	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	**CÓDIGO**	PGFT14
	FORMATO	SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO	**VERSIÓN**	0

Componente 4. Atención al Colombiano

SEGUIMIENTO 2° - OFICINA DE CONTROL INTERNO

OBJETIVO	Mejorar el índice de transparencia, confiabilidad y alta calidad en la prestación efectiva del servicio y en la entrega de los productos de la RNEC a todos los colombianos y a todas las empresas públicas y privadas que así lo requieran dentro y fuera del territorio nacional. (Objetivo estratégico - Plan Estratégico 2016-2018) Plantear las actividades y estrategias conducentes a implementar las acciones orientadas a fortalecer el servicio al colombiano.
SUBCOMPONENTES	a.) Relacionamiento con el colombiano y cumplimiento de expectativas de los colombianos. b.) Acuerdos y protocolos c.) Fortalecimiento de los canales de atención. d.) Talento humano orientado al servicio al colombiano. e.) Organización administrativa y Direccionamiento Estratégico f.) Servidores públicos/Talento humano - capacitación, sensibilización y evaluación de competencias.

FECHA DE SEGUIMIENTO: CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Ejes de acción	Actividades/Estrategias		Producto	Indicador	Responsable	Fecha límite de implementación - periodo de ejecución periodicidad	Registro o soporte.	Actividades Cumplidas	Fechas	% de Avance	Observaciones	Anotaciones
Relacionamiento con el colombiano y cumplimiento de expectativas de los colombianos.	Elaborar, aplicar y consolidar la encuesta de caracterización a los colombianos que acceden a los trámites y servicios de la RNEC		Estudio de línea de base de la caracterización a los colombianos elaborada, aplicada y consolidada	% de avance en la ejecución de actividades	Oficina de Planeación	30/07/2017	Encuestas de Satisfacción e informe de satisfacción de los colombianos frente a los servicios prestados por la RNEC.	El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación diseñó y consolidó los resultados de las 1.070 encuestas de caracterización aplicadas a nivel central y desconcentrado a los colombianos que accedieron a los trámites y servicios de la RNEC. A partir de dicha información, se elaboró el documento que contiene el estudio de caracterización a los colombianos que acceden a los trámites y servicios de la RNEC	28/07/2016	100%		
	Aplicación de encuestas que permitan la identificación y análisis del nivel de satisfacción del colombiano frente a los servicios prestados por la Registraduría Nacional del Estado Civil.	Sede Central y Registraduría Distrital	Estudio que da cuenta de la satisfacción y percepción que tienen las personas que acuden a la RNEC frente a la prestación de servicios.	% de avance en la ejecución de actividades	Oficina de Planeación, Registraduría Distrital, Delegaciones departamentales Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/07/2017	Consolidado de encuestas de percepción de satisfacción ciudadana	El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación aplicó las encuestas que permiten la identificación y análisis del nivel de satisfacción del colombiano frente a los servicios prestados por la Registraduría Nacional del Estado Civil. El link para acceder a la encuesta es el siguiente: http://www.registraduria.gov.co/?page=encuesta_servicio_al_colombiano_form1 Se adjunta los resultados de las encuestas a corte de Julio 2017 en el archivo denominado "encuesta_pqrsdc1"	Con el oficio RDRC-0008 del 10 de enero de 2018, se remitió el informe trimestral a la oficina de planeación; con el consolidado de las encuestas de percepción y satisfacción de las delegaciones.	31-dic-17	100%	Se consolidó el reporte de las 32 delegaciones Departamentales, Registraduría Distrital y Cacc, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción, los servicios prestados a los colombianos por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Se tiene un nivel de satisfacción completamente satisfecho y satisfecho con un rango porcentual del 93 %.
