

		Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Despliegue, Apropiación y publicación de los resultados de la evaluación del proceso de rendición de cuentas al equipo directivo y líderes de proceso para tomarlo como insumo en los planes de mejoramiento																	Informe de Rendición de Cuentas	quien hace las veces de planeación		
4	4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	Continuar con el funcionamiento de la Oficina de Sistemas de SIAU. Información y atención al usuario y con el recurso humano necesario en la Sede Administrativa Rendir informes de manera trimestral de PQRSF y satisfacción al usuario a la Secretaría de salud departamental, Oficina de Control Interno y a la Asesora de Comunicación para su publicación y toma de																	siau organizada con los requerimientos mínimos, conforme lo establece la normatividad vigente aplicable.	SIAU		
		Fortalecimiento de los canales de Atención	Atender las solicitudes relacionadas con la atención al ciudadano en la página web. <u>PQRSE</u>																		(Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes presentadas) *100	SIAU	
			Dar estricto cumplimiento a la oportunidad de la respuesta a las solicitudes y peticiones de los usuarios presentadas ante la página web.																			(Número de respuesta oportunas / Número de solicitudes presentadas) *100	SIAU
			Atender las solicitudes de PQRSF, relacionadas con la atención al ciudadano en redes sociales institucionales.																			(Número de solicitudes atendidas/Numero de solicitudes presentadas) * 100	SIAU
		Talento Humano	Incluir en el PIC capacitaciones dirigidas al personal de SIAU, facturadores, celadores, y operarias, relacionados con cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, ética y valores del servidor público y lenguaje																		(Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	ordinación de talento humano, siau facturadores, operarias, conductores	
		Normativo y Procedimental	Elaborar informes de PQRSF para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios																		(Número de informes presentados / Número de informes programados) *100	SIAU , líderes de procesos	
		Relacionamiento con el ciudadano	Evaluar la satisfacción de la atención al usuario mediante la aplicación de encuestas y elaborar informe y formular plan de mejoramiento (resultado inferior a 90%) por servicio																			Cantidad de usuarios satisfechos (Muy buena / Buena) / Cantidad de usuarios encuestados	SIAU
5	5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	Lineamientos de Transparencia Activa	Coordinar y realizar una reunión con los responsables de brindar información que debe ser publicada en el link de transparencia y acceso a la información pública . Realizar <u>cronograma</u>																	Acta Cronograma	oficina control interno		
			Actualizar el link de transparencia y acceso de información de acuerdo al cronograma establecido en la reunión con responsables																		Link actualizado Esquema de publican	asesora comunicación	
			Publicar la información correspondiente a La prestación de Servicios de Salud (RIPS), Información de producción, Información de calidad en los servicios de Salud																			Archivos planos publicados de acuerdo a la periodicidad.	asesora comunicación y sistemas de información
			Divulgar a los grupos de interés la política de gobierno digital y transparencia de la información																			Registros de asistencia Actas Plataforma virtual	siau, asesor en comunicaciones
		Lineamientos de Transparencia Pasiva	Promover ante el ciudadano el uso de las tecnologías de la Entidad para el acceso de la información																		Actas Medios audiovisuales Registros de asistencia, de acuerdo al cronograma que se establezca con SIAU	siau, asesor en comunicaciones	
		Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el registro de activos de información de la entidad.																		(Número de activos de información actualizados / Número total de activos identificados) * 100	quien designe la gerencia	
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Diseñar videos para población en situación de discapacidad publicados en página web, pantallas en salas de espera y redes sociales.																			Herramientas audiovisuales implementadas	asesor de comunicación		

		Monitoreo del Acceso a la información	Generación de información del número de solicitudes recibidas														Informe publicado.	SIAU
	6,OTRAS INICIATIVAS		Despliegue del código de Integridad a las oficinas responsables de realizar auditoría														(Número de despliegues ejecutados / Número de despliegues programadas) *100	siau y apoyo control interno
			Capacitar a los funcionarios líderes de procesos, en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG														(Número de funcionarios capacitados / Número total de funcionarios convocados) *100	oficina control interno
			Actualizar, implementar y capacitar a los líderes de procesos sobre la política participación social en salud.															Registros de asistencia

