



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

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Informe Quejas y Reclamos DAFP Segundo Trimestre 2013

Julio 5 de 2013



- RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2013, ÁREAS INVOLUCRADAS, CIFRAS Y PORCENTAJE.
- ANÁLISIS DE CAUSAS
- PORCENTAJE FRENTE AL TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR EL DAFP EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2013
- GESTIÓN Y ACCIONES QUE TOMÓ EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.



INFORME QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2013.

PRESENTACIÓN – Universo de datos.

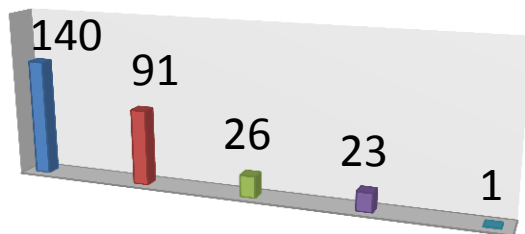
- Tiempo: 1º de abril a 28 de junio de 2013.
- Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano (Secretaría General).

- Total reclamaciones escritas en contra del DAFP: 140
- Total reclamaciones verbales en contra del DAFP: 0
- Total reclamos que prosperaron durante el segundo trimestre: 26
- Total causas, razones o motivos: 2
- Total quejas en contra de funcionarios del DAFP: 1
- Total denuncias por actos de corrupción: 0
- Total áreas del DAFP involucradas: 5



TOTALES SEGUNDO TRIMESTRE

- Quejas y Reclamos Segundo Trimestre
- No prosperan
- Prosperan
- En trámite
- Quejas



Total reclamos

- Durante el segundo trimestre de 2013 el Grupo de Atención al Ciudadano recibió y tramitó 140 reclamaciones escritas en contra del DAFP y dio respuesta a 117 peticionarios inconformes, y a un quejoso.
- A la fecha y entrega de este informe se encuentra pendiente dar respuesta a 23 reclamaciones, que hacen parte de las 140 radicadas a 28 de junio de 2013.

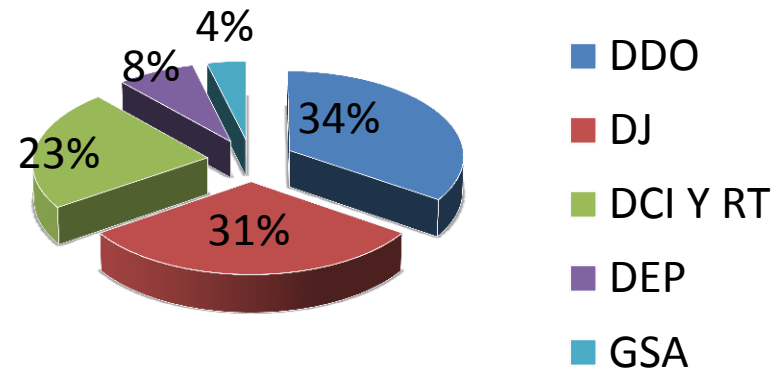


ÁREAS VS TOTAL RECLAMOS QUE PROSPERARON– SEGUNDO TRIMESTRE

ÁREAS INVOLUCRADAS

PORCENTAJE CON RESPECTO A LOS RECLAMOS QUE PROSPERARON

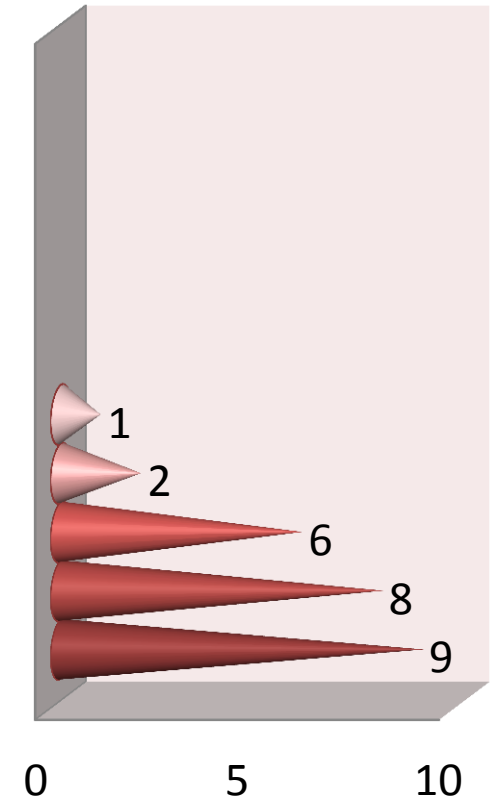
- Durante el segundo trimestre de 2013 las cuatro direcciones técnicas dieron respuesta a peticiones en fechas posteriores al vencimiento del término legalmente establecido para ello, y contra el Grupo de Servicios Administrativos prosperó reclamación por el mal funcionamiento de la central telefónica.





