

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL CALLE 14, TORRE 10	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		ATENCIÓN A LA CIUDADANIA			DEPEDENCIA		SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					RESPONSABLE			SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO		VIGENCIA		2014																			
POLITICA		A TRAVES DE L PROYECTO PEGAGOGICO GARANTIZAR A NIÑEZ Y JUVENTUD LA PREVENCION, PROTECCION Y RESTITUCION , Y EN EL MARCO DE SU COMPETENCIA LA GARANTIA DEL GOCE EFECTIVO DE SUS DERECHOS CON DIGNIDAD HUMANA. RESPETO POR LA PLURALIDAD, LA DIVERSIDAD Y LA LIBERTAD.																																				
OBJETIVO ESTRATEGICO		GARANTIA O RESTITUCION EN EL TERRITORIO, GARANTIA O RESTITUCION EN LA UNIDAD DE PROTECCION INTEGRAL, PERMANENCIA EN EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS PROYECTO PARA LA VIDA DE LOS JOVENES Y PROCESOS JUVENILES EN MOVIMIENTO.																																				
ACCION ESTRATEGICA No. 1		¿QUE?		IMPLEMENTAR EL COMITÉ DE ATENCION AL CIUDADANO																																		
		¿POR QUÉ?		ES NECESARIO CREAR UN COMITÉ QUE PERMITA PRESENTAR LOS RESULTADOS TRIMESTRALES DE LA GESTION SDQS , LOS CUALES PUDENE SERVIR DE INSUMO PARA LA TOMA DE DECISIONES.																																		
META 1.		PRESENTAR TRES INFORMES DE GESTION SDQS ANTE EL COMITÉ DE ATENCION AL CIUDADANO EN LA VIGENCIA 2014.																																				
INDICADOR							SEGUIMIENTO		DESDE:		01/02/2014			HASTA:	30/12/2014																							
Numero de Actas de reunion realizadas / 2 actas programadas..							RESULTADO PRIMERA VARIABLE		RESULTADO SEGUNDA VARIABLE		RESULTADO DEL INDICADOR			INTERPRETACIÓN																								
							1		2		50%			Se realizó un comité de Atención al Ciudadano en el mes de Julio, obteniendo un avance en el indicador del 50%, queda pendiente el comité del segundo semestre de 2014.																								
No.	COMO	QUIEN	DONDE	RECURSOS	CUANDO		PRODUCTO	SEGUIMIENTO				PROGRAMACIÓN 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	1. ELABORACION DEL ACTO ADMINISTRATIVO. 25%. 2. IMPLEMENTAR EL COMITÉ DE ATENCION AL CIUDADANO PARA PRESENTACION DE INFORME AL COMITÉ. 1 EN CADA SEMESTRE.	PROFESIONAL SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA .	SEDE ADMINISTRATIVA	1 PROFESIONAL	01/03/2014		30/10/2014		ACTO ADMINISTRATIVO DE IMPLEMENTACION DEL COMITÉ DE ATENCION AL CIUDADANO - TRES ACTAS DE COMITÉ DIRECTIVO DE ATENCION AL CIUDADANO. TRES INFORMES DE GESTION SDQS	1.Mediante Resolución 101 de fecha 28 de Marzo de 2014, se Protocolizo el Comité de Atención al Ciudadano. 2. Citación a Comité de Atención Al Ciudadano para el día 29 de Julio de 2014. 3. El 29 de Julio de 2014 se lleva a cabo el comité de atención al Ciudadano.				1. Resolución 101 de fecha 28 de Marzo de 2014. 2. Oficio de citación a Comité de Atención al Ciudadano 2014IE6166 de fecha 22 de Julio de 2014. 3. Acta Comité Atención al Ciudadano de fecha 29 de Julio de 2014.								P			25%	25%		25%			25%			25%			75%	
																						E			25%	25%		25%										
ACCION ESTRATEGICA No. 2		¿QUE?		CON BASE EN LOS INFORMES DE GESTION SDQS, REALIZAR ANALISIS DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS Y GENERAR ACCIONES EN PRO DE MEJORAR LOS INDICES.																																		
		¿POR QUÉ?		ES NECESARIO IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS QUE NOS PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO OPORTUNO DE LAS RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.																																		
META 2.		LOGRAR QUE EL 90% DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS SEAN CONTESTADOS DENTRO DEL TIEMPO ESTANDAR (15 DIAS HABILES)																																				
INDICADOR							SEGUIMIENTO		DESDE:		01/02/2014			HASTA:	30/12/2014																							
Numero de informes presentados/ 10 informes vigencia 2014.							RESULTADO PRIMERA VARIABLE		RESULTADO SEGUNDA VARIABLE		RESULTADO DEL INDICADOR			INTERPRETACIÓN																								
							5		10		50%			Se han realizado cinco informes al seguimiento a la oportunidad de las respuestas a requerimientos ciudadanos, correspondientes a los meses de Marzo, Abril, Mayo, Junio Y Julio, obteniendo un avance en el indicador del 50%, queda pendiente los cinco informes correspondientes a los meses de Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2014.																								
No	COMO	QUIEN	DONDE	RECURSOS	CUANDO		PRODUCTO	SEGUIMIENTO				PROGRAMACIÓN 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				
2	REALIZAR ANALISIS DE OPORTUNIDAD A LAS RESPUESTAS DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS Y GENERAR ACCIONES RESPECTO A LAS CAUSAS.	PROFESIONAL SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA .	SEDE ADMINISTRATIVA	1 PROFESIONAL - VARIABLES DE MEDICION	01/03/2014		30/12/2014		ELABORACION DE UN INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A REQUERRIMIENTOS CIUDADANOS.	Se presentó informe correspondiente a los meses de Marzo, Abril, Mayo, Junio y Julio de 2014.				Radicados 2014IE3040, 2014IE3973, 2014IE5056, 2014IE5757 y 2014IE6519.								P			10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	50%	
																						E			10%	10%	10%	10%	10%									

