

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

FUNCIÓN PÚBLICA – SEGUNDO TRIMESTRE

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

SECRETARÍA GENERAL

Año: 2015

ASPECTOS GENERALES

- ✓ Número de peticiones recibidas durante el segundo 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 segundo trimestre del año (2015): dependencias involucradas, cifras y porcentajes.
- ✓ Reclamos que prosperaron en el trimestre, análisis y acciones.
- ✓ Informe semestral peticiones ORFEO

INFORME DE PQRD DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2015

Período: 01 de abril a 30 de junio de 2015

- ✓ Total peticiones recibidas por los diferentes canales (*escrito, presencial, telefónico y virtual*): **12.161***
- ✓ Total consolidado semestre: **30.229**
- ✓ Total peticiones trasladadas por competencia a otras entidades: **276** (Reporte No. 12 ORFEO)
- ✓ Total consolidado peticiones traslado por competencia en el semestre: **484** (Reporte No. 12 ORFEO)
- ✓ Total solicitudes de acceso a información negadas desde el Grupo de Servicio al Ciudadano: **0**

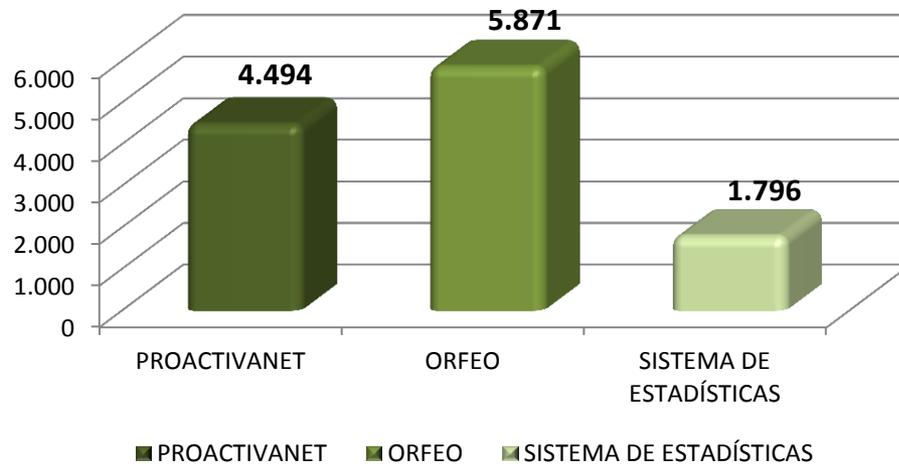
*Fuente: Orfeo 5.871, Proactivanet 4.494, estadísticas: 1.796 Total: 12.161

TEMAS MÁS CONSULTADOS A TRAVÉS DEL CANAL ESCRITO
– ORFEO EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2015
DIRECCIONES TÉCNICAS Y GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

- ✓ Remuneración: 557
- ✓ Inhabilidades e incompatibilidades: 442
- ✓ Empleos: 430
- ✓ Prestaciones sociales: 420
- ✓ SIGEP: 375
- ✓ Traslados por competencia: 276
- ✓ Manual de Funciones: 189
- ✓ Situaciones Administrativas: 169
- ✓ MECI: 99
- ✓ Plantas de personal: 73

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2015

Total peticiones por medio de recepción



Medio de Recepción	Total
PROACTIVANET (Canal escrito)	4.494
ORFEO (Canal escrito)	5.871
SISTEMA DE ESTADÍSTICAS (Canal presencial, virtual y telefónico)	1.796
Total	12.161

Durante el segundo trimestre del año 2015, se recibieron 12.161 peticiones registradas en los Sistemas de información disponibles en el Departamento (Proactivanet, ORFEO y Sistema de Estadísticas)

TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2015

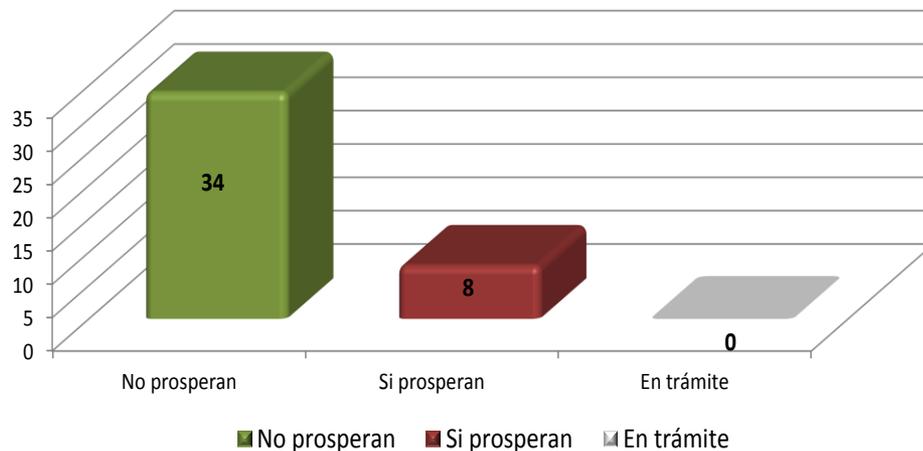
- ✓ Las peticiones recibidas a través de los canales presencial, telefónico y virtual se resuelven de manera inmediata.
- ✓ El promedio de respuesta a las peticiones recibidas a través de los Sistemas de Información PROACTIVANET y ORFEO correspondiente al segundo trimestre es de **9 días hábiles**.
- ✓ Tiempo promedio de respuesta a las peticiones en el primero y segundo trimestre: **7,5 días**.
- ✓ A través del link que se relaciona a continuación, se podrá visualizar el archivo en el que se detalla cada una de las peticiones resueltas a través de los Sistemas de Información PROACTIVANET y ORFEO
- Link:
http://portal.dafp.gov.co/portal/pls/portal/formularios.retrive_publicaciones?no=2598

QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS SEGUNDO TRIMESTRE 2015

- ✓ Total reclamaciones escritas en contra de la entidad: **42**
- ✓ Total reclamos que prosperaron durante el trimestre: **8**
- ✓ 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 RECLAMACIONES PRESENTADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE FRENTE AL TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS

Reclamos de 01 de abril a 30 de junio de 2015



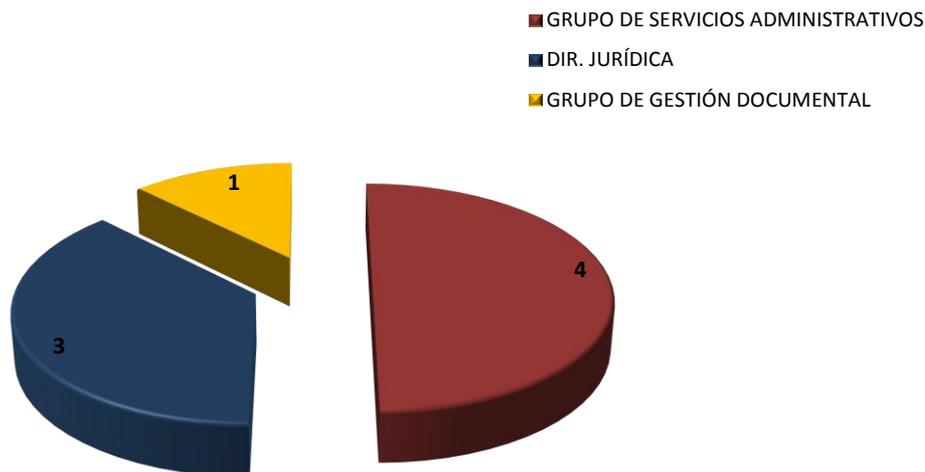
Durante el segundo trimestre del año 2015, el Grupo de Servicio al Ciudadano recibió y tramitó un total de 42 reclamos en contra de la entidad (*manifestaciones de inconformidad frente al servicio prestado por la entidad*), a través del canal escrito.

