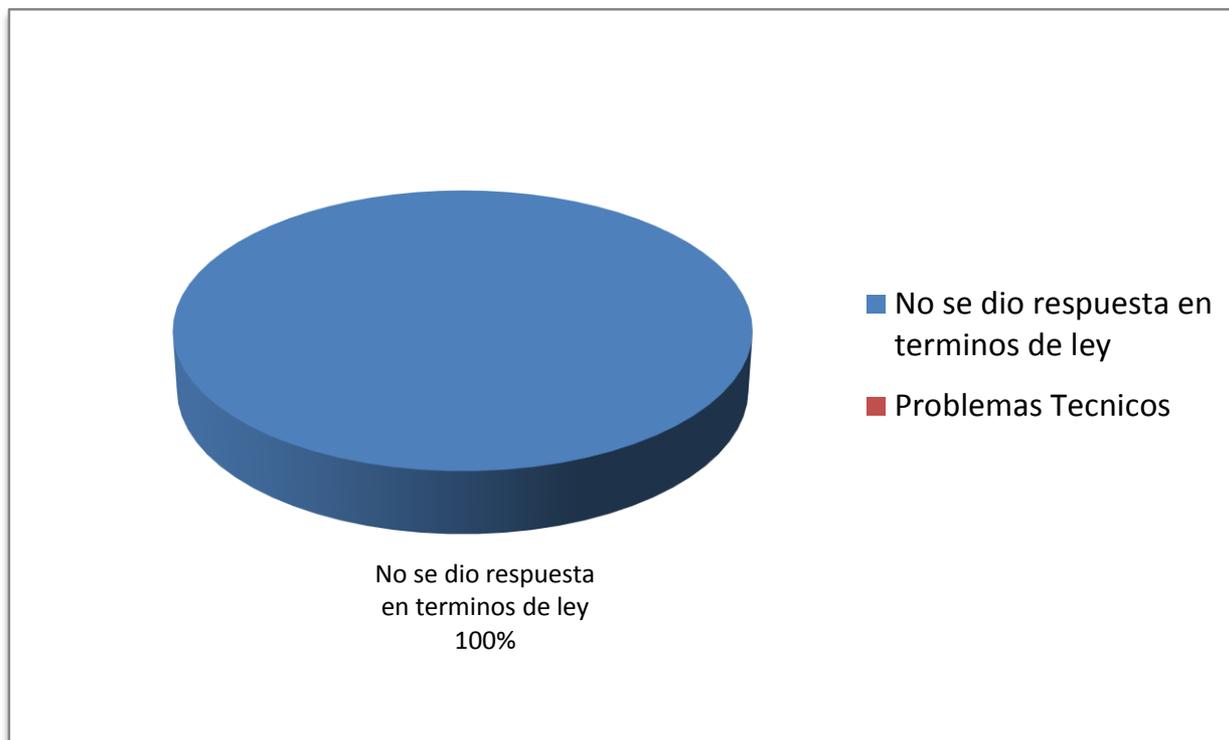


Durante el tercer trimestre del año 2012 se recibieron 60 reclamos (manifestaciones de inconformidad frente al servicio del Departamento), de los cuales en 14 ocasiones (23,33% el reclamante tuvo la razón.

Se puede observar que agosto tuvo más reclamos (25) presentados frente a los otros dos y los reclamos que prosperaron en mayor cantidad se presentaron en el mismo mes (8). En contraste, se puede apreciar que septiembre fue el mes en el que menos se presentaron reclamos (14) y a la fecha ha prosperado uno (1)

