



	PROCESO	PLANEACION, SEGUIMIENTO Y EVALUACION ESTRATEGICA Y OPERATIVA DE LA GESTION INSTITUCIONAL			CODIGO	E-PSE-FT-003
	SUBPROCESO	PLANEACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL			VERSION	2
	FORMATO	FORMULACION Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN			PAGINA	
					VIGENTE DESDE	19/01/2011

PROCESO	ATENCION A LA CIUDADANIA	DEPEDENCIA	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	RESPONSABLE	PROFESIONAL UNIVERSITARIO RESPONSABLE DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	VIGENCIA	2015
---------	--------------------------	------------	--	-------------	---	----------	------

POLITICA	<p><b>Objetivo Política Pública Integral Anticorrupción (Conpes 167 de 2013):</b> 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 (PIIA), 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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El desarrollo de actividades con calidad y respeto por la libertad.</li> <li>• La conservación del medio ambiente, previniendo su contaminación.</li> <li>• 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.</li> <li>• La protección de la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información.</li> <li>• La conservación de la memoria institucional mediante la administración y conservación de los documentos de archivo, producidos en el ejercicio de su gestión.</li> <li>• Cumplir con la normatividad legal y organizacional vigente, para beneficio de nuestros ciudadanos, servidores, directivas, proveedores y la comunidad en general.</li> </ul> <p>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.</p>
----------	---

OBJETIVO ESTRATEGICO	<p>1. Fortalecer la gestión institucional mediante el mejoramiento de las capacidades administrativas, de infraestructura, TIC's, Comunicaciones y la gestión integral del IDIPRON.</p> <p>2. Aportar en la construcción de nuevas ciudadanías que acojan, apropien y vivan el nuevo modelo de ciudad que la Bogotá Humana propone.</p> <p>3. Fortalecer los mecanismos y herramientas de monitoreo de las acciones direccionadas a la prevención, protección y restitución de los derechos de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes.</p>
----------------------	--

ACCION ESTRATEGICA No. 2	¿QUE?	<b>Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:</b> 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 óptimo para nuestros NNAJ.
META	Planes de mejoramiento para el 100% de PQR frecuentes	

INDICADOR		SEGUIMIENTO	DESDE:	HASTA:	INTERPRETACIÓN
Numero de Planes de Mejoramiento realizados para reducir las quejas y reclamos frecuentes/Numero de PQR identificadas como frecuentes		RESULTADO PRIMERA VARIABLE	RESULTADO SEGUNDA VARIABLE	RESULTADO DEL INDICADOR	

No.	COMO	QUIEN	DONDE	RECURSOS	CUANDO		PRODUCTO	SEGUIMIENTO		PROGRAMACION MENSUAL DE ACTIVIDADES (%)												TOTAL EJECUTADO		
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS	SOPORTES	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-papelería	01/04/2015	30/10/2015	Informe de PQR			P				33,33%			33,33%			33,33%				
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)	Profesional Universitario encargado de PQR	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			P				33,33%			33,33%			33,33%				
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			P					50%								50%	

FIRMA EN ORIGINAL

FIRMA EN ORIGINAL

Elaborado por: Blanca Yanira Avellaneda González -Profesional Universitario Atención a la Ciudadanía

Vo.Bo. Líder del Proceso: Roberto Antonio Contreras Mora- Subdirector Administrativ