



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# INFORME QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DAFP AÑO 2014

Agosto 14 de 2014



# ASPECTOS GENERALES

QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DESDE EL 01 DE ENERO  
AL 14 DE AGOSTO DE 2014:

- ✓ ÁREAS INVOLUCRADAS, CIFRAS Y PORCENTAJES
- ✓ ANÁLISIS DE LAS CAUSAS
- ✓ PORCENTAJE FRENTE AL TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR EL  
DAFP EN EL AÑO 2014
- ✓ GESTIÓN Y ACCIONES QUE TOMO EL GRUPO DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## INFORME QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2014

PRESENTACIÓN: Universo de datos.

Tiempo: 01 de enero al 14 de agosto de 2014

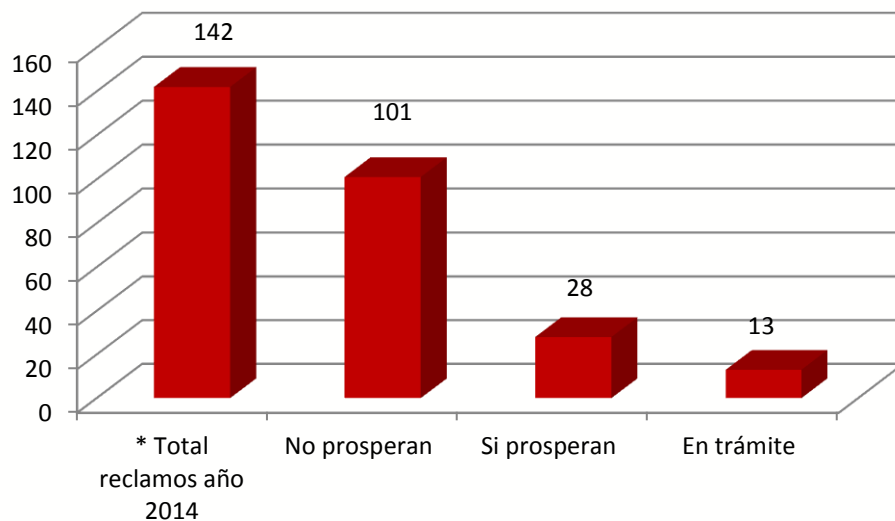
Responsable: Grupo Atención al Ciudadano

- ✓ Total de reclamaciones escritas en contra del DAFP : 142
- ✓ Total de reclamos que prosperan durante el año 2014: 28
- ✓ Total causas, razones o motivos que originaron los reclamos : 5
- ✓ Total denuncias por actos de corrupción : 0
- ✓ Total de áreas del DAFP involucradas: 6
- ✓ Total funcionarios del DAFP: 242



## TOTALES: 01 DE ENERO AL 14 DE AGOSTO DE 2014

RECLAMOS	N° REGISTROS	%
No prosperan	101	71%
Si prosperan	28	20%
En trámite	13	9%
TOTAL	142	100%

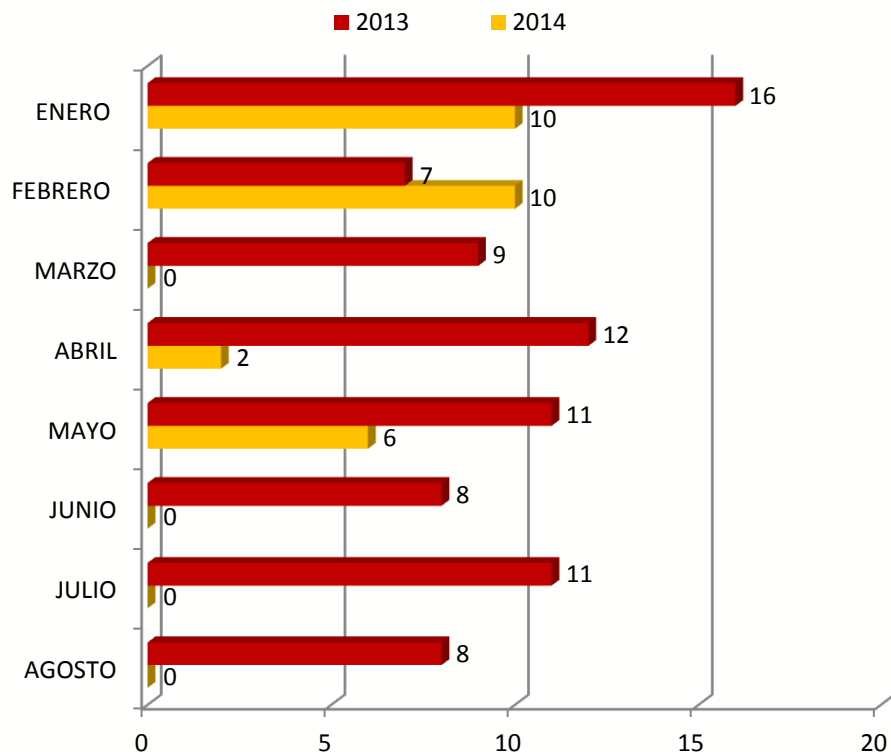


- ✓ Del 01 de enero al 14 de agosto de 2014, el Grupo de Atención al Ciudadano ha recibido y tramitado 142 reclamaciones escritas en contra del DAFP.
- ✓ Hasta la fecha de entrega del presente informe, se encuentra pendiente de dar respuesta a 13 reclamaciones de las 142 radicadas al 14 de agosto de 2014.