		El Delegaciones Departamentales y Registraduría Especiales				30/06/2017						
		Registraduría Auxiliares y Registraduría Municipales				30/06/2017						
	Diseñar e implementar la encuesta de satisfacción del usuario en la atención recibida y el tratamiento de las Pqrsdc's realizadas		Encuestas de seguimiento a la satisfacción general de los usuarios frente a la atención recibida y frente al tratamiento dado a su Pqrsdc's	Indicador de cumplimiento: implementación de las encuestas.	Oficina de Planeación Grupo de Pqrsdc's	30/06/2017	Formatos de encuestas de satisfacción de la atención y Pqrsdc's	El Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación aplicó las encuestas que permiten conocer la satisfacción del usuario en la atención recibida y el tratamiento de las Pqrsdc's realizadas. El link para acceder a la encuesta es el siguiente: http://www.registraduria.gov.co/?page=encuesta_servicio_al_colombiano_form2 Se adjunta los resultados de las encuestas a corte de Julio 2017 en el archivo denominado "encuesta_pqrsdc2"	30/06/2017	100%		
	Actualizar y publicar la carta de trato digno al ciudadano		Carta de trato digno al ciudadano actualizada	Indicador de cumplimiento: actualización y publicación de la carta de trato digno al ciudadano.	Oficina de Planeación Grupo de Pqrsdc's	30/07/2017	Documento Carta de trato digno al ciudadano. Back up - implementación carta de trato digno al ciudadano.	El grupo de PQR's, actualizó la carta de trato digno al ciudadano. Se anexa el archivo "2 CartaTratoDignoRNEC" el cual contiene la Carta de Trato Digno al Ciudadano actualizada	28/07/2017	100%		
	Coordinar la participación de la entidad en las Ferias de Servicio al colombiano programadas por el Departamento Nacional de Planeación - DNP y lideradas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.		Participación de la RNEC en las ferias de servicio al colombiano.	No. de ferias de servicio al colombiano en las que participó la RNEC.	Oficina de Planeación y Registraduría Delegada para la Identificación y el Registro Civil.	Fecha: Programada por el DNP - RNEC. Seguimiento cuatrimestral	Certificado de asistencia a las Ferias de Servicio al Colombiano.	La Oficina de Planeación ha gestionado la participación en las ferias de servicio al colombiano del DNP, junto con la Registraduría Delegada para la Identificación y el Registro Civil. Se anexan los correos de gestión para la participación en dichas ferias.				
Acuerdos y protocolos	Se ha actualizado en el Manual de Atención al Ciudadano que actualmente aplica la RNEC, en el procedimiento e incluido la estructura normativa que rigiría la Atención a los Colombianos y los Derechos de Petición.	Publicación y difusión del Manual de Servicio al Colombiano y los protocolos de atención al colombiano por medio de plótiras informativas, conferencias y talleres de sensibilización a los servidores de la RNEC.	Servidores comprometidos y enticados en la atención al Colombiano con la implementación y fortalecimiento de los protocolos de atención y la normatividad externa e interna del proceso.	* Capacitaciones Realizadas, comunicados transmitidos a los servidores de la entidad. * Material de consulta para los programas de inducción y re inducción. * Sensibilización de los Servidores de la RNEC. * Calidad en el servicio y atención de los colombianos por parte de la RNEC	Oficina de Planeación, Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/04/2017	* Manual de Atención al Colombiano. * Reporte de Capacitaciones y Evaluación de impacto * Comunicados de plótiras informativas, conferencias y listas de asistencia a talleres de sensibilización a los servidores de la RNEC.	La Oficina de Planeación publicó el manual de servicio al colombiano y los protocolos de atención al colombiano en el siguiente link: http://intranet/MGD/policies/G_manual_atencion_al_colombiano.pdf	30/04/2017	100%		
Fortalecimiento de los canales de atención.	**TODOS**		Publicar en todos los canales de atención, los medios por los que el ciudadano puede desarrollar los trámites y publicar en lugares visibles de todos los puntos de atención, los horarios de atención y los requisitos de los trámites que se requieren por cada trámite.	Publicación en puntos y canales de atención de información de interés ciudadana.	Actividad de cumplimiento: publicación de información.	Oficina de Planeación, Coordinación de Pqrsdc's y Oficina de Prensa y Comunicaciones. Delegaciones departamentales y Registraduría locales.	30/06/2017	* Soportes de las publicaciones	El grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Oficina de Planeación remitió memorando solicitando la información de publicación de los horarios de cada una de las sedes de atención a los colombianos a los registradores distritales, delegados departamentales y coordinador del CAC. Se adjunta memorando de solicitud vía correo electrónico a los delegados departamentales, registradores distritales y coordinador del CAC.	30/06/2017	100%		
