

# INFORME QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

## FUNCIÓN PÚBLICA AÑO 2014

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL

*Enero 08 de 2015*

# ASPECTOS GENERALES

- ✓ QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2014: DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS, CIFRAS Y PORCENTAJES.
- ✓ ANÁLISIS DE LAS CAUSAS.
- ✓ RECLAMOS QUE PROSPERARON EN EL CUARTO TRIMESTRE Y SU ANÁLISIS.
- ✓ COMPARATIVO AÑO 2013 vs AÑO 2014.
- ✓ GESTIÓN Y ACCIONES QUE TOMÓ EL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO.

# INFORME QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS AÑO 2014

## PRESENTACIÓN:

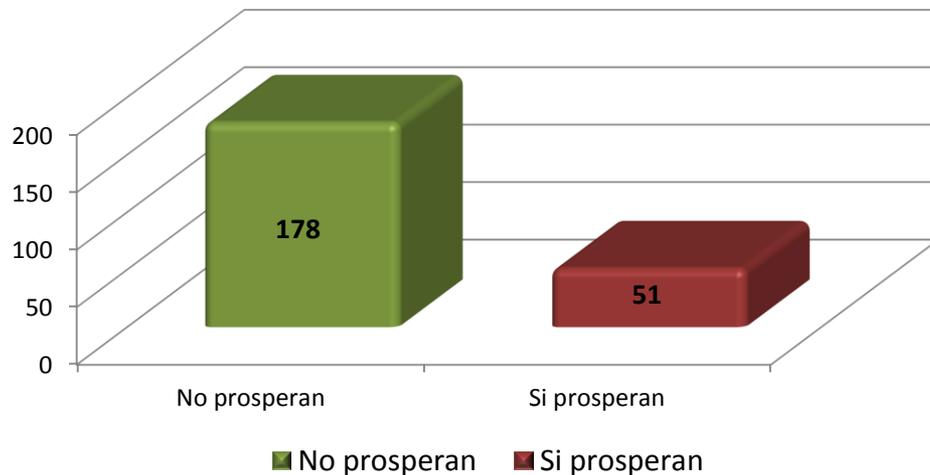
Período: 01 de enero a 31 de diciembre de 2014

Responsable: Grupo de Servicio al Ciudadano

- ✓ Total peticiones recibidas por los diferentes canales (*escrito, presencial, telefónico y virtual*): **64.348**  
***Fuentes:*** *ORFEO: 21.428, DIGITURNO: 2.180, FICHA TÉCNICA (Caritas): 3.126, PROACTIVANET: 31.116*  
y *SISTEMA DE ESTADÍSTICAS (Atención presencial, telefónica y chat): 6.498.*
- ✓ Total reclamaciones escritas en contra de la entidad: **229**
- ✓ Total reclamos que prosperaron durante el año: **51**
- ✓ Total causas, razones o motivos: **7**
- ✓ Total quejas en contra de funcionarios de la Función Pública: **0**
- ✓ Total denuncias por actos de corrupción : **0**
- ✓ Total de áreas involucradas: **9**

