



**REGISTRADURÍA**  
**NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PLANEACION ESTRATEGICA**  
**“EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD”**  
**VIGENCIA 2010**

**OFICINA DE PLANEACION**

**Bogotá D.C., Febrero de 2011**



**INFORME ANUAL  
PLANEACION ESTRATEGICA  
“EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD”  
2010**

Código: F-PDE-DM-001  
Fecha: 09/06/09  
Versión: 0

## **Introducción**

El siguiente informe tiene como propósito mostrar el cumplimiento del Plan Estratégico “**EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD**” vigencia 2010, el cual esta enfocado hacia el logro de la misión institucional a través del cumplimiento de los siguientes Objetivos Estratégicos.

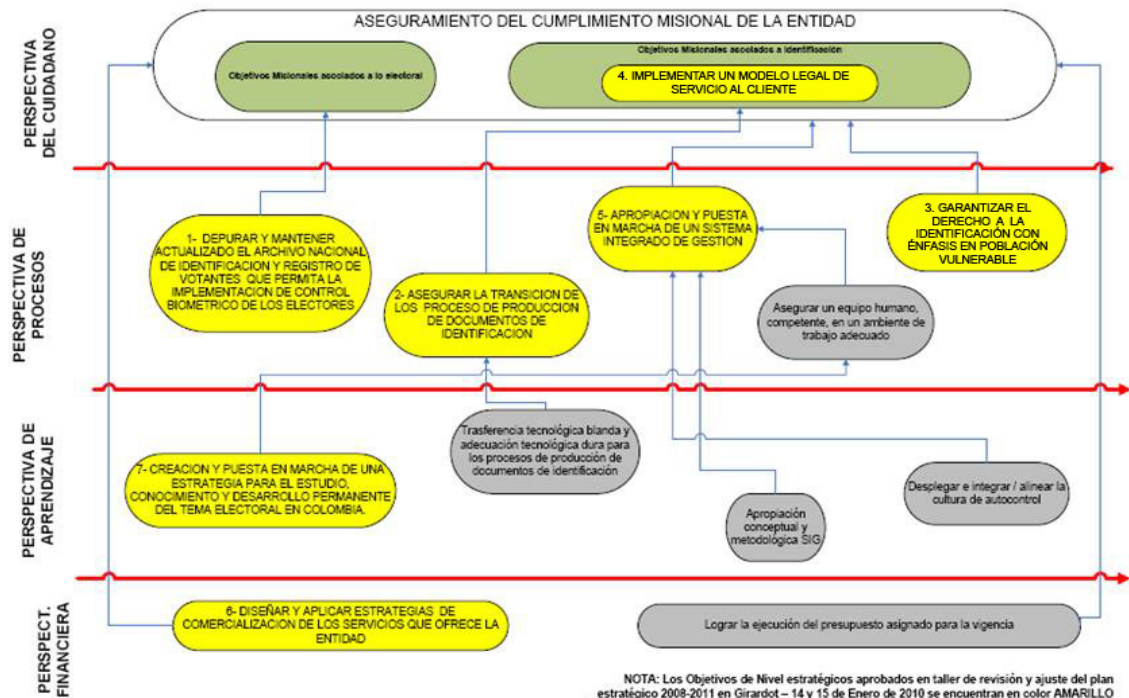
1. Depurar y mantener actualizado el Archivo Nacional de Identificación y Registro de Votantes, permitiendo el control biométrico de los electores
2. Asegurar la transición de los procesos de producción de documentos de identificación a la Registraduría Nacional del Estado Civil
3. Garantizar el derecho a la identificación con énfasis en las personas de grupos vulnerables
4. Implementar el modelo legal de Servicio al Cliente
5. Apropiar el Sistema Integrado de Gestión en la Registraduría Nacional del Estado Civil
6. Diseñar y aplicar estrategias de comercialización de los servicios que ofrece la Entidad
7. Creación y puesta en marcha de una estrategia para el estudio, conocimiento y desarrollo permanente del tema electoral en Colombia

Para asegurar el cumplimiento del Plan Estratégico, cada responsable formuló un plan de trabajo para cada objetivo que contiene una serie de fases o etapas con indicadores de gestión.

Dentro del seguimiento al Plan Estratégico, la Oficina de Planeación elaboró el presente informe que resume el cumplimiento de cada uno de los objetivos estratégicos, fundamentado en la información suministrada por cada responsable, de acuerdo al plan de trabajo establecido.

## 1. MAPA ESTRATEGICO DE LA REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

La Registraduría Nacional del Estado Civil, enfoca sus 7 Objetivos Estratégicos en 4 perspectivas como se puede observar en el mapa estratégico:



**1.1 Perspectiva del ciudadano:** Se refiere principalmente a la satisfacción de los clientes, por tal razón desde esta perspectiva se encuentra enfocado el objetivo No. 4 “**Implementar el modelo legal de Servicio al Cliente**” cuya razón de ser es optimizar la prestación de los servicios que ofrece la Entidad.

**1.2 Perspectiva de procesos:** Incluye aquellos objetivos que permiten crear valor en los productos y/o servicios que la RNEC, pone a disposición de los ciudadanos.



INFORME ANUAL  
PLANEACION ESTRATEGICA  
"EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD"  
2010

Código: F-PDE-DM-001  
Fecha: 09/06/09  
Versión: 0

Teniendo en cuenta lo anterior, se encuentran enfocados los Objetivos Estratégicos No. 1 " **Depurar y mantener actualizado el Archivo Nacional de Identificación y Registro de Votantes, permitiendo el control biométrico de los electores**" 2 " **Asegurar la transición de los procesos de producción de documentos de identificación a la Registraduría Nacional del Estado Civil**" 3 " **Garantizar el derecho a la identificación con énfasis en las personas de grupos vulnerables**" y 5 " **Apropiar el Sistema Integrado de Gestión en la Registraduría Nacional del Estado Civil**" en razón a que están relacionados directamente con los procesos de identificación y de electoral en lo referente a la identificación de las poblaciones más vulnerables, depuración y actualización permanente de las bases de datos, aplicativos que conforman el sistema de información de la Entidad, transferencia de conocimientos, capacidad instalada de la fabrica de documentos y por ultimo están orientados a fortalecer el conocimiento, aplicabilidad y la adecuada interacción de los funcionarios con el Sistema Integrado de Gestión.

