



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

Vigencia: **2018**

Fecha de Publicación: **Septiembre de 2018**



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Componente 4: Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDADES	Actividades realizadas de Mayo 1 a Agosto 31 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 el procedimiento de PQRSD para la recepción y trámite 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.	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 través de la página web se informan los trámites y servicios que ofrece la entidad. Se mantiene actualizada la información en cartelera. En el área 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 ciudadanía por medio de folletos y en cartelera los medios de atención para radicar una PQRSD con que cuenta la entidad.	66%	
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.	50%	

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Componente 4: Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDADES	Actividades realizadas de Mayo 1 a Agosto 31 de 2018	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
<b>Subcomponente/proceso 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Actualizar el acto administrativo de reglamento interno de PQR y denuncias.	70%	
	4.2	Implementar y optimizar los Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	100%	
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	66%	
	5.2	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	66%	



