ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN	CODIGO	E-PGP-FT-003
			VERSIÓN	03
	FORMATO	FORMULACION Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN	PAGINA	1 DE 1
			VIGENTE DESDE	02/02/2015

PROCESO	ATENCION A LA CIUDADANIA	**DEPEDENCIA**	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**RESPONSABLE**	PROFESIONAL UNIVERSITARIO RESPONSABLE DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	**VIGENCIA**	2015

POLITICA	**Objetivo Política Pública Integral Anticorrupción (Conpes 167 de 2013):** Fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción en materia de lucha contra la corrupción en los ámbitos público y privado, con incidencia nacional y territorial, en el marco del componente nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA), con el fin de reducir los efectos negativos de tipo económico, social, político, jurídico y ético que se derivan de ésta, buscando impactar positivamente el desarrollo humano de los colombianos. En alineación y respuesta a la Política Integral Anticorrupción el Instituto cuenta con su Política Integral, a saber: El Instituto Distrital Para La Protección De La Niñez Y La Juventud (IDIPRON) de acuerdo con su razón de ser es una entidad dedicada a la promoción de la garantía del goce efectivo de los derechos de Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes y se encuentra comprometido con: • El desarrollo de actividades con calidad y respeto por la libertad. • La conservación del medio ambiente, previniendo su contaminación. • El desarrollo del talento humano, orientado a la prestación del servicio oportuno y eficiente, mediante su motivación y la prevención de situaciones de riesgo, tanto en seguridad como en salud ocupacional y medio ambiente. • La protección de la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información. • La conservación de la memoria institucional mediante la administración y conservación de los documentos de archivo, producidos en el ejercicio de su gestión. • Cumplir con la normatividad legal y organizacional vigente, para beneficio de nuestros ciudadanos, servidores, directivas, proveedores y la comunidad en general. Para lograr lo anterior promovemos un ambiente de responsabilidad social, destinando los recursos necesarios para la sostenibilidad de nuestro Sistema Integrado de Gestión y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.
OBJETIVO ESTRATEGICO	1.Fortalecer la gestión institucional mediante el mejoramiento de las capacidades administrativas, de infraestructura, TIC's, Comunicaciones y la gestión integral del IDIPRON. 2. Aportar en la construcción de nuevas ciudadanías que acojan, apropien y vivan el nuevo modelo de ciudad que la Bogotá Humana propone. 3. Fortalecer los mecanismos y herramientas de monitorio de las acciones direccionadas a la prevención, protección y restitución de los derechos de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes

ACCION ESTRATEGICA No. 1	**¿QUÉ?**	Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano: Realizar Jornadas de Sensibilización a los Funcionarios del IDIPRON en la Atención de Requerimientos Ciudadanos
	¿POR QUÉ?	Implementar Herramientas Que Permitan la Atención al Ciudadano de Manera Estandarizada con el Fin de Satisfacer las Necesidades de los Mismos y Dar Cumplimiento a la Normatividad Vigente
META	2 CAPACITACIONES	

Seguimiento Desde:	**Día**	**Mes**	**Año**	**hasta**	**Día**	**Mes**	**Año**
	1	**1**	**2015**		**30**	**4**	**2015**

INDICADOR	**RESULTADO PRIMERA VARIABLE**	**RESULTADO SEGUNDA VARIABLE**	**RESULTADO DEL INDICADOR**	**INTERPRETACIÓN**
Numero de capacitaciones realizadas / numero de capacitaciones programadas (2)	1	2	50%	Se realizó 1 capacitación, cumpliendo con el 50% del Indicador

No.	**COMO**	**QUIEN**	**DONDE**	**RECURSOS**	**CUANDO**		**PRODUCTO**	**SEGUIMIENTO**																
					FECHA DE INICIO	**FECHA DE TERMINACIÓN**		**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS**	**SOPORTES**	**P/E**	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	**TOTAL PLANEADO/ EJECUTADO**
1	Realizar capacitación en atención al ciudadano a servidores de procesos administrativos: * Primera capacitación (May - 100%)	Profesional Universitario encargado de PQR	Sedes del IDIPRON	Profesional Subfinanciera. Auditorio- computador- video beam - refrigerios	01/05/2015	30/05/2015	Capacitación realizada y soportadas con el listado de asistencia	El dia 7 de Abril de 2015 se realizo capacitacion sobre la Politica Publica Decreto 197/2014	Listado de Asistencia	**P** % Planeado					100%								100%
										E % Ejecutado				100%									100%
2	Realizar capacitación en atención al ciudadano a servidores de procesos misionales:*Segunda capacitación (Oct-100%)	Profesional Universitario encargado de PQR	Sedes del IDIPRON	Profesional Subfinanciera. Auditorio- computador- video beam - refrigerios	01/10/2015	30/10/2015	Capacitación realizada y soportadas con el listado de asistencia			**P** % Planeado										100%			100%
										E % Ejecutado													0%

