
	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-MSS-PR-001
		VERSIÓN	01
	SEGUIMIENTO AL PLAN DE OPTIMIZACIÓN E INNOVACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES	PÁGINA	1 DE 8
		VIGENTE DESDE	10/10/2023

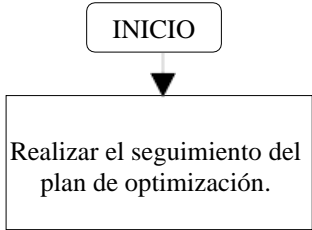
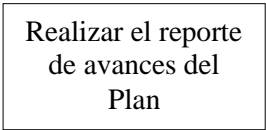
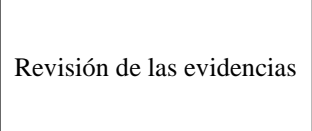
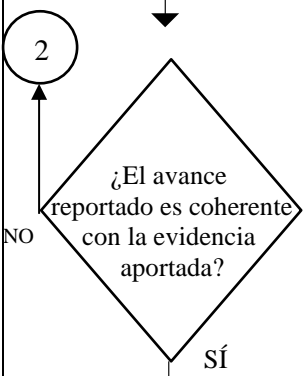

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO	Establecer las actividades que se deben llevar a cabo para desarrollar el Monitoreo del Plan de Optimización e Innovación para la Prestación de los Servicios Sociales con el fin de promover la calidad en la gestión misional y la satisfacción de los/as NNAJ en el IDIPRON.
ALCANCE	Inicia con el envío de la metodología para realizar el seguimiento, la presentación de resultados a los líderes de los procesos misionales y termina el ajuste del Plan de Optimización e Innovación para la Prestación de los Servicios Sociales.

2. GLOSARIO	
Término	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.
Herramientas de Optimización	Herramientas que brindan información para la toma de decisiones en base a su monitoreo y verificación, dichas herramientas son: PQR e Inspecciones de Calidad.
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.
NNAJ	Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes.
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.

3. CONDICIONES GENERALES	
No.	Descripción
1	Se debe tener compromiso institucional sólida con la mejora continua de los servicios sociales y la satisfacción de los/as NNAJ, asignando recursos financieros, humanos y tecnológicos adecuados para respaldar las iniciativas de calidad.
2	Se debe realizar la retroalimentación de las herramientas de Optimización, socializar los resultados del monitoreo de las herramientas de gestión, verificación y evaluación esto para presentarlos ante la Subdirección, la Gerencia Capacidades y Derechos y los componentes, con el fin de tomar decisiones de ajustes o mejoras entorno al mejoramiento de los servicios sociales.
3	Se debe establecer un responsable claro de cada actividad que conforma el Plan de optimización e innovación para la prestación de los servicios sociales.
3	Se debe coordinar las acciones necesarias para garantizar el seguimiento y reporte de las herramientas de optimización
4	Para formular el Plan de Optimización e Innovación para la Prestación de los Servicios Sociales se deben tener en cuenta las herramientas de optimización: PQRS: Se debe realizar el análisis de las PQRS de acuerdo con la información brindada por las UPI y la consolidación de los profesionales delegados por las subdirecciones para su respuesta, priorizando aquellas más recurrentes o con temas prioritarios Inspecciones de calidad: Las visitas a las UPI deben desarrollarse trimestralmente, esto con el fin de poder recopilar información de cómo se encuentra la infraestructura, la capacidad instalada de operación, la calidad en que se presta el servicio de alimentación, después de esto se realizará un informe para presentarlo a los subdirectores y gerentes.

