



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la protección de la
Niñez y la Juventud

CÓD: A-GDO-FT-016 VR: 04

INFORME DE QUEJAS Y SOLUCIONES

PRIMER TRIMESTRE 2016

Presentado a: Dr. Wilfredo Grajales Rojas

Director General

Por: Yanira Avellaneda González

Responsable Atención al Ciudadano

Bogotá D.C.

Enero 2106



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
ASPECTOS GENERALES.....	3
REQUERIMIENTOS DEL PERIODO.....	4
INFORMACION REQUERIMIENTOS POR USUARIOS SDQS	5
DENUNCIAS QUEJAS Y RECLAMOS DEL I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2016	6
QUEJAS I. TRIMESTRE VIGENCIA 2016	6
RECLAMOS I. TRIMESTRE VIGENCIA 2016.....	9
PARTICIPACION REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS.....	11
REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA VIGENCIA 2016	11
Tipificación De Requerimientos Usuario Subdirección Métodos Educativos y Operativos I Trimestre 2016.	12
Tipificación De Requerimientos Usuario Misión Bogotá Humana I. Trimestre 2016	13
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO	13
INDICADORES DEL PROCESO.....	14
CONCLUSIONES:	15
RECOMENDACIONES PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2016.....	15

INFORME QUEJAS Y SOLUCIONES I TRIMESTRE DE 2016

(ENERO - MARZO 2016)

INTRODUCCIÓN

El Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud IDIPRON a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS documenta la gestión resultado de la radicación de los requerimientos (denuncias, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, solicitudes de copia) presentados por los ciudadanos durante el primer trimestre de la vigencia 2016.

Las cifras detalladas en el presente informe, permite evidenciar la gestión de la entidad respecto a la atención y direccionamiento de requerimientos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, al igual que sobre las respuestas emitidas ante las peticiones ciudadanas, permitiendo identificar acciones de mejora.

ASPECTOS GENERALES

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), El Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud IDIPRON, fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción que la administración dispone para ello como son: la línea telefónica 018000113604 (gratuita nacional) y la línea 2112287 (en Bogotá), por medio escrito mediante los buzones de quejas y reclamos ubicados en las unidades de protección integral y comedores comunitarios, atendidos personalmente en Unidades, en el sitio WEB: www.idipron.gov.co, que contiene el enlace Quejas y Soluciones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, así como los correos electrónicos atencionciudadano@idipron.gov.co y defensorciudadano@idipron.gov.co

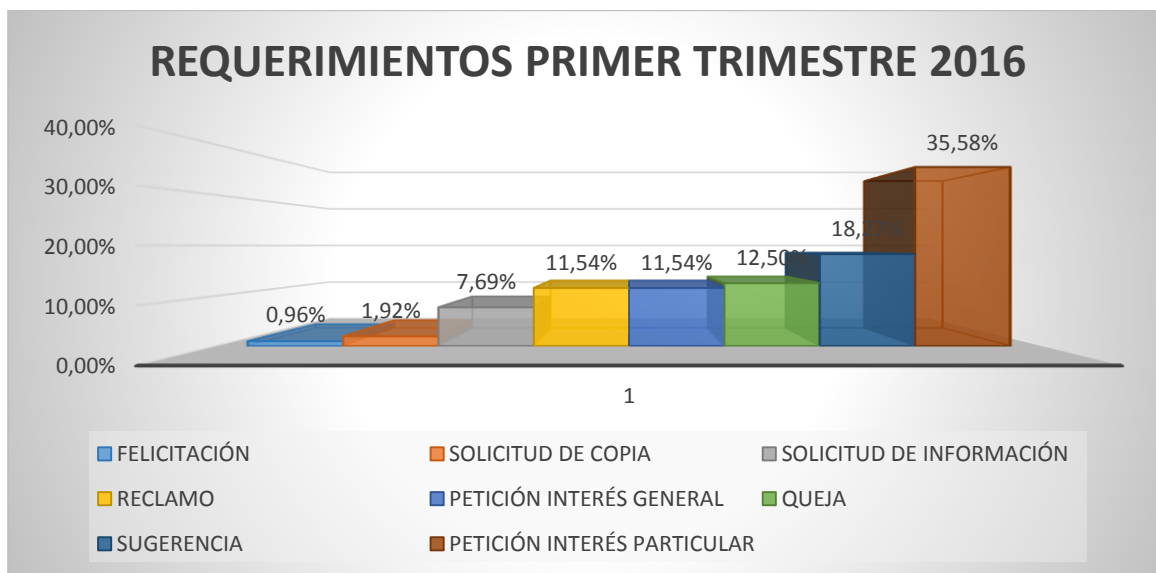
A continuación, presentamos la gestión de los requerimientos ciudadanos registrado a través del SDQS durante el primer trimestre de la vigencia 2016 por tipología, área, canal de recepción, temas y subtemas reiterativos, y oportunidad de respuesta.

