



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la protección de la
Niñez y la Juventud

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud

Vigencia: 2016

Fecha Publicación: Septiembre 2016

Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO 2 OFICINA DE CONTROL INTERNO					
Fecha de Seguimiento: Mayo - Agosto 2016					
Componente		Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar informe de seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas a requerimientos ciudadanos, con destino a la Subdirección Administrativa y financiera, para generar acciones cuando se requiera.	Informes mensuales reportados (Abril, Mayo y Junio 2016) de seguimiento a la oportunidad de las respuestas a 101 requerimientos en total de ciudadanos, clasificándolos como Petición de Interés Particular, Queja, Reclamo, Solicitud de Información y Sugerencia a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.	50%	Pendiente el informe del mes de Julio, el cual será reportado en el tercer cuatrimestre.
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar en las jornadas de apertura de buzón de Quejas y Reclamos la retroalimentación de todos los temas incluyendo, los canales de comunicaciones, la figura del defensor del ciudadano, sus funciones y números de contacto,	Se realizaron en los meses de abril mayo y junio apertura de buzón y capacitación en 7 unidades y 4 comedores del Idipron	33%	De acuerdo a la actividad y meta programada se pudo observar que no se cumple satisfactoriamente con la actividad programada dado que la evidencia presentada no muestra de manera clara los temas tratados en las aperturas y capacitaciones referente a los canales de comunicaciones, la figura

Cra. 27A No. 63B – 07

Tel. 3100411

www.idipron.gov.co

Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la protección de la
Niñez y la Juventud

		dejando copia de acta de apertura y listado de asistencia a la capacitación.			del defensor del ciudadano, sus funciones y números de contacto
Talento Humano	3.1	Convocar grupo de trabajo con Gestores y Coordinadores de las líneas estratégicas Jóvenes en paz y Misión Bogotá para definir agenda de capacitación	Acta de reunión del 10/02/2016, a fin de definir los grupos de jóvenes en paz y misión Bogotá para realizar la capacitación en política Pública y protocolo de Atención al Ciudadanía.	10%	En el acta de reunión no se definieron las fechas y lugar de capacitación.
	3.2	Capacitar en Política Pública y Protocolo de Atención a la Ciudadanía a grupo de Jóvenes vinculados a las líneas estratégicas de Misión Bogotá y Jóvenes en paz.	Se realiza capacitación en la unidad la 32 a 412 personas distribuidos así: 152 jóvenes de Misión Bogotá y 260 de Jóvenes en Paz.	41%	Se observa que se cumplió con un 41% de la meta programada, teniendo en cuenta las evidencias presentadas se capacitaron 412 jóvenes de 1000 programados. Teniendo en cuenta realizar las acciones pertinentes para el cumplimiento total de lo programado en la meta.
Normativo y Procedimental	4.1	Realizar Actualización del procedimiento de Atención a Requerimientos Ciudadanos en temas relacionados con la presentación de informes y Socialización de bases de datos para consulta.	Procedimiento en proceso de construcción.	0%	No se evidencia cumplimiento en el tiempo programado para esta actividad,
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medir la satisfacción de las respuestas dadas a los requerimientos entre los encuestados según la encuesta de percepción servicio a la ciudadanía			