	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-MSS-PR-001
		VERSIÓN	01
	SEGUIMIENTO AL PLAN DE OPTIMIZACION E INNOVACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES	PÁGINA	2 DE 8
		VIGENTE DESDE	10/10/2023

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


No .	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL OLC	REGISTRO	TIEMPO
1		Enviar por correo electrónico a los responsables de reporte, la metodología que se debe seguir para realizar el monitoreo de las acciones que conforman el plan de optimización e innovación para la prestación de los servicios sociales.	Subdirector o Gerente.		Correo electrónico	Max: 3 días Min: 1 días Prom: 2 días
2		Enviar los avances de las actividades que tienen a cargo y subir las evidencias en el repositorio definido para tal fin dentro de los términos establecidos	Equipo de seguimiento de herramientas de optimización.		Archivos cargados en el SharePoint	Max: 3 días Min: 1 días Prom: 2 días
3		Revisar el avance reportado por el responsable de realizar actividades en el plan y verificar las evidencias aportadas con el fin de determinar su coherencia y efectivo cumplimiento.	Equipo de seguimiento de herramientas de optimización.	X	SharePoint	Max: 3 días Min: 1 días Prom: 2 días
4		Si el avance reportado SI es coherente con la evidencia aportada, continuar con la siguiente actividad. Si el avance reportado NO es coherente con la evidencia aportada, solicitar por correo el ajuste al reporte realizado o el aporte de evidencias que permitan soportar el avance reportado y se regresa a la actividad de revisión 2	Equipo de seguimiento de herramientas de optimización.		Correo Electrónico	Max: 3 días Min: 1 días Prom: 2 días
5		Establecer el nivel de avance de las actividades reportadas de acuerdo con la evidencia aportada y el cronograma establecido para la actividad	Equipo de seguimiento de herramientas de optimización.			Max: 3 días Min: 1 días Prom: 2 días

	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-MSS-PR-001
		VERSIÓN	01
	SEGUIMIENTO AL PLAN DE OPTIMIZACION E INNOVACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES	PÁGINA	3 DE 8
		VIGENTE DESDE	10/10/2023

6		Consolidar el resultado del avance en plan de optimización y generar una presentación para las subdirecciones misionales en donde se destaquen las alertas por incumplimiento o bajo cumplimiento de las actividades planteadas.	Equipo de seguimiento de herramientas de optimización.		Informe SharePoint	Max: 3 días Min: 1 días Prom: 2días
7		Realizar la presentación de los resultados a los subdirectores con el fin de que se tomen decisiones frente a las actividades que generan alerta.	Equipo de seguimiento de herramientas de optimización. Subdirectores Misionales		Presentación Realizada Acta de Reunión	Max: 3 días Min: 1 días Prom: 2días
8		Si, los subdirectores misionales validan el reporte de avance del Plan continúa con la siguiente actividad Si los subdirectores misionales NO aprueban el reporte de avance regresa a la actividad No. 2	Equipo de seguimiento de herramientas de optimización.			Max: 3 días Min: 1 días Prom: 2días
9		Generar acta de la reunión estableciendo los compromisos y responsables de su implementación para hacerle seguimiento al desarrollo.	Equipo de seguimiento de herramientas de optimización		Actas A-GDO-FT-004	Max: 3 días Min: 1 días Prom: 2días
10		Realizar los ajustes al Plan de Optimización e Innovación para la Prestación de los Servicios Sociales, de acuerdo con lo establecido en la reunión de presentación de resultados.	Equipo de seguimiento de herramientas de optimización			Max: 3 días Min: 1 días Prom: 2días

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
01	Se crea “PROCEDIMIENTO 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

	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-MSS-PR-001
		VERSIÓN	01
	SEGUIMIENTO AL PLAN DE OPTIMIZACION E INNOVACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES	PÁGINA	4 DE 8
		VIGENTE DESDE	10/10/2023

6. REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA (DD/MM/AAAA)
REVISÓ	JESENNY SUPELANO SUPELANO	PROFESIONAL CONTRATISTA	10/10/2023
APROBACIÓN LÍDER DE PROCESO	FABIO ANDRES BENAVIDES	SUBDIRECTOR TÉCNICO DE LINEAMIENTOS	10/10/2023