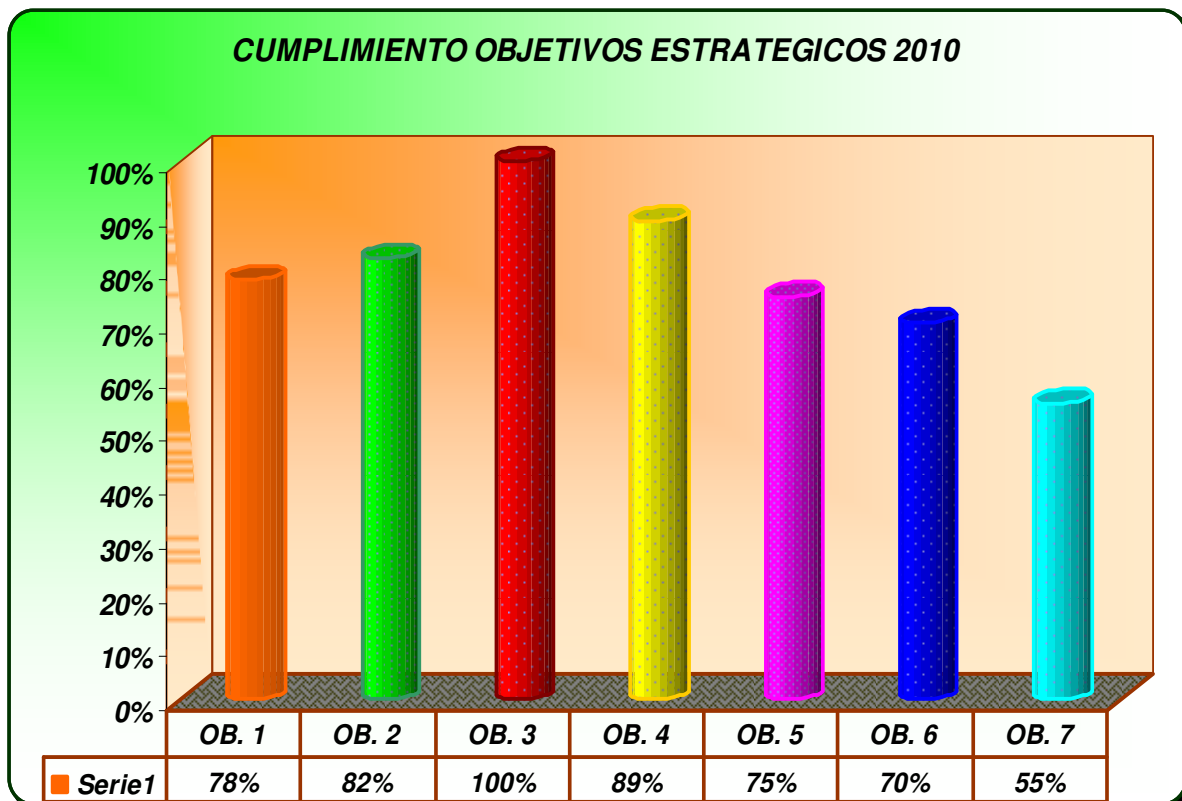
**1.3 Perspectiva Financiera:** reúne aquellos objetivos estratégicos referidos a la eficiencia en la utilización de los recursos que dispone la RNEC para cumplir sus metas, asociadas con las directrices de ingresos, gastos y financiamiento público. El Objetivo Estratégico No. 6 " **Diseñar y aplicar estrategias de comercialización de los servicios que ofrece la Entidad**" se ubica dentro de la perspectiva financiera puesto que es una estrategia orientada hacia la consolidación de la autosostenibilidad financiera de los procesos de modernización que ha desarrollado la Entidad durante los últimos 13 años, garantizando los recursos para el mantenimiento y mejoramiento de los mismos.

Adicionalmente, esta estrategia permite articular en la entidad tanto el marco regulatorio relacionado con la prestación de servicios, como los procedimientos administrativos que deben tenerse en cuenta.

**1.4 Perspectiva del aprendizaje:** Orientada al crecimiento y desarrollo de las personas que forman parte de la Entidad. El Objetivo Estratégico No. 7 " **Creación y puesta en marcha de una estrategia para el estudio, conocimiento y desarrollo permanente del tema electoral en Colombia**" se ubica dentro de la perspectiva del aprendizaje, en razón a que afianzar permanentemente el conocimiento de los temas electorales contribuye al mejoramiento continuo y perfeccionamiento del desarrollo y ejecución de los eventos electorales y los mecanismos de participación ciudadana.

## 2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2010

El cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil vigencia 2010, se logro establecer teniendo en cuenta el grado de avance de las fases y de los indicadores definidos en el plan de trabajo de cada uno. La información se logro consolidar a través de la "MATRIZ CONSOLIDADA DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS" elaborada por la Oficina de Planeación, arrojando los resultados reflejados en el siguiente gráfico No.1:



Fuente: informes de cumplimiento

**Gráfico No. 1**

A continuación se hace un breve resumen por objetivo, donde se destacan los aspectos más relevantes para alcanzar el cumplimiento anteriormente relacionado.

