



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

III TRIMESTRE 2016

Presentado a: Dr. Wilfredo Grajales Rojas

Director General

Por: Juan Manuel Caicedo

Contratista Proceso Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C.

Octubre 2016



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
ASPECTOS GENERALES.....	3
REQUERIMIENTOS DEL PERIODO.....	4
INFORMACION REQUERIMIENTOS TIPOLOGIA	4
INFORMACION REQUERIMIENTOS POR USUARIOS SDQS.....	6
REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA VIGENCIA 2016.....	8
Tipificación De Requerimientos Usuario Subdirección Métodos Educativos y Operativos III Trimestre 2016.	9
Tipificación De Requerimientos Usuario Comedores III Trimestre 2016.....	9
QUEJAS Y RECLAMOS DEL III TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2016.....	10
QUEJAS III TRIMESTRE VIGENCIA 2016.....	10
Distrito Joven:	11
Sub-métodos:.....	11
Comedores:	11
Baños Públicos:	11
RECLAMOS III TRIMESTRE VIGENCIA 2016.....	11
Comedores:	12
Desarrollo humano:	12
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO	12
CALIDAD RESPUESTA DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PERIODO.....	13
INDICADORES DEL PROCESO	14
Indicador de Oportunidad en la Respuesta.....	14
Indicador Calidad En Las Respuestas	15
CONCLUSIONES:	15
RECOMENDACIONES PARA EL III TRIMESTRE 2016.	15

INFORME QUEJAS Y SOLUCIONES III TRIMESTRE DE 2016

(JULIO – SEPTIEMBRE 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 III 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 III trimestre de la vigencia 2016 por tipología, área, canal de recepción, temas y subtemas reiterativos, y oportunidad de respuesta.



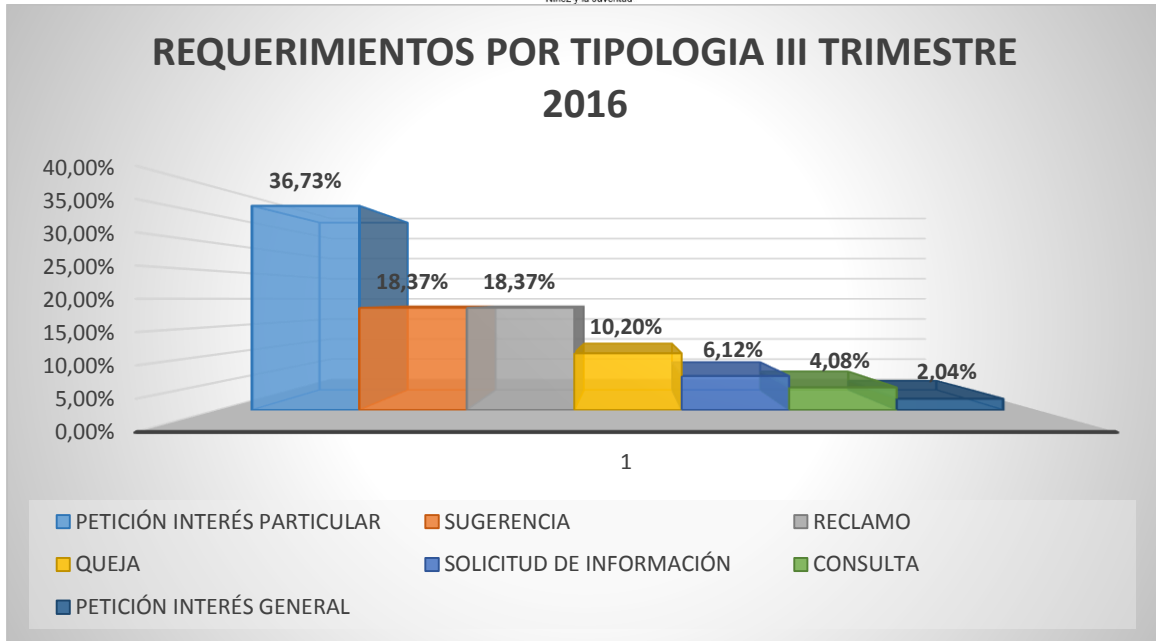
REQUERIMIENTOS DEL PERIODO

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 III trimestre de la vigencia 2016 un total de 49 requerimientos como se puede observar en la tabla adjunta.

REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGIA III TRIMESTRE 2016					
	JUL	AGO	SEP	TOTAL	PARTICIPACIÓN
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	6	11	1	18	36,73%
SUGERENCIA	1	1	7	9	18,37%
RECLAMO	2	4	3	9	18,37%
QUEJA	2	1	2	5	10,20%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1		2	3	6,12%
CONSULTA	1		1	2	4,08%
DENUNCIA			1	1	2,04%
FELICITACIÓN			1	1	2,04%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL			1	1	2,04%
Total general	13	17	19	49	100,00%

Fuente Base de datos SDQS



Fuente Base de datos SDQS

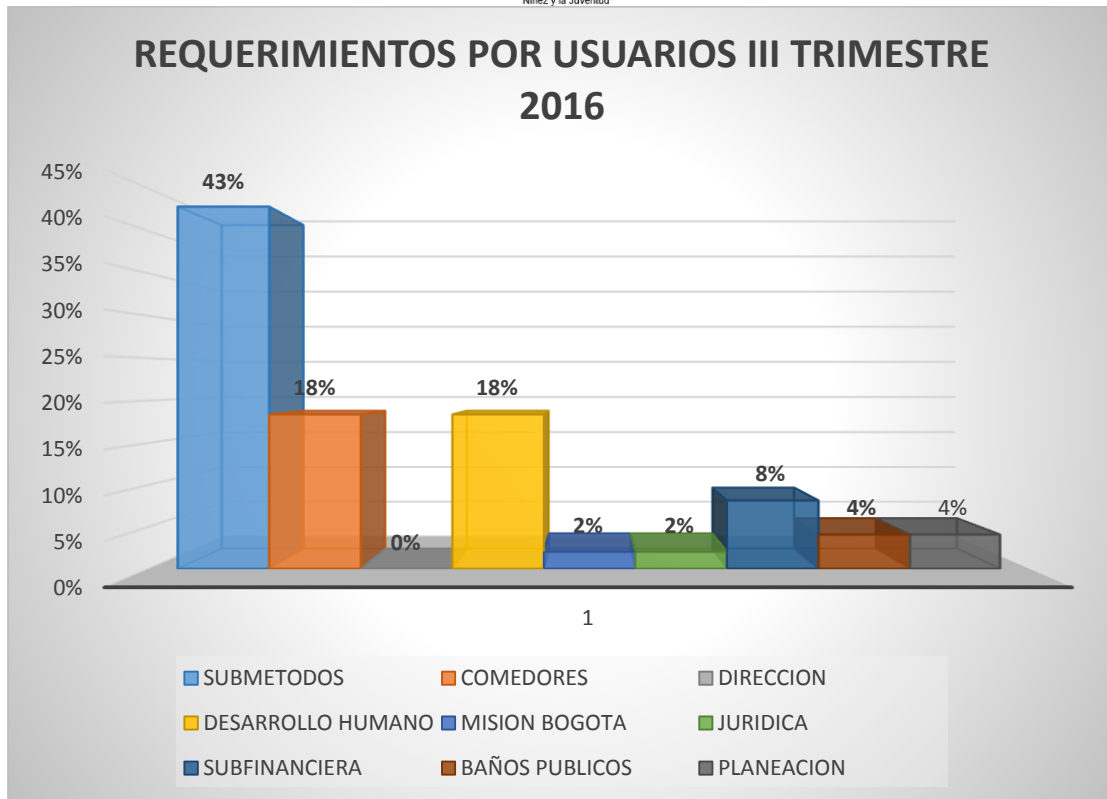
Las cifras evidencian que el número de requerimientos recibidos en el III trimestre de la vigencia 2016, presenta una disminución porcentual del **-49%** con respecto al periodo anterior (Abril – Junio / 2016) que fue de 100 requerimientos en el segundo trimestre de 2016.



