



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

IV TRIMESTRE 2016

Presentado a: Dr. Wilfredo Grajales Rojas

Director General

Por: Juan Manuel Caicedo

Contratista 2041-2016 Atención al Ciudadano

Bogotá D.C.

Diciembre 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	7
Tipificación De Requerimientos Usuario Subdirección Métodos Educativos y Operativos IV Trimestre 2016.....	8
Tipificación De Requerimientos Usuario Comedores IV. Trimestre 2016.....	9
Tipificación De Requerimientos Usuario Jurídica IV. Trimestre 2016	9
QUEJAS Y RECLAMOS DEL IV. TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2016	9
QUEJAS IV. TRIMESTRE VIGENCIA 2016	9
Sub-métodos:	10
Comedores:	11
Subdirección Financiera:	11
RECLAMOS IV. TRIMESTRE VIGENCIA 2016.....	11
Comedores:	12
Dirección:	13
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO	13
CALIDAD RESPUESTA DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PERIODO	14
INDICADORES DEL PROCESO	15
Indicador de Oportunidad en la Respuesta	15
Indicador Calidad En Las Respuestas	15
CONCLUSIONES:	15
RECOMENDACIONES PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2017.....	16

INFORME QUEJAS Y SOLUCIONES IV TRIMESTRE DE 2016

(OCTUBRE- DICIEMBRE 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 IV 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 IV trimestre de la vigencia 2016 por tipología, área, canal de recepción, temas y subtemas reiterativos, y oportunidad de respuesta.

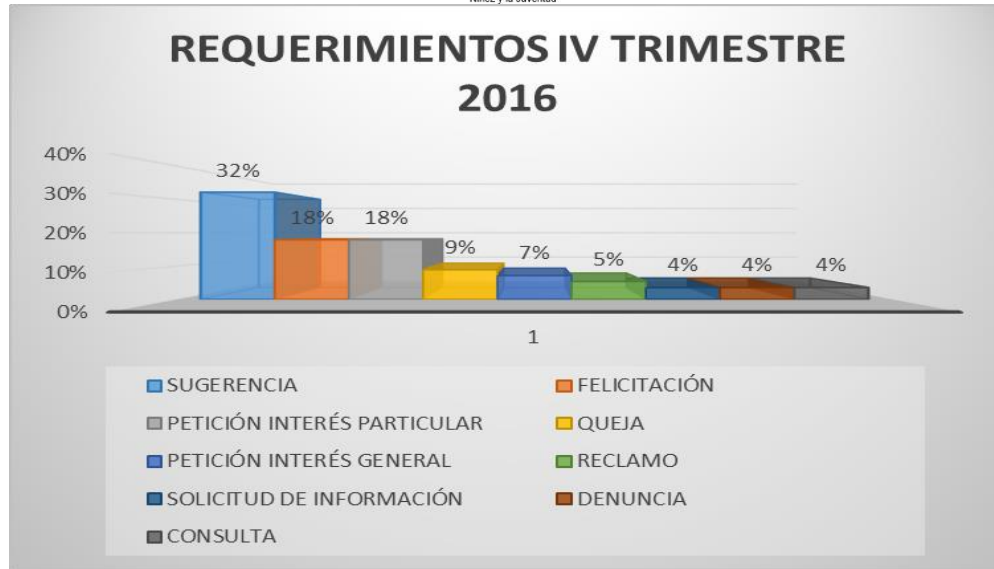
REQUERIMIENTOS DEL PERIODO

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 IV trimestre de la vigencia 2016 un total de 56 requerimientos como se puede observar en la tabla adjunta.

REQUERIMIENTOS IV TRIMESTRE 2016					
	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SUGERENCIA	2	10	6	18	32%
FELICITACIÓN		5	5	10	18%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1	5	4	10	18%
QUEJA	3	2		5	9%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	4			4	7%
RECLAMO	1	2		3	5%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1		2	4%
DENUNCIA		1	1	2	4%
CONSULTA		2		2	4%
Total general	12	28	16	56	100%

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 2016, presenta un aumento porcentual del 14.29 % con respecto al periodo anterior (Julio – Septiembre /2016).



