|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** | | | | | |
| **Componente 4: Atención al Ciudadano** | | | | | |
| **Subcomponente/proceso s** | **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 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** | | | | | |
| **Componente 4: Atención al Ciudadano** | | | | | |
| **Subcomponente/proceso**  **s** | **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 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** | | | | | |
| **Componente 4: Atención al Ciudadano** | | | | | |
| **Subcomponente/proceso s** | **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 |