INFORMACION REQUERIMIENTOS POR USUARIOS SDQS

REQUERIMIENTOS POR USUARIOS III TRIMESTRE 2016					
	JUL	AGO	SEP	TOTAL	PARTIC.
SUBMETODOS	4	8	9	21	43%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	4	5		9	
SUGERENCIA		1	4	5	
QUEJA		1	1	2	
PETICIÓN INTERÉS GENERAL			1	1	
FELICITACIÓN			1	1	
CONSULTA			1	1	
RECLAMO		1		1	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN			1	1	
COMEDORES	2	2	5	9	18%
SUGERENCIA	1		3	4	
RECLAMO	1	2	1	4	
QUEJA			1	1	
DESARROLLO HUMANO	4	4	1	9	18%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2	4		6	
RECLAMO	1		1	2	
CONSULTA	1			1	
SUBFINANCIERA		2	2	4	8%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR		2		2	
DENUNCIA			1	1	
RECLAMO			1	1	
PLANEACION	1		1	2	4%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1		1	2	
BAÑOS PUBLICOS	1	1		2	4%
RECLAMO		1		1	
QUEJA	1			1	
MISION BOGOTA	1			1	2%
QUEJA	1			1	
JURIDICA			1	1	2%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR			1	1	
Total general	13	17	19	49	100%

Fuente Base de datos SDQS



Fuente Base de datos SDQS

Los usuarios con mayor número de requerimientos en el III trimestre de 2016 son Submetodos con el **43%**, Desarrollo Humano **18%**, Comedores con **18%** del total de la muestra, donde los más significativos fueron **18** sugerencias sobre temas de interés particular, **5** sugerencias de las unidades de protección integral, **3** derechos de petición de interés particular solicitando contratación con el instituto por su estado de salud y **4** reclamos de los comedores comunitarios sobre inconvenientes presentados en la prestación del servicio. Los 19 requerimientos restantes corresponden a sugerencias y quejas para vinculación laboral en los proyectos de Misión Bogotá y Jóvenes en Paz hoy proyecto 1104 Distrito Joven.

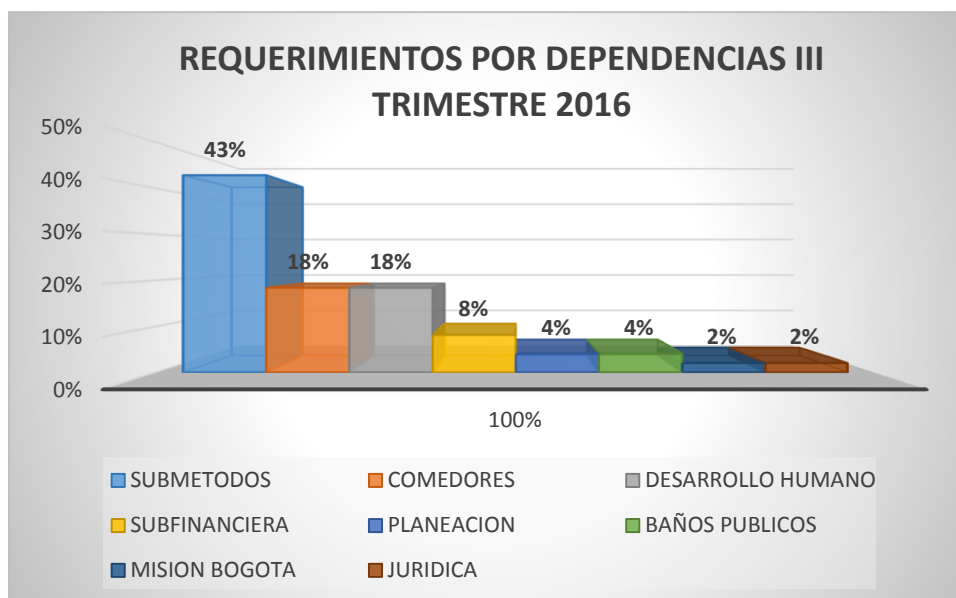


REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA VIGENCIA 2016

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS III TRIMESTRE 2016					
	JUL	AGO	SEP	TOTAL	PARTICIP.
SUBMETODOS	4	8	9	21	43%
COMEDORES	2	2	5	9	18%
DESARROLLO HUMANO	4	4	1	9	18%
SUBFINANCIERA		2	2	4	8%
PLANEACION	1		1	2	4%
BAÑOS PUBLICOS	1	1		2	4%
MISION BOGOTA	1			1	2%
JURIDICA			1	1	2%
Total general	13	17	19	49	100%

Fuente Base de Datos SDQS.

De los 49 Requerimientos recibidos durante el III Trimestre de la vigencia 2016, los porcentajes más significativos discriminados por dependencias fueron 43% recibidos en Submetodos, 18% recibidos y tramitados por los comedores comunitarios y 18% de desarrollo humano.