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN	CODIGO	E-PGP-FT-003
			VERSIÓN	03
	FORMATO	FORMULACION Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN	PAGINA	1 DE 1
			VIGENTE DESDE	02/02/2015

PROCESO	ATENCION A LA CIUDADANIA	**DEPEDENCIA**	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**RESPONSABLE**	PROFESIONAL UNIVERSITARIO RESPONSABLE DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	**VIGENCIA**	2015

POLITICA	**Objetivo Política Pública Integral Anticorrupción (Conpes 167 de 2013):** Fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción en materia de lucha contra la corrupción en los ámbitos público y privado, con incidencia nacional y territorial, en el marco del componente nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA), con el fin de reducir los efectos negativos de tipo económico, social, político, jurídico y ético que se derivan de ésta, buscando impactar positivamente el desarrollo humano de los colombianos. En alineación y respuesta a la Política Integral Anticorrupción el Instituto cuenta con su Política Integral, a saber: El Instituto Distrital Para La Protección De La Niñez Y La Juventud (IDIPRON) de acuerdo con su razón de ser es una entidad dedicada a la promoción de la garantía del goce efectivo de los derechos de Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes y se encuentra comprometido con: • El desarrollo de actividades con calidad y respeto por la libertad. • La conservación del medio ambiente, previniendo su contaminación. • El desarrollo del talento humano, orientado a la prestación del servicio oportuno y eficiente, mediante su motivación y la prevención de situaciones de riesgo, tanto en seguridad como en salud ocupacional y medio ambiente. • La protección de la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información. • La conservación de la memoria institucional mediante la administración y conservación de los documentos de archivo, producidos en el ejercicio de su gestión. • Cumplir con la normatividad legal y organizacional vigente, para beneficio de nuestros ciudadanos, servidores, directivas, proveedores y la comunidad en general. Para lograr lo anterior promovemos un ambiente de responsabilidad social, destinando los recursos necesarios para la sostenibilidad de nuestro Sistema Integrado de Gestión y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.
OBJETIVO ESTRATEGICO	1.Fortalecer la gestión institucional mediante el mejoramiento de las capacidades administrativas, de infraestructura, TIC's, Comunicaciones y la gestión integral del IDIPRON. 2. Aportar en la construcción de nuevas ciudadanías que acojan, apropien y vivan el nuevo modelo de ciudad que la Bogotá Humana propone. 3. Fortalecer los mecanismos y herramientas de monitorio de las acciones direccionadas a la prevención, protección y restitución de los derechos de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes
ACCION ESTRATEGICA No. 2 — **¿QUÉ?**	Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano: Generar planes de mejoramiento con base en las quejas y reclamos más frecuentes o las que derivan en compromisos de mejora, mediante el análisis de los informes de gestión SDQS.
¿POR QUÉ?	Es necesario implementar herramientas que nos permitan garantizar el buen trato entre nuestros servidores y hacia la ciudadanía y la prestación de un servicio optimo para nuestros NNAJ.
META	Planes de mejoramiento para el 100% de PQR frecuentes

Seguimiento Desde:	**Día**	**Mes**	**Año**	**hasta**	**Día**	**Mes**	**Año**
	1	**1**	**15**		**30**	**4**	**2015**

INDICADOR	**RESULTADO PRIMERA VARIABLE**	**RESULTADO SEGUNDA VARIABLE**	**RESULTADO DEL INDICADOR**	**INTERPRETACIÓN**
Numero de Planes de Mejoramiento realizados para reducir las quejas y reclamos frecuentes/Numero de PQR identificadas como frecuentes	0	0	0,00%	Se entrego el Informe de gestion SDQS del 1. Trimestre de la vigencia 2015; el cual sirvio de insumo para solicitar 2 acciones de mejora; de las cuales se tendra informe en el Comite de Atencion al Ciudadano.

