

Componente 4. Atención al Colombiano

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 2015-2019) Planear las actividades y estrategias conducentes a implementar las acciones orientadas a fortalecer el servicio al colombiano.	SEGUIMIENTO 2º - OFICINA DE CONTROL INTERNO
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.) Normativo y procedimental: Procesos y procedimientos e.) Organización administrativa y Direccionamiento Estratégico f.) Servidores públicos/Talento Humano - capacitación, sensibilización y evaluación de competencias.	FECHA DE SEGUIMIENTO: CORTE A 31 DE AGOSTO DE 2017

Ejes de acción	Actividades/Estrategias	Producto	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	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 diseño 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.	Estudio de da cuenta de la satisfacción y percepción que tienen las personas que acuden a la RNEC frente a la prestación de servicios.	Oficina de Planeación, Registraduría Distrital, Delegaciones departamentales/ Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/07/2017 30/09/2017 30/09/2017	Consolidado de encuestas de percepción de satisfacción ciudadana	Mediante correo electrónico de fecha de 05 de julio de 2017 se remitió la tabulación de encuesta aplicadas en la sede del Centro de Atención e Información al Ciudadano. Con el oficio RDRCH-187 del 13 de julio de 2017, remitió el informe trimestral a la oficina de planeación, con el consolidado de las encuestas de percepción y satisfacción de las delegaciones.	31 de agosto de 2017	66%	Se consolida la información de todos los departamentos y del grupo de Atención e Información al Ciudadano CAIC y se genera el respectivo informe con el análisis de los resultados de manera trimestral en cumplimiento a la directriz de escucha al ciudadano.	
	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	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	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%	Se encuentra pendiente de publicación	
	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.	Oficina de Planeación y Registraduría Delegada para la Identificación y el Registro Civil.	Fecha: Programada por el DNP -PNSC. 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 soporta 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 pildoras informativas, conferencias y talleres de sensibilización a los servidores de la RNEC.	Servidores comprometidos y enfocados en la atención al Colombiano con la implementación y fortalecimiento de los protocolos de atención y la normatividad externa e interna del proceso.	Oficina de Planeación, Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/04/2017	* Manual de Atención al Colombiano. * Reporte de Capacitaciones y Evaluación de impacto * Documentos de pildoras 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/IMG/pdf/scmn01_manual_atencion_al_colombiano.pdf	30/04/2017	100%		

Ejes de acción	Actividades/Estrategias	Producto	Responsable	Fecha límite de implementación - periodo de ejecución - periodicidad	Registro o soporte.	Actividades Cumplidas	Fechas	% de Avance	Observaciones	Anotaciones		
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.	Oficina de Planeación, Coordinación de Pqrscd's y Oficina de Prensa y Comunicaciones. Delegaciones departamentales y Registraduría locales.	30/08/2017	* 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 CAIC	30/08/2017	100%			
	VIRTUAL	Solicitar la transición de las Redes Sociales - Twitter a la Coordinación de Pqrscd's	Memorando de solicitud para el paso de Twitter a la Coordinación de Pqrscd's.	Oficina de Planeación y Oficina de Comunicaciones y Prensa. Pqrscd's	30/04/2017	Acta de entrega de la Red Social con los soportes de tratamiento a la fecha.	Está actividad fue eliminada en la nueva versión del PAyAC (pendiente de publicar), debido a que Twitter es una red social de opinión pública y de imagen institucional que debe seguir siendo manejada por prensa					
			Centralizar los Redes Sociales en una sola Coordinación de Derechos de petición			Asignación de funciones al servidor designado para tal labor						
	TELEFÓNICO	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	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.	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 Pqrscd's c - vigencia 2017"	30/04/2017	100%		
Cumplimiento y armonización normativa con el Decreto 1611 de 2016 en la atención telefónica.			Articulación de la Coordinación de Derechos de petición en el nivel central y desconcentrado.	Oficina de Planeación y Gerencia de Talento Humano	30/04/2017	Memorando de solicitud y Acta de funciones de los servidores.	Se solicitó a los delegados departamentales la destinación de por lo menos un funcionario para la atención del canal telefónico y la recepción de Pqrscd'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-OP PQR 0006 - de 27 de marzo de 2017.	30/04/2017	100%			
Atención, registro, control y seguimiento de los derechos de petición que los colombianos presenten por este canal.												
	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. Pqrscd's.	Oficina de Planeación Coordinación de Pqrscd'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 proyectó 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-OP PQR 0006 - 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%				

