

# INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

## FUNCIÓN PÚBLICA – 1er. TRIMESTRE

### GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

### SECRETARÍA GENERAL

*Abril 08 de 2015*

# ASPECTOS GENERALES

- ✓ NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO (2015).
- ✓ PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD.
- ✓ TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES.
- ✓ QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO (2015): DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS, CIFRAS Y PORCENTAJES.
- ✓ ANÁLISIS DE LAS CAUSAS.
- ✓ RECLAMOS QUE PROSPERARON EN EL TRIMESTRE Y SU ANÁLISIS.
- ✓ GESTIÓN Y ACCIONES QUE SE TOMARÁN DESDE EL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO.

# INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRIMER TRIMESTRE 2015

## PRESENTACIÓN:

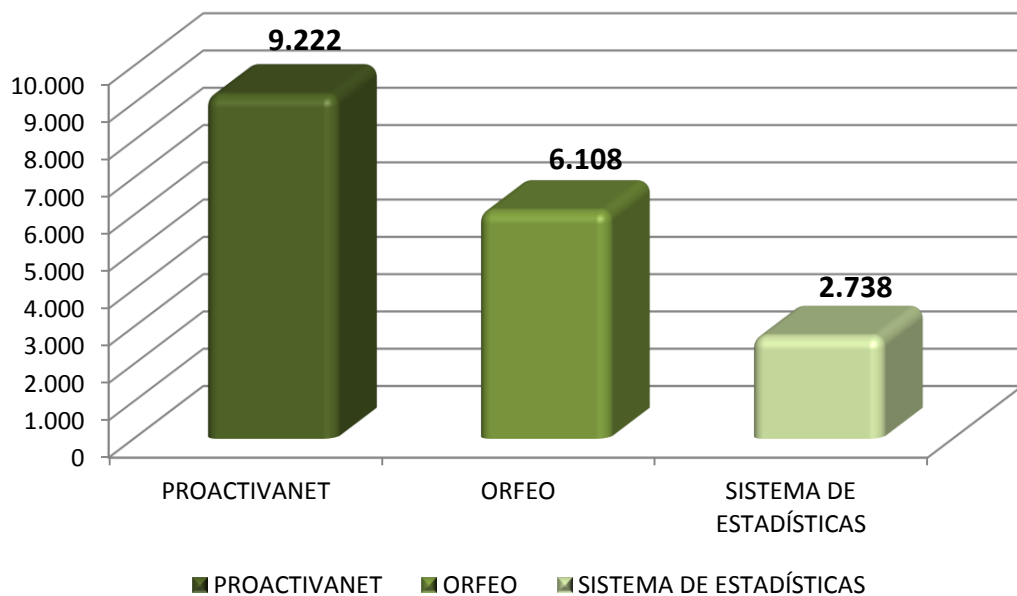
Período: 02 de enero a 31 de marzo de 2015

Responsable: Grupo de Servicio al Ciudadano

- ✓ Total peticiones recibidas por los diferentes canales (*escrito, presencial, telefónico y virtual*): **18.068**
- ✓ Total peticiones trasladadas por competencia a otra entidad: **208**
- ✓ Tiempo promedio de respuesta a las peticiones: **6 días**
- ✓ Total solicitudes de acceso a información negadas desde el Grupo de Servicio al Ciudadano: **0**
- ✓ Total reclamaciones escritas en contra de la entidad: **56**
- ✓ Total reclamos que prosperaron durante el trimestre: **9**
- ✓ Total causas, razones o motivos: **4**
- ✓ Total quejas en contra de funcionarios de la Función Pública: **0**
- ✓ Total denuncias por actos de corrupción : **0**
- ✓ Total de áreas involucradas: **3**

# TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2015

## Total peticiones por medio de recepción



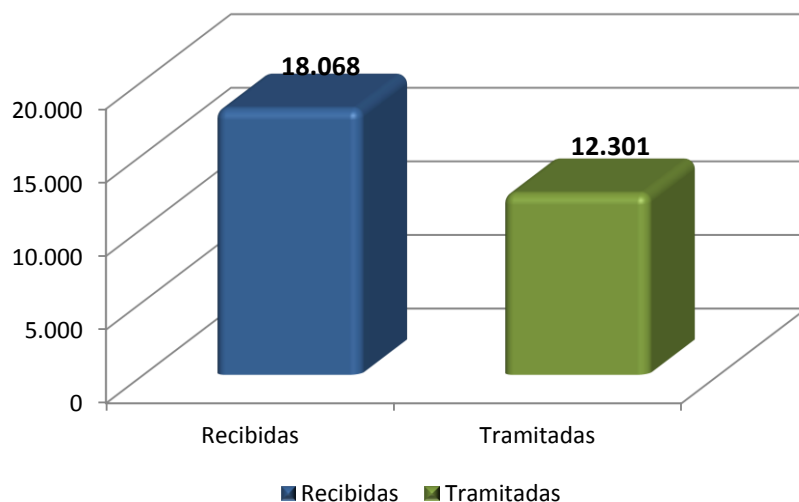
Durante el primer trimestre del año 2015, se recibieron 18.068 peticiones escritas y verbales, registradas en los Sistemas de información disponibles en el Departamento (Proactivanet, ORFEO y Sistema de Estadísticas)

Medio de Recepción	Total
PROACTIVANET	9.222
ORFEO	6.108
SISTEMA DE ESTADÍSTICAS	2.738
	<b>18.068</b>

# PETICIONES RESUELTAS EN EL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2015

De las 18.068 peticiones recibidas en el Departamento, 2.738 se resolvieron de forma inmediata, teniendo en cuenta que correspondieron a aquellas que fueron atendidas a través del canal presencial, telefónico y virtual.

Del restante (15.330), se han resuelto a la fecha el 62% (9.563).



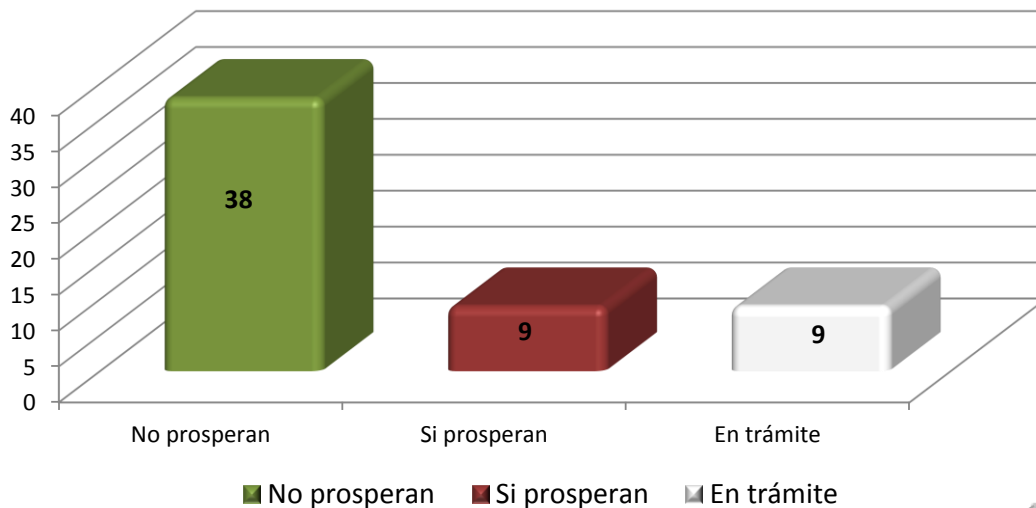
Peticiones	Trámite
Recibidas	18.068
Tramitadas	12.301

# TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2015

- ✓ Las peticiones verbales o escritas recibidas a través de los canales presencial, telefónico y virtual se resuelven de manera inmediata.
- ✓ El promedio de respuesta a las peticiones recibidas a través de los Sistemas de Información PROACTIVANET y ORFEO y resueltas a la fecha, es de 6 días hábiles.
- ✓ A través del link que se relaciona a continuación, se podrá visualizar archivo en el que se detalla cada una de las peticiones resueltas a través de los Sistemas de Información PROACTIVANET y ORFEO, identificadas por el número de radicado o requerimiento y el número de días hábiles utilizados por la entidad para dar respuesta.
- Link : [http://portal.dafp.gov.co/portal/pls/portal/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=2466](http://portal.dafp.gov.co/portal/pls/portal/formularios.retrieve_publicaciones?no=2466)

