



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

Vigencia: **2016**

Fecha de Publicación: **16 de enero de 2017**



Gobernación
de Norte de
Santander

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Seguimiento 3 OCI - A 31 de diciembre de 2016

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas a 31 de diciembre 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 de Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)	Aplicación de la encuesta de satisfacción al ciudad	100%	el informe de la tabulación de la encuesta esta en proceso de elaboración
	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	Se realizó ajustes al portafolio de servicios y se encuentra publicado en la página web de la entidad.	100%	

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Seguimiento 3 OCI - A 31 de diciembre de 2016

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas a 31 de diciembre 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: - 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.	Para hacer uso de la información al ciudadano se cuenta con la página web actualizada y cartelera informativa donde se actualiza y publica de manera permanente información de interés en salud y trámites de PQRDS. Entre otros.	100%	
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 realizó capacitación para los funcionarios del área de Participación Social y Servicio de Atención al Ciudadano	100%	



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

Vigencia: **2016**

Fecha de Publicación: **16 de enero de 2017**



Gobernación
de Norte de
Santander

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Seguimiento 3 OCI - A 31 de diciembre de 2016

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas a 31 de diciembre 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	No se dió cumplimiento por disposición de Dirección el cual no avaló la iniciativa	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 realizó actualización del reglamento interno de PQRSD y se trasladó a la oficina del Asesor Jurídico del despacho para la revisión y firma del Director	100%	
	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.	La oficina de atención a la comunidad cuenta con los procesos y procedimientos para la recepción, trámite y repuesta a los ciudadanos que interponen las peticiones.	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	Se aplica encuesta de satisfacción al los ciudadanos que hacen presencia en la oficina de atención a la comunidad y que requieren de los servicios.	100%	



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

Vigencia: **2016**

Fecha de Publicación: **16 de enero de 2017**



Gobernación
de Norte de
Santander

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Seguimiento 3 OCI - A 31 de diciembre de 2016

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas a 31 de diciembre 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.	Por deficiencias administrativas, demora en la entrega de medicamentos, demora en la asignación de citas y demora en la prestación de servicios.	100%	