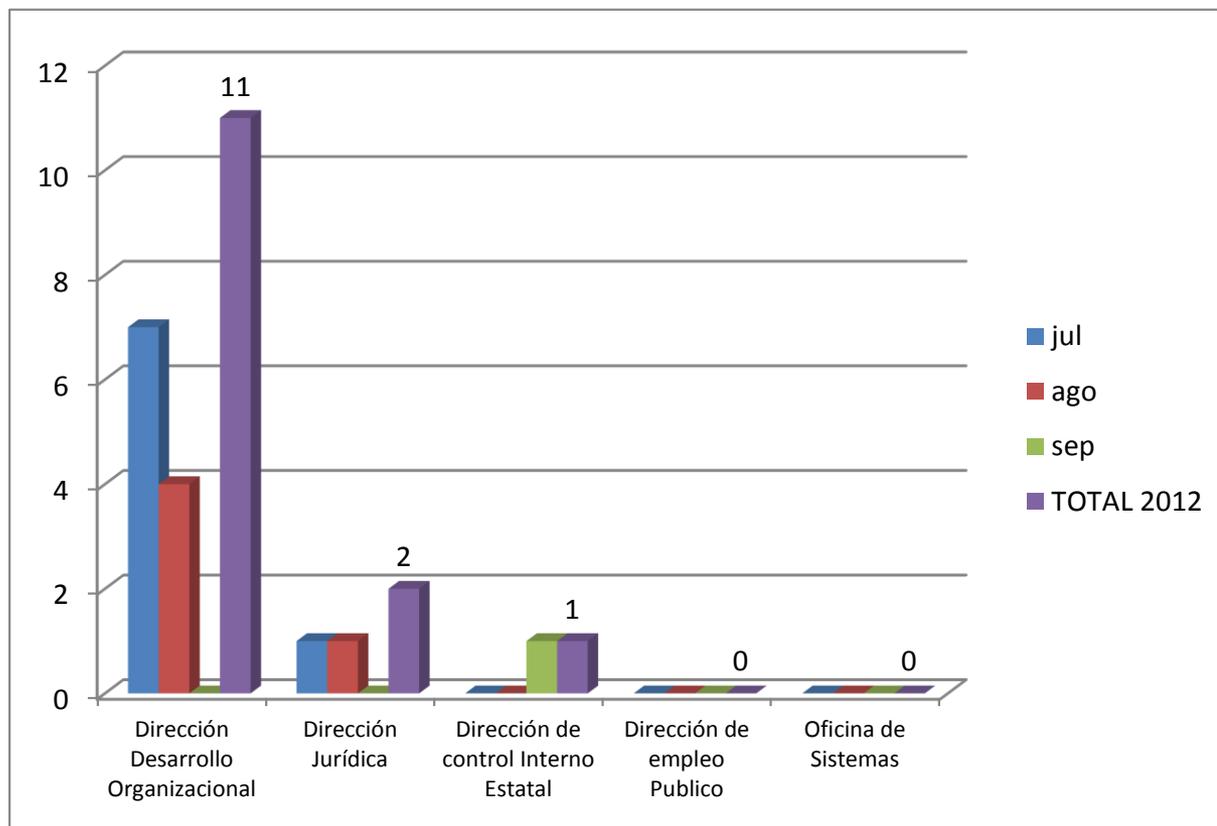
En cuanto a las quejas (manifestaciones de inconformidad frente al servicio que prestan los servidores del Departamento, durante el tercer trimestre del 2012, no se recibió ninguna por parte de los ciudadanos. Igualmente no se presentó ninguna denuncia por actos de corrupción contra funcionarios del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

Motivos que llevaron a los usuarios a presentar reclamos



En este tercer trimestre la única causa de reclamos fue el no cumplimiento en los términos de ley para responder peticiones; de los 14 reclamos que prosperaron, 14 es decir, el (100%) obedecen a esta razón.

Porcentaje de reclamos que prosperaron por área periodo julio-agosto y septiembre de 2012



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 (78,57%) del total de los reclamos que prosperaron en el tercer trimestre de 2012, le siguió la Dirección Jurídica con 2 (14,28%) y finalmente, la Dirección de Control Interno con 1.

Comparación con el tercer trimestre de 2011

2011

- Julio: Ocho (8) de los cuales prosperaron tres (3).
- Agosto: Quince (15) de los cuales prosperaron seis (6)
- Septiembre: Dieciséis (16) de los cuales prosperaron Dos (2)
- Total reclamos tercer trimestre 2011 (39) y prosperaron (11)

2012

- Julio: Veintiuno (21) de los cuales prosperaron ocho (8).
- Agosto veinticinco (25) de los cuales prosperaron cinco (5)
- Septiembre: Catorce (14) de los cuales a fecha 30 de septiembre ha prosperado 1, al haber en trámite cinco (5)
- Total reclamos tercer trimestre 2012 (60) y prosperaron 14

Se puede observar un incremento del 65% en los reclamos recibidos en el tercer trimestre de 2012, en comparación con el tercer trimestre de 2011. y un incremento de 13% en los reclamos que prosperaron en este trimestre con relación al tercer trimestre de 2011.

ACCIONES REALIZADAS POR PARTE DE SECRETARIA GENERAL Y EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- La Secretaría General y el Grupo de Atención al Ciudadano del Departamento trabajaron en los últimos meses en la modificación a la Resolución 674 de 2007 (Reglamento interno de peticiones, quejas y reclamos) debido a la entrada en vigencia el pasado 2 de julio de 2012 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) modificación que se realizó a través de la Resolución 638 del 27 de enero de 2012.
- La Secretaria General a través del Grupo de Atención al Ciudadano capacitó en el mes de Septiembre de 2012 a todos los funcionarios del Departamento en la Resolución 638 de 2012 en los temas relacionados con PQR