	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 Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	DEPENDENCIA	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	RESPONSABLE	SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO	VIGENCIA	2013
---------	------------------------------------	-------------	--	-------------	----------------------------	----------	------

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 TERITORIO, 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?	FORTALECER ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL IDIPRON					
	¿POR QUÉ?	ES NECESARIO GENERAR CONOCIMIENTO E IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS QUE NOS PERMITAN MEJORAR TANTO LOS MECANISMOS, CANALES ACCESIBILIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON EL FIN DE SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS MISMOS Y DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE					

META 1.	LOGRAR QUE EL 80% DE LOS CIUDAADNOS CALIFIQUEN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMO SATISFACTORIO						
---------	--	--	--	--	--	--	--

INDICADOR		SEGUIMIENTO	DESDE:	01/01/2012	HASTA:	30/12/2013	
Numero de requerimientos contestados oportunamente / numero de requerimientos radicados.		RESULTADO PRIMERA VARIABLE	RESULTADO SEGUNDA VARIABLE	RESULTADO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
		533	606	88%		Relación entre los requerimientos contestados en tiempo estándar (15 días hábiles) contra el numero de requerimientos radicados en SDQS	

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	DIVULGAR A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES DE LAS REDES SOCIALES Y PAGINA WEB LOS CANALES Y EL PROTOCOLO DE ENTIDAD PARA LA ATENCIÓN DE PQRS, DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, DEFENSOR DEL CIUDADANO (QUIEN ES, CUAL SU FUNCIÓN), INFORMACIÓN DEL HORARIO Y DE PUNTOS DE ATENCIÓN	PROFESIONAL SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y COMUNICACIONES	EN SEDE ADMINISTRATIVA	INTERNET, PAGINAWEB Y MEDIOS DE INFORMACION DE LA ENTIDAD,	01/05/2013	31/12/2013	3 PUBLICACIONES	Se solicitó al área de comunicaciones Divulgar la figura del Defensor Ciudadano en la Página del Instituto. Se envió correo al área de Comunicaciones solicitando diseñar cartilla o tríptico con la guía de atención al ciudadano.	Solicitud de pieza comunicacional de fecha 30 de mayo de 2013. Mail de fecha 30 de mayo de 2013. Se diseña guía de atención al ciudadano y se entrega el instrumento al área de comunicaciones para publicación.	P					13%	13%	13%	13%	13%	13%	13%	13%	13%	100%	
									E					13%	13%	13%	13%	8%	6%	17%	17%				
2	IMPLEMENTAR EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, REFERENCIARLO EN LOS PROCEDIMIENTO Y REALIZAR REVISIÓN DE LOS MISMOS	PROFESIONAL Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SEDE ADMINISTRATIVA	PROFESIONAL Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	01/06/2013	30/06/2013	PROTOCOLO IMPLEMENTADO POR EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Se socializo con el grupo de quejas y reclamos el protocolo de atención al ciudadano.	Acta de Reunión de fecha Abril 25 de 2013, con área de planeación. Acta de Agosto 5 de 2013 de socialización del protocolo con el equipo de trabajo de atención al ciudadano.	P					50%	50%									100%
									E					50%	2%	2%	2%	2%	2%	20%	20%				

	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 Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	DEPENDENCIA	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	RESPONSABLE	SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO	VIGENCIA	2013				
---------	------------------------------------	-------------	--	-------------	----------------------------	----------	------	--	--	--	--

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 TERITORIO, 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.										
----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ID	DESCRIPCIÓN	PROFESIONAL	SEDE	RECURSOS	FECHA INICIO	FECHA FIN	INDICADORES	DESCRIPCIÓN DE AVANCE	DOCUMENTOS	AVANCE (%)						TOTAL					
										P	E										
3	ELABORAR PLEGABLE INFORMATIVO (TRIPTICO) CON INFORMACION DE ATENCION AL CIUDADANO Y ENTREGAR EN MEDIO FÍSICO Y MAGNÉTICO	PROFESIONAL SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y COMUNICACIONES	SEDE ADMINISTRATIVA	PAPEL IMPRESORA CORREO ELETRÓNICO Y PÁGINA WEB	01/07/2013	31/12/2013	PLEGABLE INFORMATIVO ENTREGADO EN MEDIO FÍSICO Y MAGNÉTICO	Se envió correo al área de Comunicaciones solicitando diseñar cartilla o tríptico con el protocolo de atención al ciudadano	El insumo es suministrado al área de comunicaciones y se distribuye para publicación en cartelera en las Unidades de Protección Integral y Comedores Comunitarios.	P						20%	20%	20%	20%	20%	100%
E																20%	10%	10%	30%	30%	
4	REALIZAR CAPACITACIONES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS ENCARGADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROFESIONAL Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SEDE LA 32. SEDE ADMINISTRATIVA	AUDITORIO, VIDEO BEAM, REFRIGERIOS, COMPUTADOR	01/09/2013	31/12/2013	CAPACITACIONES A TODO EL PERSONAL DEL IDIPRON	Se han realizado 2 talleres en agosto y octubre de esta vigencia, relacionados con atención al ciudadano para los funcionarios de la entidad denominado "Escuchando nuestro Lenguaje" y "creando confianza". Se solicitó al área de Desarrollo Humano mediante mail de fecha 5 de Septiembre de 2013 la inscripción de 10 funcionarios de diferentes áreas a capacitarse en el programa avanzado en servicio de atención al ciudadano, dictado por la U. Distrital.	Memorandos Interno 2013IE8037; 2013IE8038; 2013IE11218; Mail de fecha Sep.5 de 2013.	P							25%	25%	25%	25%	100%
E																	50%	50%	0%	0%	
5	PRESENTAR LOS RESULTADOS DEL INFORME TRIMESTRAL AL COMITÉ DIRECTIVO PARA QUE SE TOMEN LAS ACCIONES NECESARIAS	SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO, PROFESIONAL SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SEDE ADMINISTRATIVA	1 PROFESIONAL	01/07/2013	30/10/2013	4 PRESENTACIONES DE RESULTADOS PQRS INFORME COMITÉ DIRECTIVO Y FORMULACIÓN DE ACCIONES PERTINENTES	Se entregaron a Dirección los informes correspondientes a I, II, III y IV Trimestre de la vigencia 2013, de la Gestión de Quejas y Reclamos y en cada informe se hicieron diferentes recomendaciones.	Memorandos Internos 2013IE4210 de 7 de Mayo de 2013 y 2013IE7811 de 1 de Ago. De 2013. Memorando interno 2013IE12307 de 15 de Nov.2013. Memorando Interno 2014IE130 de Enero 9 de 2014.	P						50%		25%	25%		100%
E																50%	0%	25%	10%	15%	0%
6	APLICAR LA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROFESIONAL SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SEDE ADMINISTRATIVA	1 PROFESIONAL	01/06/2013	01/12/2013	APLICACIÓN ENCUESTA DE PERCEPCIÓN, TABULAR Y PRESENTAR INFORME	Se presentara el informe de percepción de atención al ciudadano, correspondiente a la vigencia 2013	Memorando Interno 2013IE12656 de Fecha 25 de Nov.2013	P						50%					50%
E																15%	15%	10%	10%	25%	25%

FIRMA EN ORIGINAL

Elaborado por Blanca Yanira Avellaneda

FIRMA EN ORIGINAL

Vo. Bo. Líder del proceso Roberto Antonio Contreras Mora