



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# INFORME QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS FUNCIÓN PÚBLICA TERCER TRIMESTRE 2014

Octubre 09 de 2014



# ASPECTOS GENERALES

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



# INFORME QUEJAS Y RECLAMOS TERCER TRIMESTRE DE 2014

PRESENTACIÓN: Universo de datos.

Tiempo: 01 de julio al 30 de septiembre de 2014

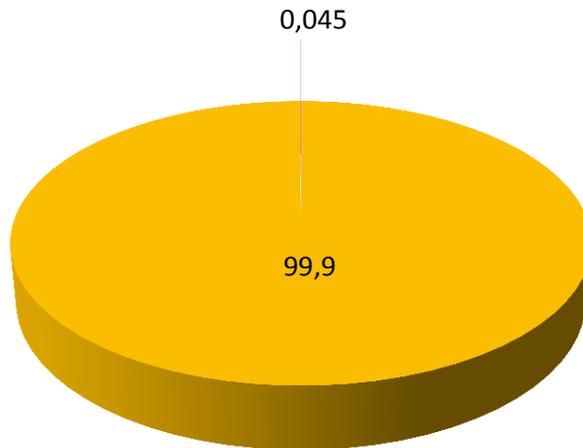
Responsable: Grupo Atención al Ciudadano

- ✓ Total de peticiones recibidas por los diferentes canales (*escrito, presencial, telefónico y virtual*) : 16.286\*
- ✓ Total de reclamaciones escritas en contra del Departamento Administrativo de la Función Pública : 57
- ✓ Total de reclamos que prosperan durante el tercer trimestre: 8
- ✓ Total causas, razones o motivos que originaron los reclamos : 3
- ✓ Total denuncias por actos de corrupción : 0
- ✓ Total de áreas del Departamento Administrativo de la Función Pública, involucradas: 4



# ASPECTOS GENERALES

- TOTAL DE PETICIONES TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2014
- RECLAMOS QUE PROSPERARON



Durante el tercer trimestre del año 2014 el Departamento Administrativo de la Función Pública tramitó un total de 16,286\* peticiones, por los diferentes canales de atención.

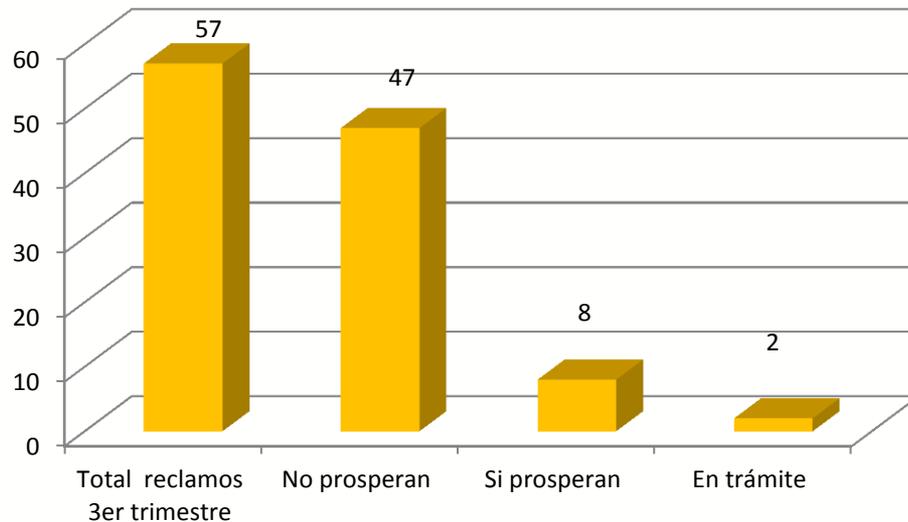
De las 16.286 (100%) peticiones en tan sólo 8 casos (0,045%), el Departamento Administrativo de la Función Pública obtuvo manifestaciones de inconformidad que prosperaron.

