

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PQFT33
	FORMATO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO (VIGENCIA 2018)	VERSIÓN	0

**COMPONENTE 1: ATENCIÓN AL COLOMBIANO**

Fecha: 13/08/2017

<b>OBJETIVO</b>	Mejorar el índice de satisfacción por la atención prestada a los colombianos mediante los diferentes canales de atención, en relación a trámites, servicios y Pqrsdc's. Planear las actividades y estrategias conducentes a implementar las acciones orientadas a fortalecer el servicio al colombiano.
<b>SUBCOMPONENTES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relacionamiento con el ciudadano.</li> <li>2. Fortalecimiento de los canales de atención.</li> <li>3. Talento Humano</li> <li>4. Normativo y procedimental</li> </ol>

EJES DE ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERÍODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD	SEGUIMIENTO 2 - OFICINA DE CONTROL INTERNO (Mayo-agosto)			
						ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FECHA	% DE AVANCE	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	15/03/2018 15/05/2018 15/07/2018 15/09/2018 15/11/2018 31/12/2018	Se elaboraron los informes del tercer y cuarto bimestre de la encuesta de satisfacción de los colombianos con relación a los canales de atención	01/07/2018 01/09/2018	66,66%	
	Elaborar el informe bimestral de la encuesta de satisfacción a 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	31/12/2018	Se elaboraron los informes del tercer y cuarto bimestre de la encuesta de satisfacción a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas	01/07/2018 01/09/2018	66,66%	
Fortalecimiento de los canales de atención.	Preparar la implementación en el nivel desconcentrado del Chat en tiempo real para la atención de solicitudes.	1 Memorando de implementación en el nivel desconcentrado del Chat en tiempo real	Memorando	Oficina de Planeación-Gerencia de informática	30/06/2018	Se remite el memorando SG - OP 112 de 25 de junio de 2018 por medio del cual se extiende la invitación a participar en la implementación de chat en tiempo real para atención de PQRSDC's en el Nivel Desconcentrado.	25/06/2018	100,00%	
Talento Humano	Gestionar capacitaciones a los miembros del grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.	2 Capacitaciones	Capacitaciones efectuadas	Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación.	30/06/2018 31/12/2018	Capacitación dirigida a doce (12) servidores públicos dispuestos para la gestión y atención de Peticiones, Quejas y Reclamos del Grupo de Pqr en actualización de información y procedimientos de registro civil, la cual fue gestionada con la Dirección Nacional de Registro Civil en el auditorio del Consejo Nacional Electoral.	06/06/2018	100,00%	
Normativo y procedimental	Dar tratamiento y respuesta oportuna en los términos de Ley a las Pqrsdc's recibidas por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.	Pqrsdc's con respuesta y tratamiento	Numero de Pqrsdc's respondidas y tratamiento realizadas	Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina, Coordinadores de Grupo y Servidores Públicos del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos en el Nivel Central y los Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado.	Permanente.				El grupo de PQR's se encuentra consolidando las estadísticas de las PQRSDC's allegadas a la RNEC en los meses de julio y agosto, razón por la cual, aún no se tiene el dato consolidado de las peticiones recibidas por la entidad.
	Implementar formatos para la respuesta y tratamiento estandarizado a las PQRSDC's por los distintos canales de atención.	10 Minutas realizadas e implementadas	Minutas implementadas	Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación.	31/12/2018	Se elaboraron 3 minutas: tratamiento a felicitaciones, prorroga respuesta, rechazo solicitud irrespetuosa.	31/08/2018	70,00%	
	Efectuar píldoras informativas de capacitación y sensibilización en servicio al colombiano y en el procedimiento de Pqrsdc's.	12 Píldoras informativas	Píldoras informativas	Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación. Oficina de Prensa y Comunicaciones	31/12/2018	Se publicó una píldora informativa en la Intranet sobre "Diferencias y tratamiento de quejas y reclamos" <a href="http://intranet/Diferencias-y-tratamiento-de-quejas-y-reclamos">http://intranet/Diferencias-y-tratamiento-de-quejas-y-reclamos</a>	06/06/2018	33,33%	
Normativo y procedimental	Dar tratamiento y respuesta oportuna en los términos de Ley a las Pqrsdc's recibidas por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.	Pqrsdc's con respuesta y tratamiento	Numero de Pqrsdc's respondidas y tratamiento realizadas	Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina, Coordinadores de Grupo y Servidores Públicos del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos en el Nivel Central y los Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado.	Permanente.	El Macroproceso cumple en términos de Ley con la atención oportuna de las PQRSDC's, información que puede ser corroborada a través del sistema de información del SIC.	31/08/2018	100,00%	N/A
