



Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DAFP SEGUNDO TRIMESTRE 2014

Julio 02 de 2014



ASPECTOS GENERALES

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



INFORME QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2014

PRESENTACIÓN: Universo de datos.

Tiempo: 01 de abril al 30 de junio de 2014

Responsable: Grupo Atención al Ciudadano

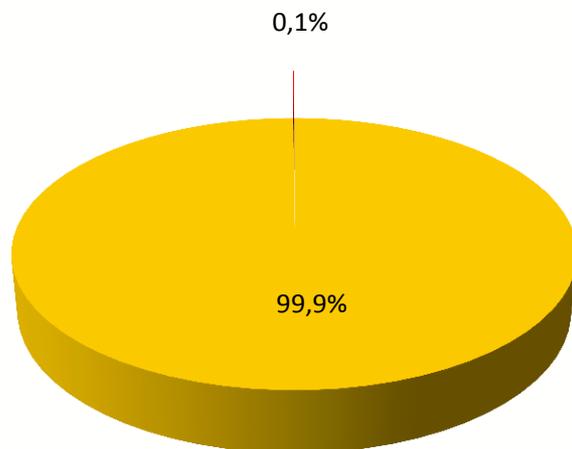
- ✓ Total de peticiones recibidas por los diferentes canales (*escrito, presencial y virtual*) : 10.903*
- ✓ Total de reclamaciones escritas en contra del DAFP : 59
- ✓ Total de reclamos que prosperan durante el segundo trimestre: 8
- ✓ Total causas, razones o motivos que originaron los reclamos : 4
- ✓ Total denuncias por actos de corrupción : 0
- ✓ Total de áreas del DAFP involucradas: 6
- ✓ Total funcionarios del DAFP: 242



ASPECTOS GENERALES

■ TOTAL DE PETICIONES SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2014

■ RECLAMOS QUE PROSPERARON



Durante el segundo trimestre del año 2014 el Departamento Administrativo de la Función Pública tramitó un total de 10.903* peticiones de las cuales 10.895 se resolvieron de manera satisfactoria.

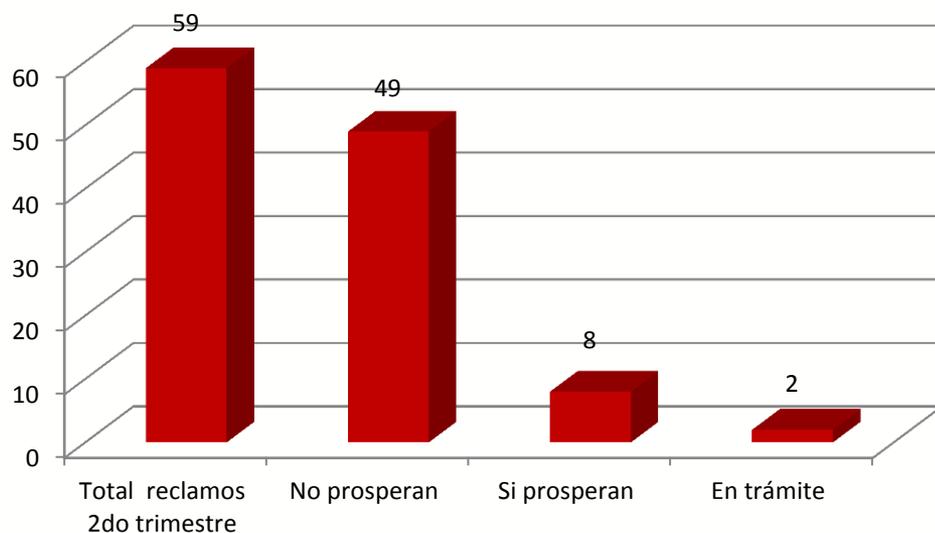
De las 10.903 (100%) peticiones en tan sólo en 8 casos (0,1%), el Departamento Administrativo de la Función Pública obtuvo manifestaciones de inconformidad que prosperaron.

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



TOTALES SEGUNDO TRIMESTRE

RECLAMOS	N° REGISTROS	%
No prosperan	49	83%
Si prosperan	8	14%
En trámite	2	3%
TOTAL	59	100%