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



## TOTALES TERCER TRIMESTRE

RECLAMOS	N° REGISTROS	%
No prosperan	47	82%
Si prosperan	8	14%
En trámite	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>



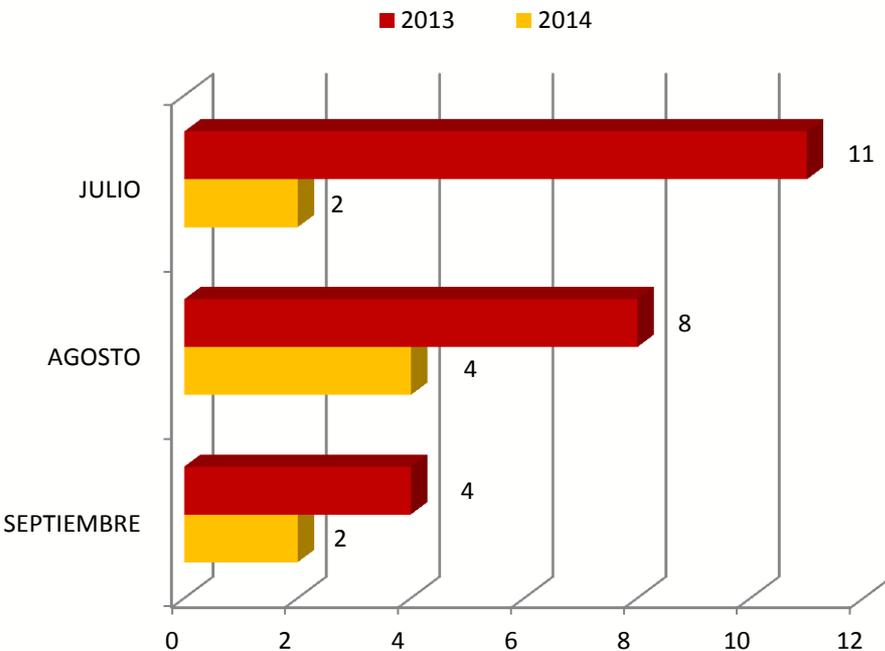
- ✓ En el tercer trimestre del año 2014, el Grupo de Atención al Ciudadano recibió y tramitó 57 reclamaciones escritas en contra del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ✓ Hasta la fecha de entrega del presente informe, se encuentra pendiente de dar respuesta a 2 reclamaciones de las 57 radicadas al 30 de septiembre de 2014.



## RECLAMACIONES QUE PROSPERARON TERCER TRIMESTRE DE 2013 VS 2014

*Durante el tercer trimestre del año 2014 se recibieron un total de 57 reclamos de los cuales prosperaron 8.*

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



***Disminución  
año 2014***

En el año 2013, prosperaron un total de 23 casos y en el año 2014 tan solo **8** casos, es decir, hubo una **disminución del 65% para el periodo comprendido entre julio a septiembre.**



## ÁREAS VS TOTAL RECLAMOS QUE PROSPERARON – TERCER TRIMESTRE

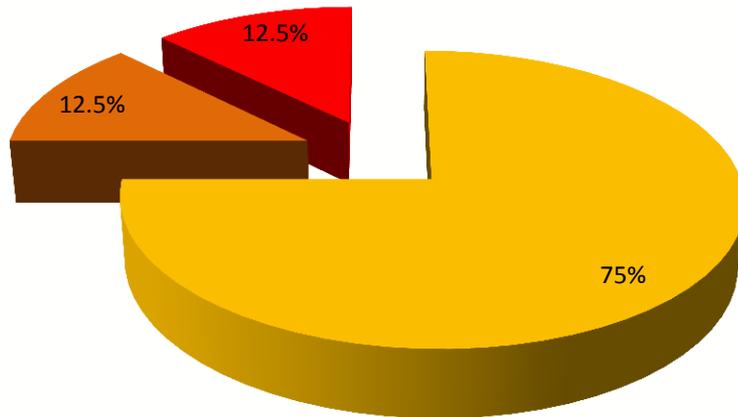


ÁREA	MESES			TOTAL DE RECLAMOS QUE PROSPERARON A SU CARGO
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
Dirección Jurídica	0	<b>3</b>	0	<b>3</b>
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	<b>2</b>	0	<b>1</b>	<b>3</b>
Grupo de Gestión Documental	0	0	<b>1</b>	<b>1</b>
Grupo de Servicios Administrativos	0	1	0	<b>1</b>

- ✓ En el cuadro se puede observar las áreas comprometidas en los casos de reclamos que prosperaron contra el Departamento.
- ✓ En la Dirección Jurídica y la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites prosperaron tres casos, seguido del Grupo de Gestión Documental y Grupo de Servicios Administrativos con un caso respectivamente.



