



Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DAFP PRIMER TRIMESTRE 2014

Abril 01 de 2014



ASPECTOS GENERALES

- ✓ QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2014: ÁREAS INVOLUCRADAS, CIFRAS Y PORCENTAJES
- ✓ ANÁLISIS DE LAS CAUSAS
- ✓ PORCENTAJE FRENTE AL TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR EL DAFP EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2014
- ✓ GESTIÓN Y ACCIONES QUE TOMÓ EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



INFORME QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE DE 2014

PRESENTACIÓN: Universo de datos.

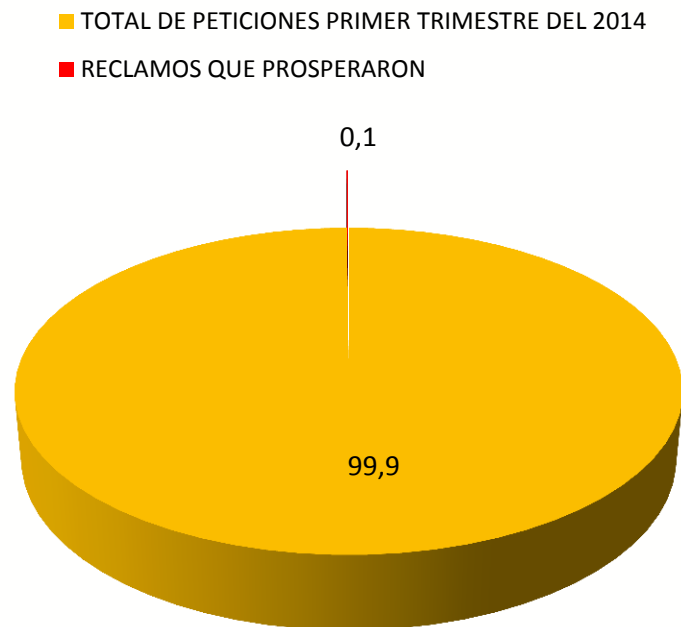
Tiempo: 01 de enero al 31 de marzo de 2014

Responsable: Grupo Atención al Ciudadano

- ✓ Total de peticiones recibidas por los diferentes canales (*escrito, presencial y virtual*) : 16,422*
- ✓ Total de reclamaciones en contra del DAFP : 60
- ✓ Total de reclamos que prosperan durante el primer trimestre: 17
- ✓ Total causas, razones o motivos que originaron los reclamos : 2
- ✓ Total denuncias por actos de corrupción : 0
- ✓ Total de áreas del DAFP involucradas: 5
- ✓ Total funcionarios del DAFP: 242



ASPECTOS GENERALES



Durante el primer trimestre del año 2014 el Departamento Administrativo de la Función Pública tramitó un total de ***16,422** peticiones de las cuales 16,405 se resolvieron de manera satisfactoria.

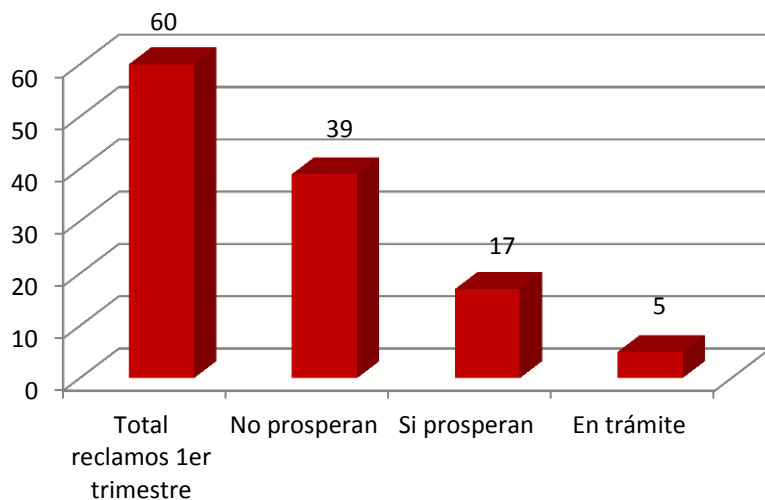
De las 16,422 (100%) peticiones en tan sólo 17 casos (0,1%), el Departamento Administrativo de la Función Pública obtuvo manifestaciones de inconformidad que prosperaron.