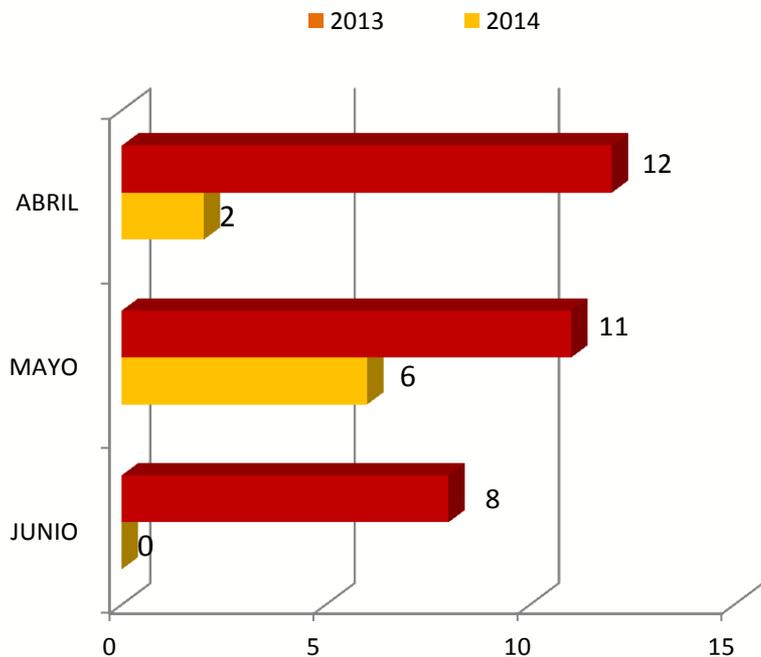


- ✓ En el segundo trimestre del año 2014, el Grupo de Atención al Ciudadano recibió y tramitó 59 reclamaciones escritas en contra del DAFP.
- ✓ Hasta la fecha de entrega del presente informe, se encuentra pendiente de dar respuesta a 2 reclamaciones de las 59 radicadas al 30 de junio de 2014



RECLAMACIONES QUE PROSPERARON SEGUNDO TRIMESTRE DE 2013 VS 2014

Durante el segundo trimestre del año 2014 se recibieron un total de 59 reclamos de los cuales prosperaron 8.



***Disminución
año 2014***

Como se puede observar de la gráfica, al comparar el segundo trimestre del año 2013 con el 2014, se evidencia una tendencia a la baja en casos que prosperaron mes a mes.

En el año 2013, prosperaron un total de 31 casos y en el año 2014 tan solo **8** casos, es decir, hubo una **disminución del 74% para el periodo comprendido entre abril a junio de 2014.**



ÁREAS VS TOTAL RECLAMOS QUE PROSPERARON – SEGUNDO TRIMESTRE

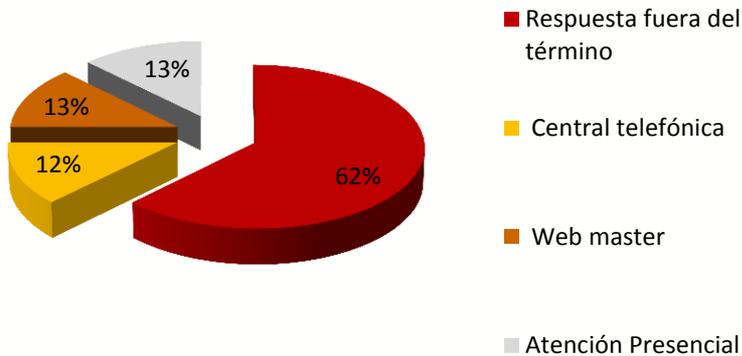


ÁREA	MESES			TOTAL DE RECLAMOS QUE PROSPERARON A SU CARGO
	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Dirección Jurídica	1	2	0	3
Dirección de Desarrollo Organizacional	0	1	0	1
Dirección de Empleo Público	1	0	0	1
Grupo de Servicios Administrativos	0	1	0	1
Grupo de Gestión Documental	0	1	0	1
Grupo de Atención al Ciudadano	0	1	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 tres casos, seguido la Dirección de Desarrollo Organizacional, el Grupo de Servicios Administrativos, la Dirección de Empleo Público, el Grupo de Gestión Documental y el Grupo de Atención al Ciudadano con uno respectivamente.



