



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

SEGUNDO TRIMESTRE 2016

Presentado a: Dr. Wilfredo Grajales Rojas

Director General

Por: Yanira Avellaneda González

Responsable Atención al Ciudadano

Bogotá D.C.

Junio 2016



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
ASPECTOS GENERALES.....	3
REQUERIMIENTOS DEL PERIODO.....	4
INFORMACION REQUERIMIENTOS TIPOLOGIA.....	4
INFORMACION REQUERIMIENTOS POR USUARIOS SDQS	5
Tipificación De Requerimientos Usuario Subdirección Métodos Educativos y Operativos II Trimestre 2016.....	8
Tipificación De Requerimientos Usuario Comedores II. Trimestre 2016.....	9
Tipificación De Requerimientos Usuario Dirección II. Trimestre 2016	9
QUEJAS Y RECLAMOS DEL II TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2016	10
QUEJAS II. TRIMESTRE VIGENCIA 2016	10
Misión Bogotá:	11
Sub-métodos:	11
Comedores:	11
Desarrollo Humano:	11
Dirección:	11
RECLAMOS II. TRIMESTRE VIGENCIA 2016.....	11
Comedores:	12
Dirección:	12
Sub-métodos:	13
Desarrollo humano:.....	13
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO	13
CALIDAD RESPUESTA DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PERIODO	14
INDICADORES DEL PROCESO	14
Indicador de Oportunidad en la Respuesta	14
Indicador Calidad En Las Respuestas	15
CONCLUSIONES:	15
RECOMENDACIONES PARA EL TERCER TRIMESTRE 2016.	15

INFORME QUEJAS Y SOLUCIONES II TRIMESTRE DE 2016

(ABRIL - JUNIO 22 DE 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 segundo 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 segundo trimestre de la vigencia 2016 por tipología, área, canal de recepción, temas y subtemas reiterativos, y oportunidad de respuesta.



REQUERIMIENTOS DEL PERIODO

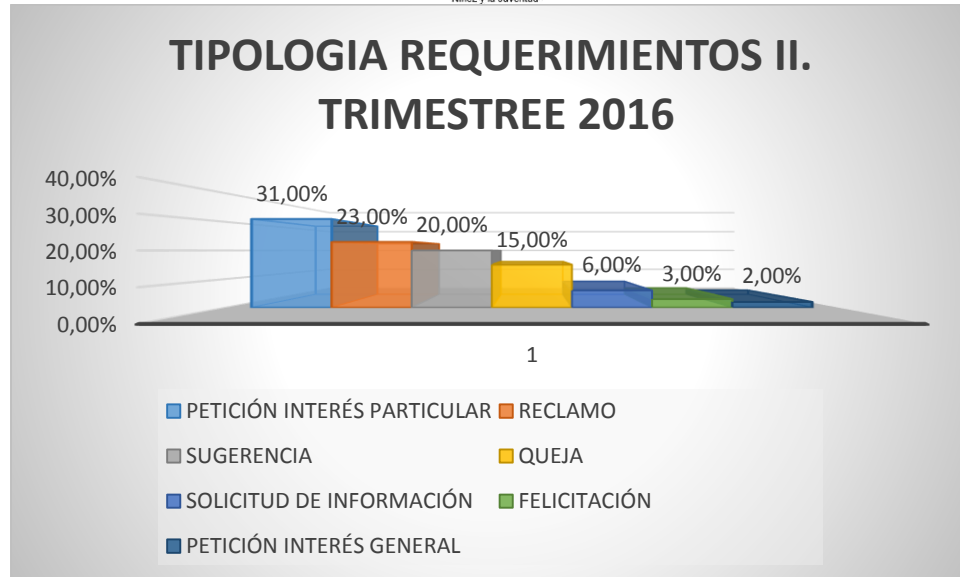
INFORMACION REQUERIMIENTOS TIPOLOGIA

Los requerimientos de la ciudadanía clasificados en Denuncias, Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitud de Copia, Solicitudes de Información y Sugerencia; alcanzaron durante el segundo trimestre de la vigencia 2016 un total de 100 requerimientos como se puede observar en la tabla adjunta.