ÁREA	RECLAMOS QUE PROSPERAN A SU CARGO
Dirección de Desarrollo Organizacional.	9
Dirección Jurídica.	8
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.	6
Dirección de Empleo Público.	2
Grupo de Servicios Administrativos.	1

TOTAL: 26
reclamos que
prosperan

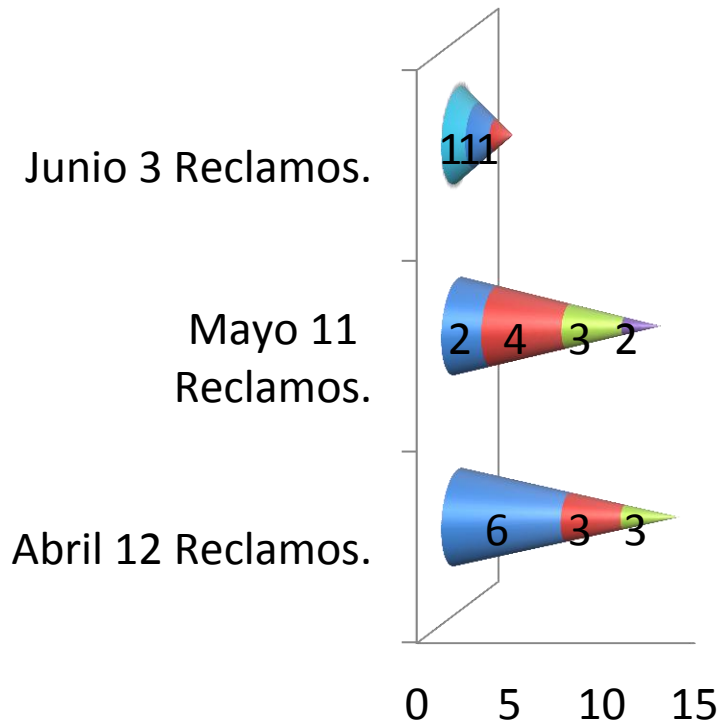


■ GSA ■ DEP ■ DCI Y RT ■ DJ ■ DDO



MUESTRA RECLAMOS QUE PROSPERARON MES A MES SEGUNDO TRIMESTRE DE 2013

■ GSA ■ DDO ■ DJ ■ DCI Y RT ■ DEP



- A partir de la gráfica y al igual que en el primer trimestre se evidencia nuevamente una tendencia a la baja en la cantidad de reclamaciones que prosperaron mes a mes.



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

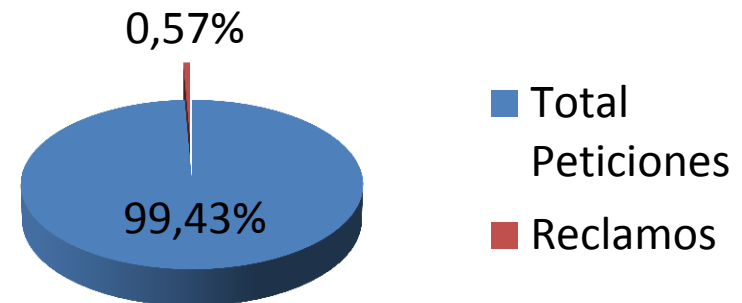
TOTAL RECLAMOS QUE PROSPERARON SEGUNDO TRIMESTRE	CAUSAS
25	Respuesta a petición por fuera del término legal correspondiente.
1	Deficiente funcionamiento de central telefónica (conmutador), los usuarios tienen dificultad para comunicarse con la entidad y sus áreas.



