



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

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Informe Quejas y Reclamos DAFP Primer Trimestre 2013

Abril 5 de 2013



- RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE DE 2013, ÁREAS INVOLUCRADAS, CIFRAS Y PORCENTAJE.
- CAUSAS
- INCREMENTO FRENTE AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2012 Y CAUSAS DEL MISMO.
- ACCIONES Y GESTIÓN GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.



INFORME QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE DE 2013.

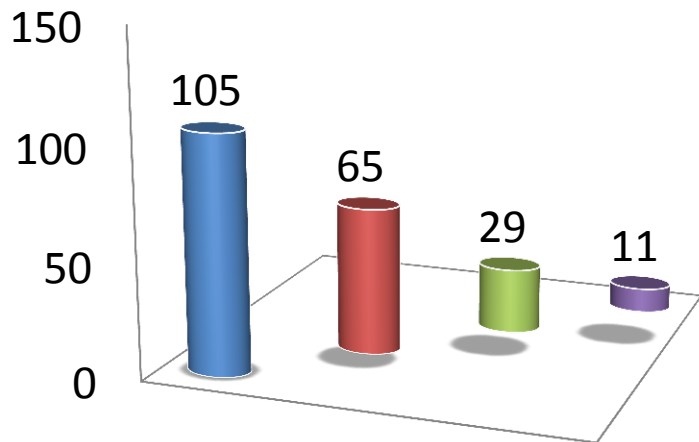
PRESENTACIÓN – Universo de datos.

- Tiempo: 1° de enero a 30 de marzo de 2013.
- Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano (Secretaría General).

- Total reclamaciones escritas en contra del DAFP: 105
- Total reclamaciones verbales en contra del DAFP: 0
- Total reclamos que prosperaron durante el primer trimestre: 29
- Total causas, razones o motivos: 2
- Total quejas en contra de funcionarios del DAFP: 0
- Total denuncias por actos de corrupción: 0
- Total áreas del DAFP involucradas: 6



TOTALES PRIMER TRIMESTRE



Total reclamos

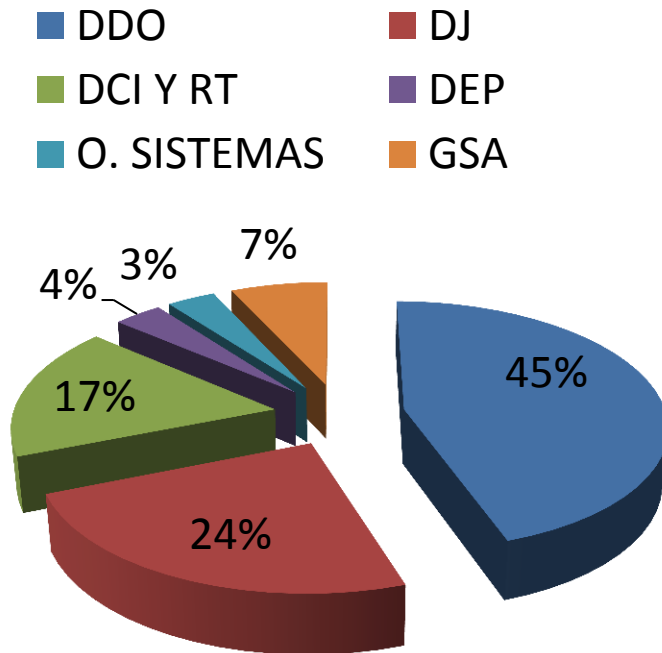
- RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE
- No prosperan
- Prosperan
- En trámite

- Durante el primer trimestre de 2013 el Grupo de Atención al Ciudadano recibió y tramitó 105 reclamaciones escritas en contra del DAFP y dio respuesta a 94 peticionarios inconformes.
- A la fecha de elaboración y entrega de este informe se encuentra pendiente dar respuesta a 11 reclamaciones, que hacen parte de las 105 radicadas a 30 de marzo de 2013.



