el presente gráfico podemos observar las áreas comprometidas en los casos de reclamos que prosperaron contra el Departamento.



TOTAL DE RECLAMACIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE VS LAS QUE PROSPERARON – AÑO 2013

➔ *Se recibieron un total de 437 reclamos en el año, de los cuales prosperaron 106*



En el segundo semestre del año 2013, el Departamento redujo significativamente los índices de reclamaciones que prosperaron, como se puede apreciar en el gráfico. Septiembre fue el mes más bajo del año con tan solo 4 casos, seguido de noviembre y diciembre con 6 y 8 casos respectivamente.



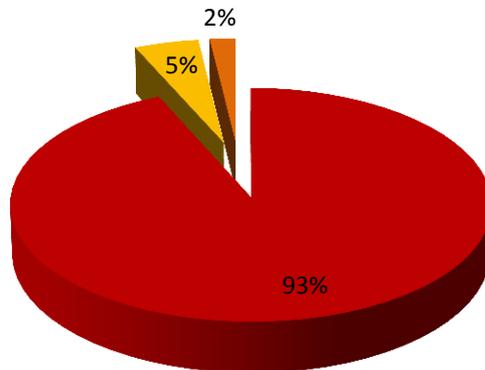
CAUSAS DE RECLAMOS QUE NO PROSPERARON DURANTE EL AÑO 2013

- Los usuarios, en su peticiones, escriben direcciones y/o correo electrónicos errados o inexistentes, lo que dificulta la notificación de las respuesta a las peticiones
- Se desconocen los términos legales establecidos para que las entidades públicas den respuesta a las diferentes peticiones (consultas , solicitud de documentos etc.)
- Conteo errado de los términos (los peticionarios cuentan términos en días calendario y no hábiles)
- Reiteración antes de vencer los términos legales por parte de los peticionarios argumentando urgencia y asuntos personales externos al DAFP



CAUSAS DE LOS RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL AÑO

- Respuestas fuera de término
- Deficiente funcionamiento de la central telefónica
- Mal funcionamiento de la página web



- ✓ La causa que predominó durante el año 2013 fue *“dar respuesta por fuera de los términos legales”* con el 93 %.
- ✓ La segunda causa de reclamos fue el *“deficiente funcionamiento de la central telefónica”* con el 5% de los casos
- ✓ Finalmente se encuentra el *“deficiente funcionamiento de los portales web DAFP y SIGEP”* con el 2% de los casos



ACCIONES Y GESTIONES REALIZADAS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE EL AÑO 2013

Durante el año 2013, el Grupo de Atención al Ciudadano adelantó actividades para conseguir una oportuna respuesta por parte de las áreas, las cuales se exponen a continuación :

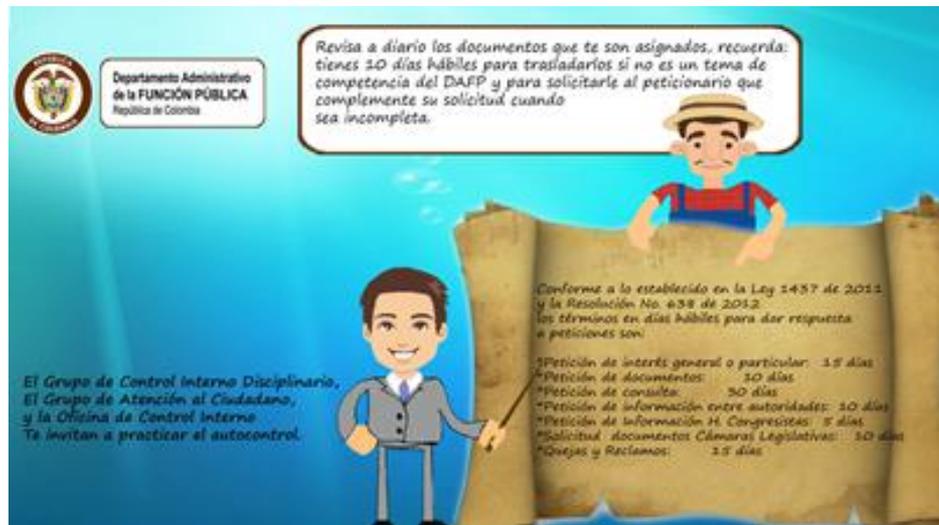
- ALERTAS. Envío de correos electrónicos respetuosos a los funcionarios responsables de dar respuestas a las peticiones con copia al director, jefe o coordinador según corresponda, anexando la copia del histórico del documento inicial desde el día de su radicación.

- Elaboración de cuadro de seguimiento de “Quejas, Denuncias y Reclamos” en formato Excel que permite tener la información actualizada y hacer seguimiento.



