

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Objetivo	Acciones de prevención	Metas	Indicador	Tiempo Ejecución		Responsable	Avance Cumplimiento a 31 de Agosto de 2015
					Inicio	Final		
Sistema de Atención al Ciudadano:	Continuar en la presente vigencia en con el mejoramiento, la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.	1. Definir y difundir el portafolio de servicio al ciudadano de la entidad	A 30 de Abril: Portafolio difundido a través de la web	Portafolio publicado en la web	01-mar	30-abr	Coordinadora Servicio Atención al Ciudadano	Se encuentra en Proceso de elaboración
		2. Implementar y optimizar: - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano. - Actualizar el acto administrativo de reglamento interno de PQR y denuncias.	A 30 de junio: Reglamento interno ajustado	Reglamento interno Aplicado	01-mar	30-jun	Coordinadora Servicio Atención al Ciudadano	No se observan avances en esta meta.
		3. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	A 30 de julio efectuado una encuesta para medir la satisfacción del ciudadano	Encuesta aplicada y analizada	01-may	30 de julio	Coordinadora Servicio Atención al Ciudadano	Se encuentra en proceso de elaboración del analisis de la encuesta.
		4. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	A 30 de julio establecer estadísticamente cuáles son las solicitudes y necesidades más comunes por las cuales acude el ciudadano al IDS	Documento elaborado y analizado	1 de febrero	30 de julio	Coordinadora Servicio Atención al Ciudadano	A la fecha , se esta cumpliendo con la meta, está evidenciado en el informe trimestral del SAC y publicado en la página institucional www.ids.gov.co
Sistema de Atención al Ciudadano:	Continuar en la presente vigencia en con el mejoramiento, la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.	5. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible la información actualizada sobre: - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. Horarios y puntos de atención. - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo. - Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.	Mantener actualizada la información en cartelera y demás medios de que se disponga.	Información actualizada	1 de febrero	30-abr	Coordinadora Servicio Atención al Ciudadano	se evidenció en carteleras ubicadas en el primer piso de la oficina del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)
		6. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los Servidores Públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Durante la presente vigencia realizar una jornada de sensibilización sobre atención al ciudadano en los servidores de la entidad.	1 jornada	01-jul	30-sep	Coordinadora Recursos Humanos	No se ha realizado, se tiene programada para el último trimestre de la vigencia, por falta de recursos económicos.
		7. Fortalecimiento de los canales de atención: - Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción. - Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias	1. A partir del 1o de febrero, se consolidará el sistema de registro de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias 2. Campaña de información y capacitación, a través de medios radiales, volantes informativos, entre otros, a partir del 1 de marzo.	1. Link PQRS funcionando 2. Registro ordenado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias funcionando 3. Campaña diseñada y en desarrollo	1 de febrero	31-dic	Coordinadora Servicio Atención al Ciudadano	Con respecto a las campañas de información se realizó un video en el cual se evidencia toda la información de los trámites y servicios del Instituto, además de los horarios de atención de la oficina y el registro telefónico de las empresas prestadoras de salud.