	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-MSS-MA-001
		VERSIÓN	01
	MANUAL OPERATIVO	PÁGINA	1 DE 8
		VIGENTE DESDE	10/10/2023



MANUAL OPERATIVO



	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-MSS-MA-001
		VERSIÓN	01
	MANUAL OPERATIVO	PÁGINA	2 DE 8
		VIGENTE DESDE	10/10/2023

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. CONDICIONES GENERALES	3
4. GLOSARIO	3
5. DESCRIPCIÓN O CONTEXTO DEL DOCUMENTO	4
5.1. JUSTIFICACION DEL MANUAL OPERATIVO	4
5.2. MARCO CONCEPTUAL DEL PROCESO	4
5.3. GENERALIDADES DEL PROCESO	6
5.3.1. Monitoreo y verificación	6
Monitoreo	6
Verificación	6
5.3.2. Análisis y Presentación de resultados	6
5.3.3. Plan de Optimización e innovación para la Prestación de los Servicios Sociales	7
5.3.4. Satisfacción de los NNAJ	8
6. CONTROL DE CAMBIOS	8
7. REVISIÓN Y APROBACIÓN	8

	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-MSS-MA-001
		VERSIÓN	01
	MANUAL OPERATIVO	PÁGINA	3 DE 8
		VIGENTE DESDE	10/10/2023

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a desarrollar dentro del proceso de Mejoramiento de los Servicios Sociales en el Marco del Modelo Pedagógico Institucional para promover la calidad en la gestión misional y la satisfacción de los/as NNAJ en el IDIPRON a través de unas actividades de monitoreo y verificación del cumplimiento de los lineamientos definidos para la prestación de los servicios.

2. ALCANCE


Este manual está orientado al análisis de la gestión misional del IDIPRON en relación con la atención a los NNAJ. Inicia con el monitoreo de las herramientas de gestión y la verificación del cumplimiento de los lineamientos establecidos y finaliza con la evaluación de la satisfacción de los NNAJ con los servicios prestados.

3. CONDICIONES GENERALES

- 3.1.** Se deberán coordinar las acciones necesarias para garantizar el seguimiento y reporte de las herramientas de gestión, documentación y participación de la Gerencia en los Planes, Programas, Proyectos y Políticas Institucionales en lo correspondiente a sus competencias.
- 3.2.** En el IDIPRON se deben atender a Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes 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 (ESCNNA)
- 3.3.** Las actividades del Plan de Optimización e Innovación para la Prestación de los Servicios Sociales se deben documentar mediante los informes, además implementar de manera efectiva las iniciativas y actividades propuestas con el propósito de elevar la calidad de los servicios sociales y promover la innovación en la prestación de los servicios sociales.
- 3.4.** Se deben realizar los informes de inspecciones de calidad, para llevar a cabo periódicamente para evaluar el cumplimiento de los procedimientos, estándares y regulaciones establecidos. Los informes resultantes se utilizarán para identificar áreas de mejora y elaborar planes correctivos para la mejora continua de los servicios sociales.
- 3.5.** Se debe medir la satisfacción a los NNAJ con el análisis de la información resultante de la encuesta de satisfacción remitida por la Oficina Asesora de Planeación - Gestión del Conocimiento identificando oportunidades de mejora para la prestación de los servicios sociales.
- 3.6.** Se debe hacer monitoreo a las herramientas de gestión dando cumplimiento con lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación para tal fin.
- 3.7.** Se debe ejecutar el plan de optimización e innovación para la prestación de los servicios sociales del IDIPRON para los NNAJ: el cual es una estrategia integral que busca transformar la manera en que se brindan los servicios sociales a este grupo vulnerable, mediante la combinación de enfoques innovadores, atención personalizada y participación.

4. GLOSARIO

- **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 la entidad.

	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-MSS-MA-001
		VERSIÓN	01
	MANUAL OPERATIVO	PÁGINA	4 DE 8
		VIGENTE DESDE	10/10/2023

- **IDIPRON:** Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud.
- **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.
- **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 esta.
- **Indicadores de gestión:** son aquellos Indicadores internos de la entidad, cuya función es medir la gestión de los procesos de la entidad.
- **NNAJ:** Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes.
- **Plan 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).
- **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.


