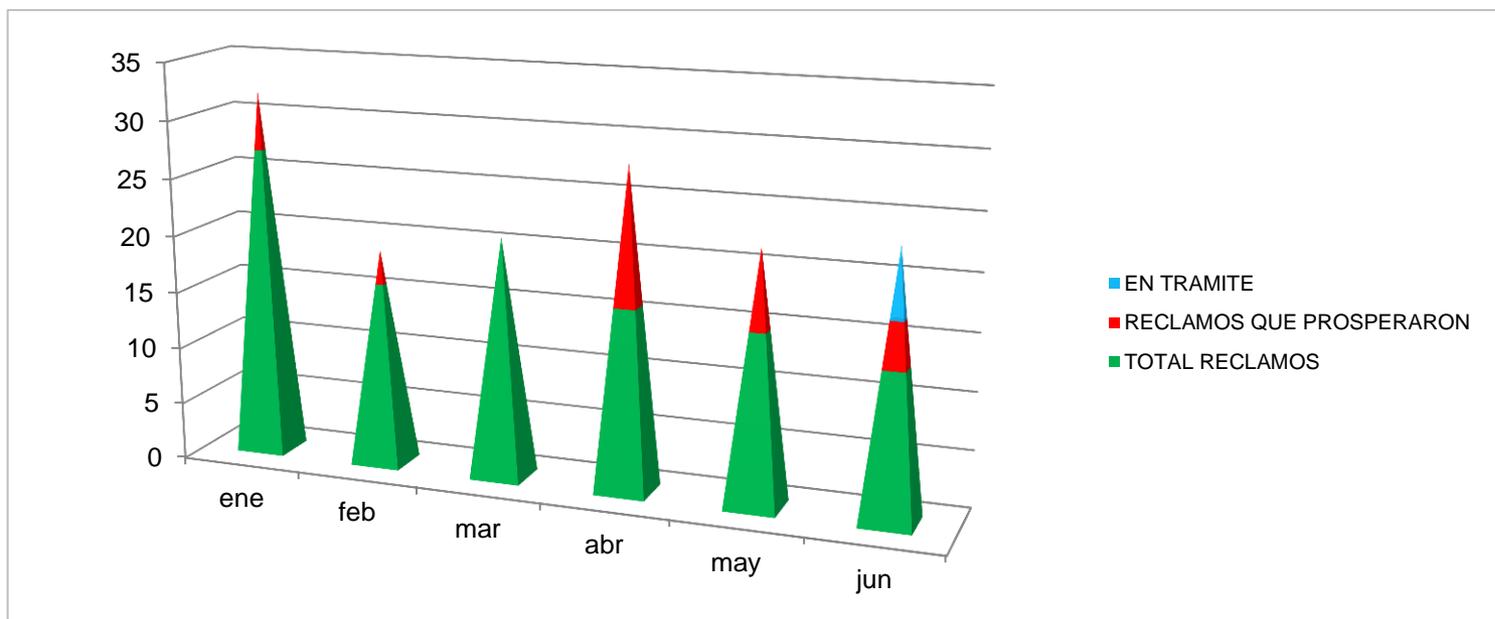


**JUNIO 30 de 2012**

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

## Reclamos presentados al DAFP abril-jun- 2012



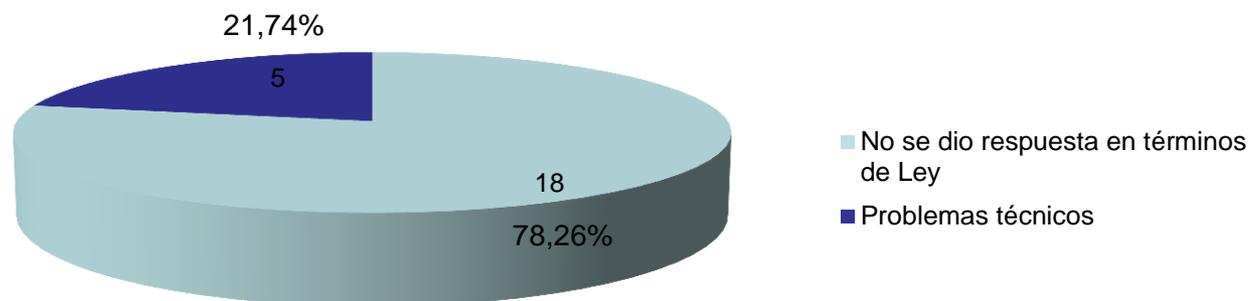
	ene	feb	mar	abr	may	jun	TOTAL 2012
TOTAL RECLAMOS	27	16	21	16	15	13	108
RECLAMOS QUE PROSPERARON	5	3	0	12	7	4	31
EN TRAMITE	0	0	0	0	0	6	6

**Durante el segundo trimestre del año 2012 se recibieron 44 reclamos (manifestaciones de inconformidad frente al servicio del Departamento), de los cuales en 23 ocasiones (52,27% el reclamante tuvo la razón.**

**Se puede observar que abril tuvo más reclamos presentados frente a los otros dos y los reclamos que prosperaron en mayor cantidad se presentaron en el mismo mes (12). En contraste, se puede apreciar que junio fue el mes en el que menos se presentaron reclamos (13) y han prosperado a la fecha (4)**

