



Vigencia: **2019**

Fecha de Publicación: **10 de septiembre d**



**Gobernación
de Norte de
Santander**

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas en el periodo de Mayo a Agosto de 2019	% cumplimiento	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 evidencie el oportuno seguimiento y cierre de las PQRS.	66%	Servicio de atención a la comunidad (SAC)	
	1.2	Actualizar el portafolio de servicio al ciudadano de la entidad.	Portafolio actualizado con la participación de los coordinadores de dependencias grupos y subgrupos de la Entidad y difundido a través de los canales de comunicación.	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	0%	Dependencias grupos y subgrupos / sistemas de información	
Subcomponente/ proceso 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	<p>Poner a disposición de la ciudadanía espacios físicos visibles de la información actualizada sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<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, a través 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>	66%	Servicio de atención a la comunidad (SAC)
3.1	Mantener la cultura de servicio al ciudadano en los Servidores Públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Durante la presente vigencia realizar una jornada de sensibilización sobre atención al ciudadano en los servidores de la entidad.	No se ha adelantado la actividad en la presente vigencia, se hace la anotación, que en la vigencia anterior se llevó a cabo capacitación sobre la Atención al Ciudadano.		Recursos Humanos y Servicio de atención a la comunidad (SAC)	

Subcomponente/ proceso 3 Talento Humano	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.	66%	servicio de atencion a la comunidad (SAC) / Prestacion de Servicios de salud / Recursos Humanos
Subcomponente/ proceso 4 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	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.	0%	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	66%	Servicio de atencion a la comunidad (SAC) - Participación Social
Subcomponente/ proceso 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Establecer estadísticamente cuáles son las solicitudes y necesidades más comunes por las cuales acude el ciudadano al IDS.	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.	66%	Servicio de atencion a la comunidad (SAC) quien coordina a nivel institucional.