

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL						CÓDIGO	PGFT33
	FORMATO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2018						VERSIÓN	0
Aprobado:13/09/2017									
<b>COMPONENTE 1: ATENCIÓN AL COLOMBIANO</b>									
<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>	1. Relacionamiento con el ciudadano. 2. Fortalecimiento de los canales de atención. 3. Talento Humano 4. Normativo y procedimental								
EJES DE ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD	SEGUIMIENTO 1 - OFICINA DE CONTROL INTERNO			
						ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FECHAS	% 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 primer y segundo bimestre de la encuesta de satisfacción de los colombianos con relación a los canales de atención	15/03/2018 01/05/2018	33,33%	
	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 primer y segundo bimestre de la encuesta de satisfacción a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas	15/03/2018 01/05/2018	33,33%	
	Actualizar y publicar la carta de trato digno al ciudadano	1 carta de trato digno	Carta de trato digno	Oficina de Planeación	28/02/2018	Se remitió a la Oficina de Prensa y Comunicaciones la actualización de la Carta de Trato Digno al Ciudadano para su publicación.	28/02/2018	100%	
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 ejecuta mediante la actividad 1.13 Solución de Chat en tiempo Real del contrato 015de 2018 con UNE EPM. Dicha solución fue entregada a la oficina de Prensa y Comunicaciones y Planeación, áreas responsables de su administración mediante claves y usuarios asignados a estas dependencias.			Actualmente la plataforma es administrada por la oficina de Prensa quien es la encargada de la designación de permisos e implementación a nivel Desconcentrado. Por lo tanto ellos serán quien indiquen en que % de avance se encuentra dicha implementación.
	Implementación en el Nivel desconcentrado del Chat en tiempo real para la atención a las solicitudes de los visitantes a través de un widget en la página web.	Chat implementado en el nivel desconcentrado.	No. de Delegaciones en las cuales se implementó el Chat	Gerencia de informática Delegaciones Departamentales	31/12/2018	Se ejecuta mediante la actividad 1.13 Solución de Chat en tiempo Real del contrato 015de 2018 con UNE EPM. Dicha solución fue entregada a la oficina de Prensa y Comunicaciones y Planeación, áreas responsables de su administración mediante claves y usuarios asignados a estas dependencias.			Actualmente la plataforma es administrada por la oficina de Prensa quien es la encargada de la designación de permisos e implementación a nivel Desconcentrado.
	Implementación de una solución tecnológica en ambiente web que facilite la gestión y trazabilidad de los requerimientos Pqrsdc's de los colombianos.	Aplicativo web	Aplicativo diseñado, realizado y puesto en funcionamiento.	Gerencia de informática	31/12/2018	Se pone a disposición del Colombiano a través de la página Web una solución que permite la recepción de las PQRSD, para ser tramitadas por la coordinación adscrita a la oficina de Planeación.	2 enero 2018 - 30 Abril de 2018	33.3%	



**PROCESO**

PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

**CÓDIGO**

PGFT33

**FORMATO**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO  
VIGENCIA 2018

**VERSIÓN**

0

Aprobado:13/09/2017

**COMPONENTE 1: ATENCIÓN AL COLOMBIANO**

<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>	1. Relacionamiento con el ciudadano. 2. Fortalecimiento de los canales de atención. 3. Talento Humano 4. Normativo y procedimental

EJES DE ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD	SEGUIMIENTO 1 - OFICINA DE CONTROL INTERNO			
						ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FECHAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
	Implementar un espacio web orientado a presentar la información en materia de atención y servicio al Colombiano	Espacio web habilitado	Espacio web con información de atención al colombiano	Oficina de Planeación Oficina de Prensa y Comunicaciones	31/07/2018	Se ejecuta mediante la actividad 1.13 Solución de Chat en tiempo Real del contrato 015de 2018 con UNE EPM. Dicha solución fue entregada a la oficina de Prensa y Comunicaciones y Planeación, areas responsables de su administración mediante claves y usuarios asignados a estas dependencias.			Actualmente la plataforma es administrada por la oficina de Prensa quien es la encatgda de la designación de permisos e implementación a nivel Desconcentrado.
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	Se realizó una capacitación a dieciocho (12) servidores públicos dispuestos para la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos del Grupo de Pqr en el correcto diligenciamiento del Formato único de Registro de Pqr	23/03/2018	50%	

