

INFORME DE QUEJAS Y SOLUCIONES

CUARTO TRIMESTRE 2015

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	6
DENUNCIAS QUEJAS Y RECLAMOS DEL IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2015	7
DENUNCIAS IV. TRIMESTRE VIGENCIA 2015	7
QUEJAS IV. TRIMESTRE VIGENCIA 2015	7
RECLAMOS IV. TRIMESTRE VIGENCIA 2015	10
PARTICIPACION REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS.....	12
Tipificación De Requerimientos Usuario Subdirección Métodos Educativos y Operativos IV Trimestre 2015.....	13
Tipificación De Requerimientos Usuario Misión Bogotá Humana IV. Trimestre 2015	14
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO	15
RESUMEN DEL AÑO 2015 POR TRIMESTRES	15
REQUERIMIENTOS CLASIFICADOS POR USUARIO 2015	16
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 2015.....	17
RESUMEN COMPARATIVO (VIGENCIAS 2014 -2015)	17
ANALISIS COMPARATIVO OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	18
VIGENCIAS (2014-2015).....	18
CONCLUSIONES:	18
RECOMENDACIONES PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2016.....	18

INFORME QUEJAS Y SOLUCIONES IV TRIMESTRE DE 2015

(OCTUBRE - DICIEMBRE 2015)

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 cuarto trimestre de la vigencia 2015.

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

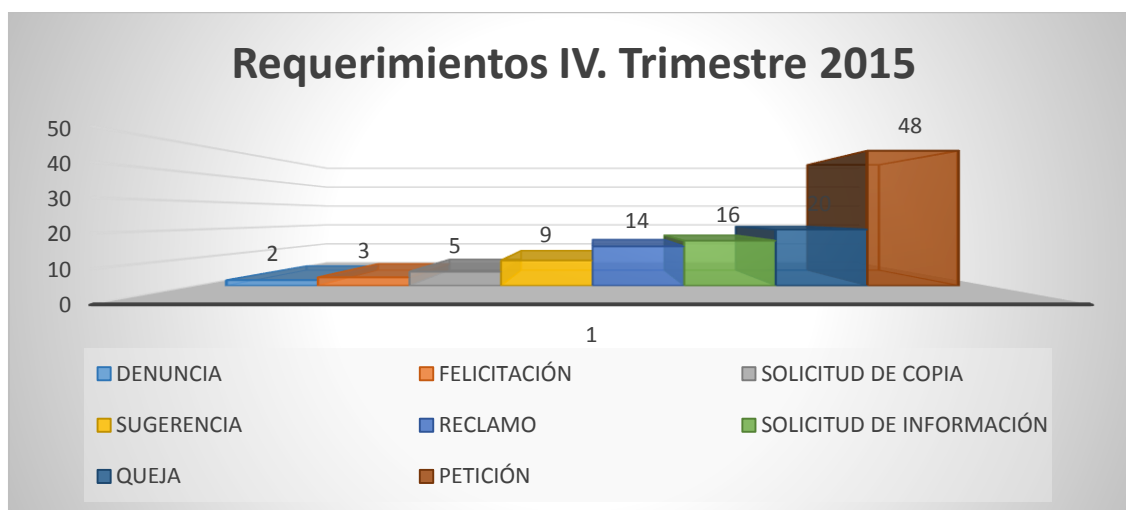
A continuación, presentamos la gestión de los requerimientos ciudadanos registrado a través del SDQS durante el cuarto trimestre de la vigencia 2015 por tipología, área, canal de recepción, temas y subtemas reiterativos, y oportunidad de respuesta.

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 cuarto trimestre de la vigencia 2015 un total de 117 requerimientos como se puede observar en la tabla adjunta.

Requerimientos IV. Trimestre 2015					
Requerimientos	OCT.	NOV.	DIC.	Total general	Participacion
DENUNCIA		2		2	1,71%
FELICITACIÓN			3	3	2,56%
PETICIÓN	19	15	14	48	41,03%
QUEJA	7	9	4	20	17,09%
RECLAMO	4	5	5	14	11,97%
SOLICITUD DE COPIA	3		2	5	4,27%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8	4	4	16	13,68%
SUGERENCIA		1	8	9	7,69%
Total general	41	36	40	117	100,00%

Fuente Base de datos SDQS



Fuente Base de datos SDQS

Las cifras evidencian que el número de requerimientos recibidos en el IV Trimestre de la vigencia 2015, presenta una disminución porcentual del -0.85% con respecto al periodo anterior (Julio – Septiembre/2015).