5. DESCRIPCIÓN O CONTEXTO DEL DOCUMENTO

5.1. JUSTIFICACION DEL MANUAL OPERATIVO

La importancia de este manual, es llevar a cabo los lineamientos presentados para las mejoras en los procesos misionales y componentes, tomando como base la caracterización del proceso “*Mejoramiento de los Servicios Sociales en el Marco del Modelo Pedagógico Institucional*”, la cual nos brinda información detallada de los productos finales que debemos proyectar y presentar en el desarrollo de nuestro modelo pedagógico, como instrumentos fundamentales tenemos las herramientas de gestión para el desarrollo de actividades institucionales en el ámbito de los servicios sociales dirigidos a Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes (NNAJ). A partir de esta premisa, se pueden extraer varios puntos relevantes que contribuyen al mejoramiento de dichos servicios:

5.2. MARCO CONCEPTUAL DEL PROCESO

La estructura de procesos del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud resultante del rediseño

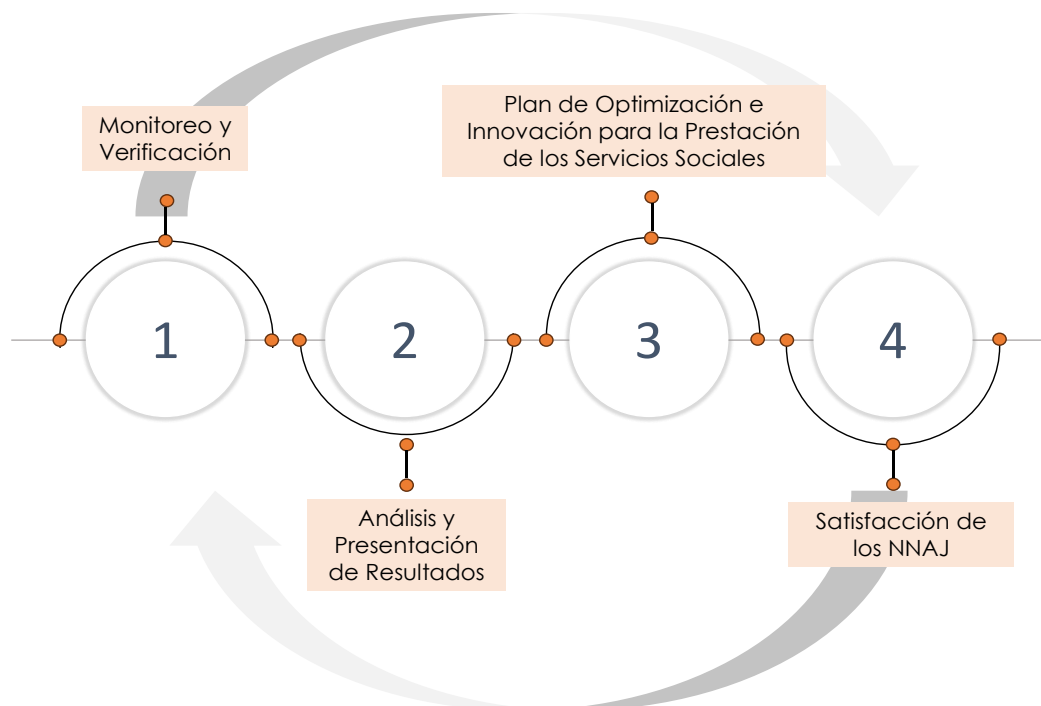
	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-MSS-MA-001
		VERSIÓN	01
	MANUAL OPERATIVO	PÁGINA	5 DE 8
		VIGENTE DESDE	10/10/2023

institucional del 2022 enmarca los procesos misionales en el ciclo Deming, (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) buscando incrementar los estándares de calidad del servicio y funcionar de manera más eficaz y eficiente.