ACCIONES Y GESTIONES REALIZADAS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE EL AÑO 2013

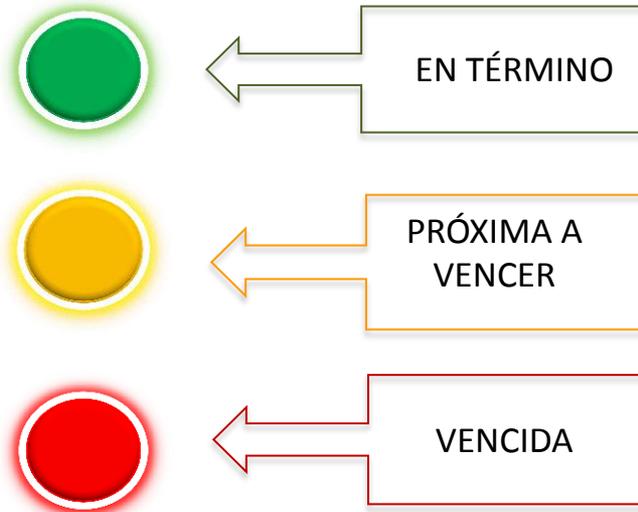
- En coordinación con la Oficina de Control Interno del DAFP se realizó una campaña de difusión sensibilizando a nuestros funcionarios sobre los términos legales para dar respuesta a las peticiones.





ACCIONES Y GESTIONES REALIZADAS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE EL AÑO 2013

- ALERTAS** : El Grupo de Atención al Ciudadano, la Secretaría General y el Grupo de Gestión Documental con el apoyo del Grupo de Sistemas, gestionaron e implementaron la semaforización de las peticiones escritas en el sistema ORFEO, con el fin de señalar y alertar a todos los funcionarios sobre los términos para dar respuesta a las diferentes peticiones de la siguiente forma:





ACCIONES Y GESTIONES REALIZADAS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE EL AÑO 2013

En el tercer trimestre se realizó:

- El Grupo de Atención al Ciudadano, La Secretaria General y el Grupo de Gestión Documental, durante el mes de septiembre, realizaron capacitaciones a todos los funcionarios del DAFP sobre la Resolución 638 de 2012, los vencimientos de términos de las distintas peticiones y el manejo de las mismas en el sistema ORFEO.
- ALERTAS. Envío de correos electrónicos respetuosos a los funcionarios responsables de dar respuestas a las peticiones con copia al director, jefe o coordinador según corresponda, anexando la copia del histórico del documento inicial desde el día de su radicación.
- Seguimiento del cuadro “Quejas, Denuncias y Reclamos” en formato Excel que permite tener la información actualizada y hacer seguimiento.



ACCIONES Y GESTIONES REALIZADAS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE EL AÑO 2013

En el cuarto trimestre se realizó:

- Se formularon “*acciones correctivas*”, a la Oficina de Sistemas, por deficiencias en el funcionamiento de la pagina web y de la herramienta SIGEP en el portal virtual y al Grupo de Gestión Administrativa por deficiencias en el funcionamiento de la central telefónica.
- ALERTAS. Envío de correos electrónicos respetuosos a los funcionarios responsables de dar respuestas a las peticiones con copia al director, jefe o coordinador según corresponda, anexando la copia del histórico del documento inicial desde el día de su radicación.
- Seguimiento al cuadro “Quejas, Denuncias y Reclamos” en formato Excel que permite tener la información actualizada y hacer seguimiento.



ACCIONES Y GESTIÓN REALIZADAS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE EL AÑO 2013

El Grupo de Atención al Ciudadano, en coordinación con la Oficina de Control Interno y el Grupo de Control Interno Disciplinario de DAFP realizaron una segunda campaña de difusión que se puede visualizar cuando nuestros funcionarios acceden a su cuenta personal de ORFEO, con el fin de recordarles la importancia de dar respuesta a las peticiones en los términos legales





Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

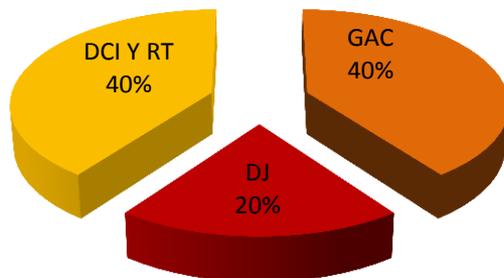
ACCIONES Y GESTIÓN REALIZADAS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE EL AÑO 2013

“Acciones correctivas”: a la Dirección de Desarrollo Organizacional, por dar respuesta a peticiones a través de correo electrónico personal , a la dirección de Empleo Público, por error en la norma que se publicó en una noticia invitando a chat temático sobre Gerencia Pública y Acuerdos de Gestión.



QUEJAS Y DENUNCIAS REGISTRADAS EN EL AÑO 2013

ÁREA	N° DE REGISTROS	%
DCI Y RT	2	40%
GAC	2	40%
DJ	1	20%
TOTAL	5	100%



En el año 2013, se presentaron un total de 5 casos de quejas, las áreas que obtuvieron mayor número de quejas fueron la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites (2) y el Grupo de Atención al Ciudadano con (2) casos y finalmente la Dirección Jurídica con (1).

Durante el año de 2013, no se presentaron denuncias por actos de corrupción en la entidad .