### 2.1 Objetivo Estratégico No. 1, Depurar y mantener actualizado el el Archivo Nacional de Identificación y Registro de Votantes, permitiendo el control biométrico de los electores



**INFORME ANUAL  
PLANEACION ESTRATEGICA  
"EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD"  
2010**

Código: F-PDE-DM-001  
Fecha: 09/06/09  
Versión: 0

Este objetivo mostró un grado de cumplimiento en el desarrollo de sus fases del **78%**, lo cual obedece al trabajo armonizado entre la Dirección de Censo Electoral, la Dirección Nacional de Identificación y la Gerencia de Informática, obteniendo lo siguiente:

- Cumplimiento de la meta establecida para el 2010 “ Sistema de información con novedades de cancelación por muerte actualizados y depurados al 100%”
- Actualización de ochocientas cuarenta y siete mil seiscientas cincuenta y tres (847.653) cancelaciones por muerte en el Archivo Nacional de Identificación (ANI).
- Actualización de treinta y ocho mil ochocientos noventa y una (38.891) altas de la cedula de ciudadanía
- Actualización de sesenta y siete mil trescientas sesenta y tres (67.363) , bajas de la cedula de ciudadanía

Con base en la información contenida en la interfase y que soporta la información de actualización y depuración del Censo Electoral, se lograron los siguientes resultados:

- Exclusión de ciento ochenta y ocho mil cuatrocientas setenta y nueve (188.479) cedulas canceladas por muerte.
- Exclusión de cuarenta y un mil doscientas veintiocho (41.228) cédulas canceladas por pérdida de derechos políticos, que aún permanecían en el Censo Electoral.

El resultado anterior, se obtuvo gracias a la integración de los archivos que conforman el sistema de información de identificación, como es la base de datos que contiene la información de los registros civiles de defunción-BDR y la base de datos que contiene la información biográfica de los ciudadanos, conocida como Archivo Nacional de Identificación ANI, entre otras aplicaciones utilizadas para depurar y actualizar el Censo Electoral, con el fin de brindar a los ciudadanos una información ágil y oportuna.



**INFORME ANUAL  
PLANEACION ESTRATEGICA  
“EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD”  
2010**

Código: F-PDE-DM-001  
Fecha: 09/06/09  
Versión: 0

El indicador establecido para este objetivo “**Solicitudes atendidas**” se cumplió en un **100%**, en razón a que el número de solicitudes con novedades de identificación (Altas, bajas y cancelaciones) recibidas, fueron contestadas en el **100%**.

**2.2 El Objetivo Estratégico No. 2, Asegurar la transición de los procesos de producción de documentos de identificación a la Registraduría Nacional del Estado Civil**

El porcentaje de cumplimiento que presentó este objetivo en el desarrollo del plan de trabajo fue del **82%**, este resultado esta principalmente fundamentado en:

➤ **Administración del Sistema**

Se han involucrado ingenieros de la Registraduría en los procedimientos de verificación y seguimiento en los sistemas de producción e información del macroproceso de identificación.

➤ **Operación De la fabrica**

Se encuentra operando de una manera óptima de acuerdo al flujo de producción establecido.

➤ **Estudio para la readecuación de los grupos internos de trabajo de las Direcciones.**

A la fecha se están elaborando los estudios necesarios para la optimización de estos manuales

El indicador formulado para este objetivo “**Tiempo promedio en la producción de documentos de identificación**” se cumplió en **100%**, en razón al mayor aprovechamiento de la capacidad instalada por parte de los funcionarios de la Entidad, mejorando así los tiempos de producción de las solicitudes de primera vez y duplicados de la cedula de ciudadanía. Según el resultado se pudo constatar que el tiempo real de producción de un documento oscila entre 15 y 90 días dependiendo de los procesos de validación y controles de seguridad del sistema de Identificación. Se puede concluir que la producción del documento de identificación se realiza máximo en 15 días después de estar el material que contiene la información en la fabrica, si se presenta algún tipo de rechazo bien sea por imágenes, datos biográficos o biométricos se verifica en la etapa de



**INFORME ANUAL  
PLANEACION ESTRATEGICA  
“EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD”  
2010**

Código: F-PDE-DM-001  
Fecha: 09/06/09  
Versión: 0

investigación si es viable o no la continuidad del proceso de producción, proceso que puede tardar entre 15 y 60 días dependiendo de su complejidad.

**2.3 El Objetivo Estratégico No. 3, Garantizar el derecho a la identificación con énfasis en las personas de grupos vulnerables**

Este objetivo presento un cumplimiento del **100%** en el desarrollo de su plan de trabajo, este resultado obedece a:

- Continuidad en uno de los proyectos más ambiciosos para la Entidad (**Unidad de atención a Población Vulnerable) UDAPV**, cuyo objetivo es hacer llegar a través de unidades móviles los servicios de identificación y registro civil a los lugares mas apartados del territorio nacional, en donde tienen asentamiento comunidades en riesgo, niños, niñas, adolescentes, mujeres, indígenas y afrodescendientes que requieren sus documentos de identidad como puerta de entrada al ejercicio pleno de sus deberes y goce efectivo de sus derechos.

El indicador establecido para este objetivo **“Numero de campañas y sitios atendidos por semestre con estadísticas de documentación de la población atendida en cada campaña”** presenta un cumplimiento del **95.60%**, en razón a que para la vigencia 2010 se realizaron 17 campañas de identificación, visitando 76 municipios en 399 puntos de atención, obteniendo como resultado 140.637 documentos enviados y 147.103 documentos tramitados para un total de 287.740 documentos solicitados.

**2.4 El Objetivo Estratégico No. 4, Implementar el modelo legal de servicio al cliente**, presentó un porcentaje de cumplimiento del **89%**, este resultado se basa principalmente en la implementación del programa nacional de servicio al ciudadano en la RNEC.

En el desarrollo de este objetivo se destacan las siguientes actividades:

➤ **Adecuaciones locativas e instalación de oficina abierta**

Teniendo en cuenta que la Entidad para realizar las adecuaciones y mantenimiento de las instalaciones de atención y prestación de servicio al ciudadano y el suministro, adecuación e instalación de módulos en el sistema de oficina abierta, para oficinas centrales, solicito la licencia ante las entidades competentes para su ejecución y éste trámite de adjudicación de la licencia es



**INFORME ANUAL  
PLANEACION ESTRATEGICA  
“EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD”  
2010**

Código: F-PDE-DM-001  
Fecha: 09/06/09  
Versión: 0

muy prolongado e impidió su ejecución en la vigencia 2010, se decide intervenir las Registradurías Auxiliares de Kennedy y Mártires para realizar obra civil que no requiere de licencia y se seleccionó la Registraduría Municipal de Soacha, la cual requiere de instalaciones de oficina abierta.