Base de Datos SDQS.

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



Tipificación De Requerimientos Usuario Subdirección Métodos Educativos y Operativos III trimestre 2016.

REQUERIMIENTOS SUB-METODOS III TRIMESTRE 2016					
	JUL	AGO	SEP	TOTAL	PARTICIPACIÓN
TEMAS ADMINISTRATIVOS	4	6	3	13	62%
TEMAS MISIONALES UPIS FUNCIONARIO Y/O TRABAJADOR PUBLICO		1	5	6	29%
TEMAS ADMINISTRATIVOS CONVENIOS			1	1	5%
Total general	4	8	9	21	100%

Fuente Base de Datos SDQS.

En el usuario de la Subdirección de Métodos Educativos y Operativos se clasificaron durante el III trimestre de 2016 un total de 21 requerimientos que representan el 43% de la muestra.

Tipificación De Requerimientos Usuario Comedores III trimestre 2016

REQUERIMIENTOS COMEDORES III TRIMESTRE 2016					
	JUL	AGO	SEP	TOTAL	PARTICIPACIÓN
TEMAS ADMINISTRATIVOS CONVENIOS	2	1	4	7	78%
ALIMENTACIÓN		1	1	2	22%
Total general	2	2	5	9	100%

Fuente Base de Datos SDQS.

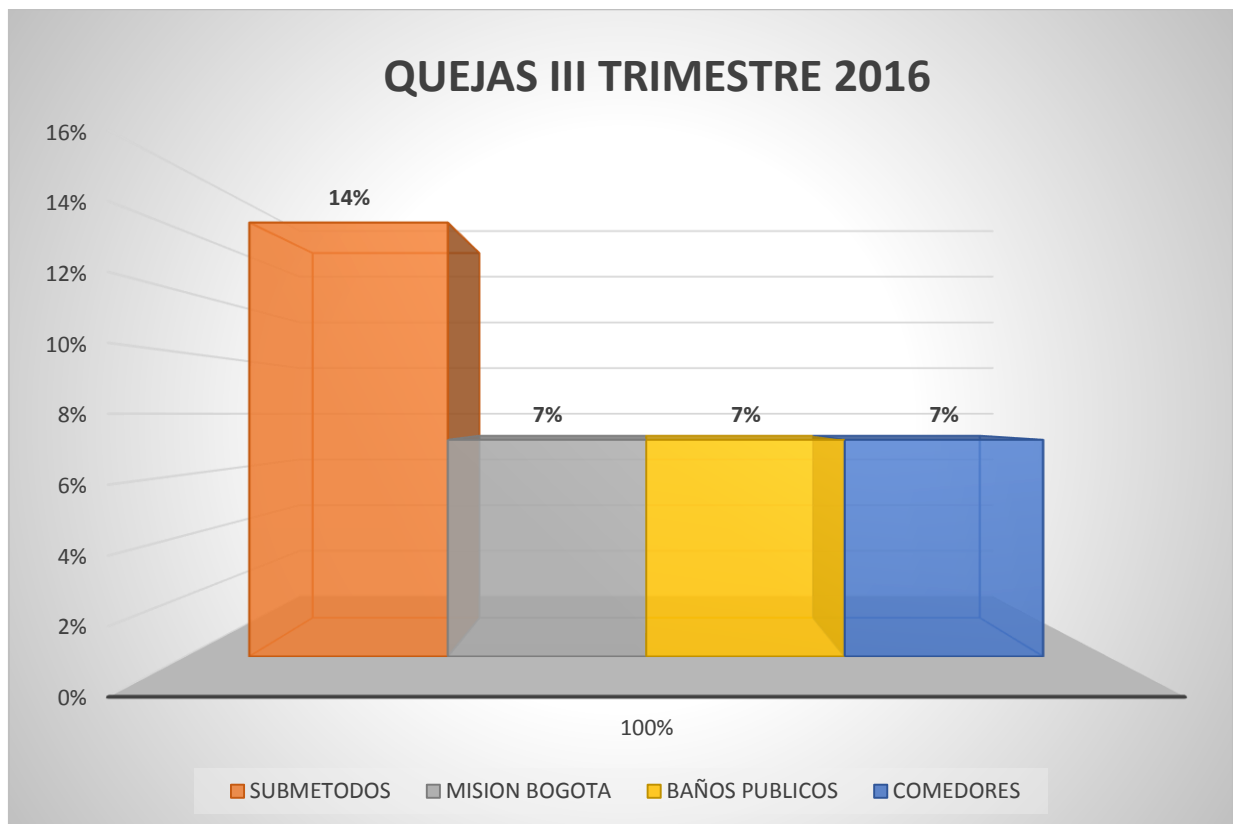
En el usuario de Comedores se clasificaron durante el III Trimestre de 2016 un total de 9 requerimientos que representan el 18% de la muestra.



