Instituto Nacional de Salud	PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES** **PLAN DE ACCIÓN CUARTO COMPONENTE MECANISMOS DE MEJORA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015**	Versión: 02
			2012 -Jun-13
		FOR-D01.0000-001	1 de 1

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO				MARZO					ABRIL				MAYO					JUNIO				JULIO				AGOSTO					SEGUIMIENTO OCI CORTE 31 DE AGOSTO DE 2015
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
LINEAS DE ACCIÓN																																					
1. Gestión de PQRS																																					
1.1 Realizar seguimiento a la atención oportuna de las PQRS y derechos de petición recepcionadas por los diferentes canales de atención para su direccionamiento.	Equipo de trabajo																																				A corte 31 de agosto se cuenta con dos informes de gestión trimestrales de PQRS publicados en pagina web (primer y segundo trimestre del 2015). El grupo de Atención al Ciudadano maneja una base de datos en Excel donde lleva la relación de las PQR y realiza seguimiento a la atención oportuna de las PQRS y Derechos de petición, donde se fijan puntos de control para el tiempo limite de respuesta de cada PQRS. Se envían mediante correo electrónico recordatorio a las personas o procesos responsables de la respuesta oportuna, cuando se evidencia que una petición esta por vencerse. Se observa que algunos derechos de petición dirigidos a Talento Humano no han sido respondidos a tiempo y no se observa comunicado de aplazamiento o suspensión de términos, es el caso de los
2. Medición en la percepción al Ciudadano sobre productos y servicios.																																					
2.1 Elaboración de encuesta de satisfacción de productos y servicios de la entidad.	Equipo de trabajo																																				Dentro de los informes de gestión trimestrales de atención al ciudadano, se relaciona Resultados de la percepción del servicio y la atención prestada. Se cuenta con tabulación de encuestas realizado a los eventos, capacitaciones , transferencias del conocimiento que realizan los diferentes procesos.
2.2 Realización de informes de resultados sobre las encuestas de satisfacción de productos y servicios, eventos y capacitación de transferencia de conocimiento y prestación de servicio en sitio.																																					Dentro de los dos informes de gestión de Atención al ciudadano primer y segundo trimestre publicados en pag web se presenta información de resultados de la percepción del servicio y la atención prestada.
3. Gestión de los canales de atención virtual, telefónico, escrito y presencial.																																					
3.1 Generar reportes de la atención en los canales virtual (formulario, chat y correo institucional), telefónico (call center), presencial (Oficina Atención al Ciudadano) y escrito (Ventanilla Única de Correspondencia y Buzón de Sugerencias)	Equipo de trabajo																																				Dentro de los dos informes de gestión de Atención al ciudadano primer y segundo trimestre publicados en pag web se presenta información de la gestión realizada.
4. Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano																																					
4.1 Realización de campañas, charlas y capacitaciones dirigidas a los funcionarios de la entidad para brindar un mejor servicio al ciudadano durante el desarrollo de sus funciones.	Equipo de trabajo																																				Durante el periodo se realizaron tres capacitaciones a los grupos de Red de Donación y trasplantes(abril 9), Gestión Calidad LSP(7 y 29 de mayo de 2015.)
5. Fomentar la participación ciudadana																																					
5.1 Realizar actividades en conjunto con otras dependencias de la entidad para fomentar la participación ciudadana a través de la publicación de información y participación de actividades programadas para su opinión y retroalimentación.	Equipo de trabajo																																				

Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	Secretario General (E.)	31/01/2015
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ELABORA	**NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN APRUEBA**	FECHA APROBACIÓN