	VIRTUAL		Solicitar la transición de las Redes Sociales - Twitter a la Coordinación de Pqrsdc's	Memorando de solicitud para el paso de Twitter a la Coordinación de Pqrsdc's. Centralizar los Redes Sociales en una sola Coordinación de Derechos de petición	Servidor asignado para la Coordinación de Derechos de Petición, responsable del canal virtual - red social - Twitter.	Oficina de Planeación y Oficina de Comunicaciones y Prensa. Pqrsdc's	30/04/2017	Acta de entrega de la Red Social con los soportes de traslados a la Nicha. Asignación de funciones al servidor designado para tal labor	Esta actividad fue eliminada en la nueva versión del FAyAC (pendiente de publicar), debido a que Twitter es una red social de opinión pública y de imagen institucional que debe seguir siendo manejada por la Oficina de Comunicaciones y Prensa				Esta actividad fue eliminada en la nueva versión del FAyAC (pendiente de publicar), debido a que Twitter es una red social de opinión pública y de imagen institucional que debe seguir siendo manejada por la Oficina de Comunicaciones y Prensa
	TELEFÓNICO		Elaboración, aplicación y consolidación de un Estudio Diagnóstico de atención al colombiano a través de este canal en las Delegaciones Departamentales y Registraduría Auxiliares y Municipales.	Diagnóstico que da cuenta de la calidad en la atención por el canal telefónico a los colombianos que se comunican con la RNEC.	% de avance en la ejecución de actividades # de Delegación y Registraduría diagnosticadas	Oficina de Planeación y Control Interno	30/04/2017	Documento de Diagnóstico y evaluación e informe consolidado de resultados	Se realizó el Estudio Diagnóstico de atención al colombiano a través del canal telefónico. Se adjunta el documento denominado "Estudio canal telefónico Pqrsdc 1 - vigencia 2017"	30/04/2017	100%		
			Gestionar el cumplimiento la implementación en las Delegaciones Departamentales un servidor con una línea institucional para la atención del canal telefónico y el respectivo registro	Cumplimiento y armonización normativa con el Decreto 1011 de 2016 en la atención telefónica. Articulación de la Coordinación de Derechos de petición en el nivel central y desconcentrado. Atención, registro, control y seguimiento de los derechos de petición que los colombianos presenten por este canal.	# de servidores asignados y líneas institucional con extensión visible y efectiva en el Directorio de la Entidad % de Derechos de petición presentados por este medio de acuerdo a los lineamientos que establece el Informe mensual y Trimestral de gestión de Derechos de Petición	Oficina de Planeación y Gerencia de Talento Humano	30/06/2017	Memorando de solicitud y Acta de funciones de los servidores.	Se solicita a los delegados departamentales la destinación de por lo menos un funcionario para la atención del canal telefónico y la recepción de Pqrsdc's verbales mediante el instructivo de orientación para la implementación de la ***Resolución 801 de 30 de enero de 2017*** en materia de recepción, radicación, trámite, gestión, respuesta y administración de las peticiones verbales, mediante memorando SG-CP PQR 0008 – de 27 de marzo de 2017. Se anexa la Resolución 801 de 30 de enero de 2017	30/06/2017	100%		
			Implementación de un plan de acción y un instrumento para la presentación, radicación y constancia de aquellas presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz en cumplimiento del Decreto No 1166 de 2016. Gestionar la implementación de la línea gratuita nacional	Canal telefónico gratuito para centralizar la presentación y radicaciones de peticiones verbales. Pqrsdc's.	% de avance en la ejecución de la actividad	Oficina de Planeación Coordinación de Pqrsdc's.	30/06/2017	Implementación de un plan de acción e instrumento para cumplir lo señalado en el Decreto No. 1166 de 2016. Contratación de la línea gratuita nacional.	Se preparó y logró la expedición de la Resolución 801 de 30 de enero de 2017 "por la cual se regula la presentación, radicación, constancia y tratamiento de las peticiones que pueden ser presentadas verbalmente a la Registraduría Nacional del Estado Civil por los canales de atención presencial y telefónico" en los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 del 19 de Julio de 2016. Se diseñó y socializó el instructivo de orientación para la implementación de la Resolución 801 de 30 de enero de 2017 en materia de recepción, radicación, trámite, gestión, respuesta y administración de las peticiones verbales, mediante memorando SG-CP PQR 0008 – de 27 de marzo de 2017. Se diseñó y socializó la capacitación en materia de recepción, radicación, trámite, gestión, respuesta y administración de las peticiones verbales. Se gestionó ante la Gerencia de Informática, la adecuación del Formulario Virtual de Atención al Colombiano, por medio del cual se implementó el "formulario de radicación de petición verbal". Sin embargo los ajustes no han sido efectuados al 100% por parte de la Gerencia de Informática.	30/06/2017	100%		
