



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

Vigencia: **2022**

Fecha de Publicación: **30 de Enero de 2022**



**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: **2022**
 Fecha de Publicación: **30 de Enero de 2022**



**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, pandonés 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: **2022**

Fecha de Publicación: **30 de Enero de 2022**



**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 |