# TOTAL RECLAMACIONES PRESENTADAS EN EL TRIMESTRE

## Reclamos de 01 de enero a 31 de marzo de 2015

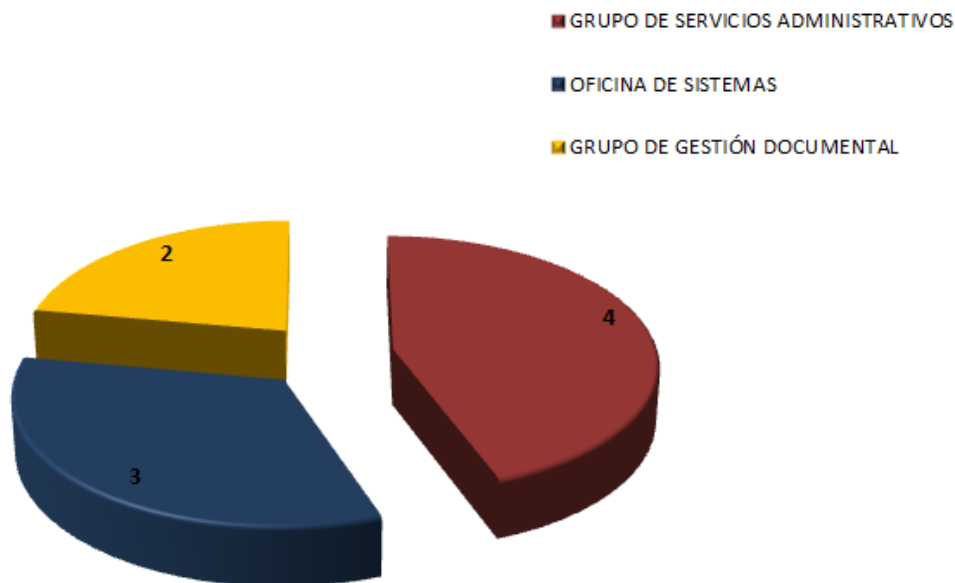


Durante el primer trimestre del año 2015, el Grupo de Servicio al Ciudadano recibió y tramitó un total de 56 reclamos en contra de la entidad (*manifestaciones de inconformidad frente al servicio prestado por la entidad*), a través del canal escrito.

Observación	No. Registros	Porcentaje
No prosperan	38	67,9%
Si prosperan	9	16,1%
En trámite	9	16,1%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

- Del total de reclamos recibidos por la entidad, en un 16,1% (9 *reclamos*) el reclamante tuvo la razón.

# RECLAMOS QUE PROSPERARON EN EL PRIMER TRIMESTRE /2015 POR DEPENDENCIA



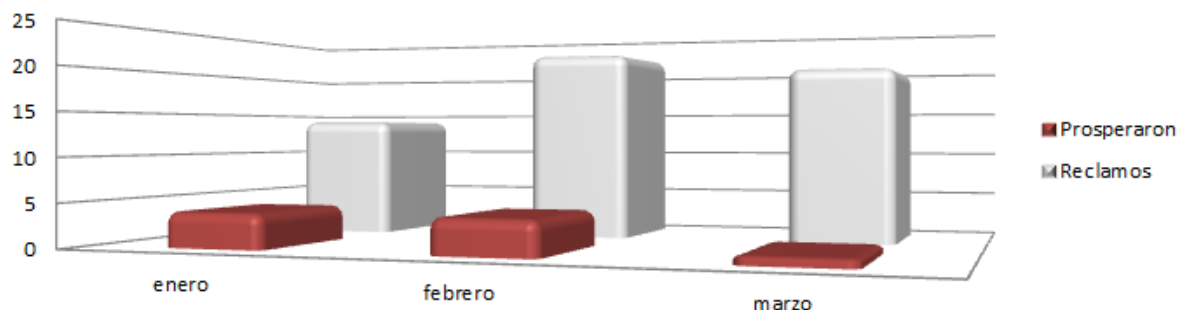
Para el primer trimestre del año, el área que presentó mayor número de reclamos que prosperaron fue el Grupo de Servicios Administrativos con el 44%.