REQUERIMIENTOS DEL PERIODO

Los requerimientos de la ciudadanía clasificados en Denuncias, Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitud de Copia, Solicitudes de Información y Sugerencia; alcanzaron durante el primer trimestre de la vigencia 2016 un total de 104 requerimientos como se puede observar en la tabla adjunta.

REQUERIMIENTOS PRIMER TRIMESTRE 2016					
	ENE.	FEB.	MAR	Total general	Participación
FELICITACIÓN	1			1	0,96%
SOLICITUD DE COPIA	1	1		2	1,92%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	3	2	8	7,69%
RECLAMO	3	5	4	12	11,54%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	5	5	2	12	11,54%
QUEJA	4	7	2	13	12,50%
SUGERENCIA	6	3	10	19	18,27%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	11	12	14	37	35,58%
Total general	34	36	34	104	100,00%

Fuente Base de datos SDQS



Fuente Base de datos SDQS

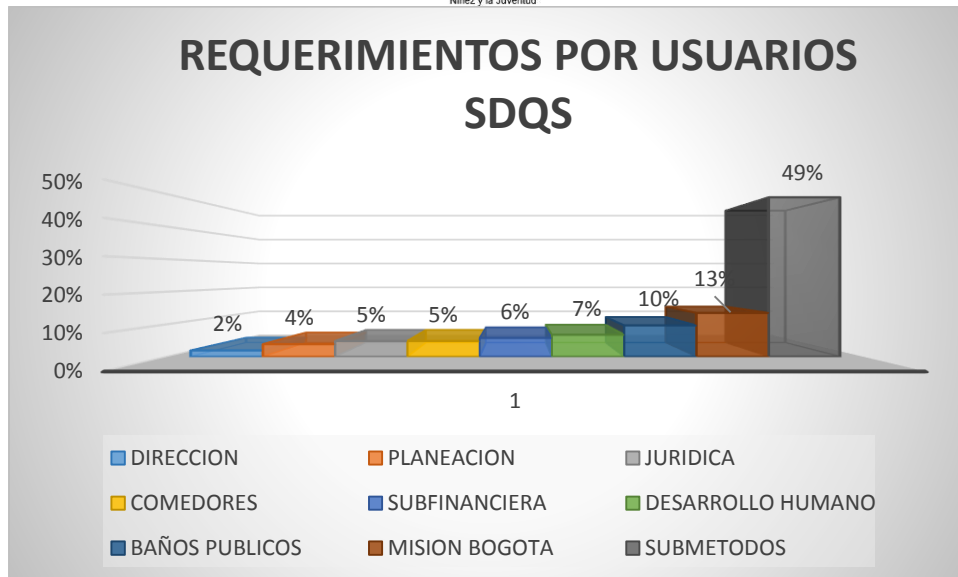
Las cifras evidencian que el número de requerimientos recibidos en el I Trimestre de la vigencia 2016, presenta una disminución porcentual del 11% con respecto al periodo anterior (Octubre – Diciembre/2015).