- Del 100% de peticiones recibidas en el segundo trimestre del año, el **0,35%** son reclamos.
- Del 100% de peticiones recibidas en el segundo trimestre del año, el **0,07%** prosperaron como reclamos.

Observación	No. Registros	Porcentaje
No prosperan	34	81,0%
Si prosperan	8	19,0%
En trámite	0	0,0%
Total	42	100%

- Del total de reclamos recibidos por la entidad, en un 19,0% (8 *reclamos*) el reclamante tuvo la razón.

NÚMERO DE RECLAMOS QUE PROSPERARON EN EL SEGUNDO TRIMESTRE/2015 POR DEPENDENCIA

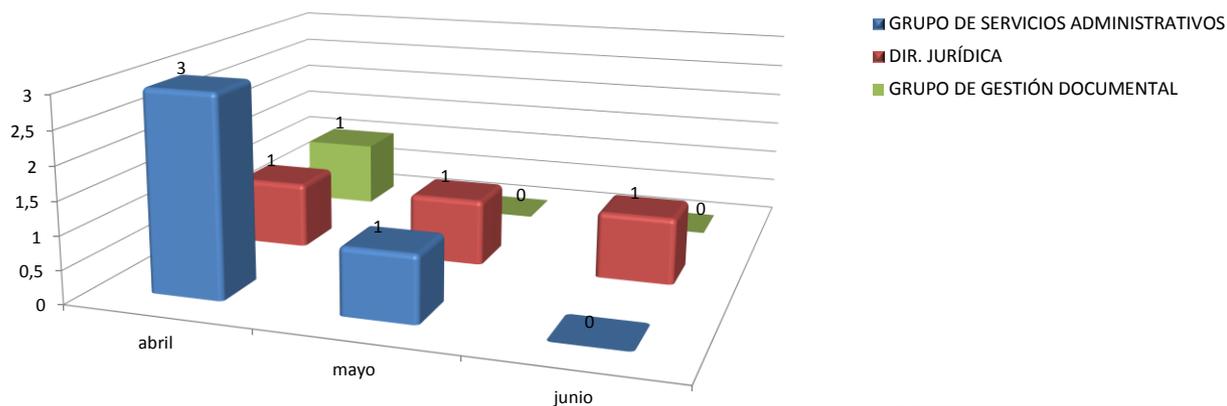


Dependencia	No. Registros	Porcentaje
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	50,0%
DIR. JURÍDICA	3	37,5%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	12,5%
Total	8	100%

Para el segundo trimestre del año prosperaron **8** reclamos en contra del Departamento, siendo el Grupo de Servicios Administrativos al que le prosperaron el **50,0%** de los reclamos recibidos, seguido por la Dirección Jurídica con **37,5%** y el Grupo de Gestión Documental con el **12,5%**.

CAUSAS POR LAS CUALES PROSPERARON LOS RECLAMOS 2do. TRIMESTRE 2015

Cant. Reclamos	Causas
4	Deficiente funcionamiento de la central telefónica (conmutador) los usuarios tiene dificultad para comunicarse con las dependencias de la entidad..
2	Respuesta a peticiones por fuera de los términos legales
1	Envío de respuesta a destinatario equivocado.
1	Falla en la radicación del sistema Orfeo y por ende falta de respuesta a una petición
Total reclamos: 8	



ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

- ✓ El Departamento cuenta con una central telefónica deficiente, lo cual impide que los ciudadanos puedan acceder a través de este canal a una resolución oportuna de sus inquietudes.
- ✓ Se presentan casos en los cuales las peticiones se responden fuera de los términos legales en razón al alto volumen de consultas recibidas, siendo la Dirección Jurídica el área que más consultas recibe al año.
- ✓ Se presenta falla en el correo institucional webmaster@funcionpublica.gov.co y no se radica la petición elevada por el ciudadano.
- ✓ Se presentó falla en el envío de una respuesta toda vez que los servidores no diligencian adecuadamente los datos del destinatario (correos electrónicos y/o direcciones físicas).