Con base en lo anterior, se procedió a la realización del proceso contractual para la ejecución de estas actividades en el primer semestre del 2011.

➤ **Capacitaciones**

En relación a las capacitaciones que se programaron realizar a los funcionarios que prestan servicio al ciudadano (interno y externo de la entidad) en oficinas centrales, se contrataron las capacitaciones para ser ejecutadas en el primer semestre de 2011, cuyos ejes temáticos a desarrollar son: Conocimiento personal efectivo, proyecto de vida, trabajo en equipo, habilidades sociales y de comunicación (protocolos de atención, comunicación afectiva y asertiva).

➤ **Apoyo técnico de servicio al ciudadano**

Para dar cumplimiento a esta actividad se contrato personal de apoyo a 6 funcionarios de los cuales se asignaron dos en archivo y correspondencia, dos en atención a peticiones, quejas y reclamos y los otros dos en mantenimiento y construcciones para la consecución de la licencia de la entidad y diseño de planos.

➤ **Adquisición de un aplicativo para el Sistema Integrado de Gestión**

De igual forma, se adicionó otra actividad denominada “**Adquisición de software - Sistema Integrado de Gestión**”, en cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad GP 1000 y el MECI que son herramientas creadas para orientar a la entidad pública hacia una gestión sistemática y transparente para dirigir y evaluar el desempeño institucional. La Norma Técnica esta orientada a captar las necesidades del cliente, establecer los procesos y los recursos necesarios para garantizar continuidad e idoneidad del servicio y evaluar su satisfacción.

Con base en lo anterior, se adelanto el proceso para la contratación con la firma de INFOTIC, el aplicativo e iniciar su ejecución en el primer semestre de 2011.

Las actividades contempladas en este aplicativo se encuentran relacionadas con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, entre las cuales se mencionan las siguientes:



**INFORME ANUAL  
PLANEACION ESTRATEGICA  
"EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD"  
2010**

Código: F-PDE-DM-001  
Fecha: 09/06/09  
Versión: 0

- Su estructura está definida por los capítulos de la norma Técnica de calidad: Sistema de Gestión de la Calidad, Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos, Realización del Producto y/o servicio y Medición, análisis y mejora.
- Este sistema frente a la GESTIÓN DOCUMENTAL Desarrolla y mantiene la documentación necesaria para asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, adaptado a las necesidades específicas de la organización.
- **Frente al cliente:** Asegurar la comprensión adecuada y permanente de las necesidades y expectativas del cliente, con el fin de que se facilite su traducción oportuna y completa en requisitos para la entidad.

Garantizar que la organización conoce los requisitos del cliente y que se asegura de su capacidad para cumplirlos con estos antes de comprometerse a su entrega.

Establecer mecanismos para comunicar al cliente las especificaciones relacionadas del producto o la prestación del servicio y facilitar la comunicación del cliente con la entidad.

Establecer mecanismos para comunicar al cliente las especificaciones relacionadas del producto o la prestación del servicio y facilitar la comunicación del cliente con la entidad, entre otros.

Por lo anterior, este sistema permite definir los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación; con miras a satisfacer los requerimientos de los clientes de la RNEC.

- En relación a las **Peticiones, quejas y reclamos**, este modulo dentro del SIG permitirá una adecuada administración, manejo, control, seguimiento y toma de decisiones frente a las PQR'S que se presenten por parte de los clientes y partes interesadas. La Registraduría adopto el procedimiento DP-PDE-PE-008 "Peticiones, quejas y reclamos" con el fin de atender las diferentes solicitudes a nivel nacional.

#### **2.4.1 Plan de Acción Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC – DNP**

- La Oficina de Planeación participó en las reuniones programadas por el DNP- relacionadas con el programa nacional de servicio al ciudadano y desarrollo las diferentes metodologías que permitieron definir: La caracterización del ciudadano que atiende y presta servicios la RNEC. (Ver documento anexo de los resultados aplicación ficha caracterización del ciudadano).
- Se elaboró el informe sobre las principales actividades que ha realizado la RNEC, relacionadas con mejoras en la atención y el servicio a la ciudadanía (Ver documento Informe anexo).
- Se efectuó seguimiento al cumplimiento del plan de acción del PNSC de la Registraduría de la vigencia 2010.

#### **Feria Nacional de Servicio al Ciudadano**

La Registraduría Nacional participó en las diferentes ferias de servicio al ciudadano que programo el DNP, en las ciudades de Bogotá, Tunja, Bucaramanga Medellín y en el municipio de Soacha,

En estas ferias se prestaron los servicios de: cedulación de primera vez, duplicados y renovación, así mismo se contó con un puesto de información y orientación para los distintos servicios y trámites que ofrece la Entidad.

Se dispuso de maquinas Booking y 2 estaciones de cedulación de PMT II y se contó con el apoyo de funcionarios de la entidad.

#### **Capacitaciones – DNP**

Por otra parte la Entidad, participo en las diferentes capacitaciones que programo el DNP a nivel nacional para los funcionarios que atienden servicios a los ciudadanos, en las ciudades de Ibaguè, Leticia, Riohacha, Medellin y Santa Marta.



**INFORME ANUAL  
PLANEACION ESTRATEGICA  
"EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD"  
2010**

Código: F-PDE-DM-001  
Fecha: 09/06/09  
Versión: 0

## **Estrategia Gobierno en línea**

A continuación se presenta el grado de avance del proceso de implementación alcanzado por la Registraduría, en cada una de las fases de la "Estrategia de Gobierno en Línea" a diciembre de 2010.