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



TOTALES PRIMER TRIMESTRE

RECLAMOS	N° REGISTROS	%
No prosperan	38	63%
Si prosperan	17	28%
En trámite	5	8%
TOTAL	60	100%

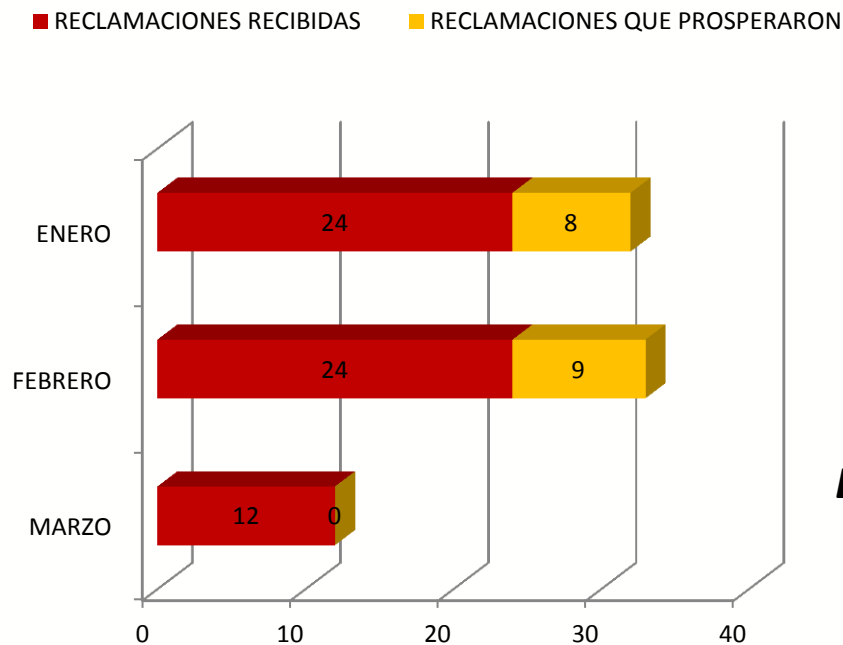


- ✓ En el primer trimestre del año 2014, el Grupo de Atención al Ciudadano recibió y tramitó 60 reclamaciones escritas en contra del DAFP.
- ✓ Hasta la fecha de entrega del presente informe, se encuentra pendiente de dar respuesta, 5 reclamaciones de las 60 radicadas al 31 de marzo de 2014



TOTAL DE RECLAMACIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE VS LAS QUE PROSPERARON

Se recibieron un total de 60 reclamos durante el primer trimestre del año, de los cuales prosperaron 17.




Disminución

Como se puede observar de la gráfica el primer trimestre terminó con una disminución significativa de reclamos que recibió el Departamento en donde el mes de marzo cerró con tan sólo 12 casos de los cuales **ninguno** próspero.



ÁREAS VS TOTAL RECLAMOS QUE PROSPERARON – PRIMER TRIMESTRE



ÁREA	MESES			TOTAL DE RECLAMOS QUE PROSPERARON A SU CARGO
	ENERO	FEBRERO	MARZO	
Dirección Jurídica	4	5	0	9
Dirección de Desarrollo Organizacional	2	2	0	4
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	1	1	0	2
Grupo de Servicios Administrativa	0	1	0	1
Grupo de Atención al Ciudadano	1	0	0	1

- ✓ En el cuadro se puede observar las áreas comprometidas en los casos de reclamos que prosperaron contra el Departamento.
- ✓ Para la Dirección Jurídica prosperaron 9 casos, seguido de la Dirección de Desarrollo Organizacional con 4, luego la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites con 2 y finalmente el Grupo de Servicios Administrativos y Grupo de Atención al ciudadano con 1 respectivamente.



CAUSAS DE RECLAMOS QUE NO PROSPERARON DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2014

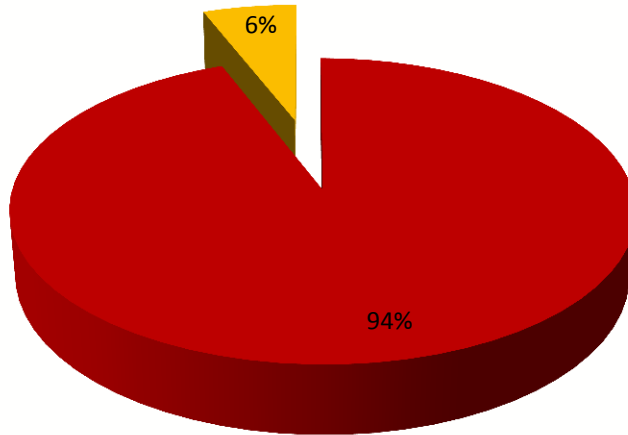
- Los peticionarios desconoce los términos legales establecidos por norma para que las entidades públicas den respuesta a las diferentes peticiones (consultas , solicitud de documentos etc.), así mismo, realizan de forma errada el conteo de lo términos (cuentan términos en días calendario y no hábiles)