# TOTAL RECLAMACIONES PRESENTADAS EN EL AÑO 2014

## Reclamos de 01 de enero a 31 de diciembre de 2014

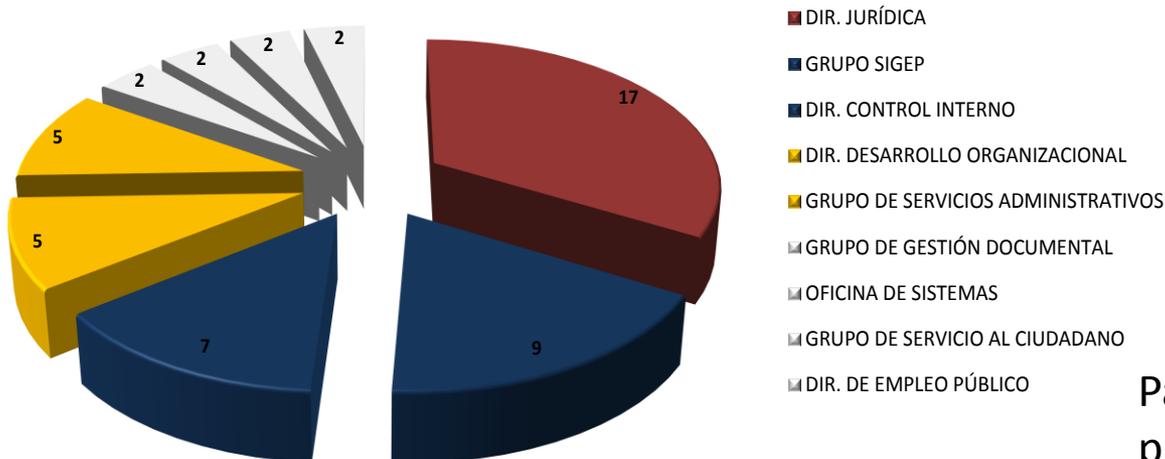


Durante el año 2014, el Grupo de Servicio al Ciudadano recibió y tramitó un total de 229 reclamos en contra de la entidad (*manifestaciones de inconformidad frente al servicio prestado por la entidad*), a través del canal escrito.

Observación	No. Registros	Porcentaje
No prosperan	178	77,7%
Si prosperan	51	22,3%
<b>Total</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>

- Del total de reclamos recibidos por la entidad, en un 22,3% (51 reclamos) el reclamante tuvo la razón.

# RECLAMOS QUE PROSPERARON EN EL AÑO 2014 POR DEPENDENCIA



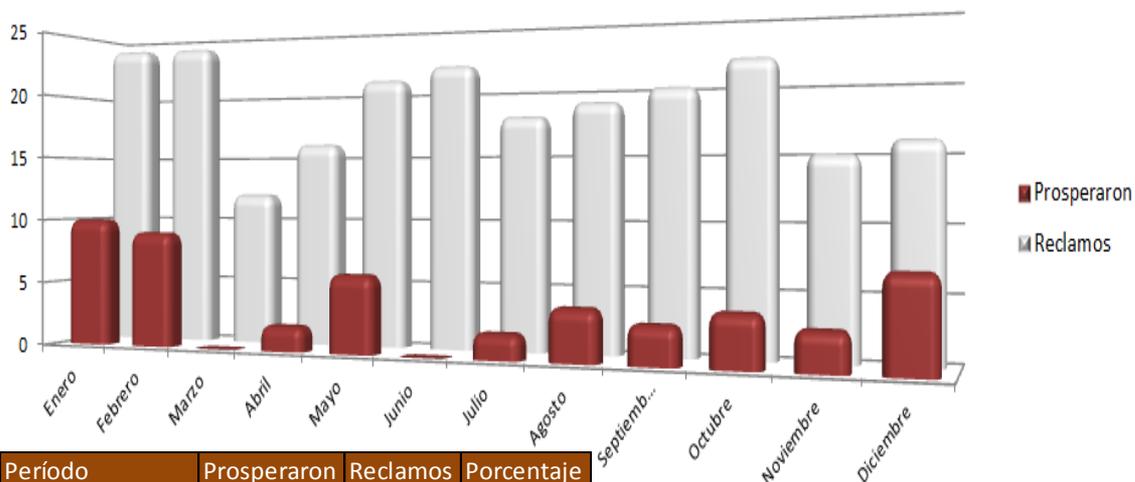
- DIR. JURÍDICA
- GRUPO SIGEP
- DIR. CONTROL INTERNO
- DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL
- GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
- GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL
- OFICINA DE SISTEMAS
- GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
- DIR. DE EMPLEO PÚBLICO

Para el año 2014, el área que presentó mayor número de reclamos que prosperaron fue la Dirección Jurídica con el 33%.