Es así como el proceso de Diseño y Adopción de Lineamientos desarrolla las actividades encaminadas al Planear (P) mientras que el proceso de Prestación de los Servicios Sociales esta encargado de realizar las actividades del Hacer (H) y el proceso Mejoramiento de los Servicios es responsable del desarrollo de las actividades propias del Verificar (V) el cual aporta información relevante para que los tres procesos misionales desarrollen las actividades relacionadas con el Actuar (A) cerrando de esta manera el ciclo.

El proceso Mejoramiento de los Servicios Sociales en el marco del Modelo Pedagógico Institucional tiene por objetivo *“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.”*¹ Para lograrlo se plantea desarrollar sus actividades de acuerdo con el siguiente esquema:

Esquema Proceso Mejoramiento de los Servicios Sociales



¹ Caracterización del Proceso Mejoramiento de los Servicios Sociales en el marco del Modelo Pedagógico Institucional – M-MSS-CP-001 V01 del 13 de julio de 2023

	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-MSS-MA-001
		VERSIÓN	01
	MANUAL OPERATIVO	PÁGINA	6 DE 8
		VIGENTE DESDE	10/10/2023

5.3. GENERALIDADES DEL PROCESO

Para dar cumplimiento al objetivo que le fue encomendado, el Proceso de Mejoramiento de los Servicios desarrolla los siguientes cuatro pasos:

5.3.1. Monitoreo y verificación

Monitoreo

Hace referencia a las actividades que se deben realizar para determinar el avance en la implementación de las herramientas de gestión existentes en el instituto. Las herramientas a las que se debe hacer seguimiento son:

- Plan de acción.
- Plan de mejoramiento.
- Indicadores de gestión y estratégicos.
- Riesgo de gestión y de corrupción.
- Documentación del SIGID.

Para llevar a cabo el monitoreo se desarrollan actividades encaminadas a confirmar la realización de las actividades planteadas por el proceso en cada herramienta, juntar las evidencias y presentarlas a la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa y a la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa.

La Subdirección de Lineamientos, liderará la implementación de las herramientas de gestión y su monitoreo dentro de los tres procesos misionales, teniendo como base los lineamientos que desde la Oficina Asesora de Planeación se definan para cada herramienta.

Verificación

Por medio de la verificación, el proceso busca determinar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la prestación de los servicios sociales a los NNAJ. Para esto cuenta con instrumentos como, por ejemplo:


Inspecciones de Calidad de Servicios Sociales: Hace referencia a las visitas realizadas a las Unidades para determinar el cumplimiento de los lineamientos definidos para la prestación de los servicios sociales.

PQRS: Revisión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación del servicio.

Para cada instrumento se debe realizar un informe frente al cumplimiento o incumplimiento de los lineamientos establecidos para la prestación de los servicios sociales.

5.3.2. Análisis y Presentación de resultados

Este paso busca analizar la información generada al interior del proceso y fuera de él que puede ser útil para mejorar la gestión misional y aumentar la satisfacción de los NNAJ

	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-MSS-MA-001
		VERSIÓN	01
	MANUAL OPERATIVO	PÁGINA	7 DE 8
		VIGENTE DESDE	10/10/2023


El proceso realiza la presentación de los resultados de la implementación de las herramientas de gestión, de las inspecciones de calidad y el análisis de las PQRS realizado y las encuestas de satisfacción del IDIPRON con el fin de que los líderes de los procesos misionales y su equipo de trabajo tomen las decisiones que contribuyan al mejoramiento en la prestación de los servicios sociales en marco al modelo pedagógico, estas herramientas aportan información respecto a:

- **Encuesta de Satisfacción:** Permite conocer el grado de satisfacción general de los NNAJ frente al servicio prestado por el Instituto. El análisis de esta información puede brindar información sobre oportunidades de mejora que el proceso puede atacar para aumentar la satisfacción de los beneficiarios.
- **PQRS:** Brindan información sobre inconformidades de los NNAJ, quejas recurrentes, sugerencias y situaciones que pueden afectar la satisfacción de los NNAJ. Se debe analizar la cantidad de las PQRS, los temas recurrentes, las unidades en donde se presentan las situaciones y demás variables que aporten información valiosa para aumentar la satisfacción de los beneficiarios
- **Inspecciones de Calidad:** Aportan información acerca de aquellos lineamientos definidos para la prestación del servicio que no se están cumpliendo a cabalidad en las diferentes unidades, Estos incumplimientos se convierten en oportunidades para el mejoramiento de la gestión y aumento de la satisfacción de los NNAJ
- **Herramientas de Gestión:** El resultado del monitoreo realizado por el proceso, del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación y la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno brindan información relevante para determinar el nivel de implementación de cada herramienta, se deben analizar dichos resultados y determinar los aspectos de mejora que los procesos pueden implementar para mejorar su gestión.
-

