



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

Vigencia: **2019**

Fecha de Publicación: **Enero de 2020**



Gobernación  
de Norte de  
Santander

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Actividades realizadas en el periodo de septiembre a diciembre de 2019.	% avance	Responsable
Subcomponente/proceso 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 PQRS.	Informes trimestrales que evidencien el oportuno seguimiento y cierre de las PQRS.	La coordinación de atención al ciudadano realiza el informe de las PQRS y este se publica oportunamente en la página web del Instituto Departamental de Salud se evidencian los informes publicados de julio a septiembre y octubre a diciembre de 2019.	100%	Servicio de atención a la comunidad (SAC)
	1.2	Actualizar el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.	Participación de los coordinadores de dependencias, grupos y subgrupos de la Entidad y difundido a través de los canales de comunicación.	Se encuentra en trámite	0%	Servicio de atención a la comunidad (SAC) - Participación Social - Sistemas de Información
	1.3	Actualizar las preguntas frecuentes por parte de la comunidad a las diferentes áreas de la entidad.	Proporcionar al ciudadano de forma proactiva las respuestas a sus posibles inquietudes	En la oficina de atención al ciudadano se realiza una encuesta de satisfacción donde el ciudadano califica la atención prestada. Pero falta la actualización de las diferentes áreas como vigilancia y control prestación de servicios, control de medicamentos entre otras áreas que tienen atención al público.	50%	Dependencias grupos y subgrupos / sistemas de información

<p><b>Subcomponente/proceso 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>2.1</p>	<p>Poner a disposición de la ciudadanía espacios físicos visibles de la información actualizada sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Derechos y deberes de los usuarios y medios para garantizarlos.</li> <li>- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.</li> <li>- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.</li> <li>- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.</li> <li>- Horarios y puntos de atención.</li> <li>- Dependencia, nombre y cargo del servidor a</li> </ul>	<p>Campaña de información y socialización a través de medios de comunicación orales y escritos y página web.</p> <p>Información actualizada en cartelera, televisor, pendones y demás medios de que se disponga.</p>	<p>A través de la página web se informan los trámites y servicios del Instituto Departamental de Salud.</p> <p>Así mismo la oficina de atención al ciudadano a través de folletos y en la cartelera informa a la ciudadanía los medios de atención para radicar una PQRS. En la Oficina de atención al Ciudadano se encuentra una cartelera la cual mantiene actualizada con la información de importancia para los ciudadanos así mismo folletos de los derechos y deberes de los ciudadanos.</p>	<p>100%</p>	<p>Servicio de atención a la comunidad (SAC)</p>
<p><b>Subcomponente/proceso 3</b> Talento Humano</p>	<p>3.1</p>	<p>Mantener la cultura de servicio al ciudadano en los Servidores Públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.</p>	<p>Durante la presente vigencia realizar una jornada de sensibilización sobre atención al ciudadano en los servidores de la entidad.</p>	<p>La jefe encargada de la oficina de Servicio de atención a la comunidad (SAC) capacita a los profesionales y personal a su cargo en cuanto a la sensibilización en la atención. Sin embargo sugiere que se realice una capacitación en general para sensibilizar a todo el personal en cuanto a la atención al ciudadano.</p>	<p>50%</p>	<p>Recursos Humanos y Servicio de atención a la comunidad (SAC)</p>

	3,2	Mantener actualizado al personal del area sobre la normatividad vigente de atencion al ciudadano.	Personal capacitado	La Coordinación del Área de Servicio de Atención al Ciudadano de manera permanente sensibiliza al personal y mantiene informado sobre la normatividad vigente relacionada con el servicio al ciudadano.	100%	servicio de atencion a la comunidad (SAC) / Prestacion de Servicios de salud / Recursos Humanos
<b>Subcomponente/proceso 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Gestionar la implementacion del software como herramienta para el seguimiento del las PQRSD de los peticionarios	Fomentar la implementacion del seguimiento de las PQRSD por parte de los ciudadanos	Actualmente, se da seguimiento a través de correo electrónico y telefónicamente ya que se encuentra en tramite la gestión de los recursos para la adquisición del software.	50%	Sistemas / SAC / Direccion
	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	La oficina del SAC (Servicio de Atención a la Comunidad) del Instituto, evalúa mediante encuesta la satisfacción del ciudadano en relación con la atención del SAC y emite el correspondiente informe trimestral, el cual también se encuentra publicado en la web ids.gov.co	100%	Servicio de atencion a la comunidad (SAC) - Participación Social

<p><b>Subcomponente/proceso 5</b> Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>5.2</p>	<p>Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna</p>	<p>Establecer estadísticamente cuáles son las solicitudes y necesidades más comunes por las cuales acude el ciudadano al IDS.</p>	<p>Se identifican las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, los cuales se encuentran registrados en el informe trimestral. De igual manera, la Coordinación del SAC informa de manera permanente a la Dirección y al Grupo de Salud Pública, sobre el estado de las peticiones y denuncias de los ciudadanos, para que se tomen medidas ante las EPS e IPS que prestan sus servicios en el Departamento.</p>	<p>100%</p>	<p>Servicio de atención a la comunidad (SAC) quien coordina a nivel institucional.</p>
--	------------	---	---	---	-------------	--