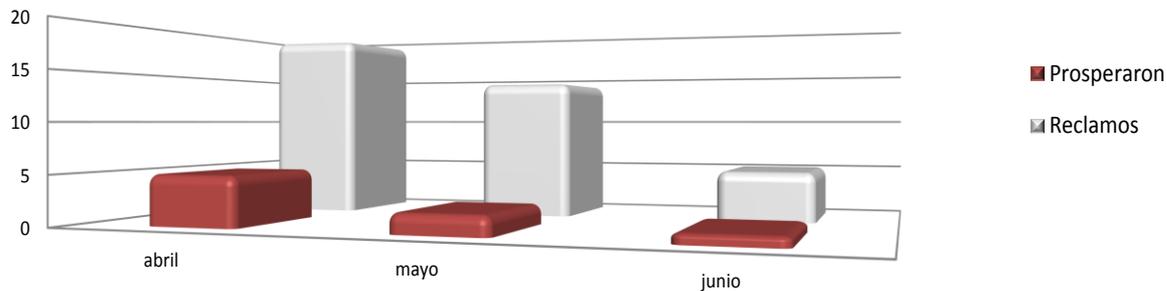
ACCIONES

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

- ✓ Se tiene proyectada la adquisición de una central telefónica nueva con proyectos de inversión futuros. De otra parte el Grupo de Servicio al Ciudadano, se encuentra adelantando una campaña para brindar una atención telefónica oportuna.
- ✓ Se recalcarán a través del Boletín los tiempos de respuesta y las herramientas con las que cuenta el Sistema de ORFEO para el manejo y trámite de las peticiones.
- ✓ Se solicitó abrir un plan de mejoramiento para garantizar la recepción del 100% de las peticiones. El Grupo de Gestión Documental solicitó la creación de una copia del correo institucional webmaster@funcionpublica.gov.co con el fin de garantizar la recepción de las peticiones.
- ✓ Se solicitó abrir un plan de mejoramiento a la Dirección Jurídica para garantizar que los datos del destinatario sean los correctos. El Grupo de Gestión Documental realiza un seguimiento aleatorio para verificar que las respuestas vayan dirigidas a quien realiza la petición.

RECLAMOS RECIBIDOS vs RECLAMOS QUE PROSPERARON SEGUNDO TRIMESTRE 2015

Reclamos recibidos vs Reclamos que prosperaron por períodos
2 do. Trimestre 2015

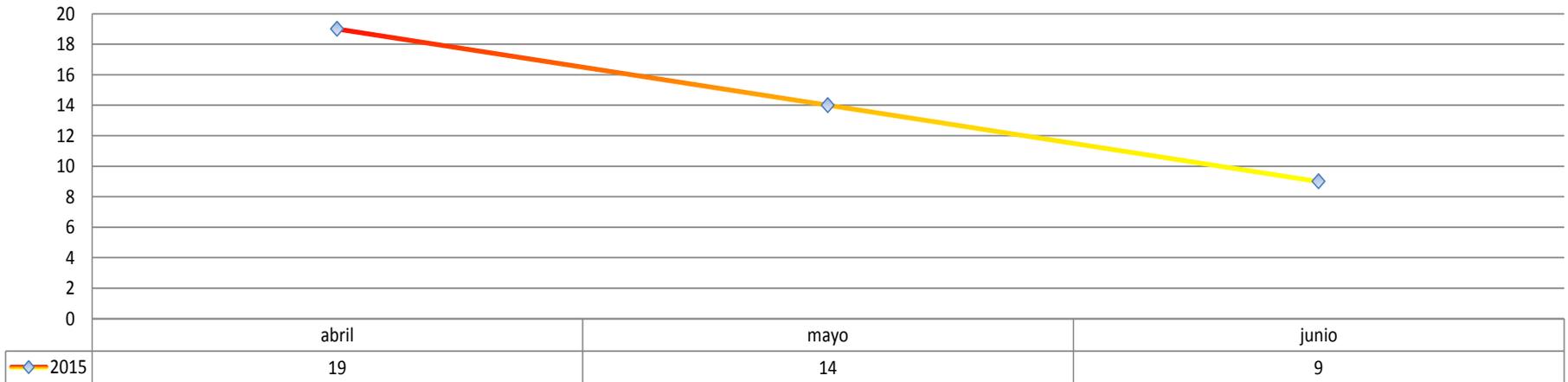


Como puede observarse en la gráfica, se evidencia una disminución en el número de reclamos que prosperaron en el mes de **junio** con relación a los meses anteriores.