Según el tipo de requerimiento, del total recibido: 2 Denuncias, 3 Felicitaciones, 5 Solicitudes de copia, 9 sugerencias, 14 reclamos, 16 solicitudes de información, 20 quejas, 48 peticiones, para un total de 117 requerimientos en el IV trimestre del 2015.

Durante el IV. Trimestre de la vigencia 2015 al usuario de Planeación se clasificaron el 2.56% de los requerimientos, Baños Públicos, Comedores y Jurídica 6.84% de los requerimientos respectivamente, Desarrollo Humano y Misión Bogotá 9.40%; Dirección 19.66; y al usuario de Submetodos 38.46%.

Los usuarios con mayor número de requerimientos en el IV. Trimestre de 2015 son Subdirección de métodos, con el 38.46% del total de la muestra, donde las Peticiones de interés particular son el 26.67%; Quejas 24.44%, Reclamos 11.11%, Solicitudes de Información 13.33% y sugerencias 20.00%.

El Usuario de Dirección representan el 19.66% del total de la muestra donde las peticiones de interés general son el 52.17%; Solicitudes de Información 21.74%, denuncia 8.70% Quejas 4.35% y reclamos 13.04%.

INFORMACION REQUERIMIENTOS POR USUARIOS SDQS

Requerimientos IV. Trimestre 2015					
Etiquetas de fila	OCT.	NOV.	DIC.	Total general	Participacion
BAÑOS PUBLICOS				8	6,84%
PETICIÓN		2	3	5	62,50%
QUEJA	1		1	2	25,00%
RECLAMO	1			1	0,85%
COMEDORES				8	6,84%
FELICITACIÓN			1	1	12,50%
PETICIÓN	1			1	12,50%
QUEJA	1	1		2	25,00%
RECLAMO		1	2	3	37,50%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN		1		1	12,50%
DESARROLLO HUMANO				11	9,40%
PETICIÓN	5	3	1	9	81,82%
QUEJA			1	1	9,09%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1			1	9,09%
DIRECCION				23	19,66%
DENUNCIA		2		2	8,70%
PETICIÓN	7	3	2	12	52,17%
QUEJA			1	1	4,35%
RECLAMO	2		1	3	13,04%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	1	2	5	21,74%
JURIDICA				8	6,84%
PETICIÓN		1	2	3	37,50%
SOLICITUD DE COPIA	3		2	5	62,50%
MISION BOGOTA				11	9,40%
PETICIÓN	2	1	3	6	54,55%
QUEJA	1	2		3	27,27%
RECLAMO	1	1		2	18,18%
PLANEACION				3	2,56%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN		2	1	3	100,00%
SUBMETODOS				45	38,46%
FELICITACIÓN			2	2	4,44%
PETICIÓN	4	5	3	12	26,67%
QUEJA	4	6	1	11	24,44%
RECLAMO		3	2	5	11,11%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5		1	6	13,33%
SUGERENCIA		1	8	9	20,00%
Total general	41	36	40	117	100,00%

Fuente Base de datos SDQS

DENUNCIAS QUEJAS Y RECLAMOS DEL IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2015

DENUNCIAS IV. TRIMESTRE VIGENCIA 2015

“Es la puesta en conocimiento ante la autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sansonatoria o ético profesional”.