ÁREAS VS TOTAL RECLAMOS QUE PROSPERARON - PRIMER TRIMESTRE

PORCENTAJE CON RESPECTO A LOS RECLAMOS QUE PROSPERARON

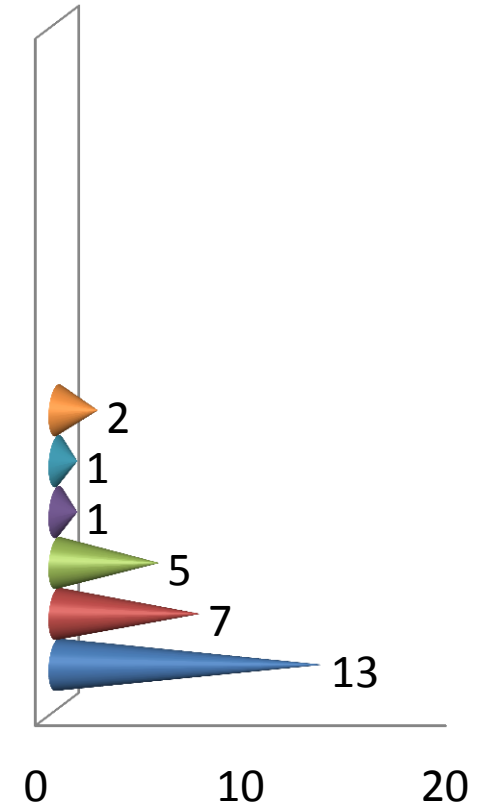


- Durante el Primer trimestre de 2013 seis áreas del DAFP dieron respuesta a peticiones en fechas posteriores al vencimiento del término legalmente establecido para ello.



AREA	RECLAMOS QUE PROSPERAN A SU CARGO
Dirección de Desarrollo Organizacional.	13
Dirección Jurídica.	7
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.	5
Dirección de Empleo Público.	1
Oficina de Sistemas.	1
Grupo de Servicios Administrativos.	2

**TOTAL: 29
reclamos que
prosperan**



■ GSA

■ DEP

■ DJ

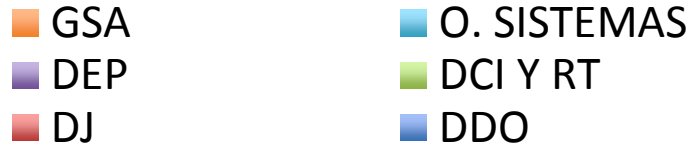
■ O. SISTEMAS

■ DCI Y RT

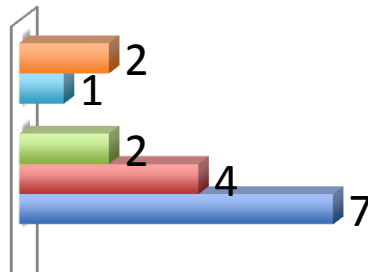
■ DDO



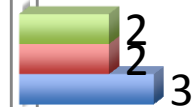
MUESTRA RECLAMOS QUE PROSPERARON MES A MES – PRIMER TRIMESTRE DE 2013



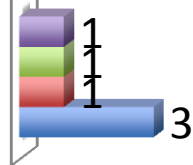
Enero 16 Reclamos.



Febrero 7 Reclamos.



Marzo 6 Reclamos.



- A partir de la gráfica se evidencia una tendencia a la baja en la cantidad de reclamaciones que prosperaron mes a mes.