QUEJAS Y RECLAMOS DEL III TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2016

QUEJAS III 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 III trimestre de la Vigencia 2016 se clasificaron al SDQS un total de 14 Quejas clasificadas así:



QUEJAS III TRIMESTRE 2016					
	JUL	AGO	SEP	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SUBMETODOS		1	1	2	14%
DISTRITO JOVEN	1			1	7%
BAÑOS PUBLICOS	1			1	7%
COMEDORES			1	1	7%
Total general	4	5	5	14	100%

Fuente Base de datos SDQS

Distrito Joven: Se presenta 1 queja por parte de usuarios del sistema Transmilenio por mal comportamiento de los guías e inconvenientes de los guías con los coordinadores en los diferentes portales.

Sub-métodos: Se presentaron 2 quejas de la UPI LA 27 SUR en contra de la encargada de convivencia Erika Torres y la encargada de modistería. Estas fueron contestadas dentro de los términos se realizaron descargos de las dos partes y se fijaron compromisos de convivencia.

Comedores: Se presentó 1 queja por el mal olor en los abuelos que asisten al comedor, pide que por favor les exijan más aseo personal ya que cuando hacen la fila para el almuerzo el olor es insoportable.

Baños Públicos: Se presentó 1 queja por la mala calidad del papel higiénico que entregan en los baños públicos

RECLAMOS III TRIMESTRE VIGENCIA 2016

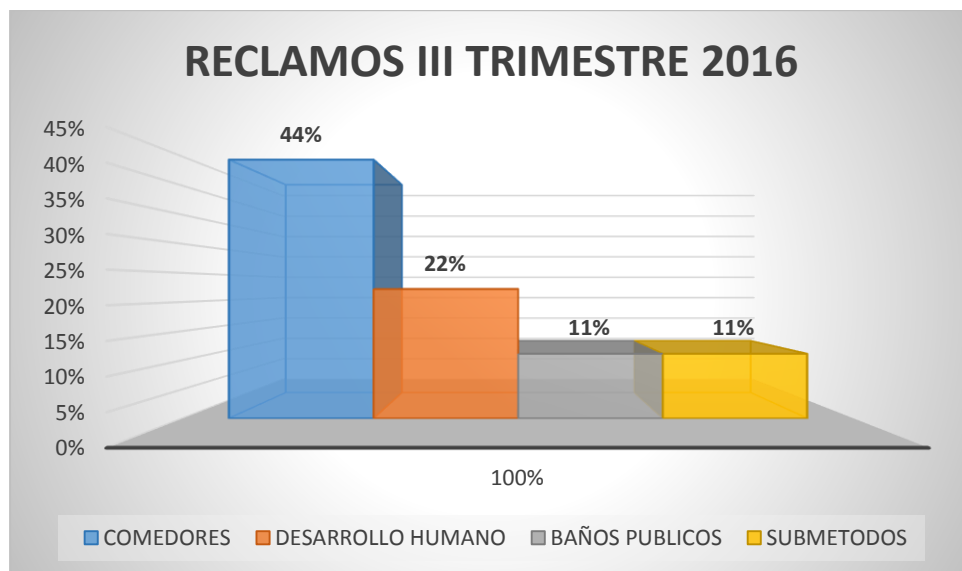
“Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la atención no oportuna de una solicitud”.

Durante el III trimestre de la Vigencia 2016 se clasificaron al SDQS un total de 9 Reclamos clasificadas así:



RECLAMOS III TRIMESTRE 2016					
	JUL	AGO	SEP	TOTAL	PARTICIPACIÓN
COMEDORES	1	2	1	4	44%
DESARROLLO HUMANO	1		1	2	22%
BAÑOS PUBLICOS			1	1	11%
SUBMETODOS			1	1	11%
SUBFINANCIERA				1	11%
Total general	2	4	3	9	100%

Fuente Base de datos SDQS



Fuente Base de datos SDQS

Comedores: Se presentaron 4 reclamos de los diferentes comedores por los horarios de atención, por la preparación de los alimentos y la demora en las filas e inconvenientes presentados en las prestaciones del servicio en los mismos. Todos dándoles contestación de fondo.

