

INFORME DE QUEJAS Y SOLUCIONES

CUARTO TRIMESTRE 2014

Presentado a: Dr. Roberto Antonio Contreras Mora

Director General

Por: Yanira Avellaneda González

Responsable Atención al Ciudadano

Bogotá D.C.

Enero 2015

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
ASPECTOS GENERALES	3
Queja:	4
Reclamo:.....	4
Sugerencia:.....	4
Solicitud de Información:	4
REQUERIMIENTOS DEL PERIODO	5
PARTICIPACION REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS.....	6
Tipificación De Requerimientos Usuario Subdirección Métodos Educativos y Operativos IV Trimestre 2014	7
Tipificación De Requerimientos Usuario Comedores Comunitarios IDIPRON IV. Trimestre 2014.....	8
Tipificación De Requerimientos Usuario misión Bogotá IV. Trimestre 2014	9
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO	9
RESUMEN DEL AÑO 2014 POR TRIMESTRES	10
REQUERIMIENTOS 2014	10
REQUERIMIENTOS CLASIFICADOS POR USUARIO 2014	12
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 2014	13
RESUMEN COMPARATIVO (VIGENCIAS 2013 -2014)	13
RANGOS DE CONTESTACION VIGENCIA 2014	15
CONCLUSIONES:	15
RECOMENDACIONES PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2015.....	16

INFORME QUEJAS Y SOLUCIONES IV TRIMESTRE DE 2014

(OCTUBRE-DICIEMBRE)

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 (quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información) presentados por los ciudadanos durante el cuarto trimestre de la vigencia 2014.

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

El Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud IDIPRON ha dispuesto para la ciudadanía diferentes canales con los que se pueden interactuar para recibir los requerimientos 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, Comedores y Puntos SIAC de la Secretaría de Integración Social, 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

Cra. 27A No. 63B – 07

Tel. 3100411

www.idipron.gov.co

Info: Línea 195

Queja:

Es la manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. (Tiempo de respuesta 15 días hábiles).

Reclamo:

Es la manifestación, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud. (Tiempo de respuesta 15 días hábiles).

Sugerencia:

Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (Tiempo de respuesta 15 días hábiles)

Solicitud de Información:

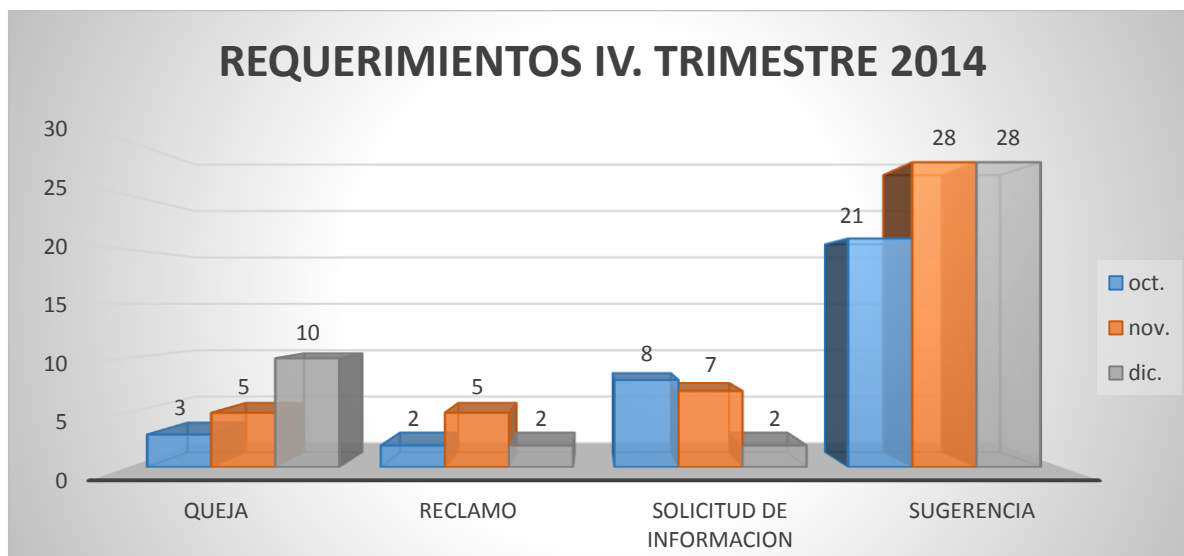
Es la solicitud de información sobre actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus dependencias. (Tiempo de respuesta 10 días hábiles).

