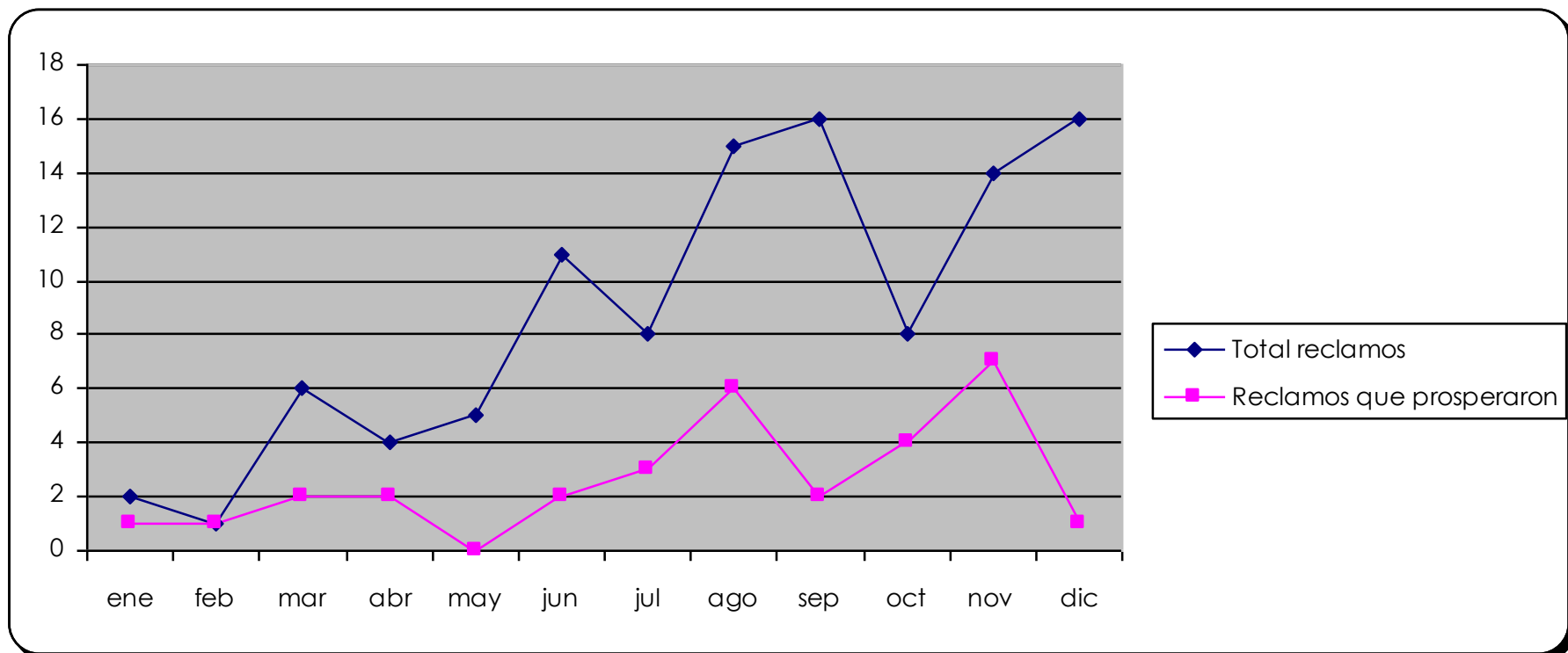


Diciembre 31 de 2011

# INFORME QUEJAS Y RECLAMOS DAFP GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO SECRETARIA GENERAL

## Total reclamos presentados al DAFP - 2011



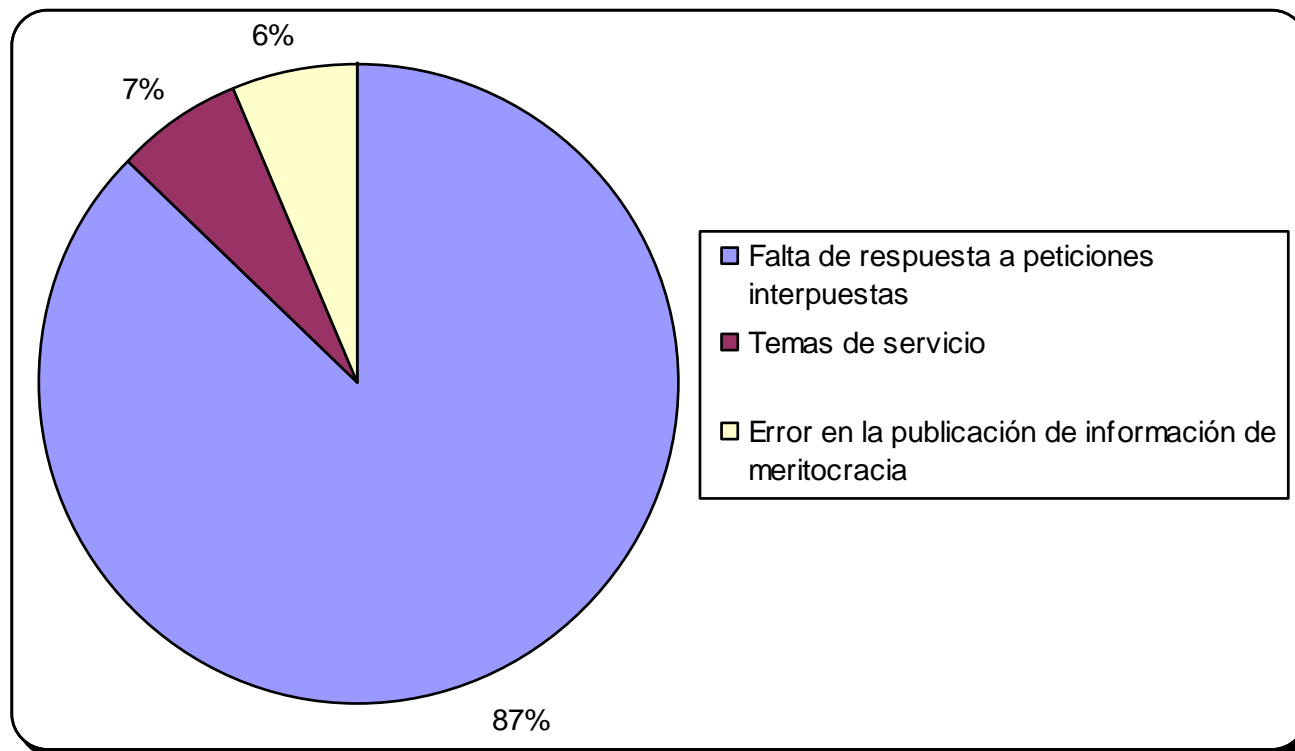
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total 2011
<b>Total reclamos</b>	2	1	6	4	5	11	8	15	16	8	14	16	106
<b>Reclamos que prosperaron</b>	1	1	2	2	0	2	3	6	2	4	7	1	31

**Durante el año 2011 se recibieron 106 reclamos (manifestaciones de inconformidad frente al servicio del Departamento), de los cuales en 31 ocasiones (29.2% el reclamante tuvo la razón.**

**Se puede observar que el segundo semestre tuvo más reclamos presentados frente al primer semestre, y los reclamos que prosperaron igualmente se incrementaron en el segundo semestre de 2011. Sin embargo, se puede apreciar que diciembre fue el mes en el que más se presentaron reclamos (16), pero solamente prospero (1)**

**En cuanto a las quejas (manifestaciones de inconformidad frente al servicio que prestan los servidores del Departamento, durante el año 2011, no se recibió ninguna por parte de los usuarios.**