INFORMACION REQUERIMIENTOS POR USUARIOS SDQS

REQUERIMIENTOS IV TRIMESTRE 2016 POR USUARIOS					
Etiquetas de fila	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PARTIC.
SUBMETODOS	7	22	12	41	73%
SUGERENCIA	1	10	5	16	
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1	4	4	9	
FELICITACIÓN		5	2	7	
QUEJA	2	1		3	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1		2	
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	2			2	
DENUNCIA			1	1	
CONSULTA		1		1	
COMEDORES	1	5	4	10	18%
FELICITACIÓN			3	3	
SUGERENCIA	1		1	2	
RECLAMO		2		2	
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR		1		1	
CONSULTA		1		1	
QUEJA		1		1	
JURIDICA	1	1		2	4%
DENUNCIA		1		1	
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	1			1	
SUBFINANCIERA	1			1	2%
QUEJA	1			1	
DESARROLLO HUMANO	1			1	2%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	1			1	
DIRECCION	1			1	2%
RECLAMO	1			1	
Total general	12	28	16	56	100%

Fuente Base de datos SDQS

En el IV Trimestre de 2016 se asignó a la Subdirección de Métodos el 73% de requerimientos, a Comedores el 18% y Jurídica el 4% del total de la muestra, se generan 15 sugerencias de oportunidades para vincular a los jóvenes en convenios, actualización de computadores para



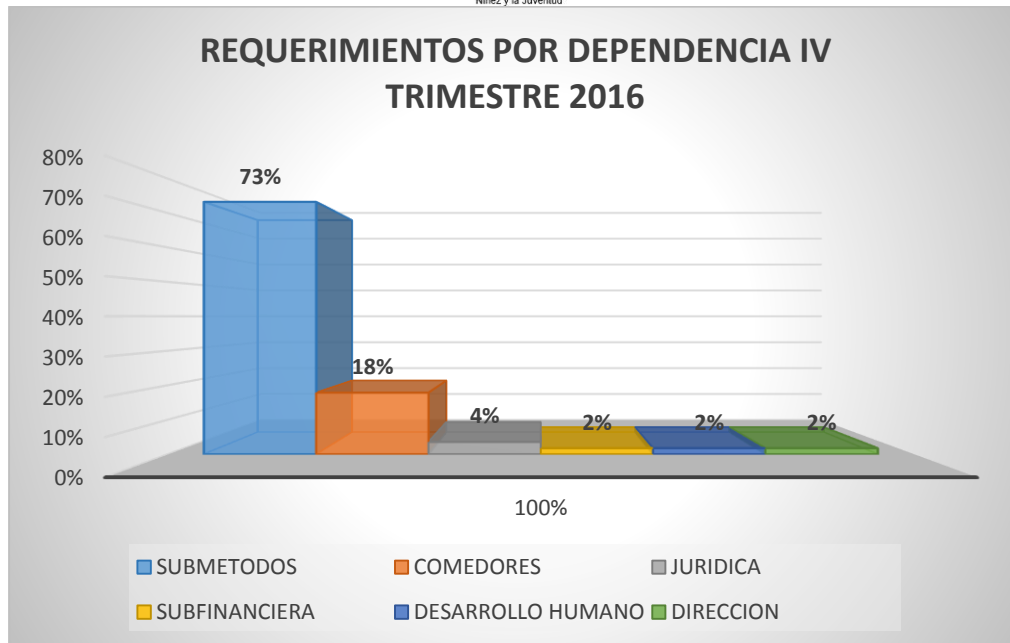
las aulas de sistemas de las UPIS, más talleres para las unidades, más salidas pedagógicas y paseos, 7 requerimientos ciudadanos felicitando al IDIPRON por los beneficios recibidos, 9 derechos de petición de interés particular para intervención en los barrios de Bogotá, 3 quejas 1 por falsedad de documentos, 1 porque a un contratista desde el año 2014 no le han pagado un saldo a favor del contrato que tenía y 1 queja por abuso de poder por parte del Responsable del Oasis.

Referente a los comedores comunitarios se encontraron 3 sugerencias, 3 felicitaciones por la calidad de los servicios ofrecidos y 2 reclamos respecto a la preparación de los alimentos.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA VIGENCIA 2016

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS IV TRIMESTRE 2016					
	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PARTICIP.
SUBMETODOS	7	22	12	41	73%
COMEDORES	1	5	4	10	18%
JURIDICA	1	1		2	4%
SUBFINANCIERA	1			1	2%
DESARROLLO HUMANO	1			1	2%
DIRECCION	1			1	2%
Total general	12	28	16	56	100%

Fuente Base de Datos SDQS.



Fuente Base de Datos SDQS.