- 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



CAUSAS DE LOS RECLAMOS QUE PROSPERARON EN EL PRIMER TRIMESTRE

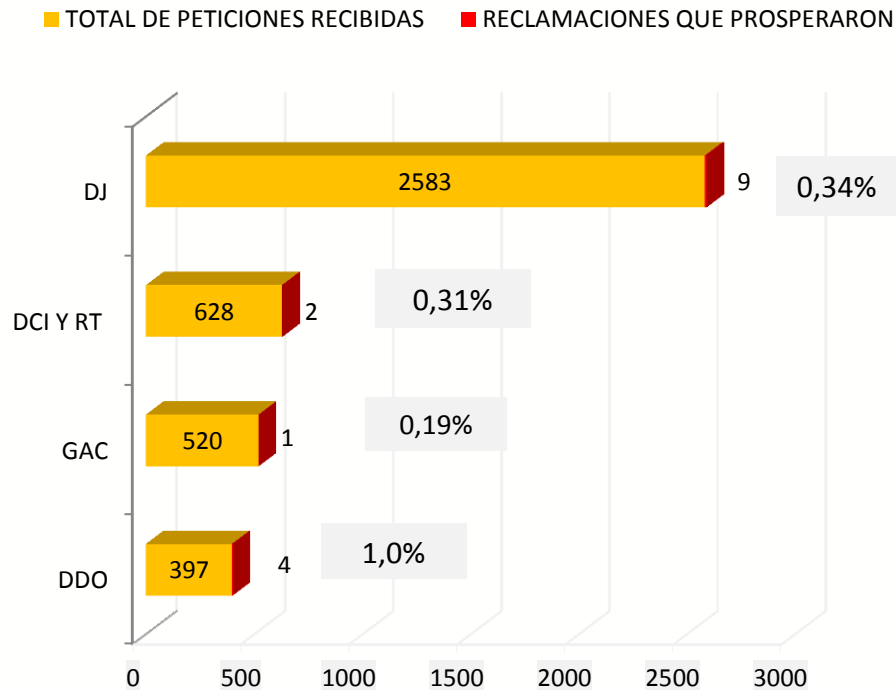
- *Respuesta fuera del término*
- *Deficiente funcionamiento de la central telefónica*



- ✓ La causa predominante en el primer trimestre del año 2014 fue “*dar respuesta por fuera de los términos legales*” con 16 casos correspondientes al 94 %.
- ✓ La segunda causa de reclamos fue el “*deficiente funcionamiento de la central telefónica*” con un caso que representa el 6%.



ÁREAS VS TOTAL RECLAMOS QUE PROSPERARON POR DAR RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO – PRIMER TRIMESTRE



En la presente gráfica se compara el total de peticiones escritas recibidas por cada una de las áreas y el número de reclamaciones que prosperaron en su contra por dar respuesta por fuera de los términos .

La Dirección Jurídica fue el área que recibió el mayor número de peticiones escritas con un total de 2,583 de las cuales se respondieron por fuera de termino 9 que corresponde al 0,34% del total recibidas.



ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el primer trimestre del año 2014 el Grupo de Atención al Ciudadano adelantó las siguientes acciones:

- En los casos de reclamos por vencimiento de los términos enviamos correos electrónicos respetuosos al funcionario responsable, con copia al director, jefe o coordinador según corresponda, anexando copia del histórico del documento inicial desde el día de su radicación, acompañado de la información básica que identifica a cada radicado.
- En alianza con el Grupo de Gestión Documental continuamos generando alertas a los funcionarios del Departamento a través del sistema Orfeo que contiene la semaforización de las peticiones escritas señalando los términos para dar respuesta.
- Acción de mejora: se realizó un plan de mejoramiento al proceso de Gestión Administrativa, con el objeto de solucionar el deficiente funcionamiento de la central telefónica (*la acción se abrió con el número 528 de fecha 13 de enero de 2014*).



ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTROL Y SEGUIMIENTO



Se continua con el diligenciamiento de un cuadro en Excel, en el cual se registra toda la información de las quejas y reclamos mes a mes.

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN



Durante el primer trimestre de 2014, no se presentaron denuncias por actos de corrupción en la entidad



Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

GRACIAS