


|   |         |   |        |        |
|---|---------|---|--------|--------|
|  | PROCESO | PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL                            | CÓDIGO | PGF733 |
|   | FORMATO | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO<br>VIOLENCIA 2019 | VERBÓN | 0      |

Aprobado: 13/09/2017

COMPONENTE 1: ATENCIÓN AL COLOMBIANO

|                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| OBJETIVO       | Mejorar el índice de satisfacción por la atención prestada a los colombianos mediante los diferentes canales de atención, en relación a trámites, servicios y Papelec. Planear las actividades y estrategias conducentes a implementar las acciones orientadas a fortalecer el servicio al colombiano. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| SUBCOMPONENTES | 1. Relacionamiento con el ciudadano.<br>2. Fortalecimiento de los canales de atención.<br>3. Talento Humano.<br>4. Normativo y procedimental.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

| EJES DE ACCIÓN                             | ACTIVIDADES   | PRODUCTO                                      | INDICADOR   | RESPONSABLE  | FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD             | REGISTRO / SOPORTE / OBSERVACIONES | SEGUIMIENTO 2 - OFICINA DE CONTROL INTERNO (May-agosto)  |                          |             |   |  |
|--|---|---|---|--|--|------------------------------------|--|--------------------------|-------------|---|--|
|  |   |   |   |  |  |                                    | ACTIVIDADES CUMPLIDAS  | FECHAS                   | % DE AVANCE | REGISTRO - SOPORTE - EVIDENCIA                            | OBSERVACIONES  |
| Relacionamiento con el ciudadano.          | Elaborar el informe bimestral de la encuesta de satisfacción de los colombianos con relación a los canales de atención.   | 6 informes elaborados y publicados            | Informes elaborados y publicados                                  | Oficina de Planeación  | 15/03/2019<br>15/05/2019<br>15/07/2019<br>15/09/2019<br>15/11/2019<br>31/12/2019 | PLANEACIÓN                         | Se elaboraron los informes de segundo y tercer bimestre de la encuesta de satisfacción de los colombianos con relación a los canales de atención.                          | 15/05/2019<br>15/07/2019 | 0,333       | Informes en Share Point                                   | No aplica  |
|  | Elaborar el informe bimestral de la encuesta de satisfacción de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas.  | 6 informes elaborados y publicados            | Informes elaborados y publicados                                  | Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación, Oficina de Prensa y Comunicaciones  | 31/12/2019   | PLANEACIÓN                         | Se elaboraron los informes de segundo y tercer bimestre de la encuesta de satisfacción de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas. | 15/05/2019<br>15/07/2019 | 0,3333      | Informes en Share Point                                   | No aplica  |
|  | Actualizar y publicar la carta de trato digno al ciudadano  | 1 carta de trato digno                        | Carta de trato digno  | Oficina de Planeación  | 30/01/2019   | PLANEACIÓN                         | 0  | 0                        | 0           | 0   | 0  |
| Fortalecimiento de los canales de atención | Crear en el Nivel desconcentrado el Chat en tiempo real para la atención a los solicitantes de los visitantes a través de un widget en la página web.   | Creación del chat en el nivel desconcentrado. | No. de Delegaciones en las cuales se elaboró el chat              | Gerencia de Informática<br>Delegaciones Departamentales  | 30/06/2019   | INFORMATICA                        | Implementado el servicio de chat institucional a través de la web, los usuarios en delegaciones son asignados por disposición de la coordinación de POR.                   | 43708                    | 0,25        | Contrato 051 de 2018 PRR                                  | Se encuentra el servicio implementado ya cubierto mediante el contrato N° 051 de 2018. La coordinación de POR dispone de los usuarios para las delegaciones. |
|  | Actualizar los protocolos de atención al colombiano de acuerdo con las nuevas directrices emitidas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.   | Protocolos actualizados                       | Protocolos actualizados y publicados                              | Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación, Oficina de Prensa y Comunicaciones  | 30/09/2019   | PLANEACIÓN                         | 0  | 0                        | 0           | 0   | 0  |
|  | Actualizar el espacio web orientado a presentar la información en materia de atención y servicio al Colombiano  | Espacio web actualizado                       | Espacio web con información de atención al colombiano actualizado | Oficina de Planeación<br>Oficina de Prensa y Comunicaciones  | Permanente.<br>31/12/2019  | PLANEACIÓN                         | 0  | 0                        | 0           | 0   | 0  |
| Talento Humano                             | Diseñar capacitaciones a los miembros del grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.   | 2 Capacitaciones                              | Capacitaciones efectuadas   | Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación.   | 30/06/2019<br>31/12/2019   | PLANEACIÓN                         | 0  | 0                        | 0           | 0   | 0  |
| Normativo y procedimental                  | Dar tratamiento y respuesta oportuna en los términos de Ley y las Papelec's recibidas por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.  | Papelec's con respuesta y tratamiento         | Numero de Papelec's respondidas y tratamiento realizadas          | Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina, Coordinadores de Grupo y Servicios Públicos del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos en Nivel Central y los Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado. | Permanente.  | PLANEACIÓN                         | Se ha dado tratamiento oportuno a las Papelec's recibidas por parte del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos en un 95,17% de enero a julio de 2019.                      | 43707                    | 0,3333      | Informe consolidado de Papelec's con corte a 31 de julio. | No aplica  |
|  | Publicar el informe consolidado de las Papelec's recibidas por la RREC en el cuarto trimestre de la vigencia 2018.  | 1 Informe elaborado y publicado               | Informes elaborados y publicados                                  | Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación.   | 31/01/2019   | PLANEACIÓN                         | 0  | 0                        | 0           | 0   | 0  |
|  | Implementar formatos de guiones para la respuesta y tratamiento estandarizado a los PORSDC's por los distintos canales de atención.   | 10 guiones realizados e implementados         | Guiones implementados   | Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación.   | 30/06/2019   | PLANEACIÓN                         | Se implementaron guiones y/o minutas para el tratamiento de Papelec's.   | 43646                    | 1           | Minutas en Share Point                                    | No aplica  |
|  | Efectuar piloras informativas de capacitación y sensibilización en servicio al colombiano y en el procedimiento de Papelec's.   | 12 Piloras informativas                       | Piloras informativas  | Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación, Oficina de Prensa y Comunicaciones  | 31/12/2019   | PLANEACIÓN                         | 0  | 0                        | 0           | 0   | 0  |
| META                                       | Informe de satisfacción de los colombianos en relación a los canales de atención y atención de PORSDC's publicados.<br>Actualización de Carta de trato digno<br>Actualización y publicación de protocolos de atención al Colombiano<br>Capacitaciones realizadas para mejorar el Servicio al colombiano |   |   |  |  |                                    |  |                          |             |   |  |

Se realizó a todo el subcomponente RREC dentro de la Plan Estratégica Institucional 2019-2023 mediante varias planes de trabajo estratégicos. Legajo que se Registraduría Nacional del Estado Civil con sede en la entidad con el mayor índice de transparencia, confiabilidad y más calidad en la prestación de los servicios y en la entrega de sus productos a todos los colombianos.  
Adicional, se realizó con el grupo de PORSDC's en el mes de agosto y por temas específicos en los departamentos de los colombianos.