

	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:			hasta			Día			Mes			Año								
												1			1			2015			30			12			2015		
INDICADOR								RESULTADO PRIMERA VARIABLE		RESULTADO SEGUNDA VARIABLE		RESULTADO DEL INDICADOR			INTERPRETACIÓN														
Numero de capacitaciones realizadas / numero de capacitaciones programadas (2)								2		2		100%			Se realizaron 2 capacitaciones programadas, cumpliendo con el 100% del Indicador														
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	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 día 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%														
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	Se realizo capacitacion en Lenguaje de Señas a 33 funcionarios de Idipron, durante 4 jornadas de 6 horas cada una el pasado mes de mayo de 2015	Correo de fecha 8 de Mayo de 2015 con asignacion de los 32 cupos del Idipron.	P % Planeado											100%			100%					
										E % Ejecutado									100%										

 ALCALDIA 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
	FORMATO	FORMULACION Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN				VERSIÓN	03
						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			12			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									2			2			100,00%			Se entregaron los Informes de gestion SDQS del I , II y III. 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	2																	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- papeleria	01/04/2015	30/10/2015	Informe de PQR	Se entrega el informe del I. Trimestre/2015 de la Gestion de Quejas y Reclamos. Se entrega Informe II trimestre /2015 de la gestion de Quejas y Reclamos. Se entrega informe de Gestion del III. Trimestre de 2015	Oficio 2015IE4297de fecha 29 de Abril de 2015. Oficio 2015IE8258 de Julio 30/2015. Oficio 2015IE11489 de Octubre 30/2015	P % Planeado				33,33%			33,33%			33,33%			33,33%			100%						
										E % Ejecutado				33,33%			33,33%			33,33%			100%									

		PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN										CODIGO		E-PGP-FT-003									
		FORMATO	FORMULACION Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN										VERSIÓN		03									
													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																						
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 ciudadanía 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. El informe correspondiente al II. Trimestre de 2015, se entrega en Jul,30/2015 y se enviaron oficios de seguimiento. El informe correspondiente al OII. Trimestre de 2015, se entrega con oficio 2015IE11489,30/10/2015 y se enviaron correos de seguimiento.	Oficios 2015IE1241; 2015IE2420 y 2015IE3924 Oficios solicitud acciones de mejora 2015IE4761; 2015IE4762. II. Trimestre Oficios solicitud Acciones de Mejora. 2015IE7948; 2015IE7949 Y 2015IE7950 de fecha 22 de Julio de 2015, 2015IE8995 de Ago.24/2015Se envian correos internos a las area de Submetodos y Mision Bogota de fecha 27 Octubre de 2’015	P % Planeado					33,33%			33,33%			33,33%			100%
										E % Ejecutado					33,33%			33,33%			33,00%			100%
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	Se realizo comité de atencion al ciudadano el día 30 de Junio de 2015. Se realiza comité de Atencion a la ciudadanía el día 17 de Diciembre de 2015.	Oficio de convocatoria 2015Ief6957 y acta de comité debidamente suscrita. Oficio de Convocatoria 2015IE13574, Acta de Comité y Formato asistencia a comité	P % Planeado						50%					50%			100%
										E % Ejecutado						50%					50%			100%

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