INFORMACION REQUERIMIENTOS POR USUARIOS SDQS

REQUERIMIENTOS PRIMER TRIMESTRE 2016					
	Ene.	Feb.	Mar.	Total general	Participacion
DIRECCION	1	1		2	2%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1	1		2	100%
PLANEACION	3		1	4	4%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1			1	25,00%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2		1	3	75,00%
JURIDICA	2	2	1	5	5%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2	1	1	4	80,00%
QUEJA		1		1	20,00%
COMEDORES	2	1	2	5	5%
FELICITACIÓN	1			1	20,00%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	1			1	20,00%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN		1		1	20,00%
SUGERENCIA			2	2	40,00%
SUBFINANCIERA	2	2	2	6	6%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR			1	1	16,67%
QUEJA	1	1	1	3	50,00%
SOLICITUD DE COPIA	1	1		2	33,33%
DESARROLLO HUMANO	2	2	3	7	7%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL			1	1	14,29%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1	1	2	4	57,14%
QUEJA		1		1	14,29%
RECLAMO	1			1	14,29%
BAÑOS PUBLICOS	2	8		10	10%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL		1		1	10,00%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR		1		1	10,00%
QUEJA	2	1		3	30,00%
RECLAMO		4		4	40,00%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN		1		1	10,00%
MISION BOGOTA	5	4	5	14	13%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	2			2	13,33%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2	1	5	8	53,33%
QUEJA		1		1	7,14%
RECLAMO		1		1	7,14%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1		2	13,33%
SUBMETODOS	15	16	20	51	49%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	2	4	1	7	14,00%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	4	7	5	16	32,00%
QUEJA	1	2	1	4	6,00%
RECLAMO	2		4	6	12,00%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN			1	1	2,00%
SUGERENCIA	6	3	8	17	34,00%
Total general	34	36	34	104	100%

Fuente Base de datos SDQS



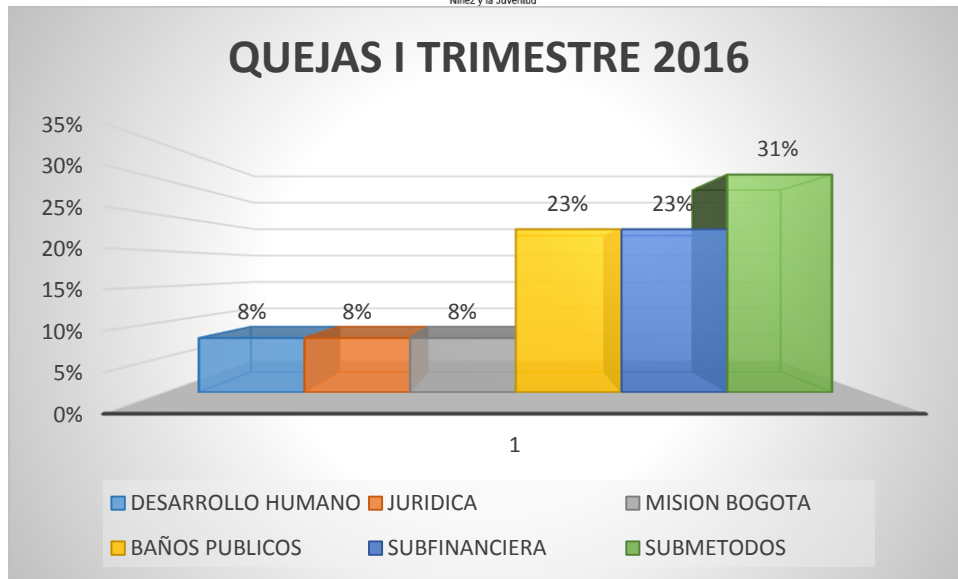
Fuente Base de datos SDQS

Los usuarios con mayor número de requerimientos en el I. Trimestre de 2016 son Baños Públicos con 10% de los cuales se presentaron 3 Quejas contra funcionarias de baños y 4 reclamos por mal estado; Misión Bogotá con 13%, de las cuales se presentaron 8 peticiones de interés particular y Submetodos con el 49% del total de la muestra, donde se presentaron 17 sugerencias, 16 peticiones de interés particular; 4 quejas y 6 reclamos.

QUEJAS Y RECLAMOS DEL I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2016

QUEJAS I. TRIMESTRE VIGENCIA 2016

La Queja es el mecanismo con el que cuentan las y los ciudadanos para darle a conocer a la entidad su inconformidad por la actuación de un determinado funcionario en desarrollo de las funciones asignadas.