DISMINUCIÓN



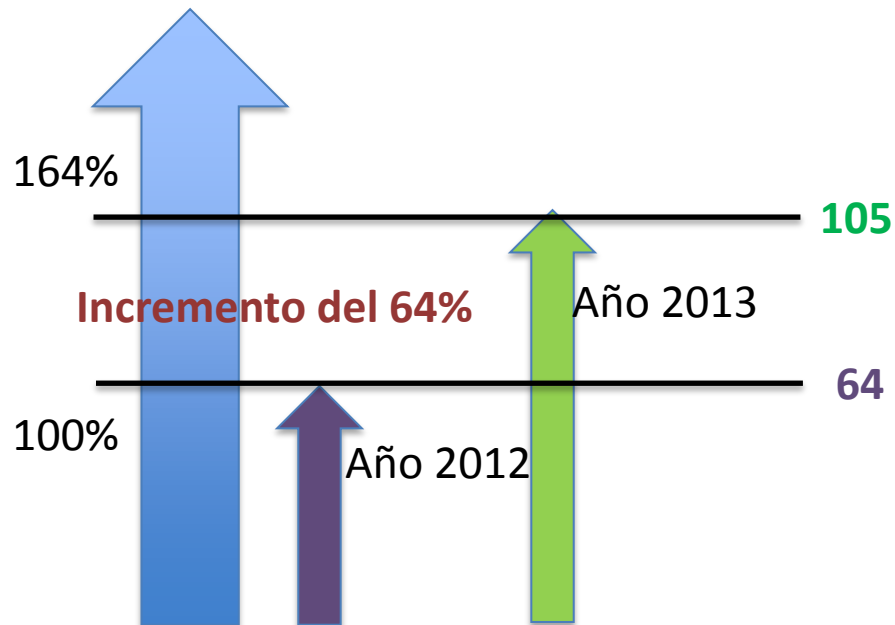
RECLAMOS QUE PROSPERARON DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2013 DISCRIMINADOS POR CAUSAS.

TOTAL RECLAMOS QUE PROSPERARON PRIMER TRIMESTRE	CAUSAS
27	Respuesta a petición por fuera del término legal correspondiente.
2	Deficiente funcionamiento de central telefónica (conmutador), la ciudadanía tiene dificultad para comunicarse con las dependencias de la entidad.
29	Reclamaciones escritas en contra del Departamento Administrativo de la Función Pública que prosperaron durante el primer trimestre del año 2013.



COMPARACIÓN CON EL PRIMER TRIMESTRE DE 2012 RECLAMOS QUE POSPERARON

- Comparando el número de reclamaciones radicadas durante el primer trimestre de la vigencia anterior y el número de las radicadas en el primer trimestre del año 2013 se evidencia un importante incremento, es decir que si en el año 2012 el 100% era igual a 64 reclamos radicados, para el año 2013 el incremento con respecto al anterior fue de un 64%.





ANÁLISIS DE CAUSAS INCREMENTO PRIMER TRIMESTRE.

El Grupo de Atención al Ciudadano identificó como causas del incremento de reclamaciones radicadas durante el primer trimestre del año 2013, con respecto al año anterior las siguientes:

- Desconocimiento por parte de los clientes externos del término legalmente establecido que tienen las entidades públicas para dar respuesta a las peticiones de consulta.
- Cultura de uso de medios electrónicos, aprovechamiento de la web y facilidad para formular peticiones en línea durante las 24 horas del día.
- Conteo errado de términos. Los peticionarios cuentan el término en días calendario y no hábiles.
- Reiteración de peticiones argumentando urgencia y asuntos personales externos al DAFP.



ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante el primer trimestre del año 2013 el Grupo de Atención al Ciudadano adelantó como actividades para conseguir una positiva respuesta por parte de las áreas, las siguientes:

- Envío de correos electrónicos respetuosos al funcionario responsable, con copia al director, jefe o coordinador según corresponda, anexando copia del histórico del documento inicial desde el día de su radicación, acompañado de la información básica que identifica a cada radicado. Esta solicitud se envía con antelación de por lo menos cinco días hábiles antes del vencimiento del término para dar respuesta al reclamante, lo que facilita a cada área tener tiempo suficiente para proyectar y enviar la respuesta solicitada antes de que el GAC finalice el trámite de la reclamación.



- Elaboración de cuadro de seguimiento a quejas y reclamos del DAFP en formato excel que permite tener la información actualizada y en tiempo real como si fuese una base de datos.
- Dentro de las actividades contenidas en la planeación institucional 2013 el Grupo de Atención al Ciudadano se comprometió a realizar dos campañas de difusión sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos, tarea que contará con la colaboración de la Oficina de Control Interno y el Grupo de Control Interno Disciplinario del DAFP.



QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

- Durante el primer trimestre de 2013 no se presentaron denuncias por actos de corrupción en este Departamento Administrativo y tampoco se radicaron quejas en contra de funcionarios de la entidad.