

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Unitario para la Producción de la Niñez y la Juventud</p>	MEJORAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES		CÓDIGO	M-MSS-CP-001
			VERSIÓN	01
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PÁGINA	1 DE 1
			VIGENTE DESDE	13/07/2023

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO			
Nombre del proceso:	Mejoramiento de los servicios sociales en el marco del Modelo pedagógico Institucional	Tipo de Proceso:	Misional
Líder (es):	Subdirección Técnica de Lineamientos y Políticas		
Objetivo del proceso:	Promover la calidad en la gestión misional, mediante el monitoreo y verificación del cumplimiento de los lineamientos establecidos para el mejoramiento de los servicios sociales y la satisfacción de los/as NNAJ en el instituto.		
Alcance del proceso:	Inicia con la proyección de las actividades para la mejora de la calidad e innovación para la prestación de los servicios sociales y finaliza con la evaluación de la calidad de los servicios sociales.		

CONDICIONES GENERALES	
No.	
1	Coordinar las acciones necesarias para garantizar el seguimiento, reporte, documentación y participación de la Gerencia en los Planes, Programas, Proyectos y Políticas Institucionales en lo correspondiente a sus competencias.
2	El IDIPRON atiende a Niñas, Niños, Adolescentes y Jovenes en habitabilidad en calle, vulnerabilidad, en fragilidad social, en riesgo de explotación sexual comercial o en conflicto con la ley de la ciudad y atención a la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCENNA)
3	Las actividades del Plan para la mejora de la calidad e innovación para la prestación de los servicios sociales se debe incluir en el plan de acción
4	Los informes de inspección de calidad de servicios se deben presentar ante el comité institucional de gestión y desempeño
5	El informe de evaluación de la calidad de los servicios se debe presentar ante el comité institucional de gestión y desempeño

GLOSARIO	
	Definición
Herramientas de Gestión	Son todas aquellas metodologías, técnicas y estrategias que se pueden utilizar para mejorar la gestión y producción de los procesos dentro de una empresa. En el IDIPRON las herramientas de gestión son: Administración del Riesgo, Indicadores de Gestión, Planes de Mejoramiento, Plan de Acción y Documentos del Sistema Integrado de Gestión
IDIPRON	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud
Indicadores estratégicos	son un instrumento de planeación y elemento central del seguimiento, ya que por medio del indicador se mide el nivel de avance en el logro de un objetivo mediante el registro de información, con una serie de variables que facilitan la interpretación y análisis de la misma.
Monitoreo	Son todas las actividades realizadas al interior de los procesos para evidenciar el cumplimiento de las políticas, programas, estrategias, metodologías y planes.
NNAJ	Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes
Planes de acción	Herramienta de gestión que permite orientar estratégicamente en la administración distrital, sus procesos, instrumentos y recursos disponibles (humanos, físicos, económicos e institucionales) hacia el logro de las metas establecidas en el plan de desarrollo y el cumplimiento de sus funciones.
Planes de mejoramiento	Conjunto de elementos de control que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación, autocontrol, auditoría interna y de los Órganos de Control (Contraloría de Bogotá, Personería o Veeduría)
PQRS	Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias.

