



Departamento Administrativo
de la **FUNCIÓN PÚBLICA**
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DAFP TERCER TRIMESTRE 2013

Octubre 7 de 2013



ASPECTOS GENERALES

- ✓ QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2013: ÁREAS INVOLUCRADAS, CIFRAS Y PORCENTAJES
- ✓ ANÁLISIS DE LAS CAUSAS
- ✓ PORCENTAJE FRENTE AL TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR EL DAFP EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2013
- ✓ 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 TERCER TRIMESTRE DE 2013

PRESENTACIÓN: Universo de datos.

Tiempo: 01 de julio al 30 de septiembre de 2013

Responsable: Grupo Atención al Ciudadano

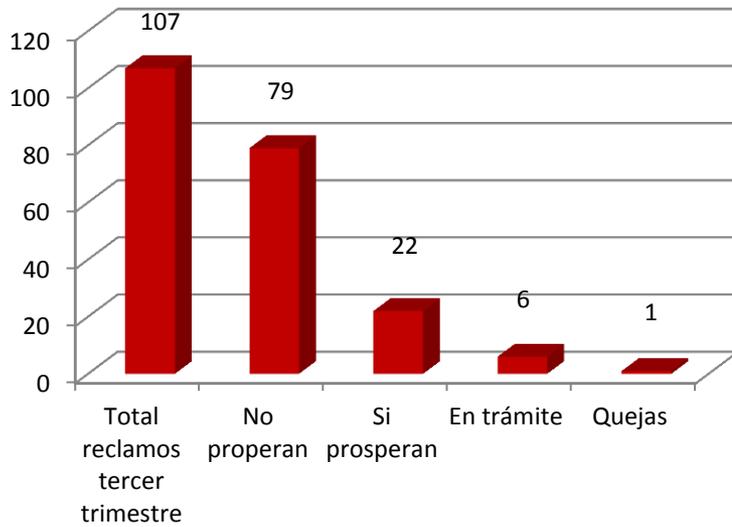
- ✓ Total de peticiones recibidas por los diferentes canales (*escrito, presencial y virtual*) :9,217
- ✓ Total de reclamaciones escritas en contra del DAFP : 107
- ✓ Total de reclamaciones verbales en contra del DAFP: 0
- ✓ Total de reclamos que prosperan durante el tercer trimestre: (22) Que corresponde al 0.2% de las peticiones recibidas en este trimestre en el DAFP
- ✓ Total causas, razones o motivos: 1
- ✓ Total quejas en contra de funcionarios del DAFP: 1
- ✓ Total denuncias por actos de corrupción : 0
- ✓ Total de áreas del DAFP involucradas: 3



TOTALES TERCER TRIMESTRES

RECLAMOS	N° REGISTROS	PORCENTAJE
No prosperan	79	74%
Si prosperan	22	21%
En trámite	6	6%
TOTAL	107	100%

TOTAL QUEJAS	1
---------------------	----------



✓ En el tercer trimestre del año 2013, el Grupo de Atención al Ciudadano recibió y tramitó 107 reclamaciones escritas en contra del DAFP.

✓ Hasta la fecha de entrega del presente informe, se encuentra pendiente de dar respuesta, 6 reclamaciones de las 107 radicadas al 30 de septiembre de 2013

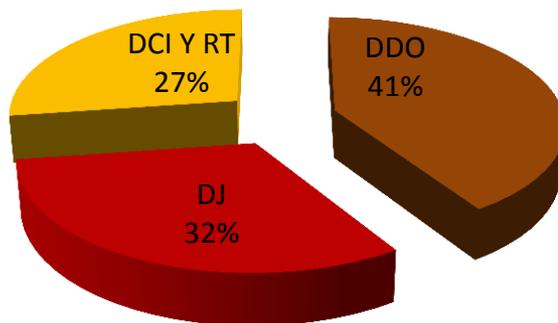


ÁREAS VS TOTAL RECLAMOS QUE PROSPERARON – TERCER TRIMESTRE

ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
DDO	4	3	2	9	41%
DJ	5	2	0	7	32%
DCI Y RT	2	3	1	6	27%



Durante el tercer trimestre de 2013, las tres direcciones representadas en el gráfico respondieron 22 peticiones por fuera del término legalmente establecido.