	PRESENCIAL		Capacitación en el Manual de Servicio y los Protocolos de Atención al Colombiano de la RNEC	Servidores capacitados en normatividad en derechos de petición y protocolos de atención al colombiano en todos los puntos de atención de la RNEC.	# de servidores capacitados	Oficina de Planeación y Control Interno	30/06/2017	Actas de asistencia a las capacitaciones y evaluación de los resultados de la capacitación.	Se remitió un correo masivo a todos los servidores públicos de la RNEC, el cual contenía links de acceso a los videos de capacitación en materia del Manual de Servicio al Colombiano y los Protocolos de Atención. Además, en la Intranet se dispusieron los videos que contienen las capacitaciones: http://140.0.19.18/Mapa/Procesos/Documentos/Capacitaciones/Capacitacion_Manual_Protocolos_Atencion.mp4	30/06/2017	100%		
			Gestionar, garantizar y verificar la disponibilidad en las Registraduría Especiales, Auxiliares y Municipales de servidor para la orientación al Colombiano		# de servidores asignados para atención presencial según operatividad		30/06/2017	Memorando de solicitud y Acta de funciones de los servidores.	Se envió memorando SG-CP 531 a los delegados departamentales, registradores distritales y coordinación del CAC, solicitando información de los servidores públicos que prestan atención y servicio al colombiano por el canal de atención presencial y telefónico Se anexa el memorando SG-CP 531	30/06/2017	100%		

Proceso y procedimientos	Establecer y emitir los lineamientos y directrices internas para la tramitación interna y tratamiento de Pqrsdc's		Reglas claras en materia de tramitación interna y tratamiento de Pqrsdc's	No. y contenido de las actividades de fortalecimiento en tramitación y tratamiento de Pqrsdc's	Coordinación de Pqrsdc's	28/02/2017	Memorando, instructivo, correos y directrices impartidas al nivel central y a las delegaciones.	Se implementó la CIRCULAR DRN, NO. 015 DE 2015 - Directrices para el registro, radicación, tratamiento, atención, administración, control, seguimiento y reporte de las Pqrsdc's recibidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil, en el nivel central y desconcentrado. Se implementó la Circular DRN – 032 de 28 de febrero de 2017 por la cual se emiteron directrices a los registradores especiales, municipales y auxiliares en materia de trámite de Pqrsdc's. Se diseñó, socializó con las delegaciones departamentales y gestionó la publicación en la Intranet del Formato Único para el Registro, Control, Reporte y Seguimiento de las Pqrsdc's a nivel central y desconcentrado, el cual fue socializado mediante Memorando SG-OP-428 de 2017.	28/02/2017	100%		
	Se crea un proceso con dos procedimientos: a). Atención y Servicio a los Colombianos a través de diferentes canales y b). Atención de Derechos de Petición.	Difusión masiva, sensibilización y capacitación en los procedimientos del proceso de servicio al colombiano a). Atención y Servicio a los Colombianos a través de diferentes canales b). Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas – PQRSDC´S	Difusión y capacitación normativa y estructural en la nueva estructura de la RNEC en Atención al Colombiano y Pqrsdc's.	* # Capacitaciones Realizadas, comunicados transmitidos a los servidores de la entidad * Material de consulta para las jornadas de inducción y re inducción. Sensibilización de los funcionarios de la RNEC * Calidad en el servicio y atención de los colombianos por parte de la RNEC.	Oficina de Planeación, Coordinación de Pqrsdc's Oficina de Comunicaciones y Prensa	30/06/2017	* Reporte y listas de asistencia a las capacitaciones y eventos de difusión y socialización.	Se socializó con los servidores públicos los videos que contienen las capacitaciones en materia de atención y servicio a los Colombianos y atención en PQRSDC's verbales: http://190.0.19.19/Mapa/Procesos/Documentos/Capacitaciones/Capacitacion_Procesos_Atencion_Colombiano.mp4 http://190.0.19.19/Mapa/Procesos/Documentos/Capacitaciones/Capacitacion_gestion_peticiones_verbales.mp4	30/06/2017	100%		
	Elaborar y enviar informes mensual de Pqrsdc's		Informe trimestral de Pqrsdc's de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes recibidas en el año 2017 discriminado las de acceso a la información y los tiempos de respuesta. El informe debe contener como mínimo la siguiente información: Número de solicitudes recibidas. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Tiempo de respuesta a cada solicitud. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Con ocasión al incumplimiento en la oportunidad y calidad de los informes.	Indicador de cumplimiento: entrega oportuna del informe. Indicador de calidad: cumplimiento de los contenidos y requisitos mínimos del informe	Delegaciones departamentales Coordinación de Pqrsdc's	Mensual	*Informe mensual de Pqrsdc's. *Iniciativa a control disciplinario con ocasión al incumplimiento en la oportunidad y calidad de los informes.	El grupo de PQR's de la Oficina de Planeación ha elaborado 6 informes mensuales que resumen las estadísticas en la materia.	31/06/2017	80%		