DESARROLLO DEL PROCESO							
ENTRADAS (Insumos)	Grupos de valor - Proveedores		Principales Actividades	PHVA	Salidas (Productos / Servicios)	Grupos de valor - Destinatarios	
	Int. o Ext.	Proveedores				Int. o Ext.	Destinatarios
Indicadores Mapas de Riesgos PQRS Informes de auditorías internas y externas. Encuestas de satisfacción. Informes de inspección de calidad de servicios. Informe de evaluación de la calidad de los servicios. Informe de servicio no conforme. Plan de Mejoramiento. Informes de Gestión de Conocimiento sobre servicios sociales Resultados Índice de Innovacon Pública	Interno	Oficina Asesora de Planeación Subdirección para Oportunidades Subdirección Técnica Poblacional Subdirección Técnica de Lineamientos y Políticas Oficina de Control Interno Órganos de Control Secretaría General: Atención a la ciudadanía.	Definir y proyectar las actividades para la mejora de la calidad e innovación para la prestación de los servicios sociales.	p	Plan de Acción Indicadores Estratégicos y de Gestión Plan de Optimización e Innovación para la Prestación de los Servicios Sociales	Interno	Subdirección para las Oportunidades Subdirección Técnica de Lineamientos y Políticas Subdirección Técnica Poblacional. Oficina Asesora de Planeación Control Interno NNAJ
						Externo	Órganos de Control
Plan de Acción Plan de Optimización e Innovación para la Prestación de los Servicios Sociales Indicadores Estratégicos y de Gestión Plan de Mejoramiento Mapas de Riesgos Informes de Gestión de Conocimiento sobre servicios sociales Resultados Índice de Innovacon Pública	Interno	Oficina Asesora de Planeación Subdirección para las Oportunidades Subdirección Técnica de Lineamientos y Políticas Subdirección Técnica Poblacional.	Desarrollar las actividades del Plan de Acción del proceso	H	Evidencia de la realización de las actividades	Interno	Oficina Asesora de Planeación Control interno Oficina de Control interno
			Dirigir el monitoreo de las Herramientas de Gestión de los Procesos Misionales	H	Herramientas de gestión implementadas	Interno	Oficina Asesora de Planeación Control interno Subdirección técnica de Oportunidades Subdirección técnica poblacional. Comité institucional de gestión y desempeño
			Ejecutar el Plan de Optimización e Innovación para la Prestación de los Servicios Sociales	H	Informes de Inspección de Calidad de Servicios Sociales	Interno	Oficina Asesora de Planeación Control interno Subdirección técnica de Oportunidades Subdirección técnica poblacional. Comité institucional de gestión y desempeño
Informes de auditorías externas e internas	Interno	Control interno	Realizar el acompañamiento a los Procesos Misionales en la formulación de las acciones para mitigar los hallazgos de auditorías internas y externas.	H	Planes de Mejoramiento	Interno	Oficina Asesora de Planeación Control interno Subdirección técnica de Oportunidades Subdirección técnica poblacional. Comité institucional de gestión y desempeño
	externo	órganos de control				Externo	Órganos de control

Herramientas de gestion implementadas Informes de Inspección de Calidad de Servicios Sociales	Interno	Oficina Asesora de planeacion	Analizar los resultados de la implementación de las Herramientas de Gestión del Proceso Misional y de los Informes de Inspección de Calidad de Servicios Sociales	V	Informes con alertas sobre el incumplimiento de los lineamientos Insumos para la toma de decisiones	Interno	Oficina Asesora de Planeacion Oficina de control interno Oficina Asesora de Planeacion Oficina de Control interno Subdireccion tecnica de Oportunidades Subdireccion tecnica poblacional. Comité institucional de gestion y desempeño
						Externo	Organos de control
Resultados de medición de planes, monitoreo de riesgos, auditorias e indicadores del proceso	Interno	Subdirección Técnica de Lineamientos y Políticas y su Gerencia Oficina de Control Interno Organos de Control	Analizar los resultados de las verificaciones y formular acciones para el mejoramiento del proceso.	A	Planes de Mejoramiento	Interno	comité institucional de gestion y desempeño Oficina asesora de planeacion Oficina de control interno
						Externo	Organos de control