REQUERIMIENTOS SEGUNDO TRIMESTRE 2016					
	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL	PARTICIPACIÓN
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	4	16	11	31	31,00%
RECLAMO	6	13	4	23	23,00%
SUGERENCIA	7	11	2	20	20,00%
QUEJA	1	7	7	15	15,00%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	1	2	6	6,00%
FELICITACIÓN		1	2	3	3,00%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL		1	1	2	2,00%
Total general	21	50	29	100	100,00%

REQUERIMIENTOS SEGUNDO TRIMESTRE 2016					
	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL	PARTICIPACION
FELICITACIÓN		1	2	3	3,06%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL		1	1	2	2,04%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	4	16	9	29	29,59%
QUEJA	1	7	7	15	15,31%
RECLAMO	6	13	4	23	23,47%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	1	2	6	6,12%
SUGERENCIA	7	11	2	20	20,41%
Total general	21	50	27	98	100,00%

Fuente Base de datos SDQS



Fuente Base de datos SDQS

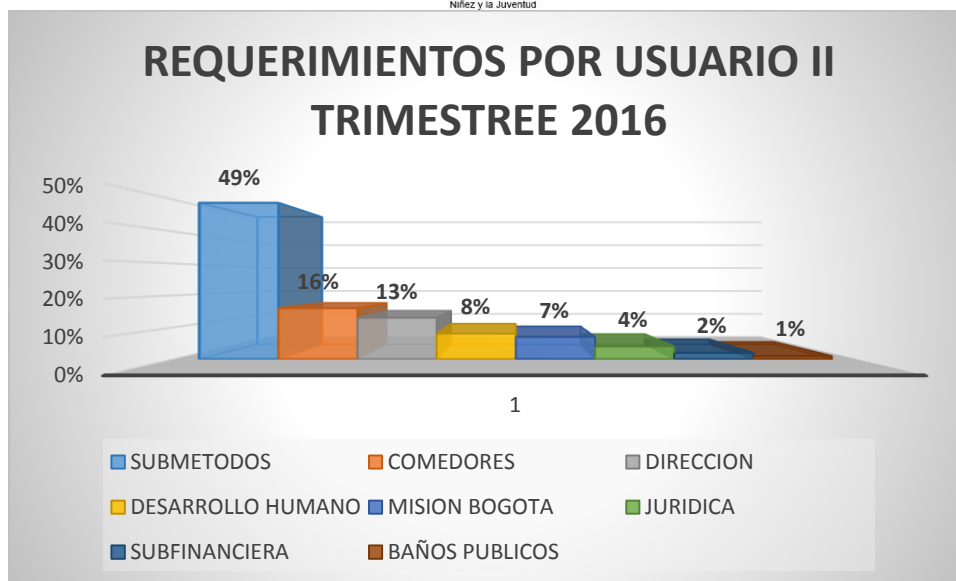
Las cifras evidencian que el número de requerimientos recibidos en el II Trimestre de la vigencia 2016, presenta una disminución porcentual del **-3.85%** con respecto al periodo anterior (Enero – Marzo/2016).

INFORMACION REQUERIMIENTOS POR USUARIOS SDQS



REQUERIMIENTOS SEGUNDO TRIMESTRE 2016 POR USUARIOS					
	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SUBMETODOS	10	23	16	49	49%
SUGERENCIA	6	11	2	19	39%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1	7	8	16	33%
RECLAMO	3	3		6	12%
QUEJA		1	3	4	8%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL		1	1	2	4%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN			2	2	4%
COMEDORES	1	7	8	16	16%
RECLAMO		5	4	9	56%
FELICITACIÓN		1	2	3	19%
QUEJA		1	2	3	19%
SUGERENCIA	1			1	6%
DIRECCION	6	6	1	13	13%
RECLAMO	3	3		6	46%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	1		3	23%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1	2		3	23%
QUEJA			1	1	8%
DESARROLLO HUMANO	1	4	3	8	8%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR		1	3	4	50%
RECLAMO		2		2	25%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1			1	13%
QUEJA		1		1	13%
MISION BOGOTA	2	4	1	7	7%
QUEJA	1	4	1	6	86%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1			1	14%
JURIDICA	1	3		4	4%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1	3		4	100%
SUBFINANCIERA		2		2	2%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR		2		2	100%
BAÑOS PUBLICOS		1		1	1%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR		1		1	100%
Total general	21	50	29	100	100%

Fuente Base de datos SDQS



Fuente Base de datos SDQS

Los usuarios con mayor número de requerimientos en el II. Trimestre de 2016 son Submetodos con el **49%**, Comedores con **16%** , Dirección con **13%**, del total de la muestra, donde los temas más significativos fueron **19** sugerencias sobre temas de mantenimiento y talleres de las unidades de protección integral, **16** derechos de petición de interés particular para intervención en los barrios de Bogotá y **9** reclamos de los comedores comunitarios sobre inconvenientes presentados en la prestación del servicio y devolución de aportes voluntarios.