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

REQUERIMIENTOS SUB-METODOS IV TRIMESTRE 2016					
	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PARTICIPACIÓN
TEMAS MISIONALES UPIS	5	15	10	30	75%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	2	4		6	15%
AGRADECIMIENTO POR SERVICIOS		2		2	5%
APOYO SOSTENIMIENTO		1		1	3%
ALIMENTACIÓN		1	1	2	3%
Total general	7	23	11	41	100%

Fuente Base de Datos SDQS.

En el usuario de la Subdirección de Métodos Educativos y Operativos se clasificaron durante el IV. Trimestre de 2016 un total de 41 requerimientos que representan el 73% de la muestra.



Tipificación De Requerimientos Usuario Comedores IV. Trimestre 2016

REQUERIMIENTOS COMEDORES IV TRIMESTRE 2016					
	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PARTICIPACIÓN
ALIMENTACIÓN		2	4	6	60%
TEMAS ADMINISTRATIVOS CONVENCIONALES	1	2		3	30%
TEMAS ADMINISTRATIVOS		1		1	10%
Total general	1	5	4	10	100%

Fuente Base de Datos SDQS.

A los Comedores se clasificaron durante el IV Trimestre de 2016 un total de 10 requerimientos que representan el 18% de la muestra.

Tipificación De Requerimientos Usuario Jurídica IV. Trimestre 2016

REQUERIMIENTOS JURIDICA IV. TRIMESTRE 2016					
	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DENUNCIA		2		2	67%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	1			1	33%
Total general	1	2	0	3	100%

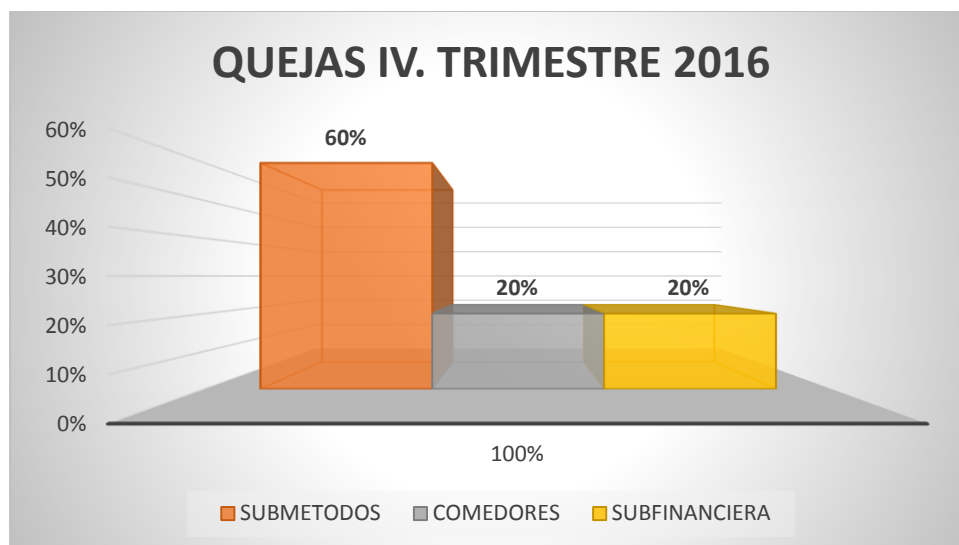
Fuente Base de Datos SDQS.

En el usuario de la Oficina Asesora Jurídica se clasificaron durante el IV Trimestre de 2016 un total de 3 requerimientos que representan el 5% de la muestra.

QUEJAS Y RECLAMOS DEL IV. TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2016

QUEJAS IV. 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 IV trimestre de la Vigencia 2016 se clasificaron al SDQS un total de 10 Quejas clasificadas así:

QUEJAS IV TRIMESTRE 2016					
	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SUBMETODOS	2	1		3	60%
COMEDORES		1		1	20%
SUBFINANCIERA	1			1	20%
Total general	3	2	0	5	100%

Fuente Base de datos SDQS

Sub-métodos: Usuario de la UPI la rioja se queja porque hay muchos compañeros sin cama y pregunta si pueden habilitarles camarotes, la Subdirección de Métodos Educativos respondió que estos camarotes serán hechos en los talleres del Perdomo dentro del plan educativo; Una queja anónima contra el señor Carlos Lara responsable del Oasis quien abusa

de los horarios del personal y nadie puede decir nada ya que es trasladado del sitio de trabajo, desde la Subdirección de Métodos Educativos se solicitó ampliar la queja informando fecha y lugar en donde ocurrieron las presuntas acciones de abuso y el nombre del personal que se siente agredido; Denuncia anónima de prostitución de menores en la transversal 113 d 67 b 15 se informa al peticionario (a) anónimo que el requerimiento 1795652016 se recibió en la alcaldía local de Engativá con radicado orfeo 20166050410231 el día 19/10/2016 y fue al área de gestión policiva jurídica de la alcaldía local de Engativá.