## CAUSAS DE LOS RECLAMOS QUE PROSPERARON EN EL TERCER TRIMESTRE

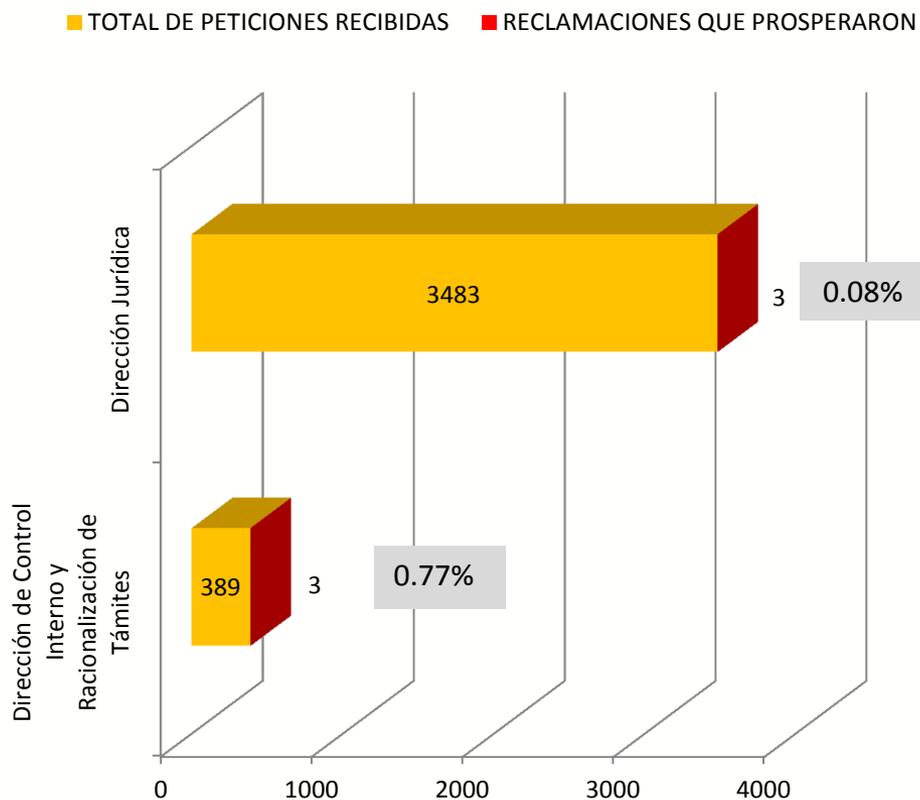


■ Respuesta fuera del término ■ Central telefónica ■ Digitalización y envío

- ✓ La causa predominante en el tercer trimestre del año 2014 fue *“dar respuesta por fuera de los términos legales”* con 6 casos correspondientes al 75 %.
- ✓ Los otros dos casos se presentaron con ocasión al *funcionamiento de la central telefónica y digitalización - envío* con el 12,5 % en cada uno de los casos, para un total de tres causas.



## ÁREAS VS TOTAL RECLAMOS QUE PROSPERARON POR DAR RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO – TERCER 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 3.483 de las cuales se respondieron por fuera de termino 3 que corresponde al 0.08%.

Por otra parte, la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites recibió un total de 389, de las cuales prosperaron 3 casos que representa el 0,77%.



## **ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Durante el tercer 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 de mejora tercer trimestre del año 2014:***

- En los primeros días del mes de octubre del presente año, el Grupo de Atención al Ciudadano solicitó un plan de mejora a la Oficina Asesora de Planeación con el objeto de fortalecer la labor de digitalización y envío de documentos.



## **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 tercer 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