Dependencia	No. Registros	Porcentaje
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	44,4%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	22,2%
OFICINA DE SISTEMAS	3	33,3%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



# RECLAMOS RECIBIDOS vs RECLAMOS QUE PROSPERARON PRIMER TRIMESTRE 2015

Reclamos recibidos vs Reclamos que prosperaron por períodos / 1er. Trimestre 2015



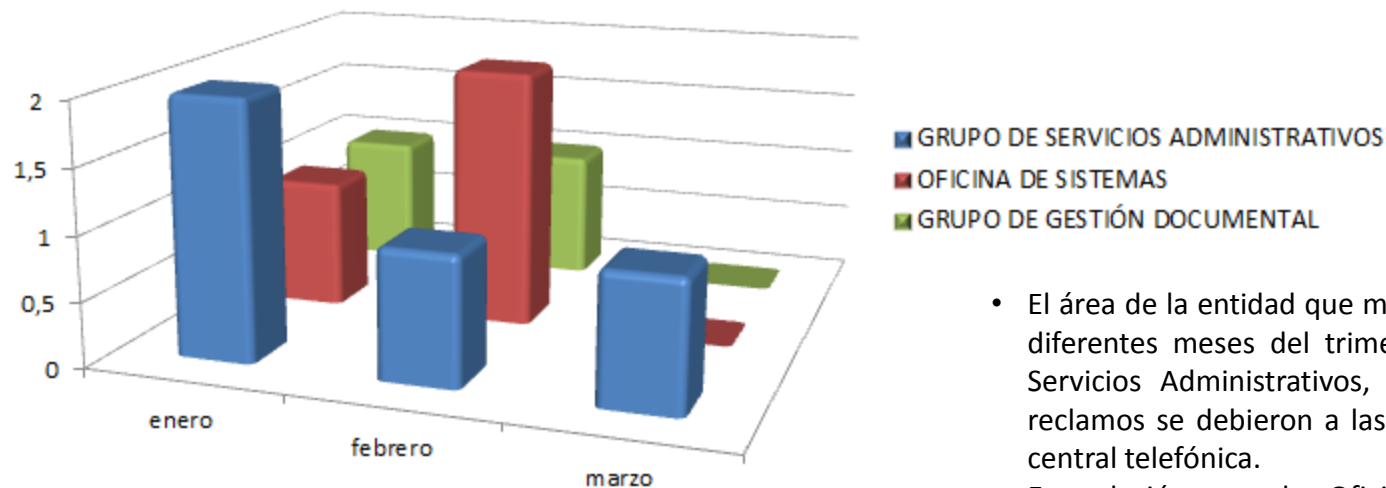
Período	Prosperaron	Reclamos recibidos	Porcentaje
Enero	4	14	29%
Febrero	4	22	18%
Marzo	1	20	5%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>56</b>	

Como puede observarse en la gráfica, se evidencia una disminución en el número de reclamos que prosperaron en el último mes con relación a los meses anteriores, lo cual puede deberse, a fallas presentadas en el aplicativo SIGEP para los meses de enero y febrero.

Revisadas las causas de los reclamos que prosperaron en el primer trimestre; tenemos que el 44,4% (4 *reclamos prosperaron*) se debió a fallas en la central telefónica, seguido de fallas en el proceso de correspondencia y fallas en el aplicativo SIGEP con otro 44,4% (4 *reclamos prosperaron*).

# RECLAMOS QUE PROSPERARON POR DEPENDENCIA Y PERÍODO

## 1er. TRIMESTRE 2015



- El área de la entidad que más casos obtuvo en los diferentes meses del trimestre fue el Grupo de Servicios Administrativos, identificando que los reclamos se debieron a las fallas que presenta la central telefónica.
- En relación con la Oficina de Sistemas, los reclamos se presentaron por problemas presentados en el ingreso al aplicativo SIGEP y caídas en el portal [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co).
- Finalmente para el grupo de Gestión Documental se presentó igual número de reclamos que prosperaron en los meses de febrero y marzo, a razón de fallas ocurridas en el proceso de recepción de peticiones y envío de respuestas.