ÁREAS VS TOTAL RECLAMOS QUE PROSPERARON – TERCER TRIMESTRE

TOTAL : 22 reclamos que prosperan



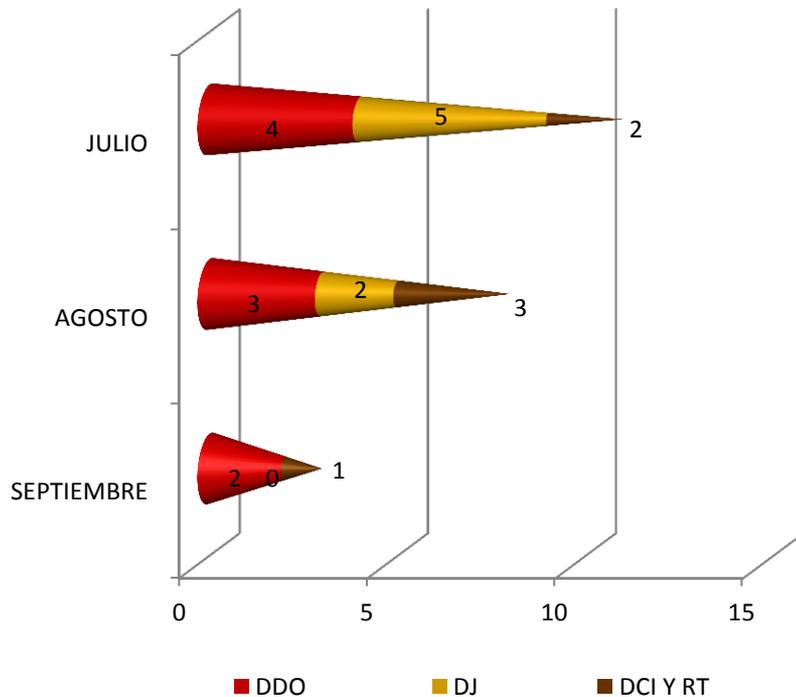
ÁREA	MESES			TOTAL DE RECLAMOS QUE PROSPERAN A SU CARGO	%
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	4	3	2	9	41%
DIRECCIÓN JURIDICA	5	2	0	7	32%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	2	3	1	6	27%

- ✓ En el tercer trimestre del 2013 la Dirección de Desarrollo Organizacional ocupó el primer lugar de reclamaciones que prosperaron con un número de 9, seguido de la Dirección Jurídica con 7 y finalmente la Dirección de Control Interno con 6 reclamos.



ÁREAS VS TOTAL RECLAMOS QUE PROSPERARON – TERCER TRIMESTRE

TOTAL : 22 reclamos que prosperan



Como se puede observar de la gráfica y al igual que en segundo trimestre del año se evidencia nuevamente una tendencia a la baja en la cantidad de reclamaciones que prosperaron mes a mes



ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE LOS RECLAMOS

Se continua evidenciando como causas de la radicación de reclamos las siguientes:

- ✓ Desconocimiento por parte de los usuarios el término legal establecido que tiene las entidades públicas para dar respuesta a las peticiones de consulta.
- ✓ Los usuarios en sus peticiones escriben dirección y/ o correo electrónico errado y no existente , lo que dificulta la notificación de las respuestas a las peticiones.
- ✓ Conteo errado de los términos. Los peticionarios cuentan en días calendarios y no hábiles.
- ✓ Reiteración de las peticiones argumentando urgencia en la respuesta, por asuntos personales o laborales.



RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2013: CAUSAS

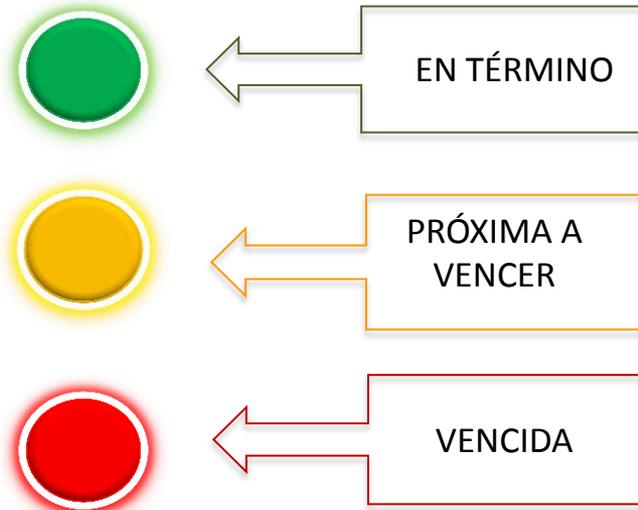
TOTAL DE RECLAMOS QUE PROSPERARON	CAUSAS
22	La causa del 100% de los reclamos que prosperaron en el tercer trimestre del año, fue las respuestas por fuera del término legal correspondiente.



ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el tercer trimestre del año 2013 el Grupo de Atención al Ciudadano adelanto las siguientes acciones:

- ➔ **ALERTAS** : El Grupo de Atención al Ciudadano, la Secretaría General y el Grupo de Gestión Documental con el apoyo del Grupo de Sistemas, gestionaron e implementaron la semaforización de las peticiones escritas en el sistema ORFEO, con el fin de señalar y alertar a todos los funcionarios los términos para dar respuesta a las diferentes peticiones de la siguiente forma:





ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

➔ ACCIONES CORRECTIVAS:

1. Se detectó que algunas áreas respondieron peticiones a través del correo electrónico personal sin hacer el debido uso del ORFEO, motivo por el cual se presentaron determinados reclamos.

Numeral. **4,2**: GESTIÓN DOCUMENTAL, **42,1**: Generalidades numeral (d); **4,2,3**: Control de documentos, numerales (a), (b), (e) y (f) de la Norma Técnica de Calidad - NTCGP 1000:2009.

- ✓ Al respecto el Grupo de Atención al Ciudadano, La Secretaria General y el Grupo de Gestión Documental, durante el mes de septiembre realizaron capacitaciones a todos los funcionarios del DAFP, sobre la Resolución 638 de 2012, los vencimiento de términos de las distintas peticiones y el manejo de las mismas en el sistema ORFEO.



ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

- ➔ Durante el tercer trimestre de 2013, no se presentaron denuncias por actos de corrupción en la entidad