	<b>PROCESO</b>	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL				<b>CÓDIGO</b>	PGFT33		
	<b>FORMATO</b>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2018				<b>VERSIÓN</b>	0		
Aprobado:13/09/2017									
<b>COMPONENTE 1: ATENCIÓN AL COLOMBIANO</b>									
<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>	1. Relacionamiento con el ciudadano. 2. Fortalecimiento de los canales de atención. 3. Talento Humano 4. Normativo y procedimental								
EJES DE ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD	SEGUIMIENTO 1 - OFICINA DE CONTROL INTERNO			
						ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FECHAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
						<p>Se ha dado tratamiento oportuno a las PQRSDC's recibidas por el grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos, alcanzando un índice de respuesta oportuna del 92,8%.</p> <p>Se han respondido oportunamente 19.492 solicitudes de un total de 21.005</p>	permanentemen	92,80%	<p>En el mes de marzo se recibieron 11276 y en el mes de abril 9729. La información para el mes de abril es preliminar dado que el informe y depuración de la información reportada en el mes de abril se realiza en el mes de mayo. Todas las Pqrsdc's recibieron tratamiento, el 92,8% de solicitudes tuvieron un tratamiento oportuno mientras el 7,2% restante no. Oficina de Planeación</p>
	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	<p>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.</p>	Permanente.	<p>Se realiza seguimiento periodico desde la Dirección Nacional de Identificación, dando cumplimiento a las directrices de la Oficina de Planeación que a través del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos verifica el cierre de los asuntos dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes. Esta gestión se evidencia con la actualización efectuada y reflejada en el Sistema de Información de Correspondencia - SIC. En la vigencia 2018 a corte 28 de febrero la DNI presentaba 417 solicitudes sin respuesta; a corte 30 de abril se logró reducir a 308 solicitudes sin respuesta. Se observa que la Coordinación de Novedades es la que presenta mayor cantidad de solicitudes sin repuesta(203 a corte 28 de febrero y 193 a 31 de marzo de 475 ). Para reducir el número de PQR'S sin respuesta oportuna se realizó mesa de trabajo liderada por la Oficina de Planeación y se han venido identificado las principales causas de éstas. Se continuará con el seguimiento, en busca de establecer acciones de mejora.</p>	30 abril de 2018	33%	<p>La persistencia de pqr's vencidas, se genera debido a que los ciudadanos, presentan sus peticiones sin los requisitos establecidos. De otra parte, se ocasionan demoras en las respuestas, cuando se depende de tratamiento previo por otras dependencias de la Entidad Registro Civil e Identificación</p>

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGFT33
	FORMATO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2018	VERSIÓN	0

Aprobado:13/09/2017

**COMPONENTE 1: ATENCIÓN AL COLOMBIANO**

<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>	1. Relacionamiento con el ciudadano. 2. Fortalecimiento de los canales de atención. 3. Talento Humano 4. Normativo y procedimental

EJES DE ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD	SEGUIMIENTO 1 - OFICINA DE CONTROL INTERNO			
						ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FECHAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Normativo y procedimental						Se atiende PQRS, en relación a trámites Web, inclusión a Bases de Datos, Actualización SISBEN, Agendamiento web, Certificación vigencia de Cedula, Actualización de Bases de Datos por Novedades y Accesos a información histórica electoral. En el grupo de Soporte Técnico para Registro Civil e Identificación se atendió lo siguiente:  Total PQRS: 20; de las cuales 5 fueron Afectaciones al ANI en cuanto a la vigencia del documento y 15 actualizaciones en la página web.	2 enero 2018 - 30 Abril de 2018	33.3%	
						El número de Peticiones Quejas y reclamos allegados al Macroproceso de Gestión Jurídica han sido tramitados dentro del término	30/04/2018	02/02/1900	No Aplica
	Publicar el informe consolidado de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de la vigencia 2017.	1 Informe elaborado y publicado	Informes elaborados y publicados	Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación.	31/01/2018	Informe consolidado de las Pqrsdc's recibidas por la RNEC en el cuarto trimestre de 2017 publicado en la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil <a href="https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/0_Consolidado_Derechos_de_Peticion_Cuarto_Trimestre_2017.pdf">https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/0_Consolidado_Derechos_de_Peticion_Cuarto_Trimestre_2017.pdf</a>	31/01/2018	100%	
Implementar formatos para la respuesta y tratamiento estandarizado a las PQRSDC's por los distintos canales de atención.	0 Minutas realizadas e implementadas	Minutas implementadas	Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos - Oficina de Planeación.	31/12/2018	Se elaboraron 4 minutas, las cuales fueron socializadas vía correo electrónico. Además se elaboró el manual minutas y plantillas de Pqrsdc's	30/04/2018	40%		

	<b>PROCESO</b>	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL				<b>CÓDIGO</b>	PGFT33		
	<b>FORMATO</b>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2018				<b>VERSIÓN</b>	0		
Aprobado:13/09/2017									
<b>COMPONENTE 1: ATENCIÓN AL COLOMBIANO</b>									
<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>	1. Relacionamiento con el ciudadano. 2. Fortalecimiento de los canales de atención. 3. Talento Humano 4. Normativo y procedimental								
EJES DE ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD	SEGUIMIENTO 1 - OFICINA DE CONTROL INTERNO			
						ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FECHAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
	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 elaboraron 2 píldoras informativas: 1. Capsula términos para asumir, trasladar y tramitar Pqrsdc's. 2. Capsula respuesta peticiones reiterativas. 3. Capsula tratamiento peticiones de información.	30/04/2018	16,66%	
<b>META</b>	Informe de satisfacción de los colombianos en relación a los canales de atención y atención de PQRSDC'S publicados. Actualización de Carta de trato digno Adecuaciones tecnológicas realizadas para mejorar el Servicio al colombiano Capacitaciones realizadas para mejorar el Servicio al colombiano								