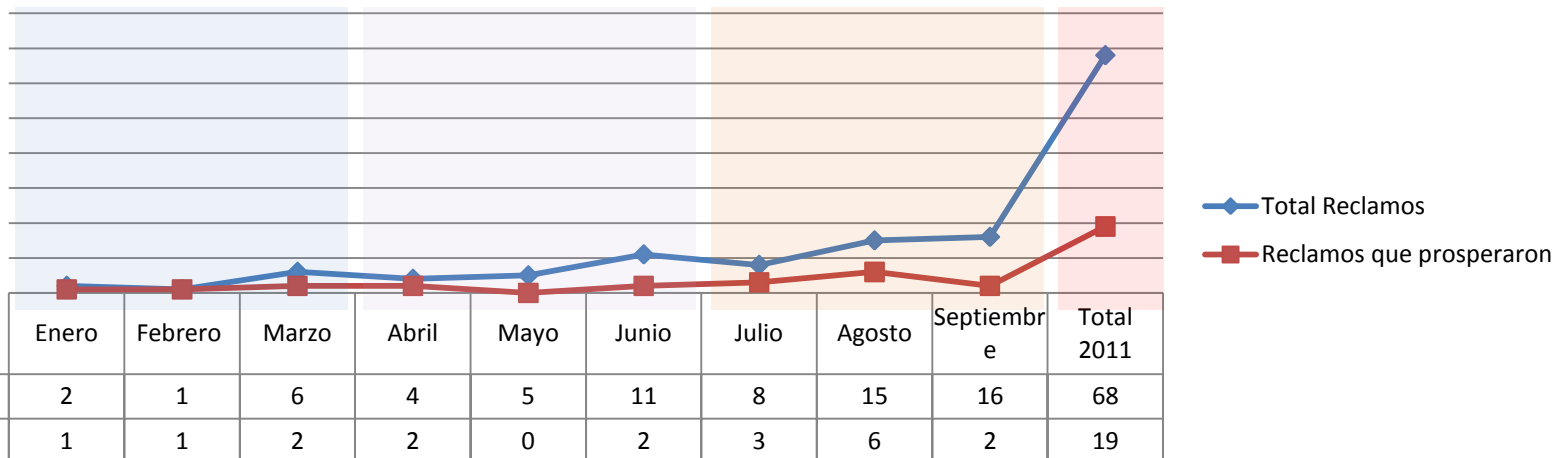


Total Reclamos Presentados al DAFP - 2011

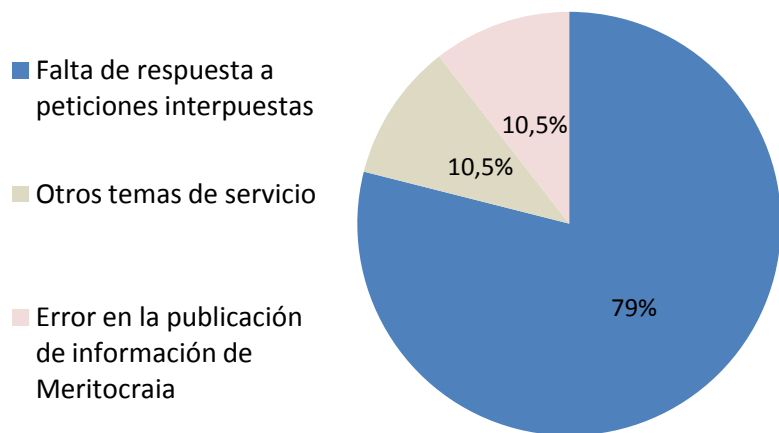


Durante el año 2011 se han recibido 68 reclamos (manifestaciones de inconformidad frente al servicio del Departamento), de los cuáles en solo **19** ocasiones (**27%**) el reclamante ha tenido la razón.

Si bien el número de reclamos presentado ha venido subiendo, **el número de reclamos que prosperan se ha mantenido constante.**

En cuanto a las quejas (manifestaciones de inconformidad frente al servicio que prestan los servidores del Departamento), **durante el año no se ha recibido ninguna** por parte de los usuarios.