Dependencia	No. Registros	Porcentaje
DIR. JURÍDICA	17	33%
GRUPO SIGEP	9	18%
DIR. CONTROL INTERNO	7	14%
DIR. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	5	10%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	10%
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	2	4%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	4%
DIR. DE EMPLEO PÚBLICO	2	4%
OFICINA DE SISTEMAS	2	4%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

# RECLAMOS RECIBIDOS vs RECLAMOS QUE PROSPERARON / 2014

Reclamos recibidos vs Reclamos que prosperaron por períodos / Año 2014

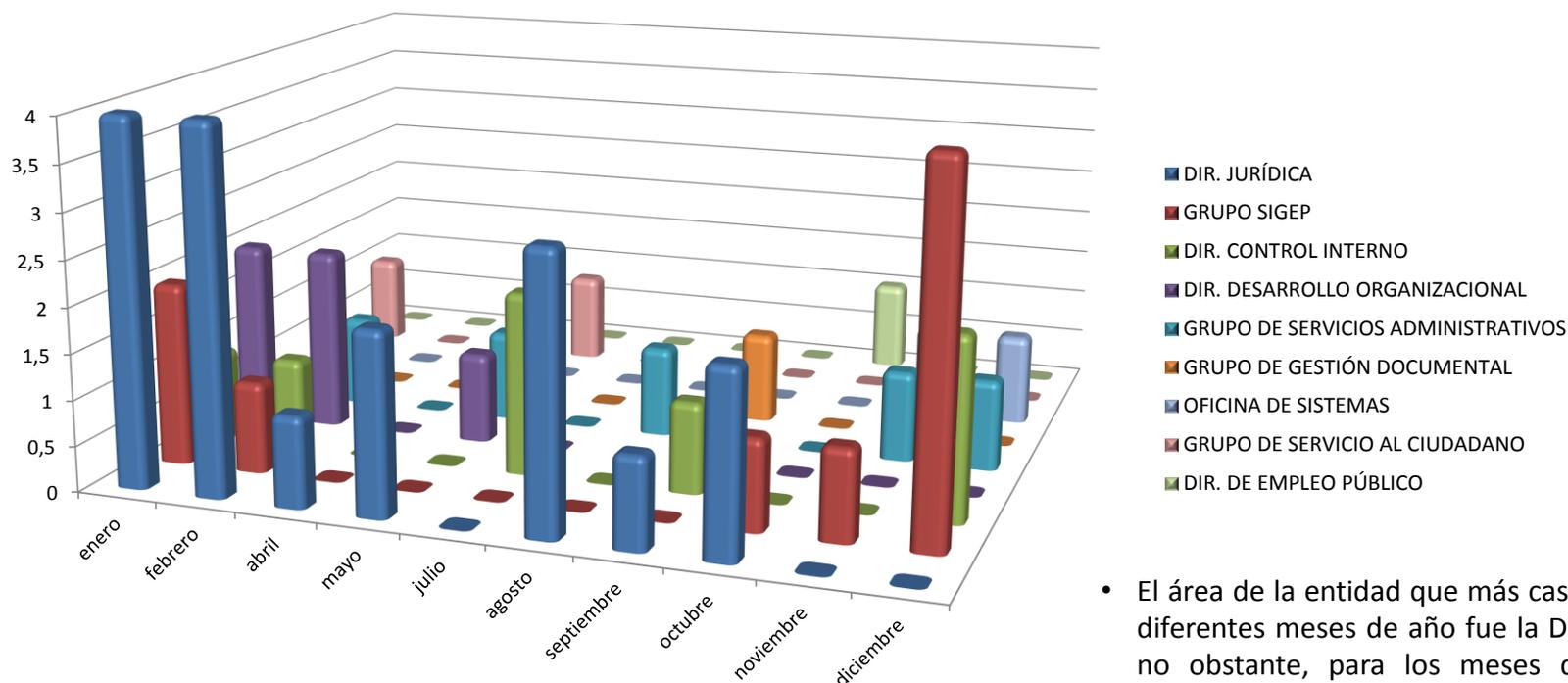


Período	Prosperaron	Reclamos	Porcentaje
Enero	10	24	42%
Febrero	9	24	38%
Marzo	0	12	0%
Abril	2	16	13%
Mayo	6	21	29%
Junio	0	22	0%
Julio	2	18	11%
Agosto	4	19	21%
Septiembre	3	20	15%
Octubre	4	22	18%
Noviembre	3	15	20%
Diciembre	8	16	50%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>229</b>	