REQUERIMIENTOS DEL PERIODO

Tipo	oct.	nov.	dic.	Total general	Valor porcentual
QUEJA	3	5	10	18	14,88%
RECLAMO	2	5	2	9	7,44%
SOLICITUD DE INFORMACION	8	7	2	17	14,05%
SUGERENCIA	21	28	28	77	63,64%
Total general	34	45	42	121	100%

Los requerimientos de la ciudadanía clasificados en Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información alcanzaron durante el cuarto trimestre de la vigencia 2014 un total de 121 requerimientos como se puede observar en la tabla adjunta.

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 2014, presenta una disminución porcentual del **-41,26%** con respecto al periodo anterior (Julio – Septiembre/2014).

Según el tipo de requerimiento, del total recibido: **18** fueron quejas, **9** reclamos, **17** solicitudes de información y **77** sugerencias para un total de **121** requerimientos en el IV trimestre del 2014.

El mes de Noviembre de 2014 presenta el mayor número de requerimientos con **45**, mientras que Diciembre **42** y Octubre **34** para un total de **121**, presentándose una disminución con relación al periodo anterior donde se clasificaron 206 requerimientos.

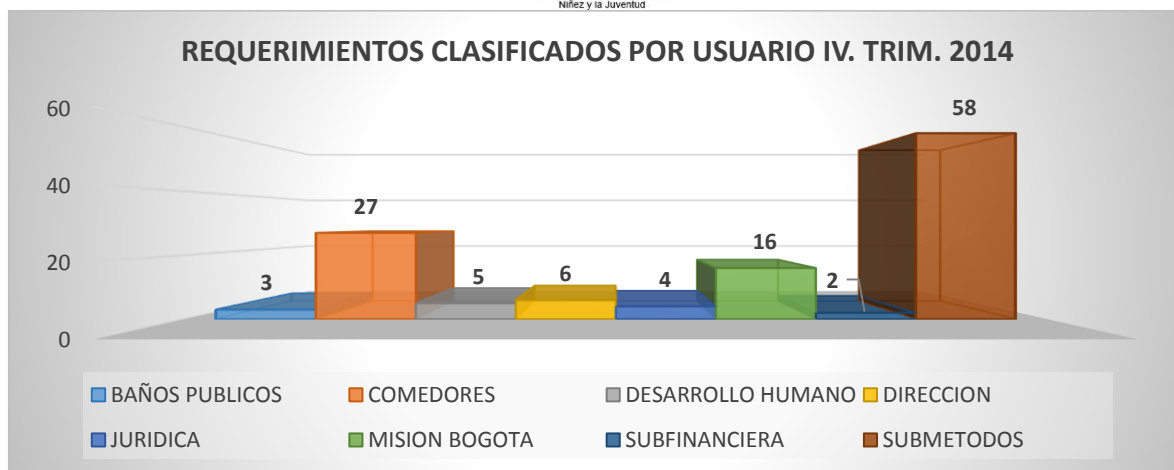
PARTICIPACION REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS

Usuario	oct.	nov.	dic.	Total general	Valor porcentual
BAÑOS PUBLICOS		1	2	3	2,48%
COMEDORES	8	9	10	27	22,31%
DESARROLLO HUMANO	2	1	2	5	4,13%
DIRECCION	1	3	2	6	4,96%
JURIDICA	3		1	4	3,31%
MISION BOGOTA	7	6	3	16	13,22%
SUBFINANCIERA		2		2	1,65%
SUBMETODOS	13	23	22	58	47,93%
Total general	34	45	42	121	100%

De los **121** Requerimientos recibidos durante el IV Trimestre de la vigencia 2014, los porcentajes más significativos discriminados por dependencias fueron 47.93% recibido en Unidades de Protección Integral; El 22,31% en Comedores comunitarios y el 13,22% en

misión Bogotá.

Fuente Base de Datos SDQS.



Fuente Base de Datos SDQS.

De acuerdo con las dependencias del Instituto las que tiene mayor número de requerimientos recibidos del cuarto trimestre 2014 se clasificaron así:

Tipificación De Requerimientos Usuario Subdirección Métodos Educativos y Operativos IV Trimestre 2014

Tipificación De Requerimientos Usuario Submetodos IDIPRON IV Trimestre 2014					
Usuario Submetodos	oct.	nov.	dic.	Total general	Valor porcentual
ACTIVIDADES RECREATIVAS Y DE INTEGRACION	3	4		7	12,07%
AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES	2	6	7	15	25,86%
ELEMENTOS ASEO DEPORTIVOS, MUSICALES O DE TALLERES		1	3	4	6,90%
FUNCIONARIO UNIDAD	3	1		4	6,90%
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA		1	2	3	5,17%
SOLICITUD DE INTERVENCION	1			1	1,72%
TALLERES	2	5	4	11	18,97%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	2	5	5	12	20,69%
TRANSPORTE			1	1	1,72%
Total general	13	23	22	58	100%

Fuente Base de Datos SDQS.

