

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015 (Ley 1474 de 2011)

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Objetivo	Acciones de prevención	Metas	Indicador	Tiempo Ejecución		Responsable
					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
		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
		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
		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

<p>5.Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible la información actualizada sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Mantener actualizada la información en cartelera y demás medios de que se disponga.</p>	<p>Información actualizada</p>	<p>1 de febrero</p>	<p>30-abr</p>	<p>Coordinadora Servicio Atención al Ciudadano</p>
---	--	--------------------------------	---------------------	---------------	--

	<p>6. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los Servidores Públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.</p>	<p>Durante la presente vigencia realizar una jornada de sensibilización sobre atención al ciudadano en los servidores de la entidad.</p>	<p>1 jornada</p>	<p>01-jul</p>	<p>30-sep</p>	<p>Coordinadora Recursos Humanos</p>
	<p>7. Fortalecimiento de los canales de atención:</p> <p>-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.</p> <p>-Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias</p>	<p>1. A partir del 1o de febrero, se consolidará el sistema de registro de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias</p> <p>3. Campaña de información y capacitación, a través de medios radiales, volantes informativos, entre otros, a partir del 1 de marzo.</p>	<p>1. Link PQRS funcionando</p> <p>2. Registro ordenado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias funcionando</p> <p>3. Campaña diseñada y en desarrollo</p>	<p>1 de febrero</p>	<p>31-dic</p>	<p>Coordinadora Servicio Atención al Ciudadano</p>