Período	Prosperaron	Reclamos recibidos	Porcentaje
Abril	5	19	26%
Mayo	2	14	14%
Junio	1	9	11%
Total	8	42	

RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2015

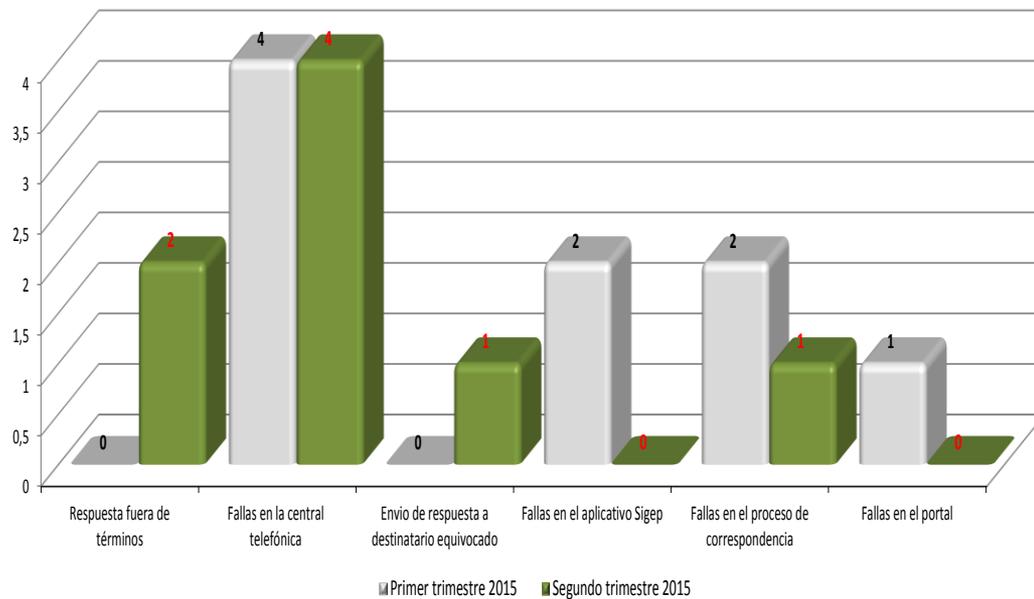
Reclamos segundo trimestre 2015



De los datos arrojados, se evidencia un decrecimiento del **45%** en el mes de junio con relación a los meses anteriores.

Trimestre	Reclamos	Prospera
Primer trimestre 2015	56	9
Segundo trimestre 2015	42	8

COMPARATIVO RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE VS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2015



- Para el segundo trimestre de 2015 el número de reclamos que han prosperado por respuesta vencimiento de términos fue de (2) a diferencia del primer trimestre que fue cero (0).
- Adicionalmente, el número de reclamos por fallas en la central telefónica es el mismo en ambos trimestres es de (4) en cada trimestre.
- En el segundo trimestre prospero (1) reclamo por envío de respuesta a destinatario equivocado.
- En el segundo trimestre se presentó (1) por fallas en el Sistema Orfeo al no radicarse la solicitud.

