



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:** Enero 2017

**Componente:** MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO					
Fecha de Seguimiento: Septiembre - Diciembre 2016					
Componente		Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
<b>Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	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.	Con los informes reportados de la gestión del proceso Atención a la Ciudadanía del cuarto Trimestre de la vigencia 2016, se realizó seguimiento a los indicadores de oportunidad y calidad en las respuestas. De los 56 requerimientos respondidos en el cuarto trimestre el indicador ACI-2016-01 'Calidad en las Respuestas' indica que el 11% carece de los términos de Claridad, Calidez y Coherencia. El indicador ACI-2016-02 Oportunidad de las Respuestas reporta que el 91% fueron contestados dentro de términos	100%	Para este cuatrimestre se evidencia cumplimiento en su totalidad de los informes reportados en cuanto a la oportunidad y calidad en las respuestas.
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>		Realizar en las jornadas de apertura de buzón de Quejas y Reclamos la	A corte 30 de diciembre de 2016 se verifican 79 actas Código A-GDO-FT-004, cuyo	100%	Se evidencian 79 actas Código A-GDO-FT-004

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

	2.1	retroalimentación de todos los temas incluyendo, los canales de comunicaciones, la figura del defensor del ciudadano, sus funciones y números de contacto, dejando copia de acta de apertura y listado de asistencia a la capacitación.	objetivo relaciona la apertura de buzón de quejas y reclamos desde el 05 de Julio de 2016 hasta el 20 de diciembre de 2016.  Se verifica 43 registros de asistencia a comité, junta, reunión y/o capacitación en el formato Código A-GDH-FT-010, relacionando las charlas que se dictan sobre las generalidades del proceso de Atención a la Ciudadanía, los diferentes canales de comunicación, la figura del defensor del ciudadano sus funciones y números de contacto, línea directa de atención al ciudadano 2112287		43 registros de asistencia a comité, junta, reunión y/o capacitación en el formato Código A-GDH-FT-010
<b>Talento Humano</b>	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	Se cumplió con un 76% de la meta programada en Política Pública y Protocolo de Atención a la Ciudadanía, teniendo en cuenta las evidencias presentadas se capacitaron 455 jóvenes de 600 programados.	100%	En cumplimiento a la actividad se evidencia registros de asistencias a las diferentes capacitaciones programadas.
	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.	Durante el cuarto trimestre se realizaron 2 capacitaciones por parte Veeduría Distrital - Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos los días 29 de Noviembre y 2 de diciembre		



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

			en la que asistieron 117 jóvenes del Proyecto 1104		
<b>Normativo y Procedimental</b>	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.	En cumplimiento de la circular 001 de 2011 se solicitó la publicación del informe a la gestión SDQS al área de comunicaciones, por medio del formato “Solicitud de pieza comunicacional y/o publicación portal WEB E-COM-FT-001”, como indica el procedimiento “ Publicación portales WEB E-COM-PR-002” Se publicaron los informes de Atención al Ciudadano del Tercero y Cuarto Trimestre en la página WEB del Instituto.	100%	El procedimiento <u>001 ATENCION A REQUERIMIENTOS CIUDADANOS A-ACI-PR-001</u> en las actividades 17,18 y 19 refleja la elaboración de informes mensuales, estadísticos y la publicación del mismo en la página web del instituto se concluye que refleja de manera satisfactoria el cumplimiento de la actividad programada.
<b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Medir la satisfacción de las respuestas dadas a los requerimientos entre los encuestados según la encuesta de percepción servicio a la ciudadanía	Se aplicaron 91 encuestas en la vigencia 2016, No se publica Informe de Percepción Servicio al Ciudadano de los dos últimos trimestres debido a las siguientes condiciones bajo las cuales se aplicaron las Encuestas de Satisfacción: 1. El formato aplicado no es el que se encuentra oficializado y publicado en la página del IDIPRON. 2. El Formato de Encuestas Código A-ACI-FT-005 contiene datos identificadores de los encuestados, del total de las 91 encuestas aplicadas sólo	100%	Teniendo en cuenta los seguimientos que se realizan semestralmente al proceso Atención al Ciudadano por medio de la Oficina de Control Interno, se recomienda realizar los ajustes en cuanto a la implementación de la encuesta de percepción y los informes finales.



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

			<p>10 ciudadanos suministraron sus nombres y número de documento de Identidad.</p> <p>3. Las encuestas no se aplicaron a los ciudadanos quienes presentaron solicitudes, por lo tanto no suministran información sobre el grado de satisfacción de las respuestas.</p>		
--	--	--	--	--	--