



Entidad: **INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER**
 Vigencia: **2016**
 Fecha de Publicación: **7 de septiembre de 2016**



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Seguimiento 2 OCI

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas a 30 de agosto de 2016	% 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 del Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)	Se han realizado tres reuniones con la EPS Cafesalud y la clínica Medical Duarte, para analizar las dificultades que se vienen presentando con la atención de los usuarios pertenecientes a estas entidades, en aras de buscar solución a las PQRS recibidas. Se han realizado visitas de verificación a los SIAU de las EPS y IPS con el fin de revisar el funcionamiento e incumplimiento al decreto 1757 del 94, para establecer acompañamiento y seguimiento a los planes de mejora que se establecen productos de los hallazgos encontrados y fortalecer la institucionalidad, buscando la atención oportuna y con calidad a la ciudadanía.	67%	
	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 e observaron avances	0%	

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Seguimiento 2 OCI

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas a 30 de agosto de 2016	% 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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.	1) Publicación de los tramites que realiza la ciudadanía con referencia a la vigilancia y control de medicamentos, en la pagina del SUIT 2) Se mantiene información actualizada en Carteleras 3).Link PQRS funcionando 4).Registro ordenado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias funcionando 5). Campaña diseñada y en desarrollo. 6). horarios de atencion publicados en la entrada de la oficina	67%	
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%	



Entidad: **INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER**

Vigencia: **2016**

Fecha de Publicación: **7 de septiembre de 2016**



Gobernación
de Norte
Santander

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Seguimiento 2 OCI

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas a 30 de agosto de 2016	% 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	Se envió circular a las dependencias involucradas con el fin de realizar la actualización al acto administrativo para el mes de septiembre.	30%	
	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 cuenta con los procedimientos vigentes para los trámites y servicios a los ciudadanos.	100%	
	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	La oficina de planeación se encuentra realizando unos cambios a la encuesta para su posterior aprobación.	67%	



Entidad: **INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER**

Vigencia: **2016**

Fecha de Publicación: **7 de septiembre de 2016**



Gobernación de Norte Santander

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Seguimiento 2 OCI

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas a 30 de agosto de 2016	% Avance	Observaciones
Subcomponente/proceso 5 Relacionamiento con el ciudadano	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.	El área de Servicio de Atención al Ciudadano, trimestralmente elabora un informe estadístico sobre el trámite de PQR y Denuncias, donde se identifican las necesidades más comunes por las cuales el ciudadano acude al IDS. Este informe se da a conocer a la Dirección del IDS y se publica en la web www.ids.gov.co link " Nuestra Gestión" - Informes.	67%	

ión
de
ler

ión
de
ler

ión
de
ler

ión
de
ler