Como puede observarse en la gráfica, no hay una constante en el número de reclamaciones que prosperan en cada mes, lo cual puede deberse, a la cantidad de reclamos recibidos y tramitados para los mismos períodos.

Revisadas las causas de los reclamos para los meses de enero, febrero, mayo y diciembre; tenemos que el 55% (18 reclamos prosperaron) se debió a respuestas por fuera de términos, seguido de fallas en el aplicativo SIGEP con un 21% (7 reclamos prosperaron).

# RECLAMOS QUE PROSPERARON POR DEPENDENCIA Y PERÍODO AÑO 2014



- El área de la entidad que más casos obtuvo en los diferentes meses de año fue la Dirección Jurídica; no obstante, para los meses de noviembre y diciembre no prosperó ninguna reclamación en su contra.
- Adicionalmente cabe señalar, que el Grupo SIGEP presentó un incremento considerable en el mes de diciembre debido a las fallas en el aplicativo.

# RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL AÑO 2014

## -CAUSAS-

Reclamos que prosperaron en el primer trimestre del año	
Cant. Reclamos	Causas
15	Respuesta a peticiones (información, copias o consulta) por fuera de los términos legales.
2	Fallas en el funcionamiento del aplicativo SIGEP
2	Deficiente funcionamiento de la central telefónica (conmutador) los usuarios tiene dificultad para comunicarse con las dependencias de la entidad.
<b>Total reclamos: 19</b>	

Reclamos que prosperaron en el segundo trimestre del año	
Cant. Reclamos	Causas
5	Respuesta a peticiones (información, copias o consulta) por fuera de los términos legales.
1	Deficiente funcionamiento de la central telefónica (conmutador) los usuarios tiene dificultad para comunicarse con las dependencias de la entidad.
1	Fallas en el funcionamiento del digiturno
1	Fallas en el funcionamiento del portal web de la entidad
<b>Total reclamos: 8</b>	

# RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL AÑO 2014

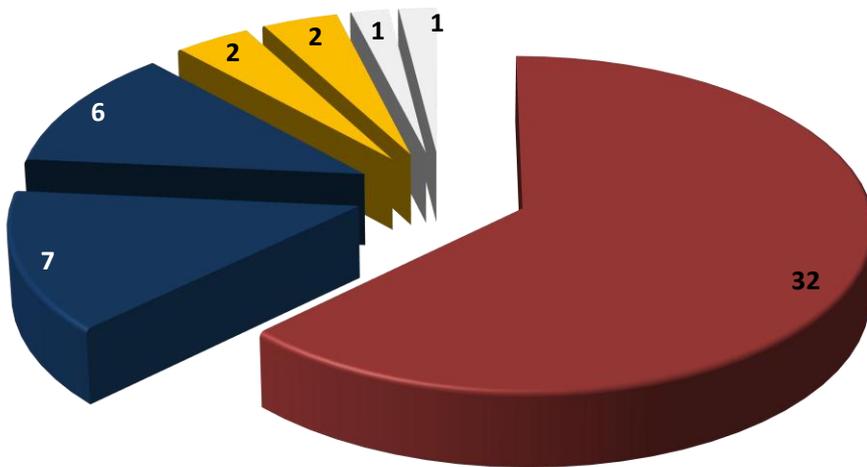
## -CAUSAS-

Reclamos que prosperaron en el tercer trimestre del año	
Cant. Reclamos	Causas
7	Respuesta a peticiones (información, copias o consulta) por fuera de los términos legales.
1	Deficiente funcionamiento de la central telefónica (conmutador) los usuarios tiene dificultad para comunicarse con las dependencias de la entidad.
1	Fallas en la digitalización (la respuesta no se envió al correo electrónico del reclamante con los anexos correspondientes)
<b>Total reclamos: 9</b>	

