



Entidad: **INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER**
Vigencia: **2020**
Fecha de Publicación: **30 de 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	Responsable	Fecha programada
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.	Informes trimestrales que evidencie el oportuno seguimiento y cierre de las PQRSD.	Servicio de atención a la comunidad (SAC)	Trimestral
	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.	Servicio de atención a la comunidad (SAC) - Participación Social - Sistemas de Información	anual
	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	Dependencias grupos y subgrupos / sistemas de información	Permanente



Entidad: **INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER**
 Vigencia: **2020**
 Fecha de Publicación: **30 de 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	Responsable	Fecha programada
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.	Campaña de información y socialización a través de medios de comunicación orales y escritos y página web. Información actualizada en cartelera, televisor, pendones y demás medios de que se disponga.	Servicio de atención a la comunidad (SAC)	Permanente
Subcomponente/proceso 3 Talento Humano	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.	Recursos Humanos y Servicio de atención a la comunidad (SAC)	anual
	3.2 Mantener actualizado al personal del área sobre la normatividad vigente de atención al ciudadano.	Personal capacitado	servicio de atención a la comunidad (SAC) / Prestación de Servicios de salud / Recursos Humanos	Según demanda



Entidad: **INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER**
 Vigencia: **2020**
 Fecha de Publicación: **30 de 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	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/proceso 4 Normativo y procedimental	4.1	Gestionar la implementación del software como herramienta para el seguimiento de las PQRSD de los peticionarios	Fomentar la implementación del seguimiento de las PQRSD por parte de los ciudadanos	Sistemas / SAC / Dirección	Semestral
Subcomponente/proceso 5 Relacionamiento con el ciudadano	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	Servicio de atención a la comunidad (SAC) - Participación Social	trimestral
	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.	Servicio de atención a la comunidad (SAC) quien coordina a nivel institucional.	Semestral