

	PROCESO	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO:	E-MEJ-FT-005
	FORMATO	PLAN DE MEJORAMIENTO	VERSIÓN:	06
			PÁGINA:	1 de 1
			VIGENTE DESDE:	10/03/2016

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
LÍDER DEL PROCESO: MAURICIO DÍAZ LOZANO

C: Corrección; AC: Acción Correctiva ; AP: Acción Preventiva; AM: Acción de Mejora

No.	FECHA D/M/A	ORIGEN (1)	SITUACIÓN ENCONTRADA (2)	CAUSAS (3)	EFECTO (4)	TIPO DE ACCIÓN A TOMAR (5)				DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN (6)	RESPONSABLE (7)	FECHA (8) D/M/A		SEGUIMIENTO AVANCE ACCIÓN (9) (diligenciado por el responsable o delegado del proceso)		Verificación cumplimiento (10) (diligenciado por el delegado de la OCI - Responsable Subsistema- Jefe Inmediato - Supervisor de Contrato)			
						C	AC	AP	AM			INICIA	TERMINA	Fecha Revisión	Avance	Fecha Verificación	Cerrada	Sin Cerrar	Observaciones
1	16-nov-17	AUDITORIA INTERNA	Se estableció que hay inconvenientes en la asignación de claves para el acceso de redes sociales, las cuales han sido asignadas al área de comunicaciones y no ha sido posible realizar seguimiento por medio de este canal. Observación No 1.	Imposibilidad de asignar claves de redes sociales al proceso de atención a la ciudadanía por parte del Grupo de Trabajo de Comunicaciones por cuestiones de infraestructura y permisos de seguridad en la red de la Entidad	* Deficiencia en la intervención del Instituto en las acciones al ciudadano. *Afectación en los mecanismos de participación de los ciudadanos y beneficiarios de los programas del IDIPRON. *Afectación en la toma de decisiones frente a la percepción que tiene el ciudadano respecto de la entidad. *Afectación de las directrices y principios de la Política Pública Distrital de Atención al Ciudadano.					X	Formular estrategias y/o acciones tendientes a una colaboración recíproca entre la Proceso de Atención a la Ciudadanía y Grupo de Trabajo de Comunicaciones para la gestión de respuestas a las solicitudes por parte de la ciudadanía generadas por medio de redes sociales, como la elaboración de un reporte mensual de las mismas.	Responsable Atención al Ciudadano y Equipo de Atención a la Ciudadanía. Responsable funcionario del Grupo de Trabajo de comunicaciones.	22-dic-17	22-dic-18				X	
2	16-nov-17	AUDITORIA INTERNA	Se observo un bajo nivel de efectividad en la herramienta de la encuesta de percepción lo que no permite conocer de forma adecuada el nivel de satisfacción del usuario frente a la prestación del servicio del instituto. Observación No 2.	Las estrategias implementadas no han tenido el impacto para incentivar y mejorar la ejecución de la Encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano. Esto con el fin de reevaluar, si dicha herramienta es capaz de arrojar los resultados necesarios para la medición de la satisfacción de los usuarios frente a las respuestas a sus requerimientos. Los ciudadanos son apáticos a responder a las Encuestas dispuestas por la Entidad El tipo de población que maneja no dispone acceso a medios tecnológicos.	*Incumplimiento normativo. *Deficiencia en la intervención del Instituto en las acciones al ciudadano. *Afectación en los mecanismos de participación de los ciudadanos y beneficiarios de los programas del IDIPRON. *Afectación en la toma de decisiones frente a la percepción que tiene el ciudadano respecto de la entidad. *Afectación de las directrices y principios de la Política Pública Distrital de Atención al Ciudadano.					X	Formular estrategias y/o acciones que refuercen la mejora en la aplicabilidad y/o funcionalidad de la encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano: * Dos (2) capacitaciones semestrales en manejo de SDQS * Creación y/o revisión del formato de SDQS * Estrategia que incentive y/o recuerde al ciudadano diligenciar la Encuesta de Atención a la Ciudadanía	Responsable Atención al Ciudadano y Equipo de Atención a la Ciudadanía. Oficina Asesora de Planeación	22-dic-17	22-dic-18				X	

	PROCESO	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO:	E-MEJ-FT-005
	FORMATO	PLAN DE MEJORAMIENTO	VERSIÓN:	06
			PÁGINA:	1 de 1
			VIGENTE DESDE:	10/03/2016