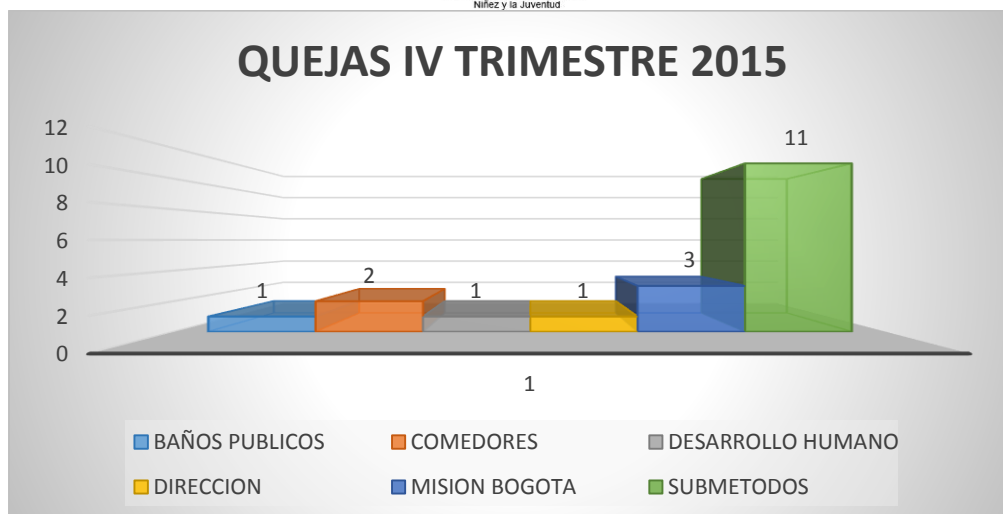
Durante el IV trimestre de la Vigencia 2015 se clasificaron al SDQS un total de 2 Denuncias clasificadas así:

Dirección: (1) Denuncia presentada contra las funcionarias Administrativas por presuntas falsas promesas relacionadas con participación en política, la cual se respondió conforme al art. 19 de la ley 1755 de Junio 30 de 2015 en la que se solicitan pruebas al quejoso para iniciar las investigaciones correspondientes.

Una (1) Denuncia por la pérdida de una cartilla de la prueba saber pro, contra la funcionaria de la Sede Molinos, la cual fue enviada a asuntos disciplinarios.

QUEJAS IV. TRIMESTRE VIGENCIA 2015

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 IV trimestre de la Vigencia 2015 se clasificaron al SDQS un total de 19 Quejas clasificadas así:

QUEJAS IV TRIMESTRE 2015					
Requerimientos	OCT.	NOV.	DIC.	Total general	Participacion
☒ QUEJA	7	9	3	19	100,00%
BAÑOS PUBLICOS	1			1	5,26%
COMEDORES	1	1		2	10,53%
DESARROLLO HUMANO			1	1	5,26%
DIRECCION			1	1	5,26%
MISION BOGOTA	1	2		3	15,79%
SUBMETODOS	4	6	1	11	57,89%
Total general	7	9	3	19	100,00%

Fuente Base de datos SDQS

Baños Públicos: (1) Se presentó una queja por mala actitud de las operadoras del baño público del Súper Cade de la localidad de Suba, la cual fue contestada de fondo, con llamado de atención a las operarias involucradas.

Comedores: (2) Se presentó una queja por mala actitud de las Ingenieras de Alimentos, la cual fue contestada de fondo, y se solicitó al quejoso informar sobre “la situación en particular para establecer las presuntas omisiones al cumplimiento de las actividades

contractuales y si es procedente adelantar las acciones que legalmente procedan frente al contrato”.

Se presentó una queja contra la profesional de apoyo a la gestión del con convenio de Comedores por cancelación de un CPS, la cual fue contestada de fondo.

Desarrollo Humano: (1) Se presenta queja Anónima contra funcionarios del área de bienestar por supuesta discriminación al entregar incentivos, la cual se contestó de fondo, solicitando pruebas para iniciar las investigaciones pertinentes, sin retroalimentación a la fecha.

Dirección: (1) Se presenta queja Anónima contra funcionarios del área de economato por supuesta mala actitud y extralimitación de sus funciones, la cual se contestó de fondo, solicitando pruebas para iniciar las investigaciones pertinentes, sin retroalimentación a la fecha.

Misión Bogotá: (3) Se presentó 1 queja reiterativa por supuesto maltrato de una coordinadora del programa contra los jóvenes, la cual tuvo una atención especial y fue contestada de fondo. El Encargado del Proyecto manifiesta tener buen concepto de la Trabajadora e informa que a la quejosa le ha ofrecido ayuda con grupo psicosocial de la entidad pero no lo acepta.

Se presentaron 2 quejas contra guías de Misión Bogotá, contestadas de fondo, con firma de compromiso por parte de las guías para evitar estos hechos contra los ciudadanos.