PRODUCTOS FINALES					
Nombre		Descripción		Atributos de Calidad	
Plan de Acción		Es una herramienta de gestión que de manera anual permite orientar estratégicamente en la administración distrital, sus procesos, instrumentos y recursos disponibles (humanos, físicos, económicos e institucionales) hacia el logro de las metas establecidas en el plan de desarrollo y el cumplimiento de sus funciones.		El plan de acción debe contemplar las actividades que aportan al cumplimiento de las iniciativas y objetivos estratégicos en los que el proceso participa. El plan de acción debe construirse en conjunto con los equipos de trabajo que participan en el proceso. El plan de Acción se debe dar a conocer y comunicar a todos los Funcionarios y/o contratistas del proceso, en donde se definirá de manera clara y detallada los roles y responsabilidades.	
Planes de Mejoramiento		Plan con acciones de mejoramiento para corregir las desviaciones encontradas		Deben atender los lineamientos de planeación.	
Indicadores Estratégicos y de Gestión		Los indicadores estratégicos permiten medir los temas de mayor incidencia e impacto. Es importante resaltar que esta categoría incluye los indicadores de los proyectos de inversión. Los indicadores de gestión son aquellos indicadores internos de la entidad, la cual su principal función es medir la gestión de los procesos de la entidad midiendo el insumo y el proceso.		Generar información útil para mejorar el proceso de toma de decisiones, el proceso de diseño, implementación o evaluación de la intervención. Monitorear el cumplimiento de acuerdos y compromisos. Cuantificar los cambios en una situación que se considera problemática. Efectuar seguimiento a los diferentes planes, programas y proyectos que permita tomar los correctivos oportunos y mejorar la eficiencia y eficacia del proceso en general. Generar oportunidades o acciones de mejora para poder corregir aquellos fallos que se	
Plan de Optimización e Innovación para la Prestación de los Servicios Sociales		Documento que contiene las acciones propuestas para llevar a cabo las revisiones y verificaciones de los servicios sociales durante la vigencia y evaluar el cumplimiento de los lineamientos establecidos		Debe contener las acciones que el proceso considera prioritarias para el mejoramiento de los servicios sociales luego del análisis de los resultados de la implementación de las herramientas de gestión y hallazgos encontrados por entes de control o ejercicios de autoevaluación del proceso.	
Informes de Inspección de Calidad de Servicios Sociales		Documento que consolida los resultados de las inspecciones realizadas a los servicios sociales para verificar el cumplimiento de los lineamientos definidos.		Debe establecer el cumplimiento o incumplimiento de los lineamientos establecidos	
Índice de Innovación Pública		Es un instrumento aplicado por la Veeduría Distrital por intermedio del Laboratorio de Innovación para la Gestión Pública - LABcapital, orientado a promover la Innovación Pública desde la captura de información de valor en la realidad operativa y de gestión de las entidades de la ciudad, el intercambio de conocimiento, la identificación de capacidades, buenas prácticas y resultados en innovación pública en el Distrito.		Debe ser diligenciado siguiendo los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación	
Informes con alertas sobre el incumplimiento de los lineamientos		Documento que contiene alertas respecto al incumplimiento de los lineamientos establecidos para la prestación de los servicios sociales		Las alertas deben ser producto de los informes de inspección de calidad de los servicios sociales	
RECURSOS ESENCIALES PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO					
Equipos Tecnológicos			Sistemas de información		
Computadores, Internet, Video Beam, programas de procesamiento de información funcionales.			Correo electrónico		
Microfonos integrados a los computadores			Mesa Ayuda Aranda Service Desk		
Impresora			SIMI (Sistema de Información Misional IDIPRON)		
Escaner					
ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO					
Normatividad			Riesgos Identificados		
https://www.idipron.gov.co https://www.idipron.gov.co/normatividad http://intranet.idipron.gov.co/index.php#214-manuales			https://www.idipron.gov.co/mapas-de-riesgo-de-gestion		
INDICADORES DE GESTIÓN					
No.	Nombre del Indicador		Definición operacional		
1					
2					
TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPA) DEL PROCESO					
No.	Nombre			Tipo	
1	N/A			OPA	
2	N/A			OPA	
CONTROL DE CAMBIOS					
Versión		Descripción de Cambios		Fecha (DD/MM/AAAA)	Elaboró
01		Creación Caracterización del Proceso Mejoramiento de los servicios sociales el marco del modelo pedagógico institucional de acuerdo con las funciones establecidas en el Acuerdo 009; con el fin de dar cumplimiento al mismo por el cual se modifica la Estructura Organizacional del INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON, se establecen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones"		13/07/2023	CARLOS ALBEIRO VALDERRAMA VELASCO Profesional Contratista
ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN					
Elaborado por:		Revisor por:		Aprobado por:	
Nombre	CARLOS ALBEIRO VALDERRAMA VELASCO	Nombre	FABIO ANDRES BENAVIDES ORTEGA	Nombre	FABIAN ANDRES CORREA ALVAREZ
Cargo	Subdirección Técnica de Lineamientos y Políticas	Cargo	Subdirector Técnico Código 068 Grado 02	Cargo	Jefe Oficina Asesora De Planeación
Fecha:	13/07/2023	Fecha:	13/07/2023	Fecha:	13/07/2023