Reclamos que prosperaron en el cuarto trimestre del año	
Cant. Reclamos	Causas
5	Respuesta a peticiones (información, copias o consulta) por fuera de los términos legales.
5	Fallas en el funcionamiento del aplicativo SIGEP
2	El chat programado no se llevó a cabo en la fecha establecida
2	Deficiente funcionamiento de la central telefónica (conmutador) los usuarios tiene dificultad para comunicarse con las dependencias de la entidad.
1	Fallas en la digitalización (la respuesta no se envió al correo electrónico del reclamante con los anexos correspondientes)
<b>Total reclamos: 15</b>	

# RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL AÑO 2014

## -CAUSAS-



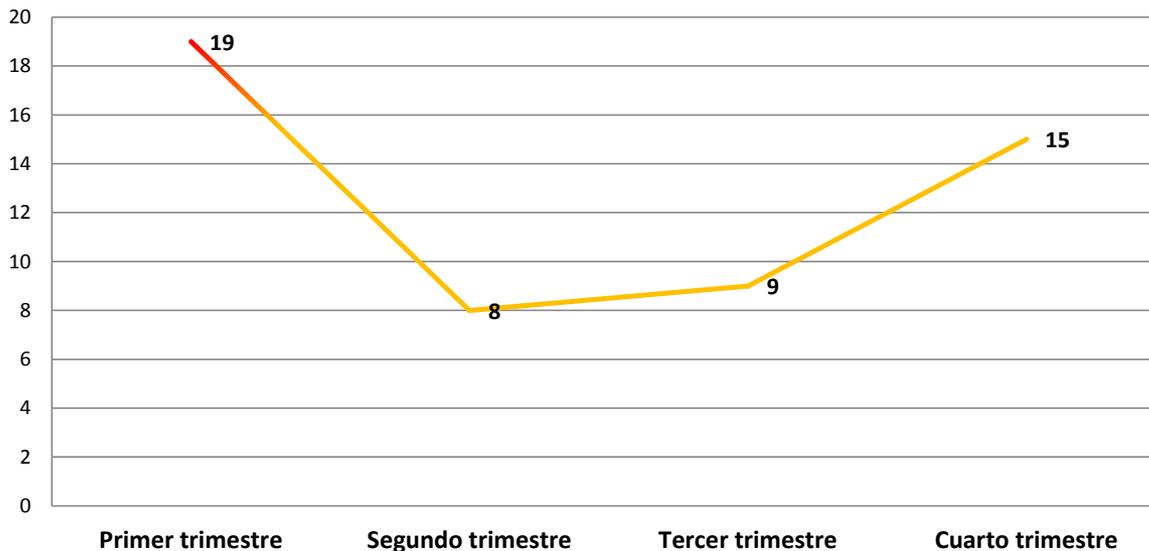
- Respuesta fuera de términos
- Fallas en el aplicativo SIGEP
- Fallas en la central telefónica
- No se llevó a cabo el chat
- Fallas en la digitalización
- Fallas en el portal
- Fallas en el digiturno

“Se clasificaron las causas en cuatro grupos identificados por los colores rojo, azul, amarillo y gris, de acuerdo al número de reclamos que prosperaron.”