Comedores: Se presentó 1 queja contra las señoras del área del lavado de la loza ya que son muy groseras; además ese día el arroz tenía un sabor desagradable, desde la coordinación de los comedores comunitarios el día 22 de noviembre el equipo de trabajo del CRDC de bosa recibió una capacitación en Servicio al Cliente y trato al Ciudadano por parte de los profesionales de inclusión social en donde se trataron estos temas en aras de mejorar el servicio y atención que se le está ofreciendo a la ciudadanía.

Subdirección Financiera: Se presentó 1 queja contra la empresa de vigilancia que tiene contratado el IDIPRON, en el lote ubicado en la dirección calle 28b sur 10 h 60 barrio San Blas localidad San Cristóbal la empresa contratada, tiene en servicio caninos entrenados para defensa y cuidado de las instalaciones, en ocasiones son sacados sin los elementos de protección, se le informó al ciudadano que el canino en mención no es propiedad de la empresa de seguridad SEPECOL LTDA y que se trataba de un canino callejero al que le prestaron atención medica por el mal estado de salud.

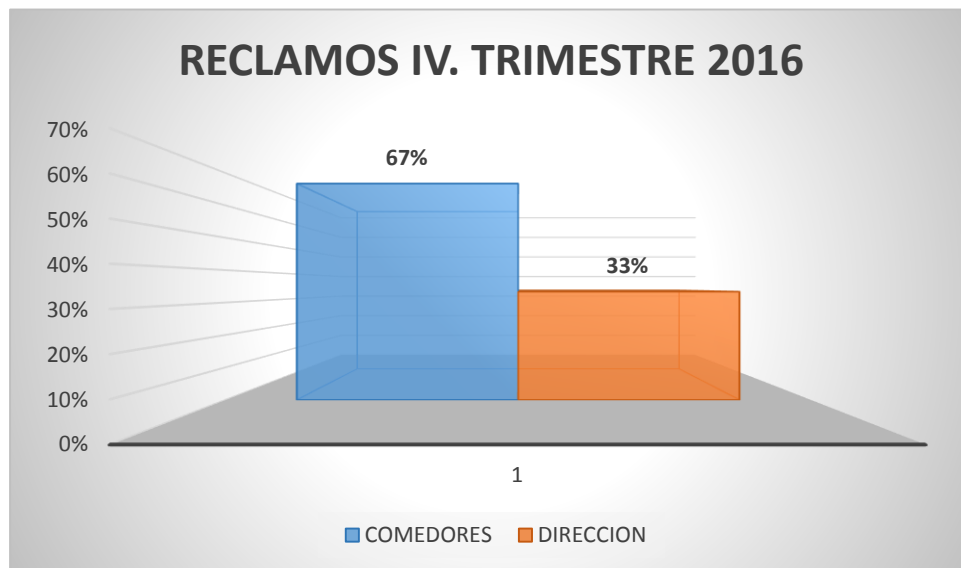
RECLAMOS IV. TRIMESTRE VIGENCIA 2016

“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”.



RECLAMOS IV. TRIMESTRE 2016					
	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PARTICIPACIÓN
COMEDORES	1	1		2	67%
DIRECCION	1		1	1	33%
Total general	1	2	3	3	100%

Fuente Base de datos SDQS



Fuente Base de datos SDQS

Durante el IV trimestre de la Vigencia 2016 se clasificaron al SDQS un total de 3 Reclamos clasificadas así:

Comedores: Se presentaron 2 reclamos de los usuario del comedor de Bosa, uno de ellos pide tener más cuidado con la preparación de la comida ya que en una ocasión le salió un 100 pies en la comida y poner más control a los estudiantes que usan el comedor ya que son muy groseros con los adultos mayores, desde la coordinación de los comedores comunitarios, se solicitó al ciudadano informar de inmediato, cualquier novedad que se presente en la preparación de los alimentos para tomar los correctivos necesarios, de igual manera en cuanto al comportamiento de los jóvenes estudiantes del CRDC con los adultos mayores, también

se le informó que cualquier novedad que se presente, se reporte de inmediato para hacer el llamado de atención a los padres de los jóvenes y tomar los correctivos necesarios.