Ejes de acción	Actividades/Estrategias	Producto	Responsable	Fecha límite de implementación - periodo de ejecución - periodicidad	Registro o soporte.	Actividades Cumplidas	Fechas	% de Avance	Observaciones	Anotaciones	
Atención.	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.	Oficina de Planeación y Control Interno	30/06/2017	Actas de asistencia a las capacitaciones y evaluación de los resultados de la capacitación. Además, en la Intranet se dispusieron los videos que contienen las capacitaciones: http://190.0.19.19/MapaProcesos/Documentos/Capacitaciones/Capacitacion_Manual_Protocolos_Atencion.mp4	30/06/2017	100%			
		Gestionar, garantizar y verificar la disponibilidad en las Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales de servidor para la orientación al Colombiano			30/06/2017	Memorando de solicitud y Acta de funciones de los servidores. Se envió memorando SG-OP 531 a los delegados departamentales, registradores distritales y coordinación del CAIC, 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-OP 531	30/06/2017	100%			
	MEDIO FÍSICO	Integración del Sistema de Gestión Documental	Gerencia Informática Gerencia Administrativa y Financiera Oficina de Planeación Grupo de Archivo y Correspondencia	30/12/2017	Reporte Mensual de Pqrsdc's	15 Delegaciones Departamentales incluida la reinstalación en dos Delegaciones Departamentales	Marzo - Agosto	76%	Instalado en 24 Delegaciones; se encuentra pendiente la instalación en 8 Delegaciones Departamentales		
		Implementación y articulación del aplicativo SIC en delegaciones del Nivel Desconcentrado que aún no lo tienen, con el fin de integrar el Sistema de Gestión Documental y así cumplir con las disposiciones de Ley 1755 de 2015. Registro y Control de los Derechos de petición presentados por medio físico en el nivel desconcentrado.			Acto administrativo de instalación de la herramienta SIC y Oficio de Compromiso de implementación Acto administrativo de instalación de la herramienta SIC y Oficio de Compromiso de implementación Implementación del SIC en el nivel desconcentrado - Delegaciones Departamentales	31/08/2017	65%	En las visitas de Supervisión al contrato No. 078 de Gestión Documental se pudo establecer el funcionamiento del SIC, en algunas Delegaciones. El 35% restante en coordinación con la Gerencia de Informática, se está realizando la instalación del SIC, según programación.			
	ATENCIÓN A POBLACIÓN DISCAPACITADA	Estudio de mejoramiento técnico y de recursos para elevar la capacidad de atención de la OPADI de Bogotá y Medellín	Fortalecimiento y Difusión del servicio que se presta a los colombianos a través de la OPADI en Bogotá y Medellín	Líder de la actividad: Oficina de Planeación. Participes: Registraduría Delegada para la Identificación, Talento Humano y Gerencia Administrativa y Financiera. Registraduría Distrital	30/12/2017	Documento estudio de mejoramiento técnico y de recursos para elevar la capacidad de atención de la OPADI de Bogotá y Medellín	Para el Macroproceso, la Coordinación de Registro y Control, para dar respuesta a requerimiento de la Delegación Departamental del Valle DDV-PRE-0910-26-0861 del 2017/02/13 radicado 26258 donde solicitó personal para la sede OPADI en Cali, contestó en su momento que la Oficina de OPADI corresponde a un área a poyo y que de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 4 del Decreto Ley 1012 de 2000, no se puede considerar como un Grupo de Trabajo. Adicional a lo anterior, para el suministro de personal no hay disponibilidad presupuestal para atender dicho requerimiento, recomendando que era necesario distribuir las tareas asignadas en la Delegación con la maximización del personal existente para la atención de dicha área, o bien, gestionar un convenio interadministrativo con la Gobernación o Alcaldía, para el suministro del personal.	N.A	N.A	Teniendo en cuenta que el estudio de implementación y mejoramiento técnico corresponde a un análisis de la infraestructura necesaria para la atención de dichas necesidades, el Macroproceso GTH considera que esta fase es responsabilidad directa de la Gerencia Administrativa y Financiera-GAF, al cual estaría acompañada de un estudio del trabajo para determinar el talento humano necesario. Y su posterior costeo.	N.A
		Estudio de Implementación de las Oficinas de la OPADI en las ciudades de Bucaramanga, Cali, Barranquilla y Cartagena	Implementación de las Oficinas de la OPADI en cuatro (4) ciudades: Bucaramanga, Cali, Barranquilla y Cartagena			30/12/2017	Documento estudio de Implementación de las Oficinas de la OPADI en las ciudades de Bucaramanga, Cali, Barranquilla y Cartagena		N.A		N.A

