

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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)	Servicio de atención a la comunidad (SAC) - Participación Social	Tercer Trimestre de 2016
	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	Servicio de atención a la comunidad (SAC) - Participación Social - Sistemas de Información	30 de junio 2016
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.	Servicio de atención a la comunidad (SAC) - Participación Social	Permanente
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.	Servicio de atención a la comunidad (SAC) - Participación Social - Recursos humanos	30 de Junio de 2016
	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	Servicio de atención a la comunidad (SAC) - Participación Social - Recursos humanos - Alta dirección	Trimestralmente 2016



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

Vigencia: **2016**

Fecha de Publicación: **31 de Marzo de 2016**



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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	Servicio de atención a la comunidad (SAC) - Participación Social - Planeación - Jurídica y Alta dirección	15 de abril de 2016
	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.	Servicio de atención a la comunidad (SAC) - Participación Social - Planeación - Jurídica y Alta dirección	30 de Junio de 2016
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	Servicio de atención a la comunidad (SAC) - Participación Social	Trimestralmente 2016
	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.	Servicio de atención a la comunidad (SAC) - Participación Social	30 de Junio de 2016