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

REQUERIMIENTOS TRAMITADOS POR USUARIO DE SUBMETODOS II TRIMESTRE 2016					
	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SUBMETODOS	10	23	16	49	100,00%
FUNCIONARIO Y/O TRABAJADOR PUBLICO		1	3	4	100,00%
QUEJA		1	3	4	100,00%
SOLICITUD DE INTERVENCION		2	3	5	100,00%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL		1		1	20,00%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR		1	2	3	60,00%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN			1	1	20,00%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	1	5	2	8	100,00%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1	5	1	7	87,50%
SUGERENCIA			1	1	12,50%
TEMAS MISIONALES UPIS	9	15	8	32	100,00%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL			1	1	3,13%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR		1	5	6	18,75%
RECLAMO	3	3		6	18,75%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN			1	1	3,13%
SUGERENCIA	6	11	1	18	56,25%
Total general	10	23	16	49	100,00%

Fuente Base de Datos SDQS.

En el usuario de la Subdirección de Métodos Educativos y Operativos se clasificaron durante el II. Trimestre de 2016 un total de 49 requerimientos que representan el 49% de la muestra.

Se presentaron 4 quejas, una de ellas contra docente de UPI la 27 la cual una vez presentados los descargos por las partes correspondientes, se fijaron compromisos de buen trato; a la fecha del presente informe se encuentran 3 quejas en trámite con vencimiento entre 28 de Junio y 11 de Julio de 2016.

Con relación a las solicitudes de Intervención de interés general y particular a la fecha del presente informe se han cerrado 3 peticiones relacionadas con habitantes de calle y se encuentran 2 con vencimiento entre el 23 de junio y el 1 de julio de 2016.



Con relación a los temas misionales Upis, las peticiones se generan por beneficiarios de los programas del Instituto, que en su mayoría son de interés particular, reclamos por algunos procesos propios de las unidades y sugerencias para mejorar los servicios.

Tipificación De Requerimientos Usuario Comedores II. Trimestre 2016

REQUERIMIENTOS COMEDORES II TRIMESTRE 2016					
	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL	PARTICIPACIÓN
TEMAS ADMINISTRATIVOS CONVENIOS	1	5	2	8	50%
FUNCIONARIO Y/O TRABAJADOR PUBLICO		1	2	3	19%
AGRADECIMIENTO POR SERVICIOS PRESTADOS		1	2	3	19%
ALIMENTACIÓN			2	2	13%
Total general	1	7	8	16	100,00%

Fuente Base de Datos SDQS.

En el usuario de Comedores se clasificaron durante el II. Trimestre de 2016 un total de 16 requerimientos que representan el 16% de la muestra.

Tipificación De Requerimientos Usuario Dirección II. Trimestre 2016

REQUERIMIENTOS DIRECCION II TRIMESTRE 2016					
	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL	PARTICIPACIÓN
TEMAS ADMINISTRATIVOS	6	6		12	92%
FUNCIONARIO Y/O TRABAJADOR PUBLICO			1	1	8%
Total general	6	6	1	13	100,00%

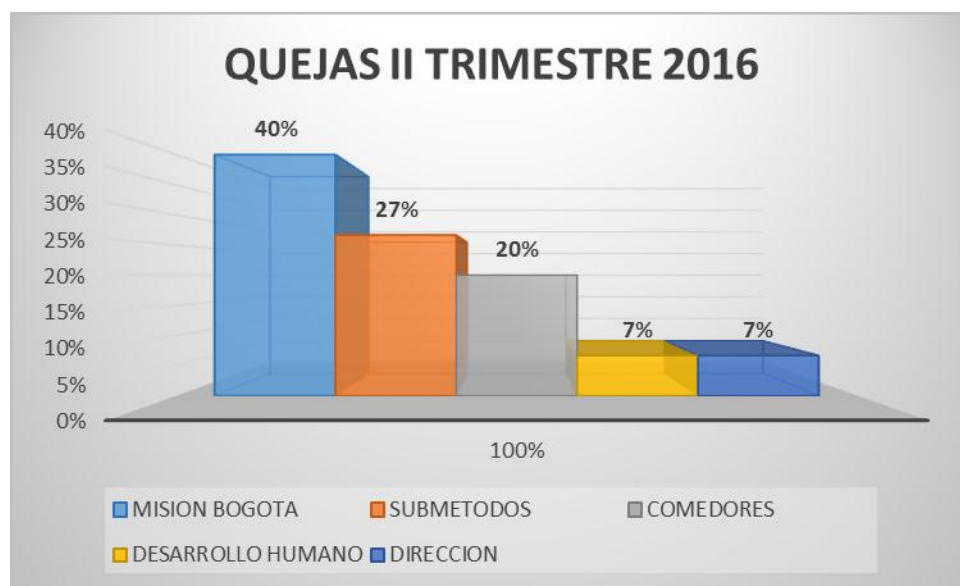
Fuente Base de Datos SDQS.