<b>FASES</b>				
<b>Información</b>	<b>Interacción</b>	<b>Transacción</b>	<b>Transformación</b>	<b>Democracia</b>
90%	57%	26%	76%	21%

Fuente: Plan de acción Gobierno en línea

Es de resaltar que la Registraduría Nacional, hace más de diez (10) años tiene habilitada su página Web y a partir de la vigencia del Decreto 1151 de 2008, constituyó mediante Resolución No. 3933 de 2008, el Comité de Gobierno en Línea el cual está conformado por funcionarios de la alta dirección.

Así mismo, en coordinación y asesoría de Gobierno en Línea viene implementando los criterios establecidos para cada una de las fases, acorde con el Manual de la Estrategia de Gobierno en Línea. Sin embargo, a la fecha aún no ha logrado el 100% esperado en la implementación de las fases, en razón a que para dar cumplimiento a algunos de los criterios establecidos, la Entidad depende de la aprobación de recursos provenientes del presupuesto nacional, el cual cada año ha tenido una disminución significativa.

Por otra parte, la limitada e insuficiente planta de personal y el alto nivel de rotación de funcionarios que la entidad posee para dar cumplimiento a la Misión y sobre todo para adelantar los procesos electorales que por Constitución y por Ley debe desarrollar y en atender los requerimientos de procesos electorales atípicos que se presentan, le ha impedido cumplir a cabalidad con las fechas establecidas de las fases, teniendo en cuenta que ha concentrado gran parte de los recursos y el traslado del talento humano al compromiso democrático.

A continuación, se ilustra sobre las actuaciones administrativas que la RNEC viene implementando para cumplir con los requerimientos de las fases en un corto plazo:

### **Fase de Información**

Para esta fase, la Entidad tiene habilitado en su sitio Web información en línea que mantiene informado al ciudadano sobre los aspectos generales de la Entidad y los eventos de mayor relevancia, ésta fase alcanzó un porcentaje del 90%.



**INFORME ANUAL  
PLANEACION ESTRATEGICA  
“EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD”  
2010**

Código: F-PDE-DM-001  
Fecha: 09/06/09  
Versión: 0

A la fecha la entidad, aún no puede cumplir con el criterio de publicar en la pagina Web la oferta de empleo, teniendo en cuenta que una vez entre en vigencia la Ley 1350 de 2009, por la cual se decretó la reglamentación de la carrera administrativa especial para la Entidad, se podrá cumplir con el requerimiento.

Así mismo, en relación a las políticas, planes, programas y proyectos institucionales, que pueden ser objeto de consulta por parte de los ciudadanos, la entidad estructurará buzones en las dependencias que no lo poseen y designará funcionarios responsables de atender las inquietudes que se presenten.

Con recursos aprobados del presupuesto nacional en la vigencia 2010, la entidad contrató la migración de la pagina Web a otra infraestructura de mayor accesibilidad permitiendo implementar en un corto plazo muchos de los criterios establecidos en la Estrategia de Gobierno en Línea, como la ruta de navegación para ésta fase.

### **Fase de Interacción**

Para la Fase de Interacción, la Entidad ha tenido servicios que permiten la interacción con el ciudadano, un ejemplo de ello es el formulario a seguimiento a trámite de la cédula de ciudadanía el cual permitió la comunicación en las dos vías. Así mismo, en el momento que los procesos misionales se encuentren adelantando actividades que son de relevancia para los ciudadanos como en los procesos electorales, se activan servicios que permiten a los ciudadanos saber si ha sido nombrado jurado de votación, el puesto y mesa al cual fue asignado, inscripción de candidaturas, entre otros aspectos, para lo cual se crean grupos de atención inmediata a los ciudadanos.

Con la nueva migración de nuestra infraestructura de la página Web, prevista para el primer semestre de 2011, entrará en servicio el control que el ciudadano podrá hacerle a los requerimientos realizados a través de nuestra página Web, así creando mecanismos que acercarán más al ciudadano con la Entidad.

Cabe anotar que para ésta fase, la entidad utiliza herramientas en Internet como Facebook, Twitter, Hi5, Youtube, Blogger, las cuales han posesionado a la Entidad como una de las entidades públicas que mayor interacción tiene con el ciudadano a través de éstas, con el fin de hacer llegar a los ciudadanos sus comunicados e información relevante de interés general, adicionalmente éstos canales son usados para recibir comentarios e inquietudes que inmediatamente son respondidos.



**INFORME ANUAL  
PLANEACION ESTRATEGICA  
“EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD”  
2010**

Código: F-PDE-DM-001  
Fecha: 09/06/09  
Versión: 0

### **Fase de Transacción**

Para ésta fase, pese a su alta demanda de recursos técnicos, humanos y financieros, la Registraduría con escasos recursos ha implementado algunos servicios como la consulta del estado del trámite de la cédula de ciudadanía, lugar de votación y jurado de votación, vía dispositivos móviles. Una vez migrada la página a la nueva infraestructura, esperamos implementar un mayor número de servicios a través de éstos dispositivos, así como la disponibilidad en nuestro sitio Web en el idioma ingles y otros criterios establecidos en ésta fase.

Es importante anotar que actualmente está en servicio en línea, el trámite de la solicitud de envío de la cédula a un lugar distinto de su preparación entre países.

La Registraduría actualmente está en proceso de contratación con una entidad financiera para el recaudo electrónico del pago del valor del certificado de la vigencia de la cédula de ciudadanía, con el fin de integrar este servicio en nuestra página Web y posible expedición en línea de éste certificado, previsto para el segundo semestre de la próxima vigencia. Posterior a ello, la entidad estará en la capacidad de implementar otros servicios y trámites a través de nuestro sitio Web.

### **Fase de Transformación**

Con el fin de contribuir con la simplificación, racionalización y estandarización de trámites, para ésta fase la entidad se encuentra en proceso de suscripción de un convenio interinstitucional con la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el cual a través de los Supercades, se está implementando el Proyecto de **Supercade Virtual**.

Para el intercambio de información entre las dos Entidades, se contará con un Web Service que utilizará el lenguaje estándar del Programa de Gobierno en Línea, lo cual permitirá la autenticación de la identidad del ciudadano en línea para este proyecto.