- ✓ La causa que predominó durante el año 2014 fue “dar respuesta por fuera de los términos legales” con un 63%, siendo la Dirección Jurídica, la Dirección de Desarrollo Organizacional, la Dirección de Control Interno y Racionalización en Trámites, la Dirección de Empleo Público, el Grupo de Servicio al Ciudadano y el Grupo SIGEP, las áreas que incurrieron en ella.
- ✓ En el segundo grupo encontramos “fallas en el aplicativo SIGEP y en la central telefónica” con un 25%.
- ✓ En el tercer grupo encontramos “inasistencia al chat y fallas en la digitalización y envío de la correspondencia” con un 8%.
- ✓ Finalmente en el cuarto grupo encontramos “Fallas en el portal web y el digiturno” con un 4%.

# RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL AÑO 2014 -POR TRIMESTRE-

**Reclamos que prosperaron en el año 2014  
Por trimestre**



De los datos arrojados para el 2014, se evidencia una variación del primero y último trimestre del año en relación con los demás.

Tal cambio pudo deberse a los cambios en ORFEO y a las fallas en el aplicativo SIGEP para el mes de diciembre.

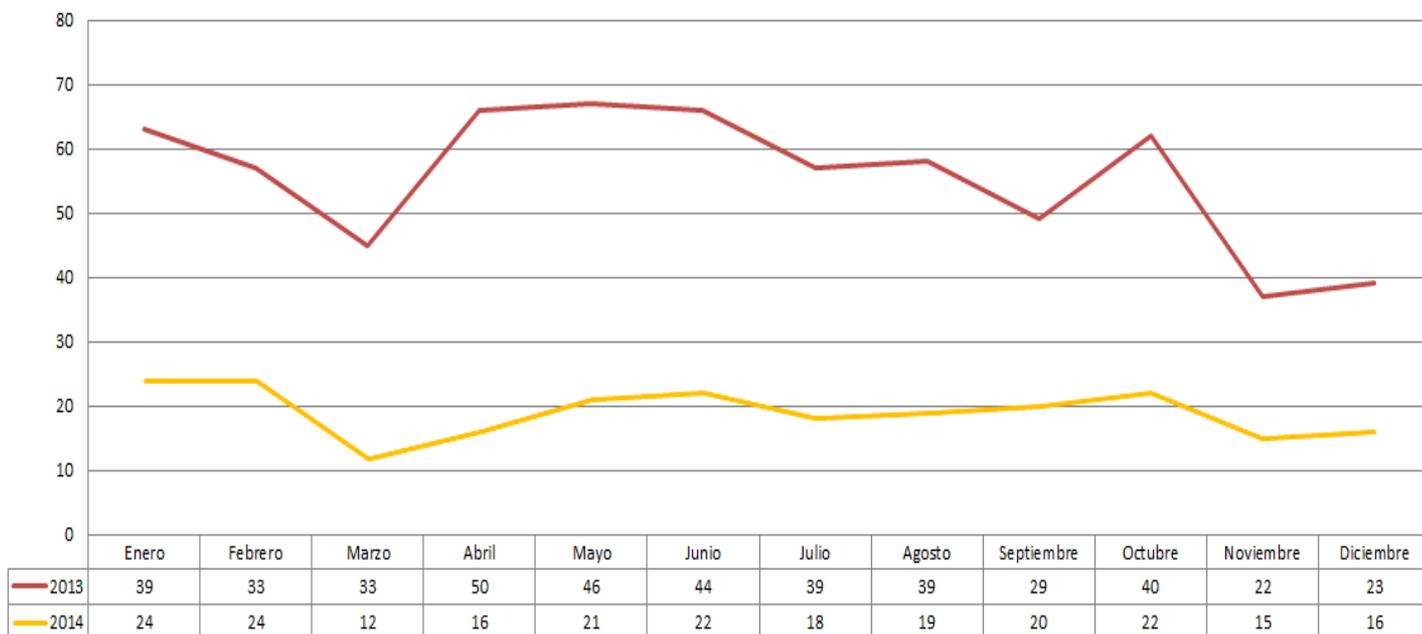
# RECLAMOS QUE PROSPERARON POR DEPENDENCIA CUARTO TRIMESTRE

Dependencia	No. Registros	Porcentaje
GRUPO SIGEP	6	40%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	13%
OFICINA DE SISTEMAS	2	13%
DIR. CONTROL INTERNO	2	13%
DIR. JURÍDICA	2	13%
DIR. DE EMPLEO PÚBLICO	1	7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