En el usuario de Dirección se clasificaron durante el II. Trimestre de 2016 un total de 13 requerimientos que representan el 13% de la muestra, el tema más reiterativo se presentó de forma anónima por funcionarios expresando su descontento con la terminación de la planta temporal.

QUEJAS Y RECLAMOS DEL II TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2016

QUEJAS II. 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 II trimestre de la Vigencia 2016 se clasificaron al SDQS un total de 15 Quejas clasificadas así:

QUEJAS SEGUNDO TRIMESTRE 2016					
	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL	PARTICIPACIÓN
MISION BOGOTA	1	4	1	6	40%
SUBMETODOS		1	3	4	27%
COMEDORES		1	2	3	20%
DESARROLLO HUMANO		1		1	7%
DIRECCION			1	1	7%
Total general	1	7	7	15	100%

Fuente Base de datos SDQS

Misión Bogotá: Se presenta 6 quejas por parte de usuarios del sistema trasmilenio por mal comportamiento de los guías e inconvenientes de los guías con los coordinadores en los diferentes portales.

Sub-métodos: Se presentaron 4 quejas por mal comportamiento de los profesores con los estudiantes de las unidades La 27, La Vega, La Rioja y Oasis II de las cuales 3 se encuentran en trámite dentro de los términos y solo una fue contestada informando que se realizaron descargos de las dos partes y se fijaron compromisos de convivencia.

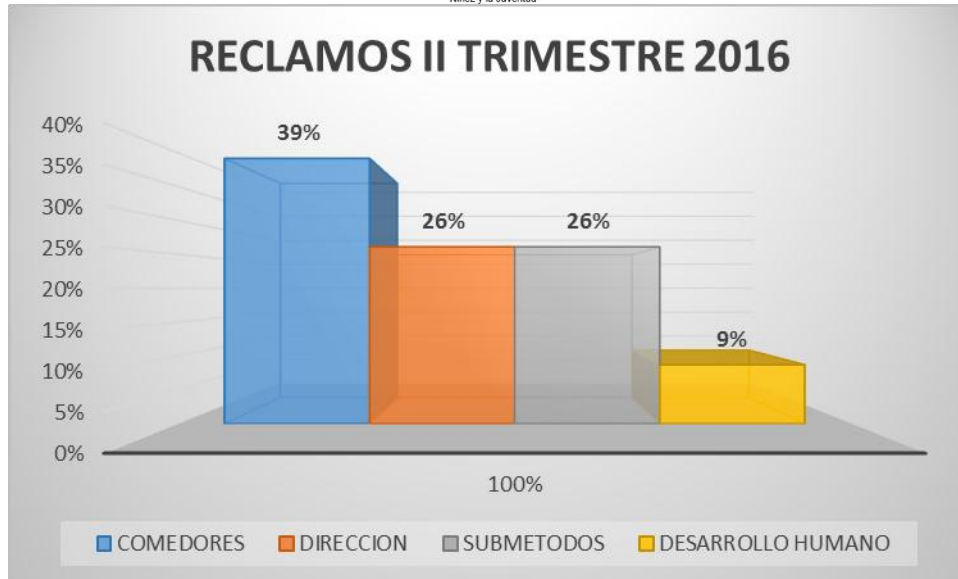
Comedores: Se presentaron 3 quejas por mal comportamiento de los funcionarios con los usuarios de los comedores Perdomo y Arborizadora, de las cuales 2 fueron contestados de fondo y uno se informa al usuario que se realizara las investigaciones del caso.

Desarrollo Humano: Se presenta una queja contra los funcionarios Luis Vicente Bermúdez Santaella y Mabel Castillo Hernández por presuntos maltratos a otros funcionarios el cual se encuentra en trámite de contestación

Dirección: Se presenta una queja en contra de las directivas del Idipron por parte de un anónimo por el manejo dado al interior de la institución para atender el plan de contingencia de los habitantes de calle; por la que se solicitó al peticionario presentar pruebas durante el término de 10 días después de la radicación de la respuesta.

RECLAMOS II. 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 II trimestre de la Vigencia 2016 se clasificaron al SDQS un total de 23 Reclamos clasificadas así:

RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE 2016					
	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL	PARTICIPACIÓN
COMEDORES		5	4	9	39%
DIRECCION	3	3		6	26%
SUBMETODOS	3	3		6	26%
DESARROLLO HUMANO		2		2	9%
Total general	6	13	4	23	100%

Fuente Base de datos SDQS

Comedores: Se presentaron 9 reclamos de los diferentes comedores por devoluciones de aportes voluntarios e inconvenientes presentados en las prestaciones del servicio. Todos dándoles contestación de fondo.

