Entidad: IDIPRON
Vigencia: 2017
Fecha de publicación MAYO
Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y LINEAMIENTOS

Seguimiento 1 OCI					Seguimiento 2 OCI					Seguimiento 3 OCI				
Fecha seguimiento:			30/04/2016	Observaciones	Fecha seguimiento:			31/08/2016	Observaciones	Fecha seguimiento:			31/12/2016	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance		Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance		Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Subcomponente 1: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Actualizar Resolución 101 de 2014 por la cual se constituye y reglamenta el comité de atención al ciudadano del IDIPRON, en cuanto a cargos que conforman el Comité	Resolución 101 de 2014 por la cual se constituye y reglamenta el Comité de Atención al Ciudadano del IDIPRON	100%											
Subcomponente 1: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Modificar la periodicidad de reunión del Comité de Semestral a Cuatrimestral, con el fin de fortalecer el seguimiento a las PQRS	3 reuniones del Comité de Atención al ciudadano al año	33%	Se modificó en la Resolución 108 de 2017 el artículo tercero así "El Comité de Atención al Ciudadano se reunirá ordinariamente una (1) vez cada 4 meses y extraordinariamente siempre que sea convocado por el Presidente o por la mayoría absoluta de sus										
Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención	Diseñar y publicar un link para aplicación de la Encuesta de Percepción Servicio a la Ciudadanía A-ACI-FT-005	Un (1) link operando en la página WEB	100%	Se publicó en la página Web del Instituto el link 2. link https://docs.google.com/a/idipron.gov.co/forms/d/e/1FAIpQLSf2RzC5LwqrSMvexF089RzeSphA4LkvN6LsuFBcCdSCXY9Jig/viewfor										
Subcomponente 3: Talento Humano	Dictar 27 capacitaciones en la Unidades de Protección Integral (22) y comedores (5) para el reconocimiento de la entidad del Proceso de Atención a la Ciudadanía y del Defensor del Ciudadano.	Se diseñó la presentación en Power Point y el plegable (Volante) de apoyo a la misma.	10%											
Subcomponente 3: Talento Humano	Capacitar en Protocolo de Atención a la Ciudadanía a grupo de Jóvenes vinculados al proyecto 1104	1 capacitación a realizar	100%											
Subcomponente 3: Talento Humano	Cualificar a un grupo de funcionarios y contratistas en Concepto de Servicio a la Ciudadanía	1 capacitación a realizar	100%											
Subcomponente 4: Normativo y procedimental	Actualización documental del Proceso de atención a la ciudadanía	N° de documentos actualizados/5 documentos a actualizar	40%											
Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	Medir la satisfacción de las respuestas dadas a los requerimientos entre los encuestados según la encuesta de percepción servicio a la ciudadanía	N° de informes publicados/4 informes a publicar	25%											