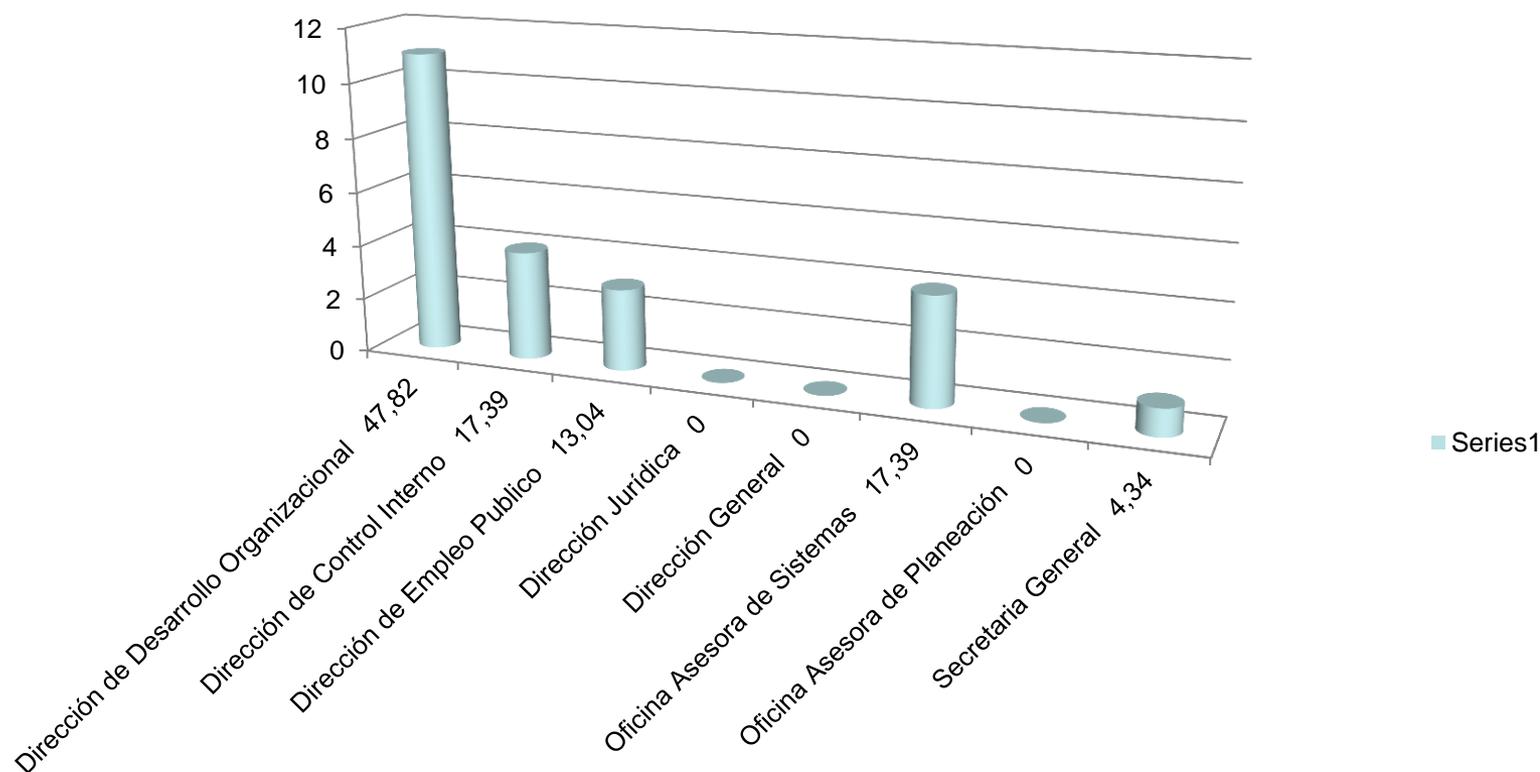
**En cuanto a las quejas (manifestaciones de inconformidad frente al servicio que prestan los servidores del Departamento, durante el primer trimestre del 2012, no se recibió ninguna por parte de los ciudadanos. Igualmente no se presentó ninguna denuncia por actos de corrupción contra funcionarios del Departamento.**

## 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 23 reclamos que prosperaron 18 (78,26%) obedecen a esta razón. Y los cinco (5) reclamos restantes obedecen a aspectos técnicos, cuatro (4) de ellos por fallas en el servicio de la página Web y uno (1) por el conmutador.

## 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 11 peticiones vencidas, correspondientes al 47,82% del total de los reclamos que prosperaron en el segundo trimestre de 2012.

## Comparación con el primer trimestre de 2011

El Grupo de Atención al Ciudadano, el primer trimestre de 2011 atendió los siguientes reclamos

### 2011

- Abril: Cuatro (4) de los cuales prosperaron dos (2).
- Mayo: Cinco (5) y No prosperó ninguno (0)
- Junio: Once (11) y prosperaron Dos (2)
- Total reclamos segundo trimestre 2011 ( 20) y prosperaron (4)

### 2012

- Abril: Dieciséis (16) de los cuales prosperaron doce (12).
- Mayo: Quince (15) de los cuales prosperaron siete (7)
- Junio: Trece (13) de los cuales a fecha 30 de junio han prosperado 4, al haber en trámite seis (6)
- Total reclamos segundo trimestre 2012 (44) y prosperaron 23

Se puede observar un incremento de mas del 100% en los reclamos recibidos en el segundo trimestre de 2012, en comparación con el segundo trimestre de 2011 y un incremento de 575% en los reclamos que prosperaron en este trimestre con relación al segundo trimestre de 2011.

## ACCIONES A TOMAR POR PARTE DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El Grupo de Atención al Ciudadano y la Secretaria General del Departamento han venido trabajando en los últimos meses en la modificación a la Resolución No. 674 de PQR del Departamento debido a la entrada en vigencia el 2 de julio de 2012 del nuevo código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificación que se espera este aprobada en los próximos días. La acción a tomar debido a que el 78,26% de los reclamos que prosperaron se deben a que el Departamento a respondido las peticiones por fuera de términos de ley, es precisamente capacitar a los funcionarios del Departamento en el tema de términos en los diferentes tipos de peticiones, tan pronto se apruebe la modificación a la Resolución en mención.