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
LÍDER DEL PROCESO: MAURICIO DÍAZ LOZANO

C: Corrección; AC: Acción Correctiva ; AP: Acción Preventiva; AM: Acción de Mejora

No.	FECHA D/M/A	ORIGEN (1)	SITUACIÓN ENCONTRADA (2)	CAUSAS (3)	EFECTO (4)	TIPO DE ACCIÓN A TOMAR (5)				DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN (6)	RESPONSABLE (7)	FECHA (8) D/M/A		SEGUIMIENTO AVANCE ACCIÓN (9) (diligenciado por el responsable o delegado del proceso)		Verificación cumplimiento (10) (diligenciado por el delegado de la OCI - Responsable Subsistema- Jefe Inmediato - Supervisor de Contrato)			
						C	AC	AP	AM			INICIA	TERMINA	Fecha Revisión	Avance	Fecha Verificación	Cerrada	Sin Cerrar	Observaciones
3	16-nov-17	AUDITORIA INTERNA	Se establece que los responsables de Upi/comedores no cumplen con los tiempos de apertura del buzón de sugerencias y el envío dela respectiva acta de apertura. Observación 3.	Falta de diligencia por parte de los responsables de Upi/comedores, quienes no cumplen con los tiempos de apertura del buzón y el envío dela respectiva acta de apertura.	*Incumplimiento normativo. *Deficiencia en la intervención del Instituto en las acciones al ciudadano. *Afectación en los mecanismos de participación de los ciudadanos y beneficiarios de los programas del IDIPRON. *Afectación en la toma de decisiones frente a la percepción que tiene el ciudadano respecto de la entidad. *Afectación de las directrices y principios de la Política Pública Distrital de Atención al Ciudadano.			X	X	Acción Correctiva: Realizar las gestiones y/o acciones necesarias para que los responsables de UPIs/comedores, cumplan con los tiempos de apertura del buzón de sugerencias y el envío de la correspondiente acta de apertura. Acción Preventiva: Realizar visita a las diferentes sedes y comedores de la Entidad, a fin de brindar diagnóstico y seguimiento al estado de los buzones de sugerencias como canal efectivo de comunicación con los ciudadanos.	Responsable Atención al Ciudadano y Equipo de Atención a la Ciudadanía. Funcionario de la Subdirección Técnica de Métodos.	22-dic-17	22-dic-18					X	
4	16-nov-17	AUDITORIA INTERNA	Se presentaron respuestas fuera de los términos establecidos por la Ley por parte del Instituto, se debe trabajar mancomunadamente con las diferentes áreas, con el animo de generar mecanismos que fortalezcan y reduzcan el riesgo de incumplimiento establecido en la ley 1755 de 2015. No conformidad.	Ineficacia en los controles por parte de las áreas de la entidad frente a la validación y verificación de tiempos de respuestas a los diferentes requerimientos allegados a la entidad, dentro de términos de ley, de conformidad a la ley 1755 de 2015.	*Incumplimiento normativo. *Deficiencia en la intervención del Instituto en las acciones al ciudadano. *Afectación en los mecanismos de participación de los ciudadanos y beneficiarios de los programas del IDIPRON. *Afectación en la toma de decisiones frente a la percepción que tiene el ciudadano respecto de la entidad. *Afectación de las directrices y principios de la Política Pública Distrital de Atención al Ciudadano.				X	*Formular estrategias con el fin de reducir el riesgo de incumplimiento establecido en la ley 1755 de 2015. *Fomentar espacios de cualificación de los funcionarios respecto a los términos y modalidades descritas en la ley 1755 de 2017. *Continuar con los controles y alertas semanales por parte de la oficina de atención a la ciudadanía hacia las demás dependencias del instituto. *Fomentar cuatro (4) campañas de concientización al interior del instituto para dar cumplimiento a las directrices de la ley 1755 de 2015.	Responsable Atención al Ciudadano y Equipo de Atención a la Ciudadanía. Responsable funcionario del Grupo de Trabajo de comunicaciones.	22-dic-17	22-dic-18					X	

FIRMA DEL LÍDER DEL PROCESO A MEJORAR
MAURICIO DIAZ LOZANO

Vo. Bo. JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
GUSTAVO OLAYA FERREIRA

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
RODOLFO CARRILLO QUINTERO
RESPONSABLE ATENCION AL CIUDADANO

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN VERIFICA
(Delegado de la Oficina de Control Interno - Responsable Subsistema - Jefe Inmediato - Supervisor de Contrato según aplique)