

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Áreas responsables	Atención al Ciudadano y Participación Social				
Áreas que apoyan el proceso	Planeación, Atención al Ciudadano y Participación Social, Comunicaciones				
Áreas que realizan seguimiento y evalúan	Planeación, atención al ciudadano, y control Interno				
Meta estratégica	1. Lograr un aumento gradual de la satisfacción de los usuarios superior al 90% para el final del cuatrenio. 2. Disminuir anualmente el 3% de las barreras de acceso de la subred a partir de la línea base definida. 3. Dar respuesta oportuna al 95% de los requerimientos expuestos por los ciudadanos.				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Implementar un instrumento que permita la verificación de la adherencia a los procedimientos de atención al usuario.	Instrumento que permite el Seguimiento trimestral (áreas de urgencias-consulta externa-Hospitalización)	Oficina de atención al usuario y participación social	Trimestral
	1.2	Realizar Auditorías Internas a todos los procesos en los que se realicen trámites para la atención del usuario	Auditorías trimestralmente (áreas de urgencias-consulta externa-Hospitalización)	Oficina de atención al usuario y participación social	Trimestral
	1.3	Socializar los resultados de la Auditoría realizada	1 mesa de trabajo mensual con las asociaciones de usuarios	Oficina de atención al usuario y participación social	Mensual
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar la divulgación de los mecanismos de escucha que están implementados al usuario (buzón, aplicativo sdqs, medio telefónico, escrito, página institucional)	Listas de asistencia a charlas en salas de espera, web, cartelera Institucional, alta voz, folletos	Oficina de atención al usuario y participación social	Mensual
	2.2	Realizar asistencia Técnica para la elaboración del Plan de Acción de las formas de Participación Social.	1 Taller mensual por forma de participación dirigidos a las formas de participación sobre temas relacionados con la elaboración del plan de acción.	Oficina de atención al usuario y participación social	Mensual
	2.3	Efectuar reuniones con los integrantes del comité de Control Social de la comunidad.	1 Taller dirigido a las formas de participación sobre temas relacionados con control social.	Oficina de atención al usuario y participación social	Mensual
	2.4	Promover la socialización de la página Web en los COIS y oficinas de atención al usuario.	Listado de asistencia de socialización de información relevante contenida en la página Web a integrantes de los COIS y Oficinas de atención al usuario.	Oficina de atención al usuario y participación social	trimestral
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Realizar un cronograma de entrega de informes y oficiar con antelación a las áreas involucradas	Cronograma	Oficina de atención al usuario y participación social	Añual
	3.2	Capacitar competencias de todas las primeras líneas de atención al usuario y trabajo social en trato digno y aseguramiento	Listado de asistencia a capacitaciones	Oficina de atención al usuario y participación social	trimestral
	3.3	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Programa de selección	Talento humano	Semestral
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Implementar el procedimiento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Procedimiento para el trámite y respuesta de PQR	Oficina de atención al usuario y participación social	Añual
	4.2	Elaborar informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Presentación de Informes	Oficina de atención al usuario y participación social	Mensual
	4.3	Realizar campañas informativas sobre los derechos y deberes de los usuarios	Listado de asistencia a charlas	Oficina de atención al usuario y participación social	Trimestral
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar la divulgación de la figura del defensor del ciudadano	Listado de asistencia a charlas	Oficina de atención al usuario y participación social	Mensual
	5.2	Constituir Grupos focales con los usuarios para establecer las necesidades del servicio	Informe de identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios	Oficina de atención al usuario y participación social	Semestral
	5.3	Aplicar las encuestas de satisfacción	Porcentaje de satisfacción	Oficina de atención al usuario y participación social	Mensual
	5.4	Monitorear el Sistema de Información Distrital (SIDMA)	Informe de Identificación y monitoreo de las dificultades para acceder a los servicios de salud de los usuarios	Oficina de atención al usuario y participación social	Trimestral en aplicativo SIDMA