Así mismo, la alcaldía Mayor permitió a la entidad la instalación de módulos informatizados de servicio para nuestra entidad, al servicio del ciudadano que utiliza los trámites en los Supercades.

Por otra parte, se vienen suscribiendo convenios con otras entidades del estado como la DIAN y la Contraloría General, para contribuir en la racionalización de los trámites que ellos le prestan al ciudadano y que requieren la validación en línea de la autenticidad de la identidad del ciudadano.



**INFORME ANUAL  
PLANEACION ESTRATEGICA  
“EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD”  
2010**

Código: F-PDE-DM-001  
Fecha: 09/06/09  
Versión: 0

Con el apoyo del asesor de la firma contratista CINTEL de Gobierno en Línea y cumpliendo las exigencias de la metodología de la estrategia, recientemente se incluyeron dentro del Catalogo de Servicios del Portal del Estado Colombiano, tres (3) de los servicios que presta la entidad a saber: “Consulta en línea (Internet), de información de la base de datos no sujeta a reserva del Archivo Nacional de Identificación (ANI)”, “Expedición física y cruces de información no sujeta a reserva legal de las bases de datos de la entidad para usuarios privados, entidades publicas, sociedades de economía mixta y empresa industriales y comerciales del estado” y “ Consulta de Estadísticas electorales” en cumplimiento de las Resoluciones 289 de 2008 y 619 de 2009 respectivamente.

### **Fase de Democracia**

La Entidad en cumplimiento a esta fase, realizó la Rendición de Cuentas de la gestión adelantada de la vigencia 2009, el 30 de noviembre de 2010, lo cual permitió a los ciudadanos a través del un foro virtual instalado en la pagina Web de la Entidad, presentar los temas que consideraban se deberían tratar en la rendición de cuentas. Así mismo, se hizo partícipe, se les informó sobre el resultado de la rendición de cuentas y se publicó el informe en la pagina Web de la entidad.

Como se menciona en la fase de interacción, la entidad permanentemente tiene habilitado espacios para que los ciudadanos hagan uso de las redes sociales.

La Registraduría estructuró el correspondiente Plan de Acción de la Estrategia de Gobierno en Línea, el cual podrá dar cumplimiento a los criterios que aún se encuentran pendientes de cumplir de cada fase.

Los indicadores establecidos para este objetivo presentaron un cumplimiento total del **78%** discriminado así:

1. **Nivel de implementación:** presento un cumplimiento del **56%** por cuanto que el Plan de acción del proyecto de atención al ciudadano no se cumplió en su totalidad en razón a que el proyecto se encuentra en la etapa de implementación y por tanto se esta realizando el levantamiento de la información correspondiente.
2. **Cobertura de capacitación:** Este indicador refleja un cumplimiento del **100%**, en razón a que todos los funcionarios programados en 16 Delegaciones departamentales fueron capacitados.



**INFORME ANUAL  
PLANEACION ESTRATEGICA  
“EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD”  
2010**

Código: F-PDE-DM-001  
Fecha: 09/06/09  
Versión: 0

**El objetivo No. 5** Apropiar el Sistema Integrado de Gestión en la Registraduría Nacional del Estado Civil, presento un porcentaje de cumplimiento del **75%**, este resultado se enfoco en las siguientes actividades:

### **Sensibilizaciones en el Sistema Integrado de Gestión**

En el mes de septiembre de 2010, se logró culminar el total de las sensibilizaciones programadas sobre el Sistema Integrado de Gestión - SIG (Modelo Estándar de Control Interno –MECI, Sistema de Gestión de la Calidad-NTCGP 1000-2009, Gestión Ambiental y Salud Ocupacional) en 16 Delegaciones Departamentales (Cundinamarca, Valle, Boyacá, Antioquia, San Andrés, Santander, Vaupés, Quindío, Risaralda, Caldas, Cesar, Tolima, Vichada, Meta, Casanare y Caquetá) y Registraduría Distrital.

### **Estrategia de apropiación a través del álbum “Aprendiendo y Jugando hacia la Calidad del Servicio”**

Esta estrategia didáctica fue diseñada, con el propósito que los funcionarios participantes a través de láminas adquirieran y/o reforzaran el conocimiento sobre el Sistema Integrado de Gestión. Para dicha estrategia, se distribuyó un total de 3.757 álbumes de la siguiente forma:

Nivel Central 981  
Nivel Desconcentrado 2.776

### **Cursos Virtuales**

La Oficina de Planeación realizó los cursos virtuales sobre la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004, con el propósito de permitir afianzar de forma pedagógica y lúdica el conocimiento sobre la conceptualización y productos que ha generado la Registraduría, en relación al cumplimiento de la norma.

En total para la vigencia 2010 se realizaron 6 cursos denominados “Norma Técnica de la calidad en la gestión pública 1000:2004” con un total de 173 alumnos graduados (100 delegaciones – 73 Nivel central)

Para el Modelo Estándar de control Interno se realizó una prueba piloto con los funcionarios de la oficina de planeación.



**INFORME ANUAL  
PLANEACION ESTRATEGICA  
“EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD”  
2010**

Código: F-PDE-DM-001  
Fecha: 09/06/09  
Versión: 0

### **Software “Sistema Integrado de Gestión”**

Con el propósito de fortalecer este Objetivo Estratégico, dentro del proyecto de atención al ciudadano se incluyó una actividad denominada “Sistema Integrado de Gestión” que consiste en adquirir una herramienta fundamental para las oficinas de Planeación, Talento Humano y Control Interno, la cual les permite ejercer la administración, seguimiento y control de los Sistemas de Gestión de la Entidad, en pro del mejoramiento continuo de los procesos, teniendo en cuenta que la RNEC ha venido implementando el Modelo Estándar de Control Interno - MECI, el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTCGP 1000-2009, el Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional en los últimos tres años de acuerdo con la normatividad legal sobre la materia.