Fuente Base de datos SDQS

Durante el I trimestre de la Vigencia 2016 se clasificaron al SDQS un total de 13 Quejas clasificadas así:

REQUERIMIENTOS PRIMER TRIMESTRE 2016					
QUEJA	Total			Total	Participación
	Ene.	Feb.	Mar.		
QUEJA	4	7	2	13	
JURIDICA		1		1	7,69%
MISION BOGOTA		1		1	7,69%
DESARROLLO HUMANO			1	1	7,69%
SUBFINANCIERA	1	1	1	3	23,08%
BAÑOS PUBLICOS	2	1		3	23,08%
SUBMETODOS	1	2	1	4	30,77%
Total general	4	7	2	13	100,00%

Fuente Base de datos SDQS

Jurídica: Se presenta queja de ciudadano anónimo contra la funcionaria de la Oficina asesora jurídica, por supuesta mala actitud; se contestó solicitando al quejoso otorgar las pruebas pertinentes durante los próximos 10 días después de entregada la respuesta.

Misión Bogotá: Se presenta queja por ciudadano solicitando la investigación a guía del programa que trabajan en proyecto en el bici parqueadero de las aguas, el cual le acosa telefónicamente ofreciendo servicios sexuales, se procede a contestar solicitando al quejoso otorgar las pruebas pertinentes ya que no se encontró ningún guía con el nombre que suministro en el requerimiento.

Desarrollo Humano: Se presenta queja contra funcionario del archivo ubicado en misión Bogotá supuestamente por dirigirse a su compañera con palabras soeces. Se contestó dado un llamado de atención al funcionario y recordando nuestro código de ética.

Se presenta queja contra la funcionaria del área Psicosocial, a la cual se dio trámite de respuesta después de realizar reuniones entre las partes para poder solucionar los inconvenientes en pro de un mejor ambiente laboral.

Su financiera: Se presenta una queja de parte de funcionarios de UPI la Florida, contra la mala actitud del funcionario encargado de transporte de la unidad, la cual se contestó de fondo informando compromisos adquiridos con el funcionario en pro de un mejor ambiente laboral.

Se presenta queja contra funcionario del área de infraestructura, Se contestó dado un llamado de atención al funcionario y se fijaron compromisos sobre nuestro código de ética, para poder solucionar los inconvenientes en pro de un mejor ambiente laboral.

Se presenta queja por anónimo contra funcionaria del área de tesorería por supuesta mala actitud en atención a la ciudadanía. Se contestó informando que la atención del área se desarrolla de acuerdo con el código de ética de la institución.

Baños Públicos: Se presenta una queja del Gerente del Banco de Bogotá, quien manifiesta la mala actitud del funcionario encargado de realizar las consignaciones de recaudo de Baños Públicos, quien bloquea la caja del banco hasta por una hora mientras diligencia los formatos.

Ciudadana interpone queja por supuesto maltrato recibido por las personas que administran el baño del Supercade de Movilidad, la cual se contesta que una vez realizado un comité con las funcionarias implicadas se enfatizó en el buen trato a los usuarios.

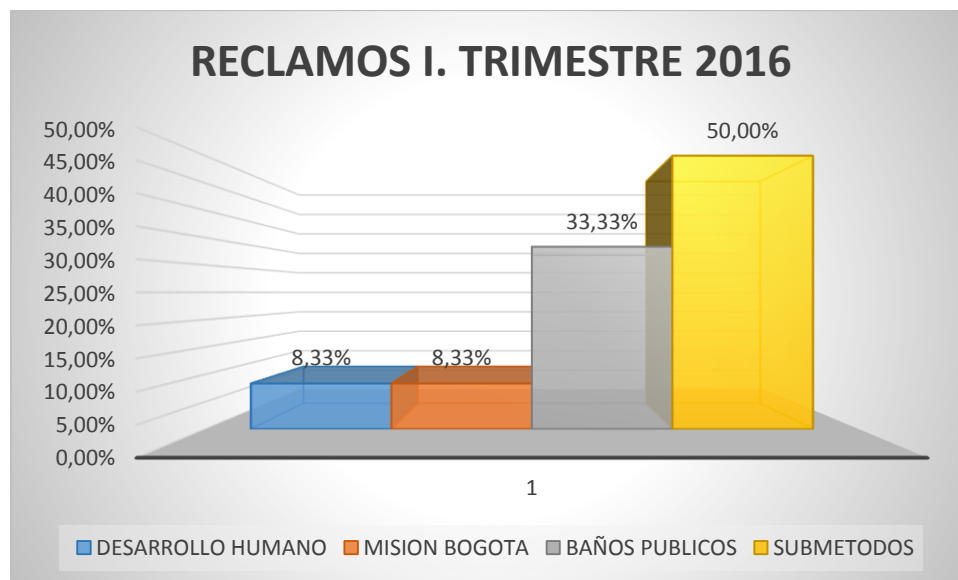
Submetodos: La Psicóloga de la Upi San Francisco presenta queja en contra de algunos funcionarios de la unidad por maltrato en contra de ella, a la cual se dio trámite de respuesta después de realizar reuniones entre las partes para poder solucionar los inconvenientes en pro de un mejor ambiente laboral.