## RECLAMACIONES QUE PROSPERARON PERIODO ENERO – AGOSTO AÑOS 2013 VS 2014

*Del 01 de enero al 14 de agosto de 2014, se recibieron un total de 142 reclamos de los cuales prosperaron 28.*



***Disminución  
año 2014***

Como se puede observar de la gráfica; se evidencia que al comparar el periodo comprendido entre enero hasta agosto del año 2013 con el 2014, se evidencia una tendencia a la baja en los casos que prosperaron mes a mes.

En el año 2013, prosperaron durante éste periodo un total de 82 casos y en el año 2014 tan solo **28** casos, es decir, hubo una ***disminución del 49% para el periodo comprendido entre enero al 14 de agosto de 2014***



## ÁREAS VS TOTAL RECLAMOS QUE PROSPERARON DEL 01 DE ENERO AL 14 DE AGOSTO DEL AÑO 2014

ÁREA	MESES								TOTAL DE RECLAMOS QUE PROSPERARON A SU CARGO
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	
Dirección Jurídica	4	5	0	1	2	0	0	0	12
Dirección de Desarrollo Organizacional	2	2	0	0	1	0	0	0	5
Grupo SIGEP	2	1	0	0	0	0	0	0	3
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Grupo de Atención al Ciudadano	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Grupo de Servicios Administrativos	0	1	0	0	1	0	0	0	2
Dirección de Empleo Público			0	1	0	0	0	0	1
Grupo de Gestión Documental	0	0	0	0	1	0	0	0	1
En trámite	0	0	0	0	0	0	8	5	0

- ✓ En el cuadro se puede observar las áreas comprometidas en los casos de reclamos que prosperaron contra el Departamento.
- ✓ Para la Dirección Jurídica prosperaron 12 casos, seguido de la Dirección de Desarrollo con 5, luego se ubica el Grupo SIGEP con 3 casos; después la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, el Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo de Servicios Administrativos con 2 casos respectivamente y en último lugar la Dirección de Empleo Público y el Grupo de Gestión Documental con un caso.



## CAUSAS DE LOS RECLAMOS QUE PROSPERARON EL 01 DE ENERO AL 14 DE AGOSTO DEL AÑO 2014

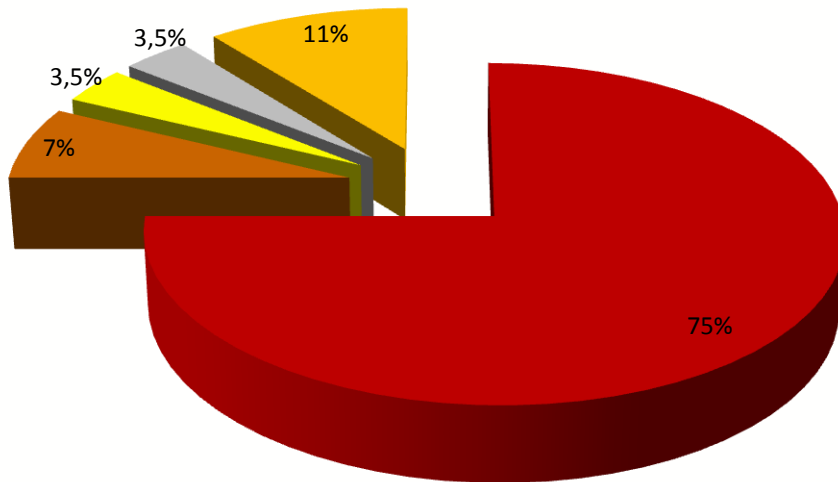
■ Respuesta fuera del término

■ Central telefónica

■ Web master

■ Atención Presencial

■ Herramienta SIGEP



- ✓ La causa predominante en el año 2014 fue “*dar respuesta por fuera de los términos legales*” con 21 casos correspondientes al 75 %.
- ✓ Las otras causas se presentaron con ocasión al *funcionamiento de la herramienta SIGEP* con un 11%, la *central telefónica* con el 7%; la *web master* con el 3.5% y la *Atención Presencial* con el 3.5 % en cada uno de los casos.



## ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

*Desde el 01 de enero al 14 de agosto 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 en el 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 (01 DE ENERO AL 14 DE AGOSTO DEL 2014)

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 repuesta 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 (01 DE ENERO AL 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

### **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 Y QUEJAS CONTRA FUNCIONARIO**



En lo transcurrido del año 2014, no se presentaron denuncias por actos de corrupción ni quejas contra funcionario de la entidad



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# GRACIAS