Entidad: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER
Vigencia: 2017
Fecha de Publicación: 11 de Septiembre de 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Cludadano

Componente 4: Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDADES		ACTIVIDADES REALIZADAS DE MAYO A 31 DE AGOSTO DE 2017	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente/proceso 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	El IDS cuenta con una dependencia denominada Servicio de Atencion a la Comunidad (SAC) que lidera la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad.	Se capacitó al personal nuevo sobre el procedimiento de PQRSD para la recepción y tramite de las peticiones y quejas recibidas en esta dependencia	66.6%	
	1.2	Definir y difundir el portafolio de servicio al ciudadano de la entidad	Aunque en la página web de la entidad se encuentra información suficiente sobre la misión de la entidad, funciones y competencias de las diferentes dependencias, los trámites y servicios, aún no se cuenta como tal con un documento de portafolio de servicios.	0%	
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.	A traves de la pagina web se informan los tramites y servicios que ofrece la entidad. Se mantiene actualizada la información en cartelera. En el area de atención al ciudadano se encuentra una cartelera y folletos con información de los derechos y deberes de los ciudadanos. se le informa a la ciudadania por medio de folletos y en cartelera los medios de atención para radicar una PQRSD con que cuenta la entidad.	66.6%	
Subcomponente/proceso 3 Talento Humano	3.1	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los Servidores Públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	La coordinación del SAC realiza constantemente capacitación en atención y sensibilización al ciudadano y a los funcionarios correspondientes a esta oficina.	66.6%	

Entidad: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER
Vigencia: 2017
Fecha de Publicación: 11 de Septiembre de 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Cludadano

Componente 4: Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE/PROCESOS		ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS DE MAYO A 31 DE AGOSTO DE 2017	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente/proceso 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualizar el acto administrativo de reglamento interno de PQR y denuncias.	Se asignó a la dependencia jurídica y a la Coordinación de Recursos Humanos la responsabilidad de proyectar la actualización a la Resolución 4279 de 04 octubre 2010, se espera que en el mes de noviembre se socialice el documento.	0%	
	4.2	Implementar y optimizar los Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Se implementarón procedimientos para la entrega de oficios de respuesta, acta de cierre, requerimientos y oficios de queja.	66.6%	
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.	Diariamente se aplica la encuesta de Satisfacción al usuario en la oficina de servicio de atención a la comunidad y en el area de Prestación de Servicios de Salud del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, se tabula la información y se realiza el informe trimestral.	66.6%	
	5.2	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Por medio de la matriz de PQRSD se puede establecer cuales son los motivos y necesidades mas comunes por los cuales el usuario acude al servicio de atención al ciudadano del IDS a interponer quejas contra las entidades de salud del departamento son los siguientes - procesos administrativos, - deficiencia en la prestación de servicios, - acceso a los servicios, - aseguramiento, -Demora o la no entrega de medicamentos. - No autorización de medicamentos No Pos. - Demora en la asignación de citas con especialistas.	66.6%	

Evaluado por : Julieth Paola Mayorga Aponte.
Profesional de Apoyo Oficina Control Interno .

Revisado por: Ana Edilia Carrero Acevedo.
Asesora Oficina Control Interno.