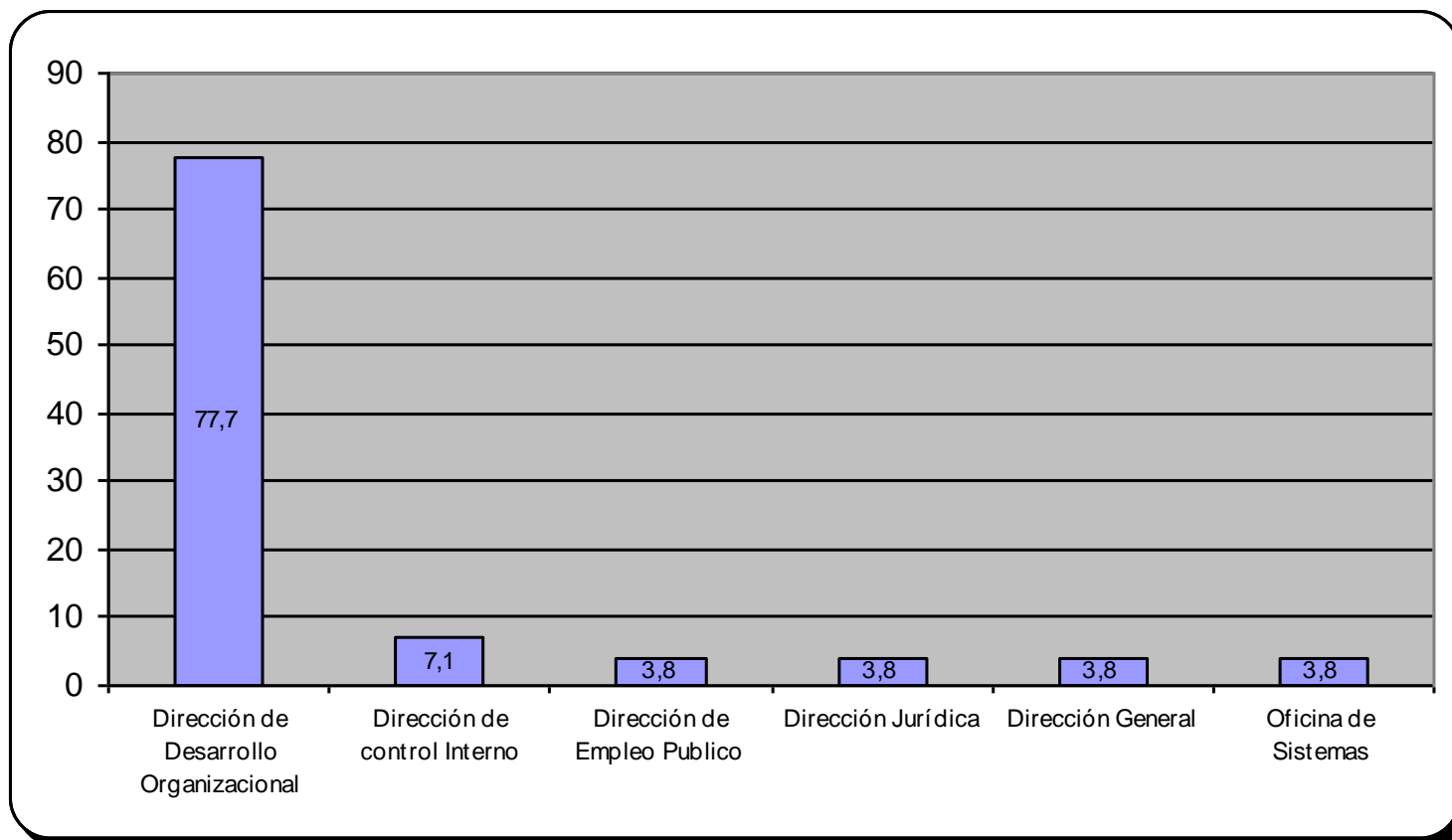
## Motivos que llevaron a los usuarios a presentar reclamos



La principal causa de reclamos fue el no cumplimiento en los términos de ley para responder peticiones; de los 31 reclamos que prosperaron 27 (87%) obedecen a esta razón. Otros 2 reclamos se debieron 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 ASESORIA, especialmente en el procedimiento de atención a peticiones escritas (incumplimiento de términos)

## Porcentaje de reclamos que prosperaron por área



El área que concentra el mayor número de reclamos que prosperaron por vencimiento de términos, fue la Dirección de Desarrollo Organizacional con 21 peticiones vencidas, correspondientes al 77.7% del total de los reclamos recibidos en 2011 por este motivo.

# 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 las respuestas a peticiones, por parte de los Coordinadores de Grupo.

## Acciones Preventivas

Se diseñó una nueva funcionalidad en el sistema 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.

## **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, que los funcionarios del DAFP contesten sus teléfonos, y mejorar el descargue de contenidos de la página Web.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

Se recomienda realizar una jornada para capacitar a los servidores que atienden peticiones (especialmente a la Dirección de Desarrollo Organizacional) 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 sólo 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.

El Estatuto Anticorrupción consagra en su artículo 76 que la Oficina de Control Interno deberá realizar seguimiento al cumplimiento de términos, para lo cual este informe y las acciones preventivas y correctivas, le servirán de insumo.

El Estatuto Anticorrupción consagra en su artículo 76 que la Oficina quejas y reclamos será la encargada de conocer las quejas en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.