Dirección: Se radicaron 6 reclamos unos por los programas de generación de ingresos y otros informando la inconformidad por la culminación de la planta temporal, los cuales fueron presentados de forma anónima y en su contestación se solicita a los peticionarios presentar pruebas durante los 10 días siguientes a su respuesta.

Sub-métodos: Se presentaron 6 reclamos por beneficiarias de la UPI LA 27, por motivo que se les quito la salida a sus casas cada 8 días y por qué no se les permite tener celulares en la unidad.

Desarrollo humano: Se radicaron 2 reclamos por la inconformidad de la culminación de la planta temporal, los cuales fueron presentados de forma anónima y en su contestación se solicita al usuario presentar pruebas durante los 10 días siguientes a su respuesta.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO

REQUERIMIENTOS OPORTUNIDAD DE RESPUESTA II TRIMESTRE 2016					
	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Dentro de términos	19	49	11	79	79%
SUBMETODOS	10	23	1	34	
COMEDORES	1	7	8	16	
DIRECCION	4	6	1	11	
MISION BOGOTA	2	4	1	7	
DESARROLLO HUMANO	1	3		4	
JURIDICA	1	3		4	
SUBFINANCIERA		2		2	
BAÑOS PUBLICOS		1		1	
En Tramite		1	18	19	19%
SUBMETODOS			15	15	
DESARROLLO HUMANO		1	3	4	
Fuera de términos	2			2	2%
DIRECCION	2			2	
Total general	21	50	29	100	100,00%

Fuente Base de Datos SDQS.

De los 100 requerimientos recibidos durante el II Trimestre 2016, el **79%** se contestaron dentro de los términos legales; el **2%** se contestó fuera de términos, situación causada en el mes de Abril por demoras en la consolidación de la respuesta, y el 2% se encuentra en trámite con vencimiento entre el 28 de Junio y el 14 de julio del 2016.



CALIDAD RESPUESTA DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PERIODO

CALIDAD EN LAS RESPUESTAS DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2016					
	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL	PARTICIPACIÓN
En tramite		1	3	4	10,53%
SUBMETODOS			3	3	
DESARROLLO HUMANO		1		1	
Contestaron en términos de Claridad, Calidez y Coherencia	7	18	8	33	86,84%
COMEDORES		5	6	11	
SUBMETODOS	3	4		7	
DIRECCION	3	3	1	7	
MISION BOGOTA	1	4	1	6	
DESARROLLO HUMANO		2		2	
Requiere Seguimiento a la Respuesta		1	0	1	2,63%
COMEDORES		1		1	
Total general	7	20	11	38	100,00%

Fuente Base de Datos SDQS.

De los 38 requerimientos entre quejas y reclamos recibidos durante el II Trimestre 2016, el **86.84%** se contestaron en términos de Claridad, Calidez y Coherencia; el 2.63% requiere de seguimiento a la respuesta entregada puesto que según el responsable del convenio de comedores, se hará seguimiento al comportamiento de la contratista implicada; **10.53%** se encuentran en trámite de contestación dentro de los términos con vencimiento entre el 23 de Junio y el 11 de Julio de 2016.

INDICADORES DEL PROCESO

Indicador de Oportunidad en la Respuesta

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

$79/100 = 79\%$

El 79% de los requerimientos clasificados al sistema en el II. 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.

$1/79 = 1.27\%$

De los 79 requerimientos contestados dentro del periodo, el 1.27% carece de los términos de Claridad, Calidez y Coherencia, por lo que requiere seguimiento por parte del grupo de Atención a la Ciudadanía.

CONCLUSIONES:

Con respecto al periodo anterior Enero-Marzo 2016 se observa una disminución porcentual del **-3.85%** en la cantidad de requerimientos clasificados al sistema Distrital de Quejas y Reclamos. Respecto a la oportunidad de respuesta y dado el seguimiento semanal del proceso de Atención a la Ciudadanía en II. Trimestre de la vigencia 2016 el **2%** fue contestado fuera de los términos legales, se debe seguir trabajando para alcanzar el **100%** en términos de oportunidad. El presente informe será publicado en la Pagina Institucional así como la base de datos del II Trimestre de la vigencia 2016.

RECOMENDACIONES PARA EL TERCER 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.



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

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

Este es el informe del segundo 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