

Entidad: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 10 de Mayo de 2019

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente/procesos	Actividades	Actividades realizadas en el periodo de Enero a Abril de 2019	% de avance	Observaciones
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 PQRSD.	La Coordinación del Área de Servicio de Atención a la Comunidad, presenta un informe trimestral sobre el seguimiento al trámite y cierre de las PQRSD. Se evidencia en la web institucional el correspondiente informe por el periodo de enero a marzo de 2019.	33%	
	1.2 Actualizar el portafolio de servicio al ciudadano de la entidad.	Se encuentra en trámite	0%	
Subcomponente/proceso 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Actualizar las preguntas frecuentes por parte de la comunidad a las diferentes áreas de la entidad.	Se encuentra en trámite	0%	

Subcomponente/procesos	Actividades		Actividades realizadas en el periodo de Enero a Abril de 2019	% de avance	Observaciones
<b>Subcomponente/proceso 3</b> Talento Humano	3.1	<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 quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<p>A través de la página web se informan los trámites y servicios del Instituto Departamental de Salud.</p> <p>atravez de folletos y en la cartelera se informa a la ciudadanía los medios de atención para radicar una PQRS.</p> <p>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>	33%	
<b>Subcomponente/proceso 4</b> Normativo y procedimental	4.1	<p>Mantener la cultura de servicio al ciudadano en los Servidores Públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.</p>	<p>La actividad se encuentra programada para los meses de mayo y junio de 2019.</p>	0%	
	4.2	<p>Mantener actualizado al personal del área sobre la normatividad vigente de atención al ciudadano.</p>	<p>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.</p>	33%	
	5.1	<p>Gestionar la implementación del software como herramienta para el seguimiento de los PQRSD de los peticionarios</p>	<p>Se efectuó solicitud de apoyo a la Gobernación para la consecución de recursos para la adquisición del software, se está a la espera de una respuesta positiva.</p>	0%	

Subcomponente/procesos	Actividades		Actividades realizadas en el periodo de Enero a Abril de 2019	% de avance	Observaciones
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	La oficina del SAC (Servicio de Atención a la Comunidad) del Instituto, presentó informe de la encuesta de satisfacción al usuario, aplicado a 84 ciudadanos que han solicitado trámite de quejas u otro servicio en el Instituto Departamental de Salud, específicamente en el área de Servicio de Atención a la Comunidad y la Oficina Prestación de Servicios. Las encuestas fueron realizadas en el primer trimestre de 2019. El informe se encuentra publicado en la web institucional.	33%	
	5.3	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	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.	33%	