Sub métodos: (11) Se presentaron 4 Quejas por supuesto maltrato de una coordinadora del Politécnico Colombo Andino, por lo que el día lunes 9 de Noviembre se realizó una reunión con los directivos del instituto del Politécnico Colombo Andino en donde se socializo las quejas presentadas por los jóvenes y se llegó a una serie de acuerdos los cuales quedaron plasmados en acta.

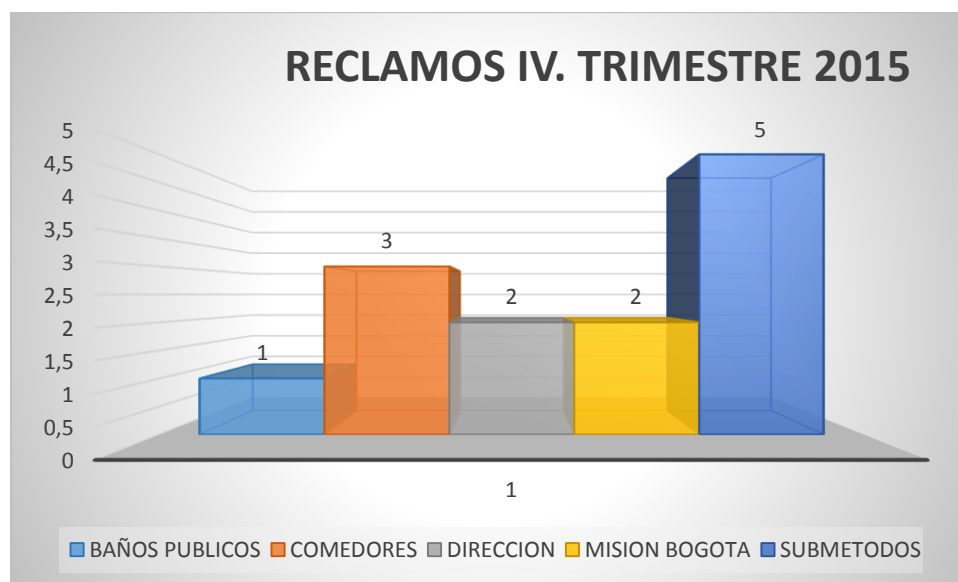
Se presentaron 3 Quejas por supuesto mala actitud de una profesora de Upi Servita hacia los jóvenes del proyecto, la cual se traslado a la rectora del colegio firmo actas de compromiso de mejoramiento con la profesora

... “; Así mismo se han presentado 3 quejas contra docentes de la Upi, Servita, Pre Florida y Oasis II. Que de igual manera requieren seguimiento.

Se presentaron 1 Queja por supuesta mala actitud de la profesora de Upi Luna Park, de la cual se requiere un seguimiento especial teniendo en cuenta que en respuesta a los peticionarios se contesta que dadas las investigaciones “Se tomaran las medidas necesarias para corregir los comportamientos contrarios a nuestro código de ética y nuestro modelo pedagógico”.

RECLAMOS IV. TRIMESTRE VIGENCIA 2015

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 III trimestre de la Vigencia 2015 se clasificaron al SDQS un total de 13 Reclamos clasificados así:



RECLAMOS IV TRIMESTRE 2015					
Requerimientos	OCT.	NOV.	DIC.	Total general	Participacion
 RECLAMO	4	5	4	13	100,00%
BAÑOS PUBLICOS	1			1	7,69%
COMEDORES		1	2	3	23,08%
DIRECCION	2			2	15,38%
MISION BOGOTA	1	1		2	15,38%
SUBMETODOS		3	2	5	38,46%
Total general	4	5	4	13	100,00%

Fuente Base de datos SDQS

Baños Públicos: (1) Se presentó un reclamo por cierre del baño de la estación de Ricaurte durante el horario de transmilenio, la cual se atención de fondo.

