



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014 (Ley 1474 de 2011)

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Objetivo	Acciones de prevención	Metas	Indicador	Tiempo Ejecución		Responsable
					Inicio	Final	
Sistema de Atención al Ciudadano:	Continuar en la presente vigencia en con el mejoramiento, la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.	1. Definir y difundir el portafolio	A 28 de febrero : Portafolio difundido a través de la web	Portafolio publicado en la web	1-Feb	28-Feb	Coordinadora Servicio Atención al Ciudadano
		2. Implementar y optimizar: - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano -Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad	A 30 de junio: Procedimientos revisados y actualizados	Procedimientos actualizados y en aplicación	1-Mar	30-Jun	Coordinadora Servicio Atención al Ciudadano
		3. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	A 30 de julio efectuado una encuesta para medir la satisfacción del ciudadano	Encuesta aplicada y analizada	1-May	30 de julio	Coordinadora Servicio Atención al Ciudadano
		4. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	A 30 de julio establecer estadísticamente cuáles son las solicitudes y necesidades más comunes por las cuales acude el ciudadano al IDS	Documento elaborado y analizado	1 de febrero	30 de julio	Coordinadora Servicio Atención al Ciudadano



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014 (Ley 1474 de 2011)

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Objetivo	Acciones de prevención	Metas	Indicador	Tiempo Ejecución		Responsable
					Inicio	Final	
Sistema de Atención al Ciudadano:	Continuar en la presente vigencia en con el mejoramiento, la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.	5. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible la información actualizada sobre: <ul style="list-style-type: none"> - Derechos 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. 	A 30 de abril actualizar la cartelera informativa a ciudadanos especificada en este ítem.	Cartelera actualizada	1 de febrero	30-Apr	Coordinadora Servicio Atención al Ciudadano



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014 (Ley 1474 de 2011)

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Objetivo	Acciones de prevención	Metas	Indicador	Tiempo Ejecución		Responsable
					Inicio	Final	
Sistema de Atención al Ciudadano:	Continuar en la presente vigencia en con el mejoramiento, la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.	6. Afianzar 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.	1 jornada	1-Jul	30-Sep	Coordinadora Recursos Humanos
		7. Fortalecimiento de los canales de atención: - 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. - Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias	1. A partir del 1o de febrero, se consolidará el sistema de registro de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias 3. Campaña de información y capacitación, a través de medios radiales, volantes informativos, entre otros, a partir del 1 de marzo.	1. Link PQRS funcionando 2. Registro ordenado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias funcionando 3. Campaña diseñada y en desarrollo	1 de febrero	31-Dec	Coordinadora Servicio Atención al Ciudadano