Docente de Upi Perdomo interpone derecho de petición informando la no conformidad por la respuesta dada en el requerimiento 322152016 radicado el pasado mes de febrero, situación dada por cuanto se trataba de una queja contra funcionaria del área psicosocial, respuesta proyectada y contestada por ella misma.

Se evidenciaron 2 casos en que los funcionarios que proyectaron las respuestas, son los mismos contra quienes se presentaron las quejas, se recomienda a los líderes del proceso hacer seguimiento especial a los requerimientos ciudadanos.

RECLAMOS I. TRIMESTRE VIGENCIA 2016

Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la atención no oportuna de una solicitud.





Fuente Base de datos SDQS

Durante el I trimestre de la Vigencia 2016 se clasificaron al SDQS un total de 12 Reclamos clasificados así:

REQUERIMIENTOS PRIMER TRIMESTRE 2016					
	Ene.	Feb.	Mar.	Total general Participacion	
<input checked="" type="checkbox"/> RECLAMO	3	5	4	12	
DESARROLLO HUMANO	1			1	8,33%
MISION BOGOTA		1		1	8,33%
BAÑOS PUBLICOS		4		4	33,33%
SUBMETODOS	2		4	6	50,00%
Total general	3	5	4	12	100,00%

Fuente Base de datos SDQS

Desarrollo Humano: Beneficiario del proyecto 968 interpone derecho de petición solicitando aclaración de mora ante la EPS, el cual se contestó informando el error presentado y los derechos de petición interpuestos por la entidad para subsanar lo sucedido.

Misión Bogotá: Beneficiarios del proyecto interponen derecho de petición exigiendo el pago de sostenibilidad del mes de enero de 2016, el cual se contestó informando que los pagos pendientes se realizaran dentro de los 10 primeros días del mes de marzo/2016.

Baños Públicos: Se presentaron 3 quejas de ciudadanos usuarios por recibir un mal servicio, los cuales se contestaron después de realizar un comité con las funcionarias implicadas enfatizando en el buen trato y decoro.

Se presenta reclamo por ciudadano en condición de discapacidad por la mala infraestructura del baño de Supe Cade Movilidad, se traslada por competencia a la Secretaria General del Distrito.

Submetodos: Se presentaron 4 reclamos por beneficiarios de la upi la 27, en la que reclaman la contratación de profesores y la falta de Útiles escolares para los procesos que adelantan Se contestaron informando que la contratación de la Upi la 27 se encuentra con el Equipo completo de Educadores.