INFORME SEMESTRAL PETICIONES ORFEO

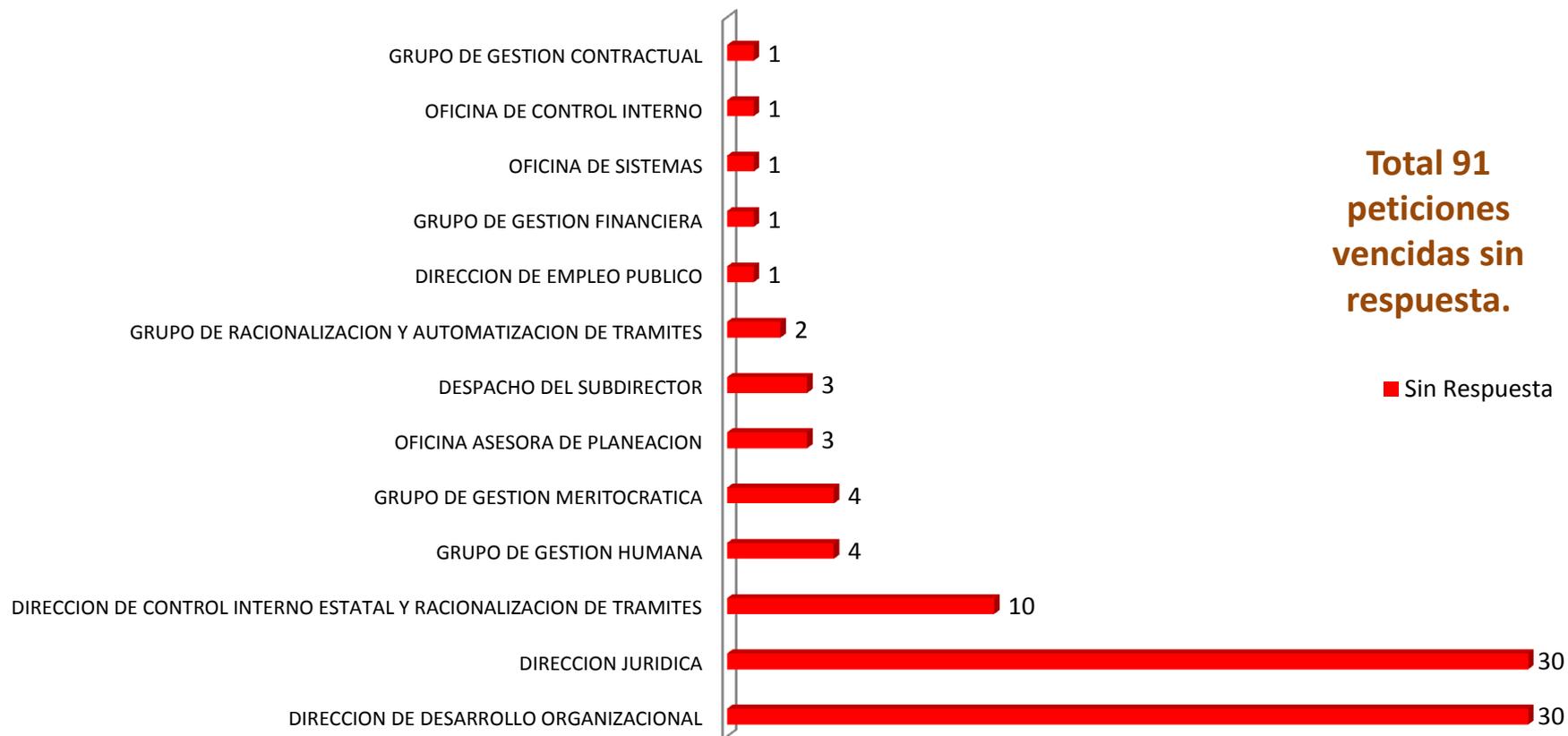
RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREA

Total **357**
peticiones con
respuesta
extemporánea.

No.	Dependencia	Requieren respuesta	No. Respuesta Extemporánea	Porcentaje
1	Grupo Servicio al Ciudadano	2.023	15	1%
2	D. Empleo Público	649	12	2%
3	G. Gestión Meritocratica	1.255	25	2%
4	D. Desarrollo Organizacional	951	35	4%
5	D. Control Interno	666	25	4%
6	Dirección Jurídica	4.054	218	5%
7	G. Gestión Financiera	31	3	10%
8	G. Racionalización de Trámites	43	7	16%
9	G. Gestión Humana	143	28	20%
10	G. Servicios Administrativos	4	1	25%
11	Oficina Asesora de Planeación	8	2	25%
12	Despacho del Subdirector	1	1	100%