En el cuarto trimestre se presentó un incremento en el número de reclamos que prosperaron con relación a los demás periodos, debido a las fallas presentadas en el aplicativo SIGEP; sin embargo, debe destacarse que para la Dirección Jurídica disminuyó, con dos (2) reclamos, cuando en promedio prosperaron cinco (5) reclamos en los demás trimestres.

# COMPARATIVO RECLAMOS AÑO 2013 vs AÑO 2014

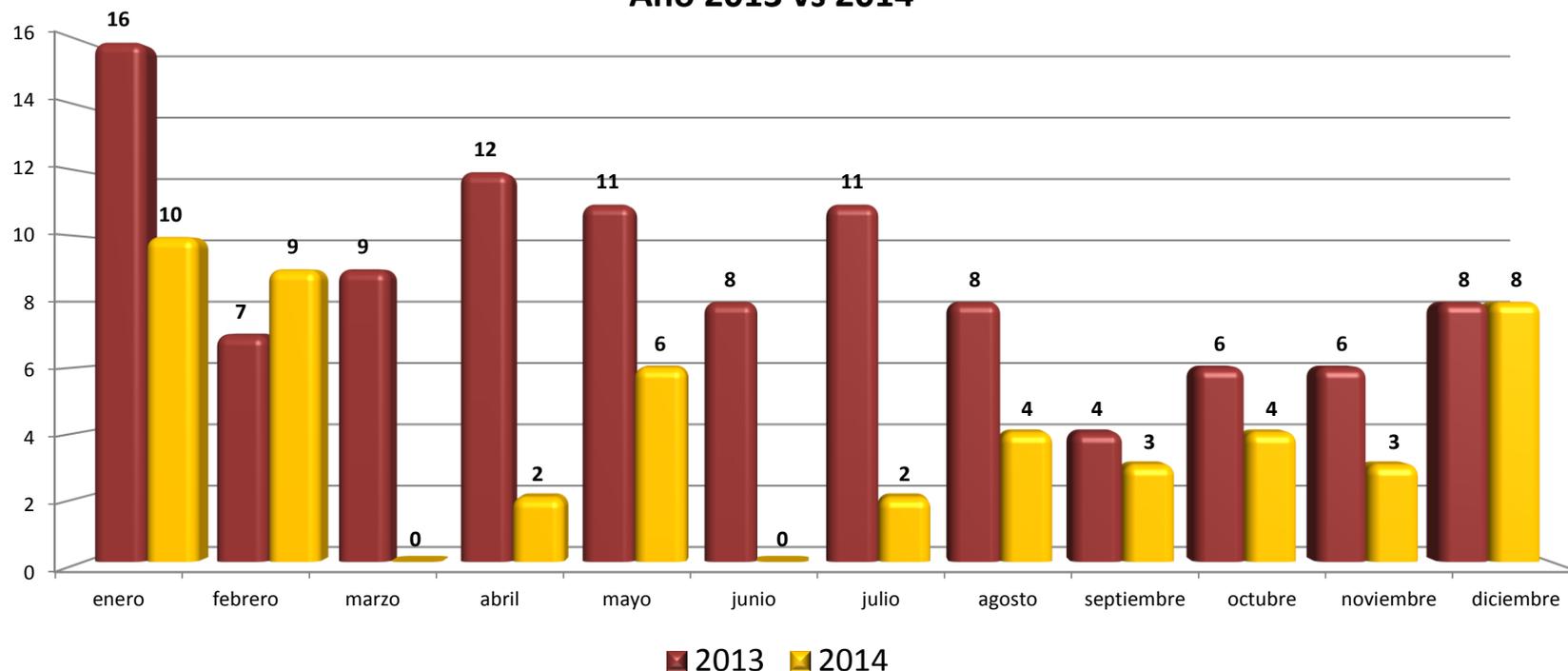
Reclamos año 2013 vs 2014



**Para el año 2014 se presentó una disminución en el número de reclamos recibidos en la entidad en un 48% en relación con el año anterior.**