PARTICIPACION REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS

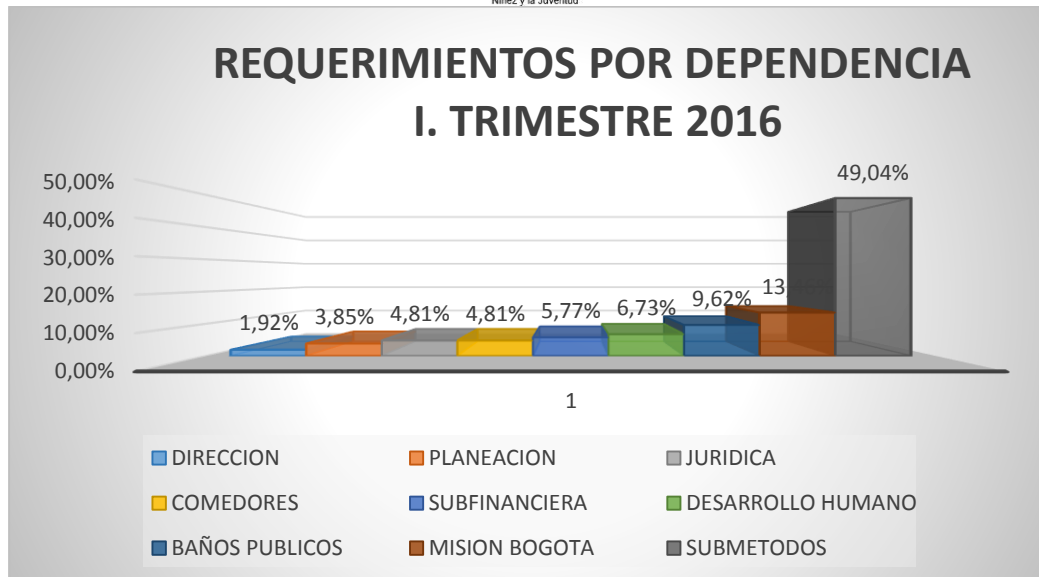
Durante la presente vigencia se han presentado informes mensuales de seguimiento a la oportunidad de la respuesta, mediante los oficios 2016IE1243, de fecha 16 de Febrero de 2016; 2016IE2346 de marzo 16 de 2016 y 2016IE3227 de Abril 14 de 2016 a la Subdirección Administrativa y Financiera, con copia al área de Control interno; En el mismo informe se realiza un seguimiento especial a las Quejas y Reclamos, con el ánimo de entregar un insumo para el seguimiento especial por parte del área de control interno.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA VIGENCIA 2016

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA I. TRIMESTRE 2016					
	Ene.	Feb.	Mar.	Total general	Participacion
DIRECCION	1	1		2	1,92%
PLANEACION	3		1	4	3,85%
JURIDICA	2	2	1	5	4,81%
COMEDORES	2	1	2	5	4,81%
SUBFINANCIERA	2	2	2	6	5,77%
DESARROLLO HUMANO	2	2	3	7	6,73%
BAÑOS PUBLICOS	2	8		10	9,62%
MISION BOGOTA	5	4	5	14	13,46%
SUBMETODOS	15	16	20	51	49,04%
Total general	34	36	34	104	100,00%

Fuente Base de Datos SDQS.

De los 104 Requerimientos recibidos durante el I Trimestre de la vigencia 2016, los porcentajes más significativos discriminados por dependencias fueron 13.46% recibido en Misión Bogotá y 49.04% recibido y tramitado por la Subdirección de Métodos.



Fuente Base de Datos SDQS.

De acuerdo con las dependencias del Instituto las que tiene mayor número de requerimientos recibidos del I trimestre 2016 se clasificaron así:

Tipificación De Requerimientos Usuario Subdirección Métodos Educativos y Operativos I Trimestre 2016.

En el usuario de la Subdirección de Metodos tramito durante el I. Trimestre de 2016 un total de 51 requerimientos que representan el 49.04% de la muestra.

REQUERIMIENTOS SUB- METODOS I. TRIMESTRE 2016					
	Ene.	Feb.	Mar.	Total general	Participacion
SUBMETODOS	15	16	20	51	
FUNCIONARIO Y/O TRABAJADOR PUBLICO		2		2	3,92%
JÓVENES EN PAZ	2		1	3	5,88%
SOLICITUD DE INTERVENCION		1		1	1,96%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	5	9	12	26	50,98%
TEMAS MISIONALES UPIS	8	4	7	19	37,25%
Total general	15	16	20	51	100,00%

Fuente Base de Datos SDQS.

En el usuario de la Subdirección de Métodos Educativos y Operativos se clasificaron durante el I. Trimestre de 2016 un total de 51 requerimientos que representan el 49.04% de la muestra.

Los requerimientos con mayor incidencia en la Subdirección de Métodos Educativos y Operativos, tiene que ver en un 50.98% en su mayoría de peticiones de interés General, como solicitudes de intervención, solicitudes de información de los programas del Idipron o peticiones de interés particular con temas administrativos de nuestros beneficiarios. Con relación a los temas misionales UPI son todas las peticiones de nuestros beneficiarios, relacionadas con los servicios misionales del instituto.