En la Subdirección de Métodos Educativos y Operativos se clasificaron durante el periodo 58 requerimientos que representan el 47,93% de la muestra.

Los requerimientos con mayor incidencia en la Subdirección de Métodos Educativos y Operativos, tiene que ver en un 20.69% con temas relacionados con temas administrativos y 18,97% con temas de talleres.

Tipificación De Requerimientos Usuario Comedores Comunitarios IDIPRON IV. Trimestre 2014.

Tipificación De Requerimientos Usuario Comedores IDIPRON IV Trimestre 2014					
Usuario comedores	oct.	nov.	dic.	Total general	Valor porcentual
AGRADECIMIENTOS			3	3	11,11%
ALIMENTACION COMEDORES		3		3	11,11%
C.C. FELICITACIONES	5			5	18,52%
C.C. TEMAS ADMINISTRATIVOS	3			3	11,11%
FUNCIONARIO COMEDOR		2		2	7,41%
TALLERES		1		1	3,70%
TEMAS ADMINISTRATIVOS		3	7	10	37,04%
Total general	8	9	10	27	100%

Fuente Base de datos SDQS

En los comedores se clasificaron durante el periodo 27 requerimientos que representan el 22.31% de la muestra.

Los requerimientos con mayor incidencia en los comedores, tiene que ver en un 48.15% con temas relacionados a temas administrativos y 18,52% con temas de felicitaciones.

Tipificación De Requerimientos Usuario misión Bogotá IV. Trimestre 2014

Usuario Misión Bogotá	oct.	nov.	dic.	Total general	Valor porcentual
SOLICITUD DE VINCULACION LABORAL	4			4	25,00%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	3	6	3	12	75,00%
Total general	7	6	3	16	100%

En misión Bogotá se clasificaron durante el periodo 16 requerimientos que representan el 13,22% de la muestra.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO

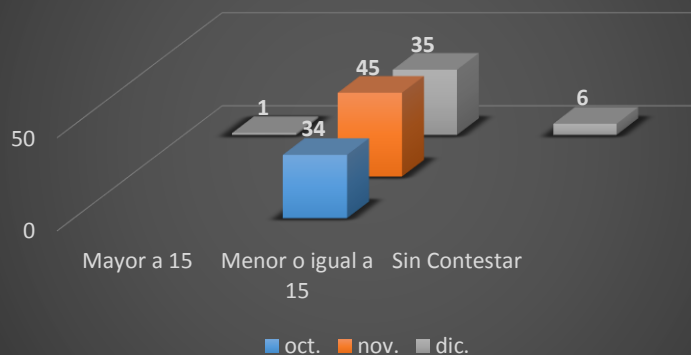
De los 121 requerimientos recibidos durante el IV Trimestre 2014, el 94,21% se contestaron en tiempo estándar; el 0,83% se contestó después del periodo reglamentario, observándose una buena gestión en la emisión de respuestas a los ciudadanos, situación que beneficia los índices de oportunidad solicitados por la Secretaría General.

A continuación se relacionan los requerimientos atendidos en el cuarto trimestre de 2014, teniendo en cuenta la oportunidad de las respuestas.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA IV. TRIM. 2014					
	oct.	nov.	dic.	Total general	Valor porcentual
Mayor a 15			1	1	0,83%
Menor o igual a 15	34	45	41	120	99,17%
Total general	34	45	42	121	100%

