



Entidad: **INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER**
 Vigencia: **2017**
 Fecha de Publicación: **30 de Enero de 2017**



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente/procesos	Actividades	ACTIVIDADES REALIZADAS DE ENERO A 30 DE ABRIL DE 2017	% DE 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.	33%	
	1.2	Definir y difundir el portafolio de servicio al ciudadano de la entidad	33%	
Subcomponente/proceso 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	<p>Poner a disposición de la ciudadanía espacios físicos visibles de la información actualizada sobre:</p> <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. 	33%	
Subcomponente/proceso 3 Talento Humano	3.1	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los Servidores Públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	0%	la capacitacion está programada para el mes de junio



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

Vigencia: **2017**

Fecha de Publicación: **30 de Enero de 2017**



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente/procesos	Actividades	ACTIVIDADES REALIZADAS DE ENERO A 30 DE ABRIL DE 2017	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente/proceso 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualizar el acto administrativo de reglamento interno de PQR y denuncias.	33%	
	4.2	Implementar y optimizar los Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	33%	
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.	33%	
	5.2	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	33%	