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 III TRIMESTRE 2016					
	JUL	AGO	SEP	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Dentro de términos	9	3	14	26	53%
COMEDORES	2	2	5	9	
SUBMETODOS	1	1	5	7	
DESARROLLO HUMANO	3		1	4	
PLANEACION	1		1	2	
SUBFINANCIERA			1	1	
MISION BOGOTA	1			1	
BAÑOS PUBLICOS	1			1	
JURIDICA			1	1	
Fuera de términos	4	14	5	23	47%
SUBMETODOS	3	7	4	14	
DESARROLLO HUMANO	1	4		5	
SUBFINANCIERA		2	1	3	
BAÑOS PUBLICOS		1		1	
Total general	21	50	29	49	100,00%

Fuente Base de Datos SDQS.

De los 49 requerimientos recibidos durante el III Trimestre 2016, el **53%** se contestaron en tiempo estándar; El **47%** se contestó fuera de términos, situación causada porque la persona responsable del área de Atención al Ciudadano salió del instituto el día 30 de junio fecha en que terminó la planta temporal. Durante el trimestre julio a septiembre no hubo Responsable de esta área.

CALIDAD RESPUESTA DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PERIODO



CALIDAD EN LAS RESPUESTAS DE QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE 2016					
	JUL	AGO	SEP	TOTAL	PARTICIPACIÓN
En tramite		1	14	15	30,61%
SUBMETODOS			3	3	
DESARROLLO HUMANO		1		1	
SI	5	10	6	21	42,86%
COMEDORES		5	6	11	
SUBMETODOS	2	4		6	
DIRECCION	2			2	
DESARROLLO HUMANO		1		1	
MISION BOGOTA	1			1	
NO	2	9	2	13	26,53%
MISION BOGOTA		4	1	5	
DIRECCION	1	3	1	5	
COMEDORES		1		1	
SUBMETODOS	1			1	
DESARROLLO HUMANO		1		1	
Total general	7	20	22	49	100,00%

Fuente Base de Datos SDQS.

De los 49 requerimientos entre quejas y reclamos recibidos durante el III Trimestre 2016, el **42.86%** se contestaron en términos de Claridad, Calidez Y Coherencia, El **30.61%** se encuentran en trámite de contestación dentro de los términos y el **26.53%** se contestaron carentes de Claridad, Calidez y Coherencia en su gran mayoría por razón que se presentó de forma anónima y se solicitó ampliación por parte del usuario, los demás requerimientos se le indica al ciudadano que se llevaran a cabo las investigaciones pertinentes según sea el caso.

INDICADORES DEL PROCESO

Indicador de Oportunidad en la Respuesta

Requerimientos Contestados Dentro De Términos / Total De Requerimientos Clasificados al SDQS

$$26/49 = 53\%$$

El 53% de los requerimientos clasificados al sistema en el III 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 Sdqs.

$$13/49 = 26.53\%$$

De los 49 requerimientos contestados dentro del periodo, el 26.53% carece de los términos de Claridad, Calidez y Coherencia

CONCLUSIONES:

Con respecto al periodo anterior Abril-Junio de 2016 se observa una disminución porcentual del **51%** en la cantidad de requerimientos clasificados al sistema Distrital de Quejas y Reclamos. Respecto a la oportunidad de respuesta del proceso de Atención a la Ciudadanía en el III trimestre de la vigencia 2016 el 47% fue contestado fuera de los términos legales, la causa de este indicador se debe a la terminación de la planta temporal el 30 de junio de 2016, para el último trimestre del año se deben establecer compromisos con todos los servidores públicos encargados de las diferentes áreas del portal del Sistema SDQS en trabajar para alcanzar el **0%** de requerimientos contestados fuera de términos. El presente informe será publicado en la página Institucional así como la base de datos del III trimestre de la vigencia 2016.

RECOMENDACIONES PARA EL III 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 III trimestre correspondiente a la vigencia 2016 del Proceso Atención a la ciudadanía y del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Entidad.

Cordialmente

JUAN MANUEL CAICEDO

Contratista Proceso Atención a la Ciudadanía