# COMPARATIVO RECLAMOS AÑO 2013 vs AÑO 2014

## Reclamos que prosperaron Año 2013 vs 2014



El mismo resultado de la gráfica anterior se presenta frente al número de reclamaciones que prosperaron en contra de la entidad para el año 2014, donde se redujo en un 52% en relación con el año anterior.

# RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL AÑO 2014

## -ANÁLISIS DE LAS CAUSAS-

- ❑ En ocasiones se presentan dificultades con el envío de respuestas a las direcciones de correo electrónico suministradas por los peticionarios (*erradas o inexistentes*), lo que ocasiona que presenten reclamos por falta de respuesta. En el 2014 se publicaron 345 respuestas en la página web en el menú “[Comunicaciones y Notificaciones con domicilio desconocido](#)”.
- ❑ Los peticionarios desconocen los términos de respuesta para las peticiones de consulta (*30 días hábiles – Art. 14 Ley 1437 de 2011 -*).

# RECLAMOS QUE PROSPERARON EN EL AÑO 2014

## -ANÁLISIS DE LAS CAUSAS-

- ❑ El 63% de los reclamos que prosperaron se debió a la respuesta emitida por fuera de los términos legales; la dependencia con mayor incidencia en esta causa fue Dirección Jurídica, debido al alto volumen de consultas recibidas; sin embargo, tal y como se observó en las gráficas, para los meses de noviembre y diciembre no se presentó esta causal para la Dirección Jurídica.
- ❑ En cuanto al SIGEP, claramente el incremento en el periodo de diciembre de las quejas relacionadas con este tema, se debió a las fallas presentadas a causa del mantenimiento llevado a cabo para dicho mes en el aplicativo.
- ❑ Los ciudadanos manifiestan continuamente su inconformidad en relación con la comunicación a través del canal telefónico, en razón a la dificultades que al respecto se viene presentando.

# ACCIONES Y GESTIÓN REALIZADAS POR EL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DURANTE EL AÑO 2014

Durante el año 2014, el Grupo de Servicio al Ciudadano adelantó actividades para garantizar una oportuna respuesta por parte de las áreas, consistentes en:

- ❑ ALERTAS. Envío de correos electrónicos respetuosos a los funcionarios responsables de dar respuestas a las peticiones con copia al director, jefe o coordinador según correspondiera, anexando la copia del histórico del documento inicial desde el día de su radicación.
- ❑ Elaboración de un cuadro de seguimiento de “Quejas, Denuncias y Reclamos” en formato Excel que permite tener la información actualizada y realizar un seguimiento efectivo sobre cada una de las reclamaciones.
- ❑ En cumplimiento del plan de mejoramiento 472 – 2013, el Grupo de Servicio al Ciudadano junto con el Área de Sistemas diseñaron y publicaron en la página web de la entidad, específicamente en la opción “*Formule su petición*”, un mensaje emergente en el que se aclaraba las materias competencia de la entidad.

# ACCIONES Y GESTIÓN REALIZADAS POR EL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DURANTE EL AÑO 2014

- ❑ Como mejora a la implementación de los semáforos en el Sistema ORFEO, en el último trimestre del año se incluyó el color naranja, que indica que la respuesta de la petición debe ser entregada en el área de correspondencia ese día (dos días antes del vencimiento de los términos) para proceder con el correspondiente envío.
- ❑ Se solicitó abrir un plan de mejoramiento al Grupo de Gestión Documental por haber digitalizado erróneamente una respuesta a una petición. Por lo cual se abrió el plan No. 589 del 15 de octubre de 2014.