

PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL			CÓDIGO	PGFT33	
FORMATO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL COLOMBIANO VIGENCIA 2018			VERSIÓN	0	
COMPONENTE 1: ATENCIÓN AL COLOMBIANO						
Aprobado: 13/09/2017						
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 Pqrsdc's. Planear las actividades y estrategias conducentes a implementar las acciones orientadas a fortalecer el					
SUBCOMPONENTES	1. Relacionamiento con el ciudadano.					
EJES DE ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN - PERIODO DE EJECUCIÓN - PERIODICIDAD	REGISTRO / SOPORTE / 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	(3) tres informes elaborados de los resultados de la encuesta de satisfacción y retroalimentación en la atención a colombianos que acceden a servicios y trámites en la Registraduría Nacional del Estado Civil, correspondientes a los bimestres cuarto (julio-agosto), quinto (septiembre-octubre) y sexto (noviembre-diciembre) de la vigencia 2018.
	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	(6) seis informes bimestrales de los resultados de la encuesta de satisfacción y retroalimentación en la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas - Pqrsdc's de la vigencia 2018.
	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	Ya habia sido reportado su cumplimiento.
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	Ya habia sido reportado su cumplimiento.
	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	Plataforma chat implementada para la puesta en operación de la atención en 11 delegaciones departamentales. 1- Delegación de Atlántico. 2- Delegación de Norte de Santander. 3- Delegación de Boyacá. 4- Delegación de Córdoba.
	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	Competencia de otra area
	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	Ya habia sido reportado su cumplimiento.
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 efectuada el 28 de septiembre de 2018, dirigida a nueve (9) servidores públicos dispuestos en el Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos en el trámite y tratamiento de Peticiones, Quejas y Reclamos en el nuevo aplicativo de registro, control y seguimiento de Pqrsdc's en Access.
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 Informe final con corte a 31/12/2018 se consolida y publica a 31/01/2019
	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	Ya habia sido reportado su cumplimiento.
	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 desarrolló e implementó el "MANUAL DE MINUTAS O PLANTILLAS PARA EL TRÁMITE Y RESPUESTA DE PQRSDC'S EN LA RNEC" el cual presenta diez minutas o modelos de texto, dispuestas por la Coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos para el tratamiento y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas, felicitaciones y Solicitudes de
	Ejecutar 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 efectuaron capsulas informativas en temas de interés de Pqrsdc's, las cuales fueron socializadas con todos los funcionarios de la Sede Central. (22 de febrero y 1 de marzo) <a href="http://intranet/IMG/imp4/20180301-respuesta-pqrs.mp4">http://intranet/IMG/imp4/20180301-respuesta-pqrs.mp4</a> □ Capsula respuesta peticiones reiterativas. □ Capsula tratamiento peticiones de información
META	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					