Comedores: (3) Se presentó un reclamo por un usuario del Comedor Usme por la alimentación que recibe, la cual fue contestada de fondo, explicando al usuario la minuta nutricional y la preparación de acuerdo a fichas técnicas ya pre-establecidas. Se presentaron 2 reclamos en Comedor Bosa por ingreso de un habitante de calle como beneficiario y otro en Comedor Perdomo por la minuta ofrecida, contestados de fondo, en el primer caso se cambia horario de asistencia al ciudadano habitante de calle y en segundo caso se explicando al usuario la minuta nutricional y la preparación de acuerdo a fichas técnicas ya pre-establecidas.

Dirección: (2) Se presentó un reclamo por la supuesta no suspensión de un CPS del área jurídica, contestada de fondo y solicitando al peticionario “allegar en el término máximo de diez (10) días los medios probatorios que demuestren la ocurrencia de la conducta denunciada, para efectos de iniciar las investigaciones a que haya lugar”.

Un reclamo de los jóvenes en condición de discapacidad auditiva, solicitando ser cambiados del programa por su condición, la cual fue atendida prioritaria y oportunamente presentando alternativas y posibilidad de contratar profesores que manejen el lenguaje de señas.

Misión Bogotá: (2) Se presentó un reclamo por pago incompleto del pago de sostenimiento, el cual se respondió de fondo, indicando las razones por el valor consignado.

Se presentó un reclamo por parte de una beneficiaria del programa, la cual es contestada de fondo documentando la situación de la beneficiaria por incumplimiento con el acuerdo de corresponsabilidad.

Sub métodos: (5) Reclamos Se presentan tres (3) reclamos; uno por el lugar de recogida de los habitantes de calle de UPI Oasis, uno por mal comportamiento de los jóvenes de UPI Servita y uno por una beneficiaria de Jóvenes en paz sin vinculación, todos contestados de fondo.

Se presenta 1 reclamo por un ciudadano anónimo que se queja del comportamiento de los jóvenes que pertenecen a Jóvenes en paz del programa Mecánica Diésel del convenio Colsubsidio – Idipron, contestado de fondo.

PARTICIPACION REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS

Durante la presente vigencia se han presentado informes mensuales de seguimiento a la oportunidad de la respuesta, mediante los oficio 2015IE11955, de fecha 11 de Noviembre de 2015; 2015IE13596 de Diciembre 15 de 2015 y 2016IE190 de Enero 13 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 2015

Requerimientos por Dependencia IV Trim. 2015					
Requerimientos	OCT.	NOV.	DIC.	Total general	Participacion
BAÑOS PUBLICOS	2	2	4	8	6,90%
COMEDORES	2	3	3	8	6,90%
DESARROLLO HUMANO	6	3	2	11	9,48%
DIRECCION	11	6	6	23	19,83%
JURIDICA	3	1	4	8	6,90%
MISION BOGOTA	4	4	3	11	9,48%
PLANEACION		2	1	3	2,59%
SUBMETODOS	13	15	17	45	38,79%
Total general	41	36	40	117	100,86%

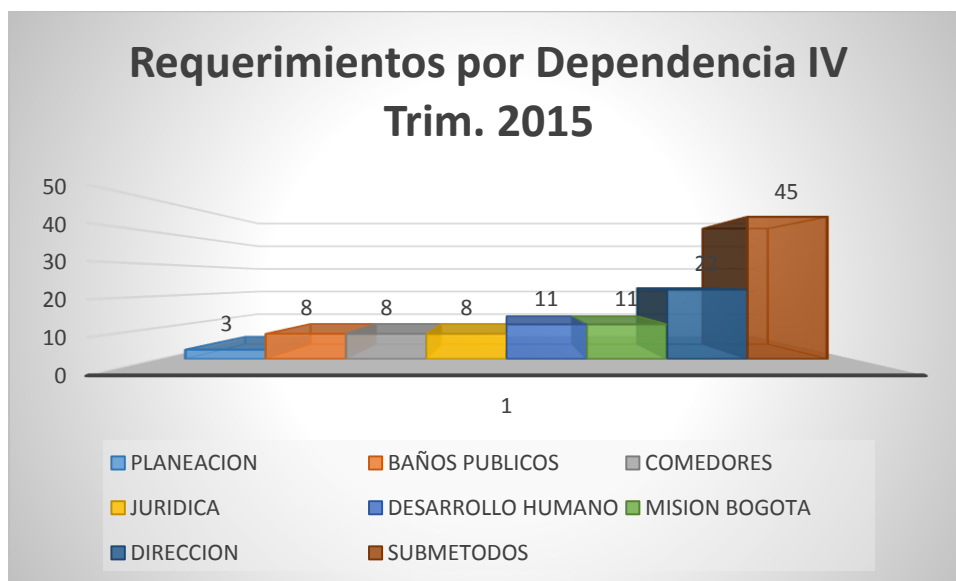


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la protección de la
Niñez y la Juventud

CÓD: A-GDO-FT-016 VR: 04

Fuente Base de Datos SDQS.