Dirección: Se radicó 1 reclamo de señor Edgar Hernán Oviedo quien fue contratista en el año 2014 y desde esa fecha no le han pagado lo que se le debe. Solicitó una cita con el Director del IDIPRON para dar a conocer las particularidades de este caso. Este reclamo fue atendido por la Subdirección de Métodos Educativos en donde se le informó al señor Edgar Hernán Oviedo que debe acercarse a la Oficina Jurídica, en donde se le hará conocer los documentos que debe adjuntar para proceder al pago correspondiente a que hubiere lugar.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO

REQUERIMIENTOS OPORTUNIDAD DE RESPUESTA IV TRIMESTRE 2016					
	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Dentro de términos	10	25	16	51	91%
SUBMETODOS	7	20	12	39	
COMEDORES	1	4	4	9	
JURIDICA	1	1		2	
DESARROLLO HUMANO	1			1	
Fuera de términos	2	3		5	9%
SUBMETODOS		2		2	
SUBFINANCIERA	1			1	
COMEDORES		1		1	
DIRECCION	1			1	
Total general	12	28	16	56	100%

Fuente Base de Datos SDQS.

De los 56 requerimientos recibidos durante el IV Trimestre 2016, el **91%** se contestaron en tiempo estándar; El **9%** se contestó fuera de términos, situación causada por la terminación de la planta temporal en el mes de junio; la contratación de la persona encargada de Atención al Ciudadano se realizó en el mes de octubre.



CALIDAD RESPUESTA DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PERIODO

CALIDAD EN LAS RESPUESTAS DE QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2016					
	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PARTICIPACIÓN
CONTESTADOS A SATISFACCION	10	25	15	50	89%
SUBMETODOS	6	20	11	37	
COMEDORES	1	5	4	10	
SUBFINANCIERA	1			1	
DESARROLLO HUMANO	1			1	
JURIDICA	1			1	
SI REQUIERE SEGUIMIENTO	2	3	1	6	11%
SUBMETODOS	1	2	1	4	
DIRECCION	1			1	
JURIDICA		1		1	
Total general	10	25	15	56	100%

Fuente Base de Datos SDQS.

De los 56 requerimientos entre quejas y reclamos recibidos durante el IV Trimestre 2016, el **89%** se contestaron en términos de Claridad, Calidez Y Coherencia dentro de los términos, el **11%** se contestaron carentes de Claridad, Calidez y Coherencia ya que 3 de ellos fueron presentados como anónimos, se solicitó ampliación de las quejas y reclamos por parte de los ciudadanos para poder realizar las investigaciones pertinentes según sea el caso. El señor Edgar Hernán Oviedo quien fue contratista en el año 2014 y desde esa fecha no le han pagado lo que se le debe. Solicitó una cita con el Director del IDIPRON para dar a conocer las particularidades de este caso. Este reclamo fue atendido por la Subdirección de Métodos Educativos en donde se le informó al señor Edgar Hernán Oviedo que debe acercarse a la Oficina Jurídica, en donde se le hará conocer los documentos que debe adjuntar para proceder al pago correspondiente a que hubiere lugar por lo tanto se debe realizar seguimiento.

Al señor Juan Manuel Bohórquez quien interpuso un derecho de petición reclamando por malos comportamientos de los jóvenes de la UPI La Vega, se le dio respuesta el día 29 de diciembre con el oficio No 2016EE3425

INDICADORES DEL PROCESO

Indicador de Oportunidad en la Respuesta

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

$$50/56 = 89\%$$

El 89% de los requerimientos clasificados al sistema en el IV. 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.

$$6/56 = 11\%$$

De los 56 requerimientos contestados dentro del periodo, el 11% carece de los términos de Claridad, Calidez y Coherencia y se hace necesario hacer seguimiento a las respuestas entregadas a los ciudadanos.

CONCLUSIONES:

Con respecto al periodo anterior Julio-Septiembre 2016 se observa un aumento porcentual del 14% 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 cuatro trimestre de la vigencia 2016 solo el 9% fue contestado fuera de los términos legales. El presente informe será publicado en la Pagina Institucional así como la base de datos del IV trimestre de la vigencia 2016.



RECOMENDACIONES PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2017.

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 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.

Este es el informe del IV 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
Responsable Atención al Ciudadano
juanc@idipron.gov.co

Anexo lo enunciado en cero (0) Folios
cc: Destinatarios

Proyectó: Juan Manuel Caicedo CPS 2140-2016
Revisó: Any Jackeline Rojas Pinilla CPS 2689-2016