

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGF733
	FORMATO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO 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 Pepsid's. Planear las actividades y estrategias conducentes a implementar las acciones orientadas a fortalecer el servicio al colombiano.			
SUBCOMPONENTES	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	REGISTRO / SOPORTE / OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO 2 - OFICINA DE CONTROL INTERNO (May-agosto)				OBSERVACIONES	
							ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FECHAS	% DE AVANCE	REGISTRO - SOPORTE - EVIDENCIA		
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 15/05/2019 15/07/2019 15/09/2019 15/11/2019 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 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 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	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 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 POR	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	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 Oficina de Prensa y Comunicaciones	Permanente. 31/12/2019	PLANEACIÓN	0	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 31/12/2019	PLANEACIÓN	0	0	0	0	0	0
Normativo y procedimental	Dar tratamiento y respuesta oportuna en los términos de Ley y las Pepsid's recibidas por el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos.	Pepsid's con respuesta y tratamiento	Numero de Pepsid'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 Pepsid'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 Pepsid's con corte a 31 de julio.	No aplica	
	Publicar el informe consolidado de las Pepsid'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	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 Pepsid'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 Pepsid'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	0
META	Informe de satisfacción de los colombianos en relación a los canales de atención y atención de PORSDC's publicados. Actualización de Carta de trato digno Actualización y publicación de protocolos de Atención al Colombiano Capacitaciones realizadas para mejorar el Servicio al colombiano											

Se realizó a todo el departamento del Nariño, dentro de la Plan Estratégica Institucional 2019-2024 mediante varias planes de trabajo elaborados. Luego por la Registraduría Nacional del Estado Civil con apoyo de la entidad con el mejor índice de transparencia, confiabilidad y más calidad en la prestación de los servicios y en la entrega de sus productos a todos los colombianos. Asimismo, se realizó con apoyo del grupo de PORSDC's en el marco de la Ley 1712 de 2014 y en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.