Tipificación De Requerimientos Usuario Misión Bogotá Humana I. Trimestre 2016

En el usuario del proyecto Misión Bogotá se clasificaron durante el I. Trimestre de 2016 un total de 14 requerimientos que representan el 13.46% de la muestra.

REQUERIMIENTOS SUB- METODOS I. TRIMESTRE 2016					
	Ene.	Feb.	Mar.	Total general	Participacion
MISION BOGOTA	5	4	5	14	
FUNCIONARIO Y/O TRABAJADOR PUBLICO		1		1	7,14%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	5	3	5	13	92,86%
Total general	5	4	5	14	100,00%

Fuente Base de Datos SDQS.

Los requerimientos con mayor incidencia en Misión Bogotá, tiene que ver en un 92.86% con diferentes situaciones de tipo administrativo, solicitando vinculación y traslados de punto de intervención dentro el proyecto misión Bogotá. El 7.14% se relaciona con queja de guía del programa por acoso a un ciudadano.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO



REQUERIMIENTOS OPORTUNIDAD DE RESPUESTA I. TRIMESTRE 2016					
	Ene.	Feb.	Mar.	Total general	Participacion
Dentro de terminos	32	32	32	96	92,31%
En Tramite			2	2	1,92%
Fuera de terminos	2	4		6	5,77%
Total general	34	36	34	104	100,00%

Fuente Base de datos SDQS

De los 104 requerimientos recibidos durante el I Trimestre 2016, el 92.31% se contestaron en tiempo estándar; El 5.77% se contestó fuera de términos, situación causada en el mes de enero por algunos traumatismos en el cambio de administración y para el mes de febrero por cambio de responsable del usuario del SDQS, del convenio de baños públicos, la cual entro en licencia de maternidad; y el 1.92% se encuentra en trámite con vencimiento el día 19 de abril de 2016.

INDICADORES DEL PROCESO

Indicador de Oportunidad en la Respuesta

Requerimientos Contestados Dentro De Términos / Total De Requerimientos Clasificados Al Sdq

$$96/104 = 92.30\%$$

El 92.30% de los requerimientos clasificados al sistema en el I. trimestre 2016 fueron contestados dentro de términos.

Indicador Calidad En Las Respuestas

Requerimientos Identificados Carentes De Claridad, Calidez Y Coherencia / Total De Requerimientos Contestados Al Sdq.

$2/96 = 2\%$

De los 96 requerimientos contestados dentro del periodo, el 2% carece de los términos de Claridad, Calidez y Coherencia

CONCLUSIONES:

Con respecto al periodo anterior Octubre-Diciembre 2015 se observa una disminución porcentual del 11% en la cantidad de requerimientos clasificados al sistema Distrital de Quejas y Reclamos.

Respecto a la oportunidad de respuesta y gracias al seguimiento semanal del proceso de Atención a la Ciudadanía en la vigencia 2016 el índice fue del 92.30%, se debe seguir trabajando para alcanzar el 100% de oportunidad.

El presente informe será publicado en la Pagina Institucional así como la base de datos del primer trimestre de la vigencia 2016.

RECOMENDACIONES PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2016.

Es importante hacer énfasis en dar respuesta de fondo con calidad y oportuna a los requerimientos dentro de los términos legales, por lo que se recuerda a los líderes del proceso el compromiso institucional al respecto.

Seguir realizando seguimiento semanal a los requerimientos ciudadanos a cada uno de los usuarios responsables de emitir las respuestas.

Se requiere por parte del área misional hacer seguimiento especial a los Reclamos presentados por los beneficiarios de los programas del Idipron, en aras de presentar planes



de mejoramiento tendientes a garantizar la prestación efectiva de los servicios dentro de la misionalidad del instituto.

Este es el informe del Primer trimestre correspondiente a la vigencia 2016 del Proceso Atención a la ciudadanía y del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Entidad.

Cordialmente

BLANCA YANIRA AVELLANEDA GONZALEZ

Responsable Proceso Atención a la Ciudadanía