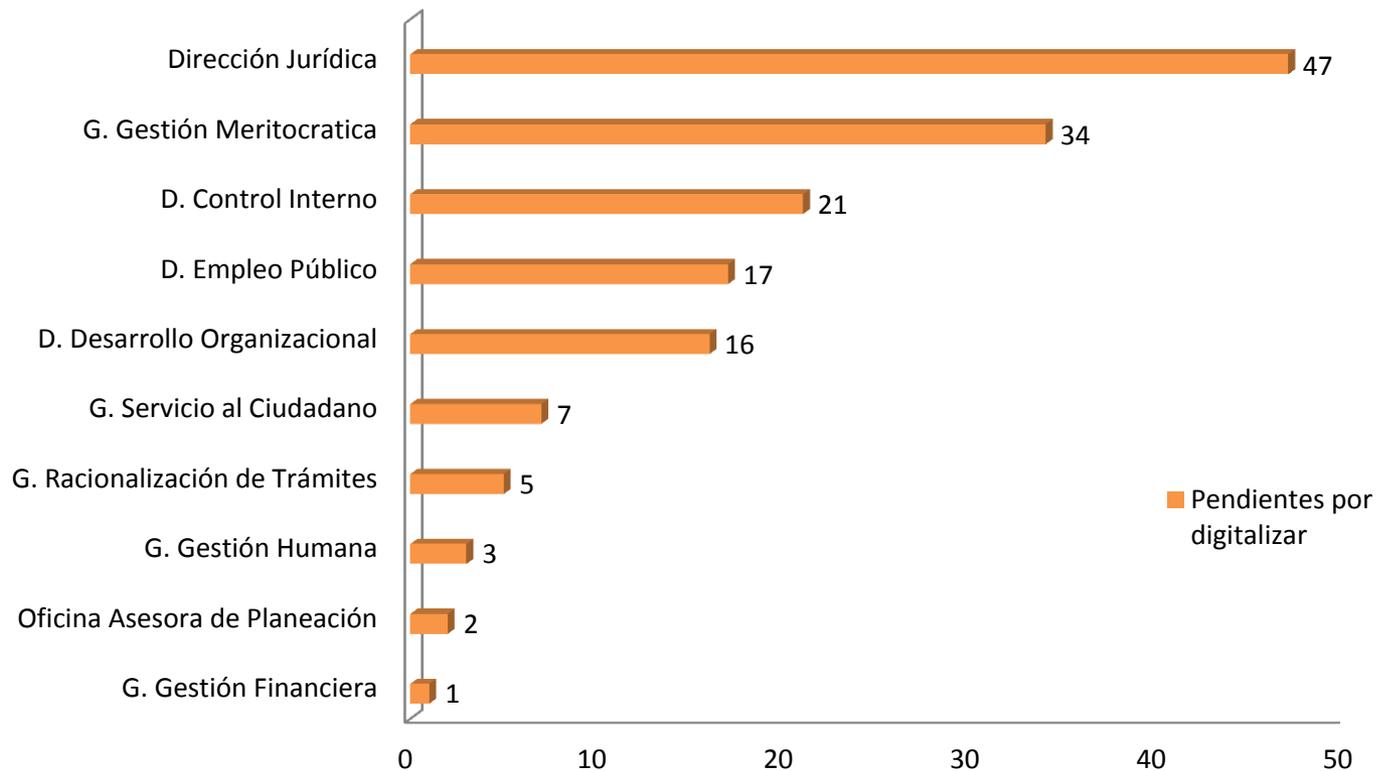
PETICIONES VENCIDAS CON ASIGNACIÓN DE TÉRMINOS Y PENDIENTES DE RESPUESTA

Vencidos sin respuesta



PENDIENTES DE ENTREGAR PARA DIGITALIZAR

Pendientes por entregar para digitalizar



Total **153** radicados de salida pendientes por entregar a Gestión Documental para digitalizar y cerrar el trámite.