Normativo y procedimental	Dar tratamiento y respuesta oportuna en los términos de Ley a las Pqrsdc's recibidas por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.	Pqrsdc's con respuesta y tratamiento	Numero de Pqrsdc's respondidas y tratamiento realizadas	Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina, Coordinadores de Grupo y Servidores Públicos del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos en el Nivel Central y los Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado.	Permanente.	El numero de Peticiones Quejas y reclamos allegados al Macroproceso de Gestión Jurídica han sido tramitados dentro del termino	30/08/2018	33,00%	No Aplica
Normativo y procedimental	Dar tratamiento y respuesta oportuna en los términos de Ley a las Pqrsdc's recibidas por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.	Pqrsdc's con respuesta y tratamiento	Numero de Pqrsdc's respondidas y tratamiento realizadas	Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina, Coordinadores de Grupo y Servidores Públicos del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos en el Nivel Central y los Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado.	Permanente.	Se dio trámite a las Pqrsdc's allegadas al área. No obstante, es de señalar que las los derechos de petición allegados y las quejas radicadas no han sido competencia de esta oficina.	01 de mayo de 2018 al 31 de agosto de 2018	100,00%	
Normativo y procedimental	Dar tratamiento y respuesta oportuna en los términos de Ley a las Pqrsdc's recibidas por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.	Pqrsdc's con respuesta y tratamiento	Numero de Pqrsdc's respondidas y tratamiento realizadas	Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina, Coordinadores de Grupo y Servidores Públicos del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos en el Nivel Central y los Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado.	Permanente.	La Oficina de Control Interno, ha dado respuesta dentro de los términos a las quejas, reclamos, peticiones y denuncias que han sido solicitadas por los diferentes usuarios de la información que genera la entidad, igualmente en lo relacionado con los procedimientos de este Despacho. Verificada la información relacionada con el seguimiento a las quejas que realiza la Oficina de Control Interno se evidenció que para el primer cuatrimestre se ha dado seguimiento a dieciocho (18) así: Antioquia (1), Cauca (1), Chocó (2), Cundinamarca (1), Boyacá (1) Valle del Cauca(2), identificación (1), Magdalena (1), Norte de Santander (1), Quindío (1) y Registraduría Distrital (2), San Andrés y Providencia (1) y Tolima (2) relacionadas entre otras, en temas como: Queja contra el incumplimiento de la atención al ciudadano dentro de la jornada laboral, queja ciudadana colombiana residente en la ciudad de Caracas- Venezuela, relacionada con el trámite de registro civil de sus hijos, derecho de petición, irregularidades en el proceso de selección de personal de elecciones electorales en la Registraduría Municipal de Espinal, queja presentada contra la Registraduría municipal de Unguía- Chocó, que "... no está prestando el servicio público o trámite del registro civil de nacimiento, registro de defunción, de matrimonio, tarjetas de identidad.	mayo - agosto	100,00%	
Normativo y procedimental	Dar tratamiento y respuesta oportuna en los términos de Ley a las Pqrsdc's recibidas por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.	Pqrsdc's con respuesta y tratamiento	Numero de Pqrsdc's respondidas y tratamiento realizadas	Registradores Delegados, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina, Coordinadores de Grupo y Servidores Públicos del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos en el Nivel Central y los Registradores Distritales y Delegados Departamentales en el Nivel Desconcentrado.	Permanente.	La Oficina de Control Interno, ha dado respuesta dentro de los términos a las quejas, reclamos, peticiones y denuncias que han sido solicitadas por los diferentes usuarios de la información que genera la entidad, igualmente en lo relacionado con los procedimientos de este Despacho. Verificada la información relacionada con el seguimiento a las quejas que realiza la Oficina de Control Interno se evidenció que para el primer cuatrimestre se ha dado seguimiento a dieciocho (18) así: Antioquia (1), Cauca (1), Chocó (2), Cundinamarca (1), Boyacá (1) Valle del Cauca(2), identificación (1), Magdalena (1), Norte de Santander (1), Quindío (1) y Registraduría Distrital (2), San Andrés y Providencia (1) y Tolima (2) relacionadas entre otras, en temas como: Queja contra el incumplimiento de la atención al ciudadano dentro de la jornada laboral, queja ciudadana colombiana residente en la ciudad de Caracas- Venezuela, relacionada con el trámite de registro civil de sus hijos, derecho de petición, irregularidades en el proceso de selección de personal de elecciones electorales en la Registraduría Municipal de Espinal, queja presentada contra la Registraduría municipal de Unguía- Chocó, que "... no está prestando el servicio público o trámite del registro civil de nacimiento, registro de defunción, de matrimonio, tarjetas de identidad.	mayo - agosto	100,00%	