



Entidad: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER

Gobernación de Norte de Santander

Vigencia: 2017

Fecha de Publicación: 10.9 DE MAYO DE 2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE/ PROCESO S	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS DEL 1 DE ENERO A ABRIL 30 DE 2018	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente/pr oceso 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1,1 Fortalecer la operatividad de la oficina del servicio de Atención a la Comunidad (SAC) en el seguimiento y cierre de las PQR. Informes trimestrales que evidencie el oportuno seguimiento y cierre de las PQR.	Se realizó informe trimestre de PQR, con la información correspondiente a la gestión y trámite realizada para cada PQR en pro de su efectiva solución.	30,0%	
Subcomponente/pr oceso 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.  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.  En la web institucional <a href="http://www.ids.gov.co">www.ids.gov.co</a> , se publican los Procedimientos, trámites y servicios de la entidad  La ciudadanía es informada acerca de los medios de atención con los que cuenta la entidad, para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción, los cuales son: ventanilla única de correspondencia, Oficina del SAC, Correo electrónico Institucional y medio Telefónico	33,0%	
Subcomponente/pr oceso 3 Talento Humano	3,1 Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los Servidores Públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	La coordinación del SAC realiza constantemente capacitación en atención y sensibilización al ciudadano a los funcionarios que laboran en la oficina de servicio de atención al ciudadano SAC.	16,0%	Se debe ampliar la capacitación a los servidores que atienden usuarios como son: Recursos humanos, Subgrupo de Prestación de Servicios de Salud, radicación de correspondencia, Área de Control de Medicamentos, Subgrupo de Vigilancia y Control

Evaluated by: Ana Edilia Carrero Acevedo.  
Asesora Oficina Control Interno.