Ejes de acción	Actividades/Estrategias	Producto	Responsable	Fecha límite de implementación - periodo de ejecución - periodicidad	Registro o soporte.	Actividades Cumplidas	Fechas	% de Avance	Observaciones	Anotaciones	
Proceso y procedimientos	Fortalecer y emitir los lineamientos y directrices internos para la tramitación interna y tratamiento de Pqrsdc's	Reglas claras en materia de tramitación interna y tratamiento de Pqrsdc's	Coordinación de Pqrsdc's	28/02/2017	Memorandos, instructivos, 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 emitieron 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 439 de 2017.	28/02/2017	100%			
	Se creo 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.	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/MapaProcesos/Documentos/Capacitaciones/Capacitaicon_Procesos_Atencion_Colombiano.mp4 http://190.0.19.19/MapaProcesos/Documentos/Capacitaciones/Capacitacion_gestion_peticones_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 discriminando 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.	Delegaciones departamentales Coordinación de Pqrsdc's	Mensual	*Informe mensual de Pqrsdc's *traslados 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.					
	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 discriminando las de acceso a la información y los tiempos de respuesta, junto con un análisis resumido 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.		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	30/08/2017	100%		
	Consolidar el informe anual de Pqrsdc's	Adicionalmente se deben identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios		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.		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/seguimientot a Pqrsdc's		100%		
Organización administrativa y Direccionamiento Estratégico	Puesta en funcionamiento del Comité Institucional para la Atención y el Servicio a los Colombianos.	Comité Institucional para la Atención y el Servicio a los Colombianos en funcionamiento.	Secretaría General, Oficina de Planeación .	28/02/2017	Acto administrativo de creación del Comité Institucional para al Atención al Colombiano y Actas de sesión del Comité.						
Sensibilización	Diseñar un Plan de Sensibilización interna sobre servicio al colombiano, dirigida a los servidores contratados a través de la empresa Outsourcing como vigilancia, aseo y cafetería.	Jornadas de sensibilización y servidores de servicios generales consientes de la importancia del servicio al colombiano.	Gerencia Administrativa y Financiera. Oficina de Planeación.	30/08/2017	Listas de asistencia a las jornadas de concientización.						