Con base en lo anterior, el Departamento Nacional de Planeación - DNP aprobó la actividad del sistema integrado de gestión el 14 de diciembre de 2010, razón por la cual, se realizaron las contrataciones del Software en el mes de Diciembre de la misma vigencia y su ejecución comenzó en la vigencia 2011.

El indicador establecido para este objetivo presentó el siguiente comportamiento:

**Cobertura de capacitación:** Este indicador refleja un cumplimiento del **100%**, en razón a que todos los funcionarios programados en 16 Delegaciones departamentales, fueron capacitados sobre el Sistema Integrado de Gestión.

**2.6 El Objetivo Estratégico No. 6 “Diseñar y aplicar estrategias de comercialización de los servicios que ofrece la Entidad”** presentó un cumplimiento del **70%**, este resultado se fundamenta en el cumplimiento de su plan de trabajo para la vigencia 2010, en el cual se destacan las siguientes actividades:

- **Elaboración de la caracterización y perfil del proceso:** se realizó un documento que contiene una breve descripción de la situación actual orientada a establecer la línea base de la cual parte el proceso, un análisis de las partes interesadas, breve estudio de la interacción del proceso con el entorno institucional, económico, tecnológico y social en el cual se va a implementar el servicio y finalmente, un análisis DOFA y conclusiones.
- **Alineación del proceso con la estrategia organizacional:** se analizaron estrategias nacionales, institucionales, sectoriales y locales que pueden afectar el proceso como son Gobierno en Línea y la Intranet gubernamental.

- **Formulación de los estudios financieros:** se realizó estudio financiero del proceso relacionado con presupuesto de ingresos, características del mercado objetivo, análisis de la oferta, análisis de la demanda, servicios sustitutos, servicios complementarios, presupuesto de gastos, gastos de personal, gastos de funcionamiento, inversiones a realizar, en conclusión una cuantificación económica del proceso.
- **Formulación de estudios técnicos:** esta etapa comprendió estudios sobre: tecnología, localización, tamaños, situación actual de interoperatividad, estimación de costos tecnológicos, procedimientos, requisitos y análisis de estándares internacionales aplicables al servicio.

En conclusión describe los servicios de identificación que la RNEC podrá ofrecer a entes externos a través del portal de servicios Web service.

- **Formulación de estudios Administrativos:** Se determinaron las alternativas posibles para la administración del proceso. Incluye administración interna y administración externa en lo relacionado a soporte y administración del servicio.
- **Elaboración de alternativas de operación y prospectiva del proceso:** Se analizaron las diferentes alternativas de ejecución del servicio atendiendo restricciones legales actuales tales como: prestación directa, licitación, concesión, convenio inter administrativo entre otras.
- **Establecimiento de la tarifa (Hecho generador 8):** se estableció la tarifa correspondiente al hecho generador 8 de que trata el artículo 3, literal a “Servicios de procesamiento, consulta de datos de identificación y venta de licencias de software de los desarrollos tecnológicos que se adelanten con la base de datos de propiedad de la Entidad”

El indicador establecido para este objetivo “**Nivel de cumplimiento de las fases**” se cumplió en un **70%**, el resultado obedece al cumplimiento de la etapa de diseño de la estrategia de comercialización la cual se programó para la vigencia 2010.

**2.7 El Objetivo Estratégico No. 7** “Creación y puesta en marcha de una estrategia para el estudio, conocimiento y desarrollo permanente del tema electoral en Colombia” presentó un cumplimiento del **55%**, este resultado obedece



**INFORME ANUAL  
PLANEACION ESTRATEGICA  
“EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD”  
2010**

Código: F-PDE-DM-001  
Fecha: 09/06/09  
Versión: 0

al cumplimiento de las fases establecidas para el 2010 en su plan de trabajo, destacándose las siguientes actividades:

- **Capacitación y actualización en temas electorales:** A través del sistema de cascada utilizado en la Registraduría Nacional del Estado Civil para la capacitación y actualización en temas electorales, se logro total cobertura territorial y se abarcó la totalidad de actores que intervinieron en los procesos electorales de Congreso de la República, Parlamento Andino, Consulta de partidos políticos y elecciones presidenciales primera y segunda vuelta. El resultado obtenido fue: 800.000 funcionarios capacitados para las elecciones de Congreso, Parlamento Andino, consultas y presidenciales primera y segunda vuelta
- **Desarrollo del Seminario “Evaluación y Reingeniería Electoral 2010”** El objetivo primordial de este seminario, fue construir a partir de las experiencias y del aporte de los funcionarios electorales de 22 departamentos, una estructura actualizada y eficiente de las diferentes actividades que se desarrollaran en el proceso electoral, encaminadas a garantizar el éxito en la organización y realización de las elecciones de autoridades locales del año 2011.
- **Desarrollo del Seminario “ Herramientas Pedagógicas”** El objetivo de este seminario fue la implementación de estrategias y técnicas de aprendizaje que se ajusten a los contenidos electorales del año 2011, se realizo con el apoyo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
- **Elaboración de cartillas electorales:** se elaboro la literatura de las once (11) cartillas de las elecciones regionales de octubre 30 de 2011.
- **Proyecto de inversión “Implementación del centro de estudios en democracia y asuntos electorales CEDAE”** El DNP levanto el previo concepto a este proyecto con el fin de que para la vigencia 2011 se puedan ejecutar mil quinientos cincuenta y seis mil millones de pesos (\$1.556.000.000) que se invertirán en desarrollo de talleres y capacitación a los diferentes actores que intervienen en el proceso electoral.

El indicador establecido para el Objetivo Estratégico No.7 **“Un programa de capacitación electoral”** se cumplió **en 100%**, porque se elaboro el programa de capacitación en su totalidad, que permitió capacitar a 800.000 funcionarios en la RNEC.