Fuente Base de datos SDQS

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA IV. TRIM. 2014



Fuente Base de datos SDQS

RESUMEN DEL AÑO 2014 POR TRIMESTRES

REQUERIMIENTOS 2014

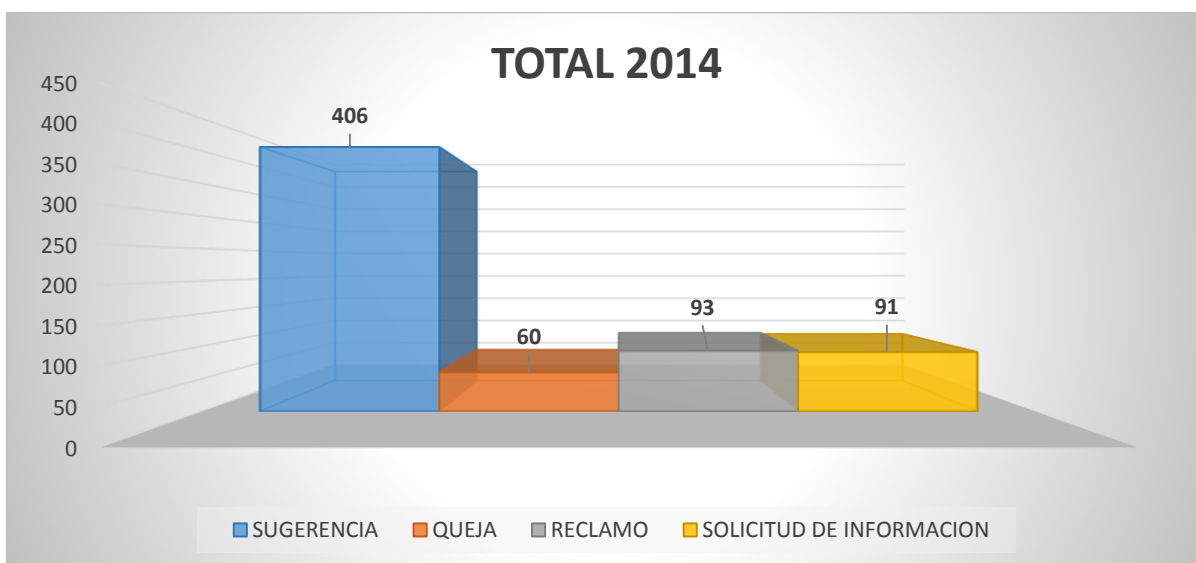
Tipo	I	II	III	IV	Total general	Valor porcentual
SUGERENCIA	91	103	135	77	406	62,46%
QUEJA	9	12	21	18	60	9,23%
RECLAMO	18	27	39	9	93	14,31%
SOLICITUD DE INFORMACION	31	32	11	17	91	14,00%
Total general	149	174	206	121	650	100%

Fuente Base de datos SDQS

El requerimiento con mayor incidencia durante el año 2014 es la sugerencia con un porcentaje de 62,46%.



Fuente Base de datos SDQS



Fuente Base de datos SDQS

REQUERIMIENTOS CLASIFICADOS POR USUARIO 2014

Usuario	I	II	III	IV	Total general	Valor porcentual
BAÑOS PUBLICOS	5	6	3	3	17	2,62%
COMEDORES	4	9	24	27	64	9,85%
DESARROLLO HUMANO	22	21	3	5	51	7,85%
DIRECCION			2	6	8	1,23%
JURIDICA	8	3	1	4	16	2,46%
PLANEACION	3	2			5	0,77%
SUBFINANCIERA	6	13	5	2	26	4,00%
MISION BOGOTA			5	16	21	3,23%
SUBMETODOS	101	120	163	58	442	68,00%
Total general	149	174	206	121	650	100%

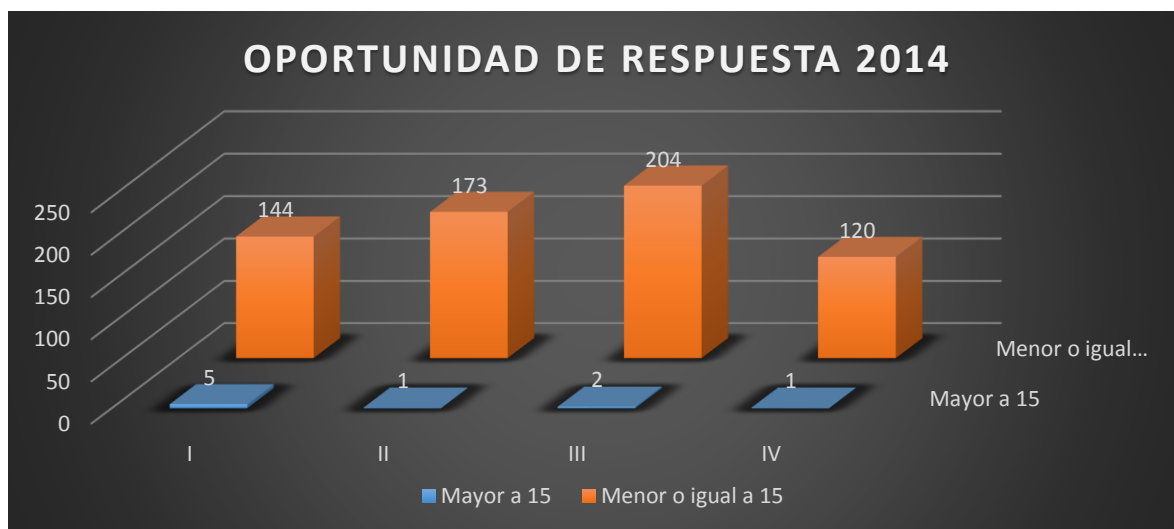


Fuente Base de datos SDQS

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 2014

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 2014						
Usuario	I	II	III	IV	Total general	Valor porcentual
Mayor a 15	5	1	2	1	9	1,38%
Menor o igual a 15	144	173	204	120	635	97,69%
Total general	149	174	206	121	650	100%