	Consolidar el informe trimestral de Pqrsdc's.		El informe consolidado trimestral y anual de Pqrsdc's de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes recibidas en el año 2017 discriminado las de acceso a la información y los tiempos de respuesta, junto con un análisis anual de este mismo tema. El informe debe contener como mínimo la siguiente información: Número de solicitudes recibidas. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Tiempo de respuesta a cada solicitud. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Adicionalmente se deben identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Indicador de cumplimiento: entrega oportuna del informe. Indicador de calidad: cumplimiento de los contenidos y requisitos mínimos del informe	Coordinación de Pqrsdc's	10/04/2017 10/07/2017 10/10/2017 Trimestral	* Informe consolidado trimestral de Pqrsdc's	Se consolidaron las estadísticas trimestrales de Pqrsdc's de los dos primeros trimestres del año 2017. En el siguiente link se pueden acceder a los informes trimestrales de Pqrsdc's: http://www.registraduria.gov.co/-Estadisticas-.html Se anexan los dos informes trimestrales sobre Pqrsdc's	30/06/2017	100%		
				Indicador de cumplimiento: entrega oportuna del informe. Indicador de calidad: cumplimiento de los contenidos y requisitos mínimos del informe	Coordinación de Pqrsdc's	30/12/2017	*Informe consolidado anual de Pqrsdc's					
	Implementar un mecanismo que permita que los colombianos realicen seguimiento a las Pqrsdc's en la web.		Herramienta, instructivos y capacitaciones orientadas a implementar un sistema que permita que los colombianos efectúen seguimiento a las Pqrsdc's.	% de avance en la ejecución de actividades	Oficina de Planeación, Coordinación de Pqrsdc's Delegaciones departamentales	30/06/2017	* Aplicativos, instructivos y listas de asistencia a capacitaciones	Se elaboró un aplicativo en Excel que permita a los colombianos realizar seguimiento a las Pqrsdc's en la web. Se anexa el memorando enviado a la Oficina de Comunicaciones y Prensa solicitando la publicación del aplicativo/seguimiento a Pqrsdc's	30/06/2017	100%		
Servidores públicos - Talento Humano.		Efectuar capacitaciones en materia de servicio al colombiano y atención y tratamiento a PQRSDC´s	Funcionarios públicos cualificados en materia de servicio al colombiano.	# de funcionarios capacitados % de funcionarios de atención al colombiano efectuados % de funcionarios de cargo la atención al colombiano y talento de PQRSD´s efectivamente capacitados.	Gerencia de Talento Humano Coordinación de PQRSDC´s	30/12/2017	Listados de asistencia y actas de entrega de las capacitaciones.	El numero de servidores públicos de la RNEC a nivel nacional que se han cualificado corresponde a 777 con la capacitación excitada en el semi	100%			
								La Dirección Nacional de Identificación, reportó cumplimiento en el II cuatrimestre de 2017. Se adjunta listado de inscripcion y asistencia a eventos de formacion y capacitacion (Formato PTF718)	31-dic-17	100%	Se adjunta listado de inscripcion y asistencia a eventos de formacion y capacitacion (Formato PTF718)	
			Capacitar a los servidores públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil encargados de la atención de Pqrs-f's en la presentación, tratamiento, gestión, radicación y respuesta de las peticiones presentadas verbalmente y por vía telefónica, de conformidad con lo establecido en la Ley 962 de 2005, el Decreto 1166 de 2016			30/12/2017	certificación de asistencia y participación de los servidores públicos de la RNEC en las capacitaciones.				
		Aprobar y adoptar el diccionario de competencias comportamentales comunes para los servidores públicos de la RNEC, el cual incluirá competencias comportamentales en materia de atención al colombiano.	Competencias comportamentales en materia de Atención al Colombiano.	Indicador de cumplimiento: Documento competencias comportamentales al cual converge las relativas en materia de Atención al Colombiano.	Gerencia de Talento Humano Coordinación de Carrera Administrativa. Oficina de Planeación	30/06/2017	Documento competencias comportamentales.	La Gerencia del Talento Humano a través del Grupo de Carrera Administrativa especial, consolidó el proyecto final de manual de funciones y competencias laborales el cual fue remitido al señor Registrador Nacional del Estado Civil para su correspondiente revisión y adopción, mediante memorando de fecha 29 de noviembre de 2017 [illegible]. Durante la vigencia a nivel nacional se realizaron 266 actividades de prácticas éticas en atención correspondientes a Diversidad, talleres etc.				