De los 117 Requerimientos recibidos durante el IV Trimestre de la vigencia 2015, los porcentajes más significativos discriminados por dependencias fueron 38.79% recibido en Unidades de Protección Integral, el 19.87% en el área de Direccion y 9.48% en las áreas de Desarrollo Humano y Misión Bogotá.



Fuente Base de Datos SDQS.

De acuerdo con las dependencias del Instituto las que tiene mayor número de requerimientos recibidos del IV trimestre 2015 se clasificaron así:

Tipificación De Requerimientos Usuario Subdirección Métodos Educativos y Operativos IV Trimestre 2015



Requerimientos Usuario Subdirección de Metodos IV Trim. 2015					
Requerimientos	OCT.	NOV.	DIC.	Total general	Participacion
SUBMETODOS					
AGRADECIMIENTOS			1	1	2,22%
FUNCIONARIO Y/O TRABAJADOR PUBLICO	4	6	1	11	24,44%
JÓVENES EN PAZ	1	2	3	6	13,33%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	8	6	3	17	37,78%
TEMAS ADMINISTRATIVOS CONVENIOS			1	1	2,22%
TEMAS MISIONALES UPIS		1	8	9	20,00%
Total general	13	15	17	45	100,00%

Fuente Base de Datos SDQS.

En el usuario de la Subdirección de Métodos Educativos y Operativos se clasificaron durante el IV. Trimestre de 2015 45 requerimientos que representan el 38.46% de la muestra.

Los requerimientos con mayor incidencia en la Subdirección de Métodos Educativos y Operativos, tiene que ver en un 37.78% con temas administrativos de beneficiarios del programa Jóvenes en paz, como solicitudes vinculación o traslado entre otros. 24.44% con quejas contra funcionarios y/o trabajadores públicos del área misional; 20% tipificado como Temas misionales Upis, relacionados en su mayoría con solicitudes de información de los programas que ofrece el instituto.

Tipificación De Requerimientos Usuario Misión Bogotá Humana IV. Trimestre 2015

Requerimientos Usuario Misión Bogota IV Trim. 2015					
Requerimientos	OCT.	NOV.	DIC.	Total general	Participacion
MISION BOGOTA					
FUNCIONARIO Y/O TRABAJADOR PUBLICO	1		1	2	18,18%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	3	4	2	9	81,82%
Total general	4	4	3	11	100,00%

Fuente Base de Datos SDQS.

En el usuario del proyecto Misión Bogotá se clasificaron durante el IV. Trimestre de 2015 un total de 11 requerimientos que representan el 9.48% de la muestra.

Los requerimientos con mayor incidencia en Misión Bogotá, tiene que ver en un 81.82% con diferentes situaciones de tipo administrativo, solicitando vinculación y traslados de punto de intervención dentro el proyecto misión Bogotá. El 18.18% se relaciona con quejas de coordinadores y guías del programa por mala actitud, ante la ciudadanía.