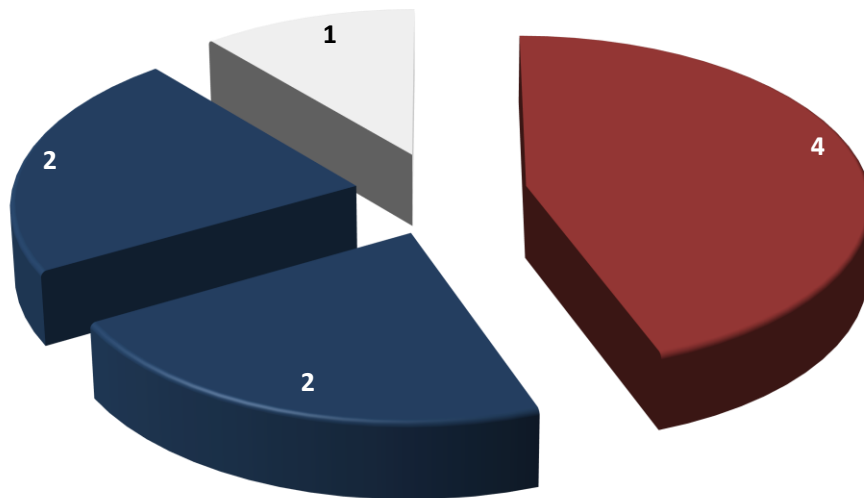
# RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL TRIMESTRE

## -CAUSAS-

### Reclamos que prosperaron en el primer trimestre del año

Cant. Reclamos	Causas
4	Deficiente funcionamiento de la central telefónica (conmutador) los usuarios tiene dificultad para comunicarse con las dependencias de la entidad.
2	Fallas en el proceso de recepción de peticiones y envío de respuestas.
2	Fallas en el funcionamiento del aplicativo SIGEP
1	Fallas en el funcionamiento del portal web de la entidad
<b>Total reclamos: 9</b>	

# RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL TRIMESTRE



- Fallas en la central telefónica
- Fallas en proceso de correspondencia
- Fallas en el aplicativo SIGEP
- Fallas en el portal

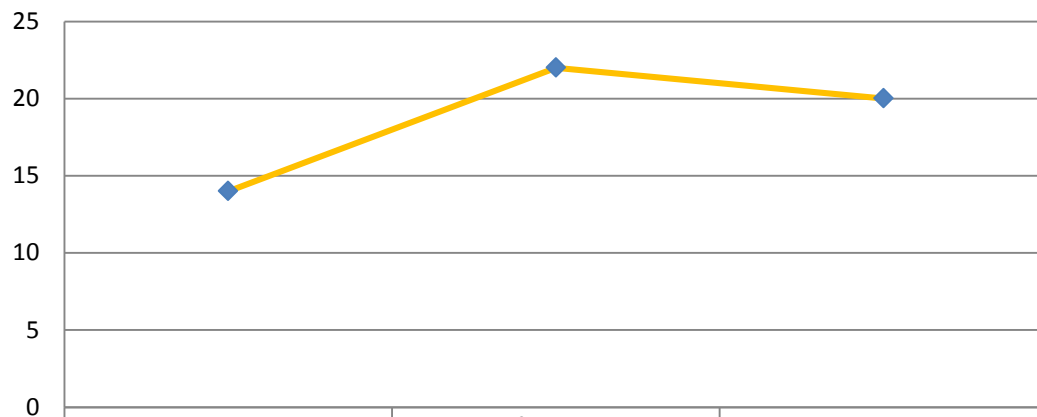
**“Se clasificaron las causas en tres grupos identificados por los colores rojo, azul y gris, de acuerdo al número de reclamos que prosperaron.”**

- ✓ La causa que predominó durante el trimestre correspondió a *“fallas en la central telefónica”* con un 44,4%, el Grupo de Gestión Administrativa el área que incurrió en ella.
- ✓ En el segundo grupo encontramos *“Fallas en el proceso de correspondencia”* y *“fallas en el aplicativo SIGEP”* con un 44,4%.
- ✓ Finalmente en el cuarto grupo encontramos *“Fallas en el portal web”* con un 11,1%.

