



Entidad: **INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER**
 Vigencia: **2016**
 Fecha de Publicación: **10 de mayo de 2016**



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano

Seguimiento 1 OCI

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas	% Avance	Observaciones
Subcomponente/proceso 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 El IDS cuenta con una dependencia denominada Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) que lidera la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad.	Fortalecer los procesos y procedimientos para mejorar la funcionalidad de la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)	Se han realizado dos reuniones con los coordinadores de dependencias de la entidad, para analizar las dificultades que se presentan con las EPS e IPS, que no permite dar solución inmediata a las quejas, logrando llegar a algunos acuerdos de apoyo por parte de las áreas de Prestación de Servicios, Vigilancia y Control de Servicios de Salud y Atención en Salud. Se cuenta con dos actas que contienen los compromisos establecidos. La Oficina de Control Interno efectúa seguimiento a los mismos. De otra parte, se encuentra en diseño la nueva resolución mediante la cual se reglamentarán las quejas y reclamos y se reorganizará la oficina de servicio de atención a la comunidad.	10%	
	1.2 Definir y difundir el portafolio de servicio al ciudadano de la entidad	Portafolio socializado en la Entidad y difundido a través de la web www.ids.gov.co	No hay avances	0%	



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano

Seguimiento 1 OCI

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas	% Avance	Observaciones
Subcomponente/proceso 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Poner a disposición de la ciudadanía espacios físicos visibles de la información actualizada sobre: - Derechos y deberes 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.	Campaña de información y socialización a través de medios de comunicación orales y escritos y página web. Mantener actualizada la información en cartelera, televisor, pendones y demás medios de que se disponga.	Se mantiene información actualizada en carteleras	10%	
Subcomponente/proceso 3 Talento Humano	3.1 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.	Se llevó a cabo la jornada de capacitación denominada Calidad Total en el Servicio al Cliente, donde participaron 31 funcionarios, quienes fueron identificados dentro de los procesos que tienen trámites y servicios. Las fechas de la capacitación fueron: 8 - 10 - 15 de marzo - 1 y 7 de abril con una intensidad horaria de 40 horas. El curso fue dictado por el SENA seccional Cúcuta.	100%	

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano

Seguimiento 1 OCI

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas	% Avance	Observaciones
	3.2 Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Que el funcionario que durante la medición de satisfacción al usuario sea mencionado positivamente por los usuarios tendrá el incentivo de día compensatorio para disfrute, producto de su buen desempeño laboral	A la fecha no se ha avanzado en este compromiso.	0%	
Subcomponente/proceso 4 Normativo y procedimental	4.1 Actualizar el acto administrativo de reglamento interno de PQR y denuncias.	Acto administrativo de reglamento interno de PQR y denuncias actualizado	A la fecha se ha avanzado en un 20% en la proyección del acto administrativo.	20%	
	4.2 Implementar y optimizar los Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Optimización de los Procedimientos internos de la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Se han efectuado reuniones de nivel directivo para redireccionar algunos procedimientos, dentro de los cuales se encuentra el reglamento interno de las PQR y Derechos de Petición. Se levantaron actas con compromisos.	10%	
Subcomponente/proceso 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Evaluar trimestralmente la encuesta para medir la satisfacción del ciudadano	Se ha evaluado la atención al usuario en la oficina SAC pero aún no en las demás áreas.	10%	
	5.2 Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Establecer estadísticamente cuáles son las solicitudes y necesidades más comunes por las cuales acude el ciudadano al IDS.	Solo se ha efectuado en los usuarios que presentan PQR, aún no se ha medido en las demás áreas.	10%	