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	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										VERSIÓN	2										
	FORMATO	FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN										PAGINA											
												VIGENTE DESDE	19/01/2011										
PROCESO		ATENCIÓN A LA CIUDADANIA			DEPENDENCIA		SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					RESPONSABLE		SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO		VIGENCIA		2014					
POLITICA		A TRAVES DE L PROYECTO PEGAGOGICO GARANTIZAR A NIÑEZ Y JUVENTUD LA PREVENCION, PROTECCION Y RESTITUCION , Y EN EL MARCO DE SU COMPETENCIA LA GARANTIA DEL GOCE EFECTIVO DE SUS DERECHOS CON DIGNIDAD HUMANA, RESPETO POR LA PLURALIDAD, LA DIVERSIDAD Y LA LIBERTAD.																					
OBJETIVO ESTRATEGICO		GARANTIA O RESTITUCION EN EL TERRITORIO, GARANTIA O RESTITUCION EN LA UNIDAD DE PROTECCION INTEGRAL, PERMANENCIA EN EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS PROYECTO PARA LA VIDA DE LOS JOVENES Y PROCESOS JUVENILES EN MOVIMIENTO.																					
ACCION ESTRATEGICA No. 3		¿QUE?	SENSIBILIZAR A LOS FUNCIONARIOS DEL IDIPRON EN LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS																				
		¿POR QUÉ?	IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS QUE PERMITAN LA ATENCION AL CIUDADANO DE MANERA ESTANDARIZADA CON EL FIN DE SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS MISMOS Y DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE																				
META 3.		SOCIALIZAR Y CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE LA ATENCION A LA CIUDADANIA.																					
INDICADOR							SEGUIMIENTO		DESDE:		01/02/2014		HASTA:		30/12/2014								
Numero de capacitaciones realizadas / numero de capacitaciones programadas.							RESULTADO PRIMERA VARIABLE		RESULTADO SEGUNDA VARIABLE		RESULTADO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN										
							1		4		25%		Se realiza una capacitación en el tema de Resolución de Conflictos en el mes de Agosto de 2014, obteniendo un avance en el indicador del 25%, quedan pendientes tres capacitaciones. Se hace la publicación de la Cartilla "Compromiso de Servidores y Servidoras" en la pagina Web del Instituto.										
No.	COMO	QUIEN	DONDE	RECURSOS	CUANDO		PRODUCTO	SEGUIMIENTO		PROGRAMACIÓN 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		
3	1. SOLICITAR AL AREA DE COMUNICACIONES LA PUBLICACION DE LA GUIA DE ATENCION AL CIUDADANO A TRAVES DE LAS HERRAMIENTAS WEB DEL INSTITUTO. 50%. 2. REALIZAR 4 CAPACITACIONES A FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE ATENCION ALC IUADANO	PROFESIONAL Y TECNICO ADMINISTRATIVO SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SEDE LA 32 Y SEDE ADMINISTRATIVA	PROFESIONAL SUBFINANCIERA. AUDITORIO- COMPUTADOR- VIDEO BEAM - REFRIGERIOS	01/02/2014	30/12/2014	GUIA DE ATENCION AL CIUDADANO IMPLEMENTADO POR EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADADO - REGISTROSA DE 4 CAPACITACION EN ATENCION AL CIUDADANO.	1. Se realizó la publicación en la pagina Web dentro de los documentos del sistema de gestion de la guía de Atención al Ciudadano, a la cual se le cambio su nombre por Cartilla "Compromiso de Servidores y Servidoras". 2. Se realizó capacitación en el tema de Resolución de Conflictos, el día 13 de Agosto de 2014, con una asistencia de 27 funcionarios	1. Control de documentos Guía de Atención al Ciudadano y guía publicada en la pagina Web del Instituto. 2. Listado de asistencia la capacitación Resolución de Conflictos.	P			50%				10%		20%		20%		63%