5.3.3. Plan de Optimización e innovación para la Prestación de los Servicios Sociales

El plan contiene las acciones que, desde la subdirección de lineamientos, en conjunto con las subdirecciones misionales, se establecen para el mejoramiento de los servicios sociales luego del análisis realizado a las herramientas de gestión, a las inspecciones de calidad realizadas, a las pqr recibidas y a los resultados de la encuesta de satisfacción de la vigencia anterior.

- Estrategias Innovadoras las cuales buscan incorporar enfoques innovadores para abordar las necesidades de los NNAJ. Esto puede incluir la implementación de tecnologías digitales en las UPI para la comunicación y el monitoreo, el uso de las PQRS para la toma de decisiones, en torno al mejoramiento de los servicios sociales en el modelo pedagógico del IDIPRON en beneficio de los NNAJ.
- Fortalecimiento de la Capacidad Institucional: se centrará en el fortalecimiento de su equipo de trabajo y la optimización de sus recursos para garantizar la prestación eficiente de los servicios. Esto implica la capacitación continua del personal de las UPI, personal de territorio, ESCNNA el desarrollo de sistemas de gestión internos que faciliten la coordinación y el seguimiento de las actividades, estas capacitaciones deberán ser trimestrales.
- Evaluación y Mejora Continua: El plan incluye un sistema de seguimiento y evaluación constante para medir el impacto de las intervenciones y realizar los ajustes acordados en conjunto del equipo de las herramientas de y órganos de control, externo, la subdirección y las gerencias, después del análisis se hace una retroalimentación para garantizar la mejora continua de los procesos, la presentación a los subdirectores de los resultados de estas, deberán ser trimestrales a corte del seguimiento de las herramientas de gestión.

	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-MSS-MA-001
		VERSIÓN	01
	MANUAL OPERATIVO	PÁGINA	8 DE 8
		VIGENTE DESDE	10/10/2023

El objetivo del Plan de Optimización e Innovación para la Prestación de los Servicios Sociales es el de desarrollar actividades que apunten a

- Mejorar la calidad del servicio de los NNAJ atendidos por el IDIPRON.
- Asegurar una atención integral que aborde sus necesidades diversas.
- Incrementar la eficiencia de los servicios a través de la innovación y la optimización por medio de las herramientas, pqrs, encuestas de satisfacción e inspecciones de calidad.
- Fortalecer la capacidad institucional de los procesos misionales del IDIPRON para brindar servicios efectivos y sostenibles.

5.3.4. Satisfacción de los NNAJ

La satisfacción de los NNAJ es el fin del IDIPRON y del proceso de Mejoramiento de los Servicios Sociales; para lograr medir esta satisfacción, el IDIPRON desarrolla anualmente una encuesta de Satisfacción que es aplicada en diferentes unidades garantizando una muestra representativa que permita inferir que sus resultados representan a toda la población beneficiaria de los servicios del Instituto.

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS	FECHA	ELABORÓ
01	Se crea “MANUAL DE MEJORAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES.”, para dar cumplimiento al indicador del Plan de Acción 2023	10/10/2023	CARLOS ALBEIRO VALDERRAMA VELASCO Profesional Contratista

7 REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA (DD/MM/AAAA)
REVISÓ	JESENNY SUPELANO SUPELANO	PROFESIONAL CONTRATISTA	10/10/2023
APROBÓ	FABIAN ANDRES BENAVIDES ORTEGA	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE LINEAMIENTOS	10/10/2023