Fuente Base de datos SDQS



Fuente Base de datos SDQS

RESUMEN COMPARATIVO (VIGENCIAS 2013 -2014)

Durante la vigencia 2013 se clasificaron 606 Requerimientos Ciudadanos al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones así:



Ninez y la Juventud

Requerimietnos 2013 	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general	
Queja				4	7	3	1	5	5	7	1	2	1	36
Reclamo	7	6	14	22	15	7	10	18	14	8	8	5		134
Solicitud de Información	1	1	2	3	2	2	1	4	6	11	9	7		49
Sugerencia	16	11	24	80	34	7	30	70	60	22	13	20		387
Total general	24	18	44	112	54	17	46	97	87	42	32	33		606

Fuente Base De Datos SDQS

Durante la vigencia 2014 se clasificaron en el SDQS un total de 650 requerimientos, presentando una variación porcentual de 7% con relación al año 2013.

Cuenta de TIPO REQ. ▼	Etiquetas de fila ▼	Ene.	Feb.	Mar.	May.	Abr.	Ag.	Dic.	Jun.	Jul.	Sep.	Oct.	Nov.	Total general
QUEJA		3	2	4	5	2	2	10	5	8	11	3	5	60
RECLAMO		6	7	5	13	1	11	2	13	5	23	2	5	93
SOLICITUD DE INFORMACION		6	11	14	10	12	2	2	10	7	2	8	7	91
SUGERENCIA		16	32	43	28	28	41	28	47	25	69	21	28	406
Total general		31	52	66	56	43	56	42	75	45	105	34	45	650

Fuente Base De Datos SDQS

De acuerdo con el procedimiento Atención a Requerimientos Ciudadanos A-ACI-PR-001, durante la vigencia 2014, el área realizo **219** visitas a las unidades de Protección Integral y **126** visitas a Comedores Comunitarios; se realizaron **43** jornadas de atención al ciudadano en los Puntos Siac de la Secretaria de Integración Social. En la vigencia 2014 se atendieron los requerimientos de 602 ciudadanos, cuyas actas se pueden consultar en el área de Administración Documental.

RANGOS DE CONTESTACION VIGENCIA 2014

Con relación a los rangos de contestación durante la vigencia 2013 se contestaron fuera de términos es decir mayor a 15 días, un total de 68 requerimientos que representan el 11.22%; mientras que durante la vigencia 2014, y gracias al seguimiento mensual de la oficina de atención al ciudadano 9 requerimientos que representan el 1.38% se contestaron fuera de términos es decir mayor a 15 días, lo que demuestra el compromiso de las áreas en mejorar la oportunidad de las respuestas.

	E												
Etiquetas de fila	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
Mayor a 15	1	4				1		2			1		9
Menor o igual a 15	30	48	66	43	56	74	45	56	103	34	45	41	641
Total general	31	52	66	43	56	75	45	56	105	34	45	42	650

Fuente Base De Datos (Vigencia 2014) SDQS

CONCLUSIONES:

Con respecto a la vigencia anterior se observa un incremento del 7% en la cantidad de requerimientos clasificados.

Respecto a la oportunidad de respuesta en la vigencia 2014 mejoraron considerablemente los índices de oportunidad, teniendo en cuenta que en la vigencia 2013, el 11.22% del total de requerimientos clasificados se contestaron fuera de términos, mientras que en la vigencia 2014 el porcentaje de contestación fuera de términos alcanzo el 1.38%.

El presente informe será publicado en la Pagina Institucional así como la base de datos SDQS de la vigencia 2014.

RECOMENDACIONES PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2015.

Es importante hacer énfasis en dar respuesta de fondo con calidad y oportunidad a los requerimientos dentro de los términos legales, por lo que se presentara este informe en Comité de Atención al Ciudadano para crear conciencia en los líderes del proceso de sus deberes y responsabilidades, producto de los hallazgos de las auditorias por parte de los entes de control por contestar requerimientos ciudadanos por fuera de términos.

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 Cuarto trimestre correspondiente a la vigencia 2014 del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Entidad.

Cordialmente



BLANCA YANIRA AVELLANEDA GONZALEZ

Responsable Atención al Ciudadano