ACCION ESTRATEGICA No. 4		¿QUE?	LOGRAR QUE CADA AREA TENGA UN RESPONSABLE DEL USUARIO DEL SDQS PARA LA ATENCION Y TRAMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS CLASIFICADOS POR EL ADMINISTRADOR DEL SISTEMA																				
		¿POR QUÉ?	ES NECESARIO PERSONALIZAR LA RESPONSABILIDAD Y GESTION OPORTUNA DE LOS CIERRES DE LOS REQUERIMIENTOS DEL SDQS																				
META 4.		LOGRAR QUE LAS AREAS DE SUBDIRECCION FINANCIERA, SUBDIRECCION DE METODOS, SUBDIRECCION DE DESARROLLO HUMANO, PLANEACION, JURIDICA Y CONTROL INTERNO CUENTEN CON UN USUARIO QUE REALICE CIERRES DE REQUERIMIENTOS EN EL SDQS																					
INDICADOR							SEGUIMIENTO		DESDE:		01/01/2012		HASTA:		30/12/2013								
Numero de áreas con usuario capacitados en SDQS / 6 áreas programadas Numero de capacitaciones realizadas / 4 de capacitaciones programadas.							RESULTADO PRIMERA VARIABLE		RESULTADO SEGUNDA VARIABLE		RESULTADO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN										
							6		6		100%		Producto de la primera capacitación de 12 funcionarios en el aplicativo SDQS en la Subdirección Financiera, Subdirección de Métodos, Subdirección de desarrollo humano, Planeación, Jurídica y control interno, se cumple con la totalidad de las áreas capacitadas.										
							4		4		100%		Producto de las 2 capacitaciones personalizadas del 20 y 22 de mayo, capacitación grupal del 23 de mayo y 2 capacitaciones en el nuevo aplicativo SDQS realizadas por la Secretaría General, se cumple con el total de capacitaciones programadas.										
							PRODUCTO		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS		SOPORTES		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV
4	1. REDISEÑAR PROCEDIMIENTO ATENCION A REQUERIMIENTOS CIUDADANOS DE ACUERDO CON LOS PARAMETROS SDQS POR USUARIOS EN CADA DEPENDENCIA 50%. 2. REALIZAR 4 CAPACITACIONES EN EL MANEJO DEL APLICATIVO SDQS A LOS FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE CADA AREA. 50%	PROFESIONAL SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SEDE LA 32, SEDE ADMINISTRATIVA	AUDITORIO, VIDEO BEAM, REFRIGERIOS, COMPUTADOR	01/02/2014	31/12/2014	PROCEDIMIENTO ACTUALIZADO. USUARIOS CAPACITADOS EN SDQS Y EN OPERACIÓN	1. Se realizó la actualización del procedimiento de atención al ciudadano, el cual fue entregado a la Oficina Asesora de Planeación quien realizó la correspondiente revisión y aprobación . 2. El día 20 de Febrero de 2014 se realizó capacitación a 12 funcionarios del Idipron en la Secretaría General para el manejo del sistema SDQS . Se han realizados 2 capacitaciones personalizadas en el manejo del aplicativo a las áreas de desarrollo humano y Jurídica, con fechas Mayo 20 y 22 respectivamente. El día 23 de Mayo de 2014 se realizó capacitación grupal a las áreas Planeación, Jurídica, Desarrollo humano y Dirección para el cierre de requerimientos en el aplicativo SDQS.	1. Control de Documentos y Actualización en la Página WEB del procedimiento. Planilla de Asistencia a capacitación con fecha Feb.20/2014 2. Dos Actas de capacitación personalizada de fecha Mayo 20 y Mayo 22. Planilla de asistencia a la Capacitación Grupal de fecha Mayo 23 de 2014. Dos Capacitaciones en el nuevo aplicativo SDQS realizada por la Secretaría General, los días 22 de Julio de 2014, convocada mediante oficio 2014IE6155 y el día 20 de Agosto de 2014 convocada mediante correo electrónico de fecha 19 de Agosto de 2014.	P			50%				10%		20%		20%		
									E			50%		30%		20%						100%	

FIRMA EN ORIGINAL

Elaborado por Blanca Yanira Avellameda

FIRMA EN ORIGINAL

Vo. Bo. Líder del proceso Roberto Antonio Contreras Mora