RECLAMOS VS TOTAL PETICIONES RADICADAS EN EL DAFP
PRIMER SEMESTRE

ÁREAS INVOLUCRADAS

- Durante lo que va corrido del año 2013 el DAFP ha recibido un total de 28.157 peticiones; y de 245 reclamos prosperaron 57 que equivale a un 0,57% del gran total.





ANÁLISIS DE CAUSAS .

Se continúa evidenciando como causas de la radicación de reclamos 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 segundo trimestre del año 2013 el Grupo de Atención al Ciudadano adelantó las siguientes:

➤ **ALERTAS:** Envío de correo electrónico preventivo al funcionario a cargo, cuando el peticionario radique reclamo faltando 10 o menos días hábiles para que se venza el término para dar respuesta a la petición inicial.

➤ **OPORTUNIDAD DE MEJORA:** Para mitigar la notable cantidad de peticiones que deben ser trasladadas por competencia a entidades diferentes al DAFP, en especial a la CNSC y PGN.

[Numeral. 8.1: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA. 8.1: Generalidades. 8.2.1: Satisfacción del cliente.]



➤ ACCIONES CORRECTIVAS:

- 1 - a la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites: Por dar respuesta a peticiones a través de correo electrónico personal sin hacer uso de ORFEO.

[Numeral. 4.2: GESTIÓN DOCUMENTAL 4.2.1: Generalidades, numeral (d).
4.2.3: Control de documentos, numerales (a), (b), (e) y (f). NTCGP 1000:2009]

- 1- a la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites: Por error en artículo 77 del Decreto 019 de 2012.

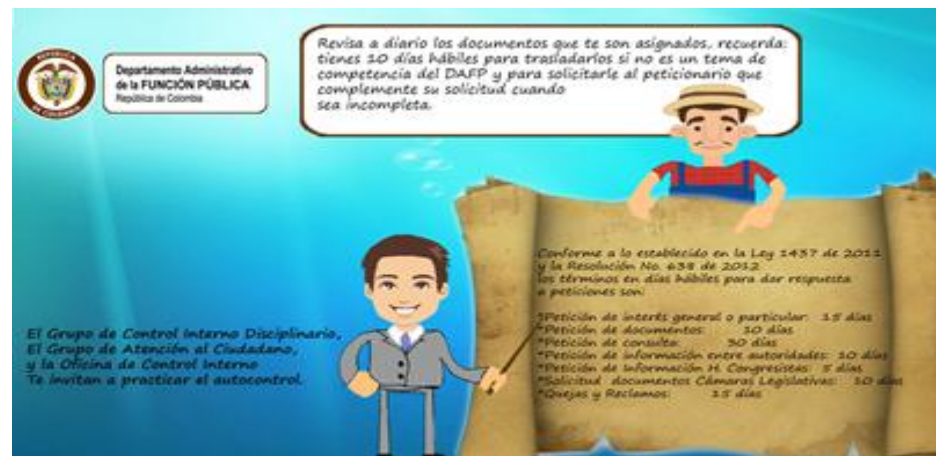
[Numeral. 8.3: CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME. NTCGP 1000:2009]

- 1- a la Dirección de Empleo Público: Por error en publicación de noticia invitando a chat temático sobre Gerencia Pública y Acuerdos de Gestión.

[Numeral. 8.3: CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME. NTCGP 1000:2009]



- **CONTROL Y SEGUIMIENTO:** A través del diligenciamiento de un cuadro en excel en donde se registra toda la información sobre Quejas y Reclamos mes a mes.
- **POA:** Elaboración de una campaña de difusión con la colaboración del Grupo de Control Interno Disciplinario y la Oficina de Control Interno del DAFP, sensibilizando a todos nuestros funcionarios en los términos legales para dar respuesta a peticiones e invitándolos a practicar el autocontrol.





Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

- Durante el segundo trimestre de 2013 no se presentaron denuncias por actos de corrupción en este Departamento Administrativo.