**Nota:** En relación con la causa *“Fallas en el proceso de correspondencia”* es importante aclarar que se debió a fallas presentadas en la recepción de una peticiones y en el envío de una respuesta.

# RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL TRIMESTRE

## Reclamos primer trimestre 2015

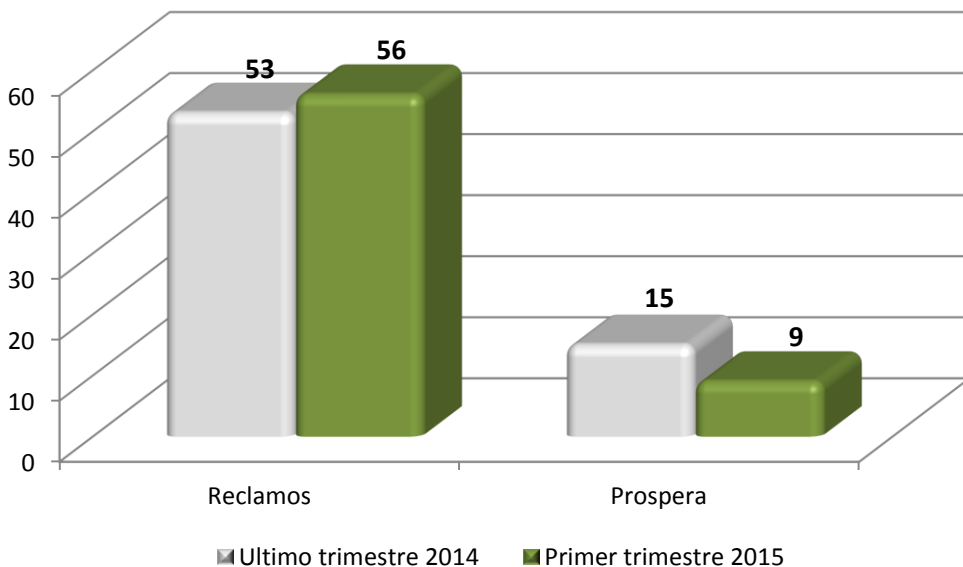


	enero	febrero	marzo
2015	14	22	20

De los datos arrojados, se evidencia un crecimiento del 33% entre enero y febrero - marzo.