No.	**COMO**	**QUIEN**	**DONDE**	**RECURSOS**	**CUANDO**		**PRODUCTO**	**SEGUIMIENTO**																	**TOTAL PLANEADO/ EJECUTADO**
					FECHA DE INICIO	**FECHA DE TERMINACIÓN**		**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS**	**SOPORTES**	**P/E**	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1	Consolidar el informe trimestral de la Gestión SDQS, analizando las quejas y reclamos mas reiterativas o frecuentes Primer informe (33,33% - Abr) Segundo informe (33,33% - Jul) Tercer informe (33,33%- Oct)	Profesional Universitario encargado de PQR	Atención a la Ciudadanía	Personal - computador- papelería	01/04/2015	30/10/2015	Informe de PQR	Se entrega el informe del I. Trimestre/2015 de la Gestion de Quejas y Reclamos	Oficio 2015IE4297de fecha 29 de Abril de 2015	**P** % Planeado				33,33%			33,33%			33,33%			100%
										E % Ejecutado				33,33%									33%
2	Con base al informe trimestral de la gestión SDQS solicitar a las áreas que lo requieran acciones de mejora para mitigar las quejas y reclamos mas reiterativas, conforme al procedimiento del plan de mejoramiento . Primer Solicitud (33,33% - Abr) Segunda Solicitud (33,33% - Jul) Tercer Solicitud (33,33%- Oct)	Comité de Atencion al Ciudadano	Atención a la Ciudadanía Personal de cada Área	Personal - computador- papelería	01/04/2015	30/10/2015	Planes de Mejoramiento de las áreas que lo requieran	Se entrega informe mensual sobre la oportunidad y calidad de las respuestas a la ciudadania especialmente de las Quejas y Reclamos mas reiterativos a la Subdireccion Adm. y Financiera con copia a Control Interno para implementar acciones de mejora segun procedimiento del plan de mejoramiento. Notificacion Quejas y Reclamos reiterativos	Oficios 2015IE1241; 2015IE2420 y 2015IE3924 Oficios solicitud acciones de mejora 2015IE4761; 2015IE4762	**P** % Planeado				33,33%			33,33%			33,33%			100%
										E % Ejecutado				33,33%									33%

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN	CODIGO	E-PGP-FT-003
			VERSIÓN	03
	FORMATO	FORMULACION Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN	PAGINA	1 DE 1
			VIGENTE DESDE	02/02/2015

PROCESO	ATENCION A LA CIUDADANIA	**DEPEDENCIA**	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**RESPONSABLE**	PROFESIONAL UNIVERSITARIO RESPONSABLE DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	**VIGENCIA**	2015

POLITICA	**Objetivo Política Pública Integral Anticorrupción (Conpes 167 de 2013):** Fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción en materia de lucha contra la corrupción en los ámbitos público y privado, con incidencia nacional y territorial, en el marco del componente nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA), con el fin de reducir los efectos negativos de tipo económico, social, político, jurídico y ético que se derivan de ésta, buscando impactar positivamente el desarrollo humano de los colombianos. En alineación y respuesta a la Política Integral Anticorrupción el Instituto cuenta con su Política Integral, a saber: El Instituto Distrital Para La Protección De La Niñez Y La Juventud (IDIPRON) de acuerdo con su razón de ser es una entidad dedicada a la promoción de la garantía del goce efectivo de los derechos de Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes y se encuentra comprometido con: • El desarrollo de actividades con calidad y respeto por la libertad. • La conservación del medio ambiente, previniendo su contaminación. • El desarrollo del talento humano, orientado a la prestación del servicio oportuno y eficiente, mediante su motivación y la prevención de situaciones de riesgo, tanto en seguridad como en salud ocupacional y medio ambiente. • La protección de la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información. • La conservación de la memoria institucional mediante la administración y conservación de los documentos de archivo, producidos en el ejercicio de su gestión. • Cumplir con la normatividad legal y organizacional vigente, para beneficio de nuestros ciudadanos, servidores, directivas, proveedores y la comunidad en general. Para lograr lo anterior promovemos un ambiente de responsabilidad social, destinando los recursos necesarios para la sostenibilidad de nuestro Sistema Integrado de Gestión y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.
OBJETIVO ESTRATEGICO	1.Fortalecer la gestión institucional mediante el mejoramiento de las capacidades administrativas, de infraestructura, TIC's, Comunicaciones y la gestión integral del IDIPRON. 2. Aportar en la construcción de nuevas ciudadanías que acojan, apropien y vivan el nuevo modelo de ciudad que la Bogotá Humana propone. 3. Fortalecer los mecanismos y herramientas de monitorio de las acciones direccionadas a la prevención, protección y restitución de los derechos de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes

3	En Comité de Atención al Ciudadano, solicitar informe verbal de las acciones Adelantadas, Primer Seguimiento (50% - Jun) Segundo Seguimiento (50% Nov)	Profesional Universitario encargado de PQR	Atención a la Ciudadanía	Personal - computador- papelería	01/06/2015	30/11/2015	Acta de reunión con los resultados del seguimiento			**P** % Planeado						50%					50%		100%
										E % Ejecutado													0%

Firma: FIRMA EN ORIGINAL
Nombre de Quien Elabora: BLANCA YANIRA AVELLANEDA GONZALEZ
Cargo: **RESPONSABLE ATENCION AL CIUDADANO**

Firma: FIRMA EN ORIGINAL
Vo.Bo. Líder del Proceso: SANDRA LILIANA CHAVES RODRIGUEZ
Cargo: **SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**