

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano

| Subcomponente/procesos | Actividades | Actividades realizadas en el periodo de septiembrea Diciembre de 2018 | % 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. | Se capacitó al personal nuevo sobre sobre el procedimiento de PQRS para la recepción y tramite de las peticiones y quejas recibidas en esta dependencia | 100% | |
| | 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 | 50% | |
| 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 través de la pagina web se informan los tramites y servicios del Instituto Departamental de Salud. En la Oficina de atención al Ciudadano se encuentra una cartelera la cual mantiene actualizada con la información de importancia para los ciudadanos asi mismo folletos de los derechos y deberes de los ciudadanos . atravez de folletos y en la cartelera se informa a la ciudadanía los medios de atención para radicar una PQRS. | 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. | Se capacitó al personal de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano. | 100% | |

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano

| Subcomponente/procesos | Actividades | Actividades realizadas en el periodo de septiembrea Diciembre de 2018 | % de avance | Observaciones |
|---|--|---|-------------|---------------|
| Subcomponente/proceso 4 Normativo y procedimental | 4.1 Actualizar el acto administrativo de reglamento interno de PQR y denuncias. | El acto administrativo de las PQRS y denuncias se encuentra actualizado. | 100% | |
| | 4.2 Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano | Se implementarán procedimientos para la entrega de oficios de respuesta, acta de cierre, requerimientos y oficios de queja. | 100% | |
| 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. Está pendiente implementar esta acción en los demás trámites que desarrolla la entidad. Se recomienda que esta acción se traslade al Plan de Mejoramiento del MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión). | 50% | |
| | 5.2 Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna | Por medio de la matriz de PQRS se puede establecer cuales son los motivos y necesidades mas comunes por lo 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. La Oficina de Atención al Ciudadano Realiza Informes trimestrales los cuales se publican en la pagina del Instituto Depatamental de Salud. | 100% | |