# COMPARATIVO

## ULTIMO TRIMESTRE 2014 VS PRIMER TRIMESTRE 2015

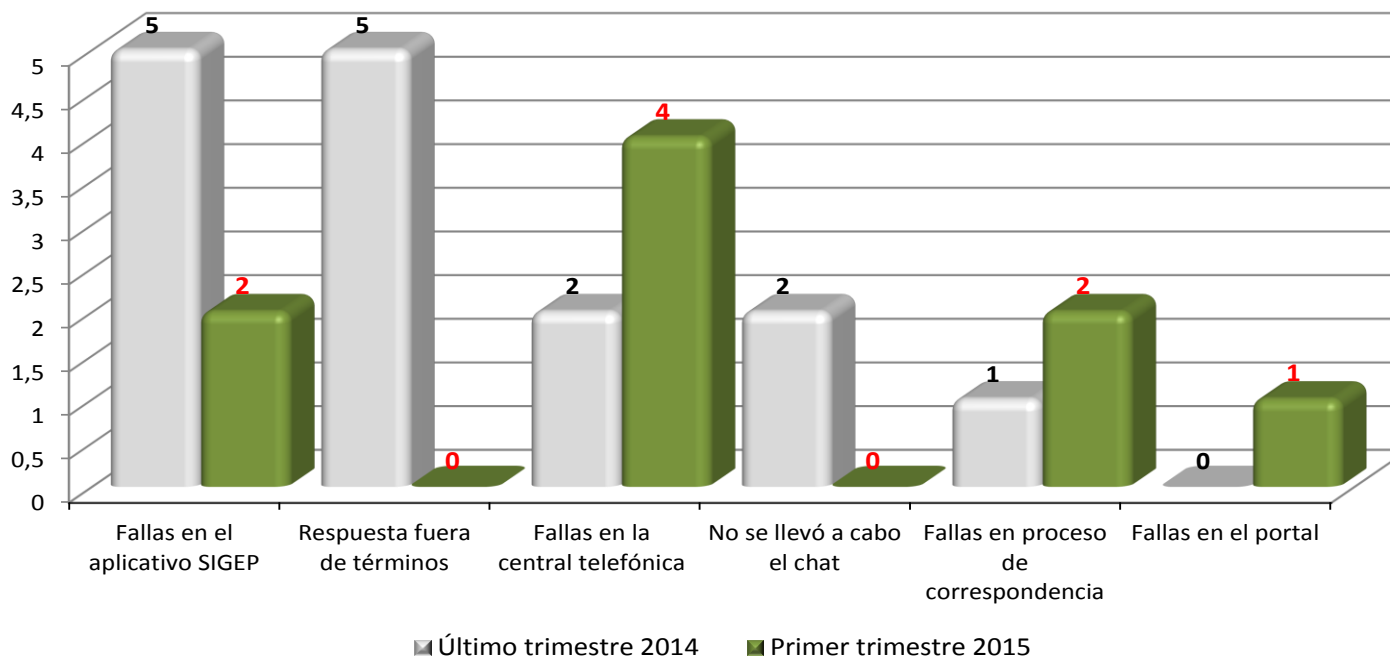


Aun cuando en el primer trimestre del año 2015 se incrementó el número de reclamos recibidos, el índice de los que prosperaron en contra de la entidad disminuyó en un 40%.

Trimestre	Reclamos	Prospera
Ultimo trimestre 2014	53	15
Primer trimestre 2015	56	9

# COMPARATIVO

## ULTIMO TRIMESTRE 2014 VS PRIMER TRIMESTRE 2015



Es importante resaltar que para el año 2015 el número de reclamos que han prosperado por respuestas fuera de términos disminuyó a 0, al igual que las ocasionadas por no cumplir con la programación del Chat institucional; de otra parte, es evidente que el mayor número de reclamos que han prosperado para este primer trimestre, se debió a fallas en los sistemas de información.

# RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL TRIMESTRE

## ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

- ❑ En ocasiones se presentan dificultades con el envío de respuestas a las direcciones de correo electrónico suministradas por los peticionarios (*erradas o inexistentes*), lo que ocasiona que presenten reclamos por falta de respuesta; no obstante, éstas son publicadas en la página web en el menú [“Comunicaciones y Notificaciones con domicilio desconocido”](#).
- ❑ Los peticionarios desconocen los términos de respuesta para las peticiones de consulta (*30 días hábiles – Art. 14 Ley 1437 de 2011 -*).

**Nota:** El 59% de los reclamos recibidos se relacionaron con los causas anteriores.



# RECLAMOS QUE PROSPERARON EN EL TRIMESTRE -ANÁLISIS DE LAS CAUSAS-

- ❑ El 44,4% de los reclamos que prosperaron durante el primer trimestre (4 *reclamos*) se debieron a las fallas presentadas en la central telefónica, donde en su gran mayoría el reclamante manifestaba dificultad para acceder al servicio a través de dicho canal de atención.
- ❑ Se evidenció que el 22,2% de los reclamos que prosperaron (2 *reclamos*), se debió a fallas en el proceso de recepción de correspondencia y envío de respuesta a los peticionarios a través de correo electrónico.
- ❑ Finalmente, el 33,3 % de los reclamos que prosperaron fueron en razón a fallas en el aplicativo SIGEP y en el portal [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co), los cuales y de acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Sistemas, se presentaron por dificultades en los servidores.

# ACCIONES

## GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

- ❑ En relación con las fallas en la central telefónica y teniendo en cuenta que la misma puede obedecer a la falta de respuesta por parte de los servidores de la Función Pública, a las llamadas que se reciben a través de sus extensiones o líneas directas asignadas a las dependencias, se hará especial énfasis al canal de atención telefónico dentro de la socialización de los Protocolos de Servicio que adelanta el Grupo de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Para las causas *“Fallas en el proceso de correspondencia”*, *“fallas en el aplicativo SIGEP”* y *“Fallas en el portal web”*, se enviará solicitud a la Oficina Asesora de Planeación, a fin de que se de apertura a planes de mejoramiento a las áreas involucradas – *Grupo de Gestión Documental y Oficina de Sistemas* –.