Ejes de acción	Actividades/Estrategias	Producto	Responsable	Fecha límite de implementación - periodo de ejecución - periodicidad	Registro o soporte.	Actividades Cumplidas	Fechas	% de Avance	Observaciones	Anotaciones
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.	Gerencia de Talento Humano Coordinación de PQRSDC's	30/12/2017	Plan Institucional de Capacitación e informes de seguimiento	Teniendo en cuenta los recursos del Proyecto de Inversión "Capacitación, Inducción y reinducción permanente de los procesos misionales de la REC a nivel nacional", en la presente vigencia, se firmó el contrato 047 de 2016 de prestación de servicios con la Universidad Sergio Arboleda, donde en su ejecución, se capacitó una población total de 753 servidores de 767 programados con el "Seminario en Gerencia Estratégica de Atención al Colombiano". El indicador de eficacia, corresponde al 98.17%. Las Delegaciones beneficiadas con (30) actividades de capacitación fueron: Amazonas, Antioquia, Bolívar, Boyacá, Caldas, Cauca, Cesar, Córdoba, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de S/der, Putumayo, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima y Valle.		98,17%	N.A	N.A
					Listados de asistencia y actas de entrega de las capacitaciones	Los originales de los listados de asistencia a las actividades de capacitación podrán ser corroborados en los expedientes contractuales correspondientes al contrato de prestación de servicios 047 de 2016 firmado con la Universidad Sergio Arboleda Se llevó a cabo actividad de capacitación el día 25 de agosto de 2017.	31 de agosto de 2017	100%		La Dirección Nacional de Identificación ha contribuido con el grupo de PQRSD realizando una actividad de socialización de los procedimientos y trámites de identificación de acuerdo con el temario solicitado.
					certificación de asistencia y participación de los servidores públicos de la RNEC en las capacitaciones.	La certificación de asistencia y participación de los servidores públicos de la RNEC en las capacitaciones, también pueden ser consultadas en el expediente contractual correspondiente al contrato de prestación de servicios 047 de 2016 firmado con la Universidad Serrín Arboleda.		100%	N.A	N.A
	Capacitar a los servidores públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil encargados de la atención de Pqrsd's en la presentación, tratamiento, gestión, radicación y respuesta de las peticiones presentadas verbalmente y por vía telefónica, de conformidad con lo contemplado en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016.		30/12/2017	Con el liderazgo de la Oficina de Planeación se adelantaron capacitaciones virtuales en materia de PQRSDC's, la presente información documentada podrá ser consultada en términos de ejecución con dicha dependencia.		100%	N.A	N.A		
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.	Gerencia de Talento Humano Coordinación de Carrera Administrativa Oficina de Planeación	30/06/2017	Documento comportamentales. competencias	El Diccionario de Competencias Comportamentales que hará parte del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, será presentado al Registrador Nacional del Estado Civil para su revisión y aprobación durante el IV Trimestre de 2017. La Gerencia del Talento Humano a través del Grupo de Carrera Administrativa Especial de la Registraduría Nacional del Estado Civil, incluyó dentro del Diccionario de Competencias Comportamentales, las que se definieron en el Decreto 1093 de 2015, entre las que se encuentran como una común a todos los servidores públicos la siguiente: ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO. Definición: Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad. Conductas Asociadas: 1) Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas. 2) Asume la responsabilidad por sus resultados. 3) Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. 4) Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.		100%	Es importante señalar que el Diccionario de Competencias es un documento anexo al acto administrativo mediante el cual se adoptará el nuevo Manual Específico de Funciones y Competencias Comportamentales de la RNEC, por lo que será objeto de revisión y aprobación de parte del Registrador Nacional del Estado Civil.	N.A	
Sensibilización, Adopción y Fortalecimiento del Plan de Gestión Ética Institucional	Talleres de socialización de valores y principios éticos en la RNEC	* Servidores con compromiso ético *Talleres de sensibilización y "Compromiso Ético" efectuados	Grupo de gestión ética Oficina de Planeación y Gerencia del Talento Humano	02/01/2017 - 30/12/2017	Listas de asistencia a los talleres de socialización de valores, principios éticos y demás contenidos del Código de Ética.	Durante el periodo y con base en las actividades formuladas y las subactividades desarrolladas a nivel nacional, de los 2.858 servidores programados, 2.764 de ellos asistieron a más de una actividad de práctica ética, con un indicador de eficacia del 96.71%. Se hizo entrega a nivel nacional de 3.609 portátiles, como recordatorio de los valores y principios de la Entidad. Se realizaron los talleres de sensibilización en práctica ética a nivel nacional con el liderazgo de los gestores y facilitadores "in situ" y para las Delegaciones que presentaron estado crítico en práctica ética durante el 2016, se brindó el acompañamiento con participación presencial de parte de los gestores de la sede central. Las listas de verificación correspondiente a la asistencia a las actividades de práctica ética, pueden ser verificadas a través de la plataforma Share Point correspondiente a través del link: http://registred/gh , en la biblioteca nivel desconcentrado y en el archivo de gestión de la secretaría del grupo de gestores éticos para el nivel central.		96,71%	El ausentismo de los 94 servidores y correspondientes al 3.28%, obedeció al hecho de que en la mayoría de las Delegaciones Departamentales los Registradores Municipales presentaron dificultades para desplazarse a las capitales a recibir las capacitaciones, a pesar de haberse inscrito a las mismas. Lo anterior, teniendo en cuenta que dicho desplazamiento era por cuenta de cada uno de ellos.	N.A