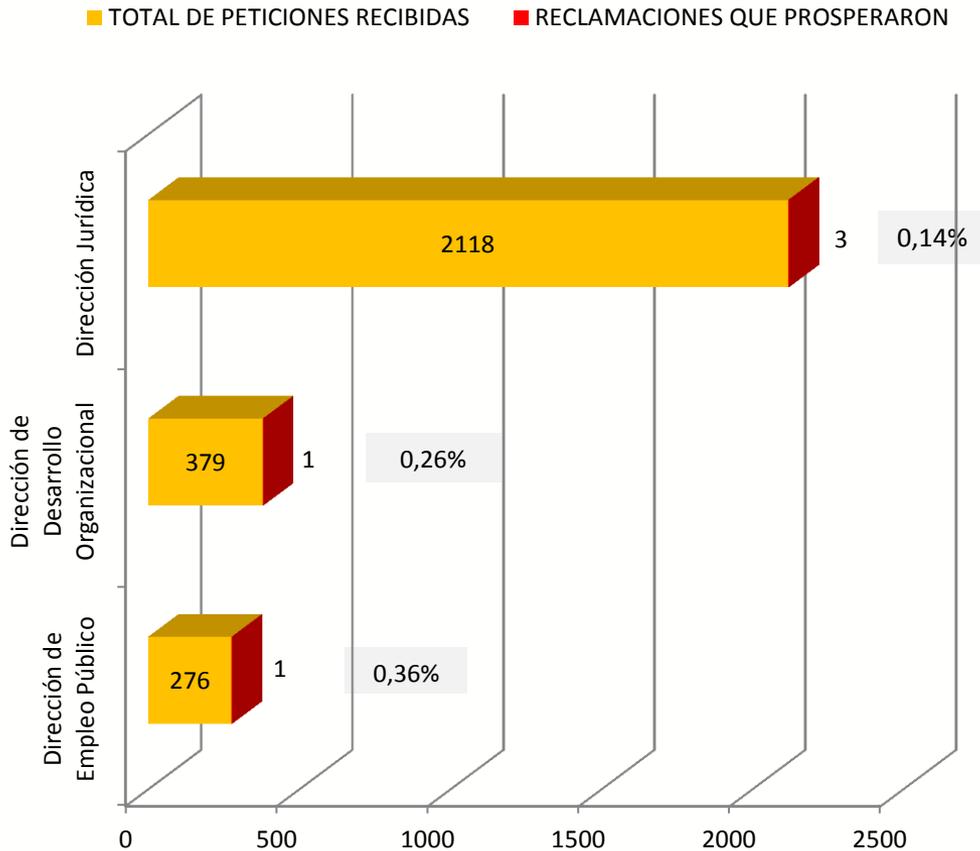
CAUSAS DE LOS RECLAMOS QUE PROSPERARON EN EL SEGUNDO TRIMESTRE



- ✓ La causa predominante en el segundo trimestre del año 2014 fue “*dar respuesta por fuera de los términos legales*” con 5 casos correspondientes al 62 %.
- ✓ Las otras causas se presentaron con ocasión al *funcionamiento de la central telefónica, la web master y la Atención Presencial*, con el 12,5 % en cada uno de los casos.



ÁREAS VS TOTAL RECLAMOS QUE PROSPERARON POR DAR RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO – SEGUNDO 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 legales.

Según el orden la Dirección Jurídica fue el área que recibió el mayor número de peticiones escritas con un total de 2.118 de las cuales se respondieron por fuera de termino 3 que corresponde al 0,14%; la Dirección de Empleo Público fue el área que recibió menor numero de peticiones con 276, prosperando un caso que representa el 0,36%.



ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el segundo 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.



ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Acciones de mejora segundo trimestre del año 2014:

1. Se realizó un plan de mejora al proceso de Gestión Documental, con el objeto de solucionar la falla en la recepción de peticiones a través del correo electrónico web master *(la acción se abrió con el número 561 de fecha 14 de mayo de 2014)*.
2. Se inició un plan de mejora al proceso de Asesoría y Orientación, dirigido al canal presencial y en especial con la implementación del Sistema Digiturnos en el Grupo de Atención al Ciudadano *(la acción se abrió con el número 532 del 21 de mayo de 2014)*



ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Grupo de Atención al Ciudadano en coordinación con el Grupo de Gestión Documental y la Oficina de Sistemas, introdujo al Formulario Virtual de PQR, un “*aviso de interés*” que contiene la descripción general de las competencias del DAFP; esto con el propósito de evitar remitir las peticiones a la entidad competente; provocando así demoras en la obtención de la respuesta por parte de los ciudadanos.

Formulario Peticiones

Inicio / Atención al Ciudadano / Contáctenos y/o Formule su Petición / Formulario de Peticiones

FORMULARIO DE PQR - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

AVISO DE INTERÉS!

Teniendo en cuenta que al Departamento Administrativo de la Función Pública le corresponde *“Formular las políticas generales de Administración Pública, en especial en materias relacionadas con Empleo Público, Organización Administrativa, Control Interno y Racionalización de Trámites de la Rama Ejecutiva del Poder Público”*, si su petición no se relaciona con las mismas, se procederá a darle traslado a la entidad competente.

Nota: En razón a lo anterior se recomienda:

- Elevar las peticiones relacionadas con la inscripción en el Registro Público de Carrera Administrativa, directamente a la Comisión Nacional del Servicio Civil.
- Elevar las peticiones relacionadas con faltas de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, directamente a la Procuraduría General de la Nación.

El tamaño máximo para el archivo es de 3 Mb
Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.
Puede agregar Archivos de Microsoft Office (Word, Excel), Acrobat Reader (PDF), Imágenes (JPG, PNG), archivos de Video (AVI, Quicktime) o archivos de FLASH (SWF).

Enviar Cancelar



ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTROL Y SEGUIMIENTO

- ➔ Se continúa 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 segundo 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