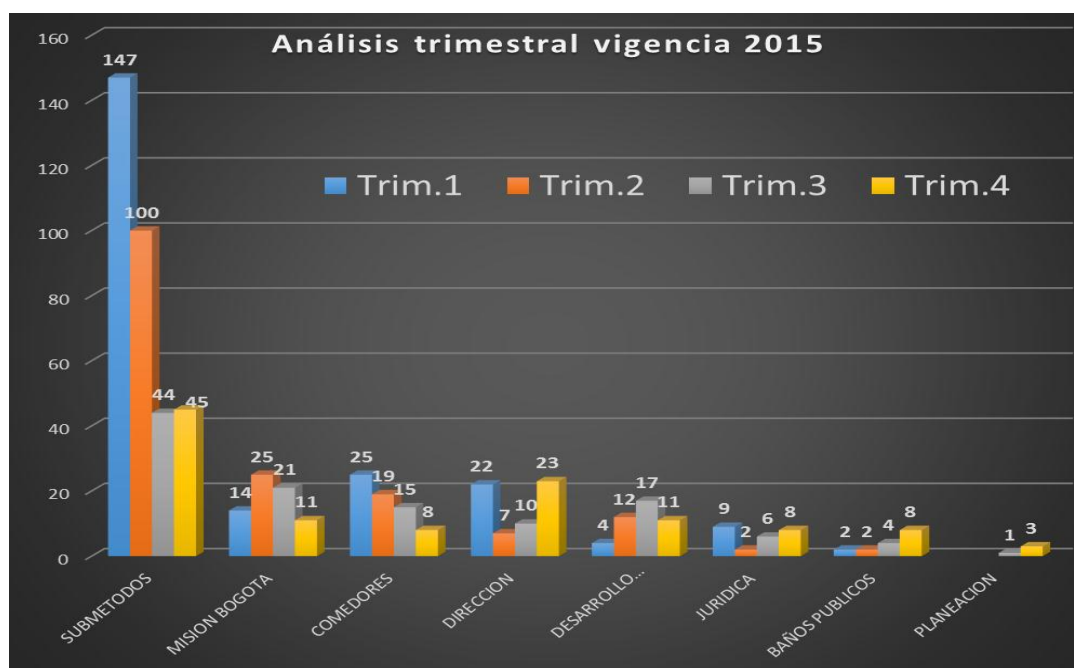
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO

De los 117 requerimientos recibidos durante el IV Trimestre 2015, el 100% se contestaron en tiempo estándar; observándose una excelente gestión en la emisión de respuestas a los ciudadanos, situación que beneficia los índices de oportunidad solicitados por la Secretaria General.

Rangos de Contestación IV Trim. 2015					
Requerimientos	OCT.	NOV.	DIC.	Total general	Participación
Dentro de términos	223	167	118	117	625
Total general	223	167	118	117	625

Fuente Base de datos SDQS

RESUMEN DEL AÑO 2015 POR TRIMESTRES



Fuente Base de datos SDQS

Durante el primer trimestre de la vigencia 2015 se clasificaron un total de 223 requerimientos que representan el 35.68% de la muestra, mientras que en el II Trimestre se clasificaron 167 requerimientos que representan el 26.72% de la muestra presentando una disminución porcentual de - 25.11% , en el III Trimestre un total de 118 requerimientos que representan el 18.88% de la muestra, presentando disminución porcentual con relación al II Trimestre del -29.34% y en el IV Trimestre un total de 117 requerimientos que representan el 18.72% de la muestra, presentado un disminución porcentual del -0.85%. Situación que puede reflejar una percepción de mejora en los procesos institucionales.

REQUERIMIENTOS CLASIFICADOS POR USUARIO 2015

Análisis trimestral vigencia 2015						
USUARIOS	Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4	Total general	%
SUGERENCIA	115	62	11	9	197	31,52%
PETICIÓN	4	26	36	48	114	18,24%
RECLAMO	29	26	27	14	96	15,36%
QUEJA	15	23	23	20	81	12,96%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	36	14	11	16	77	12,32%
FELICITACIÓN	22	16	8	3	49	7,84%
SOLICITUD DE COPIA	2			5	7	1,12%
DENUNCIA			2	2	4	0,64%
Total general	223	167	118	117	625	100,00%

