

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	2017
	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	2017
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 2017



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	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	2017
	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	2017
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 2017
	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 2017