Motivos que llevan a los usuarios a presentar reclamos



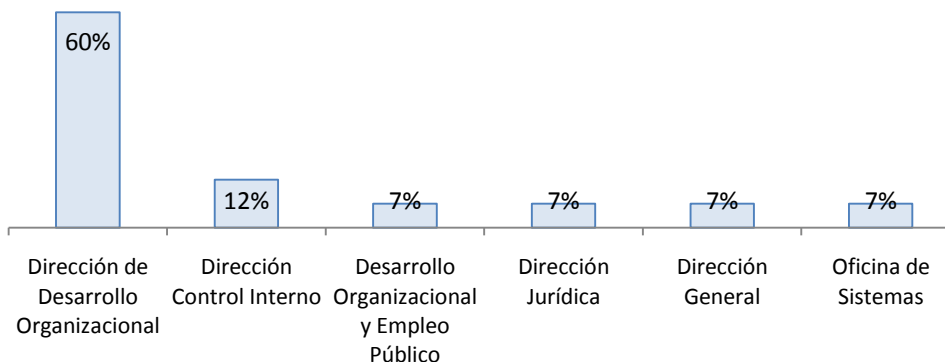
La principal causa de reclamos es el **no cumplimiento en los términos de ley para responder peticiones**; de los 19 reclamos que han prosperado, **15 (79%) obedecen a esta razón**. Otros 2 reclamos se deben a fallas en la información que se publica en la Web sobre procesos meritocráticos, otro sobre fallas en nuestra línea telefónica y otro por deficiente información sobre el área competente para atender la petición.

Es importante señalar que el único proceso afectado por los reclamos es el de ASESORÍA, especialmente en el procedimiento de atención a peticiones escritas.

El área que concentra el mayor número de reclamos por vencimiento de términos, es **Desarrollo Organizacional** con 9 peticiones vencidas, correspondientes al **60%** del total de reclamos recibidos en 2011 por este motivo.

En promedio, la demora en la respuesta supera los **38 días hábiles adicionales** al tiempo determinado por la norma para tal fin.

Porcentaje de reclamos por área



Tratamiento a los reclamos recibidos

El Grupo de Atención al Ciudadano, una vez recibe los reclamos, inicia un proceso de indagación para determinar las causas del reclamo. Si se detecta que el usuario tiene la razón, se realizan las acciones necesarias, en coordinación con el área objeto del reclamo para subsanarlas lo más pronto posible, a través de :

Correcciones

- Respuesta inmediata a las peticiones vencidas, objeto de reclamo.
- Aclaraciones al reclamante de la situación que se presentó en situaciones aisladas y que generaron su reclamo.
- Ajuste en la web de la información errónea.

Acciones Correctivas

En el área de Desarrollo Organizacional se culminó el trámite de la Resolución que viabiliza la firma de respuestas a peticiones, por parte de los Coordinadores de Grupo; con ello se espera que se descongestione el número de peticiones acumuladas sin trámite de respuesta.

Acciones Preventivas

Se diseñó una nueva funcionalidad en el Aplicativo Orfeo que permitirá la clasificación de peticiones por tipo y tiempo de respuesta, para un efectivo control por parte de los jefes y de la Oficina de Control Interno. Actualmente se está culminado el proceso de diseño en la Oficina de Sistemas, para iniciar las pruebas correspondientes e implementar dicha funcionalidad.

Sugerencias Presentadas por los usuarios

Durante el 2011 nuestros usuarios nos presentaron algunas sugerencias encaminadas a facilitar a la ciudadanía formatos que se puedan diligenciar directamente en el computador (sin necesidad de imprimir para su diligenciamiento), crear un link en la Web con información referente al Consejo Interinstitucional de Control Interno CICI, ajustar un error de digitación en el Portafolio de Servicios, mejorar el aplicativo del Chat para facilitar su uso y mejorar el descargue de contenidos de la página Web.

Conclusiones y Recomendaciones

Se recomienda realizar una jornada en el marco de en la *Semana de...* para capacitar a los servidores que atienden peticiones, sobre la importancia de tramitar a tiempo todas las peticiones y sobre las opciones que la misma norma trae en caso evidente de que sea imposible responder en términos de ley.

Es necesario tomar en consideración que el no atender los términos para responder peticiones, no solo puede generar no conformidades para el Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento, sino que implica **la vulneración de derechos fundamentales** de los usuarios.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento al cumplimiento de términos, para lo cual este informe y la acciones preventiva s y correctivas diseñadas, le servirán de insumo.