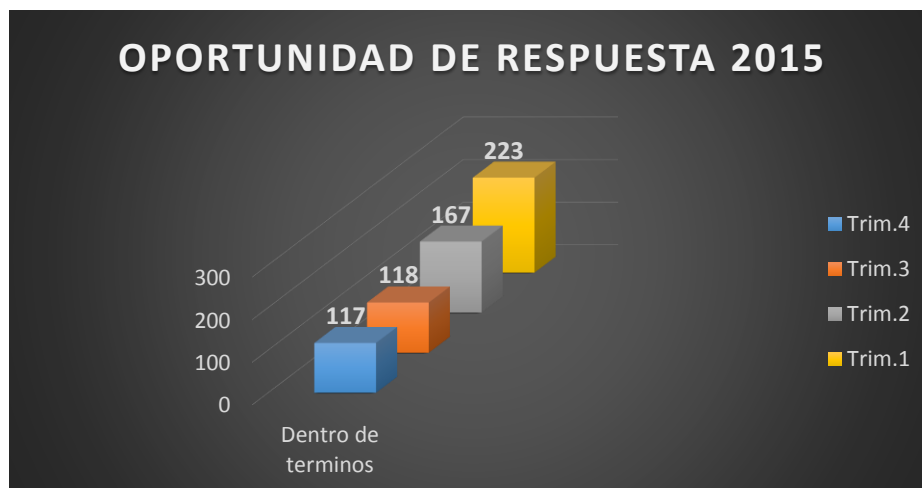
Fuente Base de datos SDQS

El requerimiento con mayor incidencia durante la vigencia 2015 es la Sugerencia con un porcentaje de 31.52%; las Peticiones de interés particular representan el 18.24% de la muestra; los Reclamos el 15.36% y las Quejas el 12.96% de la muestra.



Fuente Base de datos SDQS

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 2015



Fuente Base de datos SDQS

RESUMEN COMPARATIVO (VIGENCIAS 2014 -2015)

COMPARACIÓN VIGENCIA 2014-2015 POR USUARIOS			
USUARIOS	2014	2015	Variación
SUBMETODOS	445	336	-24,49%
COMEDORES	76	67	-11,84%
DESARROLLO HUMANO	36	44	22,22%
SUBFINANCIERA	26		-100,00%
MISION BOGOTA	21	71	238,10%
BAÑOS PUBLICOS	17	16	-5,88%
JURIDICA	16	25	56,25%
DIRECCION	8	62	675,00%
PLANEACION	5	4	-20,00%
Total general	650	625	

Durante la vigencia 2015 se clasificaron un total de 625 requerimientos ciudadanos, Con una disminución porcentual del 4%, con relación a la vigencia 2014.

ANÁLISIS COMPARATIVO OPORTUNIDAD DE RESPUESTA VIGENCIAS (2014-2015)

COMPARACIÓN VIGENCIA 2014-2015								
RANGOS DE CONTESTACION	Trim.1		Trim.2		Trim.3		Trim.4	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Dentro de términos	144	223	173	167	204	118	119	117
Fuera de términos	5		1		2		2	
Total general	149	223	174	167	206	118	121	117

Fuente Base de datos SDQS

Durante la Vigencia 2015 el 100% de los requerimientos se atendió dentro de los términos legales, mientras que en la vigencia 2014 se contestaron dentro de los términos legales un 98.46%.

CONCLUSIONES:

Con respecto a la vigencia 2014 se observa una disminución porcentual del 4% 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 2015 el índice fue del 100%, teniendo en cuenta que en la vigencia 2014, alcanzamos el 98.46% de oportunidad.

El presente informe será publicado en la Pagina Institucional así como la base de datos SDQS de la vigencia 2015.

RECOMENDACIONES PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2016.

Realizar procesos de capacitación con el fin de cualificar grupos específicos de funcionarios de las diferentes áreas en atención a la ciudadanía, en articulación con la Oficina de Cualificación de Atención a la Ciudadanía de la Secretaria General.

Realizar en las jornadas de apertura de buzón de Quejas y Reclamos la retroalimentación de todos los temas del proceso incluyendo los canales de comunicaciones, la figura del defensor del ciudadano, sus funciones y números de contacto, de tal manera que toda nuestra población objetivo se sienta cerca de la administración.

Con base en los informes trimestrales de la Gestión del proceso de Atención a la Ciudadanía Diseñar Plan de trabajo de trabajo con las oficinas de Planeación y Control Interno de la Entidad en pro del mejoramiento continuo de la gestión del proceso de Atención a la ciudadanía.

Diseñar indicadores de oportunidad, calidad y calidez en las respuestas emitidas a los requerimientos ciudadanos.

Este es el informe del Cuarto trimestre correspondiente a la vigencia 2015 del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Entidad.

Cordialmente



BLANCA YANIRA AVELLANEDA GONZALEZ

Responsable Proceso Atención al Ciudadano