### 3. Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos con base en la distribución porcentual para la vigencia.

Teniendo en cuenta el ajuste realizado al Plan estratégico 2008-2011 en enero de 2010, donde se establecieron 7 Objetivos Estratégicos para la RNEC, se hizo necesario replantear el anexo 3 que es un documento que contiene la distribución porcentual por objetivo para el 2008 -2009 -2010 y 2011. Para llevar a cabo lo anterior, cada responsable asigno una calificación de 1-10 teniendo en cuenta el grado de desarrollo de cada uno de los 7 objetivos estratégicos como se demuestra en la siguiente tabla.

<b>DISTRIBUCION PORCENTUAL PARA EL CUATRIENIO</b>				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
1	5%	5%	8%	0%
2	3%	4%	8%	0%
3	5%	5%	7%	0%
4	2%	3%	5%	3%
5	5%	5%	5%	4%
6	-	-	6%	3%
7	-	-	5%	4%
	<b>20%</b>	<b>22%</b>	<b>44%</b>	<b>14%</b>

Fuente: Anexo 3

Con base en lo anterior, en la siguiente tabla se puede apreciar el cumplimiento de los 7 Objetivos Estratégicos de acuerdo al porcentaje establecido para la vigencia 2010.



**INFORME ANUAL  
PLANEACION ESTRATEGICA  
“EL SERVICIO ES NUESTRA IDENTIDAD”  
2010**

Código: F-PDE-DM-001  
Fecha: 09/06/09  
Versión: 0

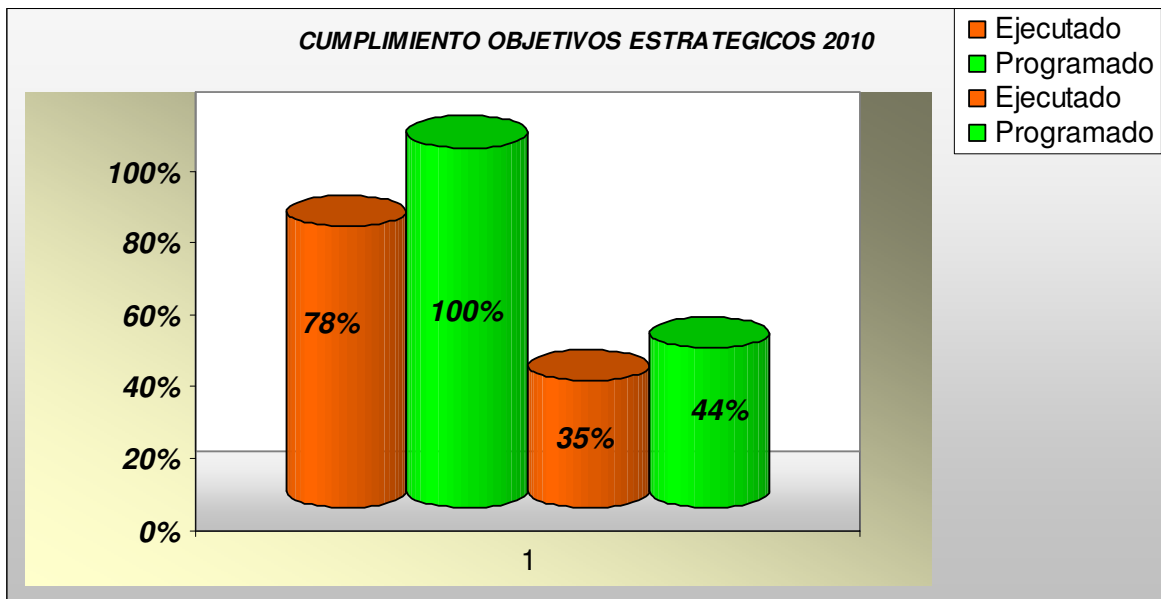
Porcentaje de Cumplimiento Objetivos Estratégicos Vigencia 2010		
Objetivos Estratégicos	Distribución Porcentual vigencia 2010	% de Cumplimiento por objetivo Estratégico 2010
1. Depurar y mantener actualizado el Archivo Nacional de Identificación y Registro de Votantes, permitiendo el control biométrico de los electores	8%	6%
2. Asegurar la transición de los procesos de producción de documentos de identificación a la Registraduría Nacional del Estado Civil	8%	7%
3. Garantizar el derecho a la identificación con énfasis en las personas de grupos vulnerables	7%	7%
4. Implementar el modelo legal de Servicio al Cliente	5%	4%
5. Apropiar el Sistema Integrado de Gestión en la Registraduría Nacional del Estado Civil	5%	4%
6. Diseñar y aplicar estrategias de comercialización de los servicios que ofrece la Entidad	6%	4%
7. Creación y puesta en marcha de una estrategia para el estudio, conocimiento y desarrollo permanente del tema electoral en Colombia	5%	3%
<b>Total peso porcentual vigencia 2010</b>	<b>44%</b>	<b>35%</b>

Los Objetivos Estratégicos para la vigencia 2010, se cumplieron en un **78%** con respecto al **100%** de la vigencia.

Así mismo, teniendo en cuenta el grado de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos para la vigencia 2010, se puede observar un porcentaje de cumplimiento del **35%** con respecto al peso porcentual de distribución establecido para la vigencia del **44%**

## Conclusiones y Recomendaciones

1. La ejecución del Plan Estratégico Institucional para la vigencia 2010 presentó un cumplimiento del **78%** respecto al **100%**. Teniendo en cuenta la distribución porcentual para el año 2010, este porcentaje equivale a un **35%** con respecto al **44%**, como se muestra en el gráfico No. 2.



Fuente: Informes de cumplimiento –anexo 3 **Gráfico No. 2**

2. Las perspectivas que mostraron mayor cumplimiento teniendo en cuenta los indicadores, fueron: La del aprendizaje con un cumplimiento del **100%**, en razón al diseño y ejecución del programa de capacitación electoral de la RNEC y la de procesos, en razón a que el **90%** de la Planeación Estratégica de la Registraduría Nacional del Estado Civil 2010 -2011, se enfocó en lo misional, es decir enmarcada en los Macro procesos de Identificación y Electoral, como se visualiza en el gráfico No. 3.

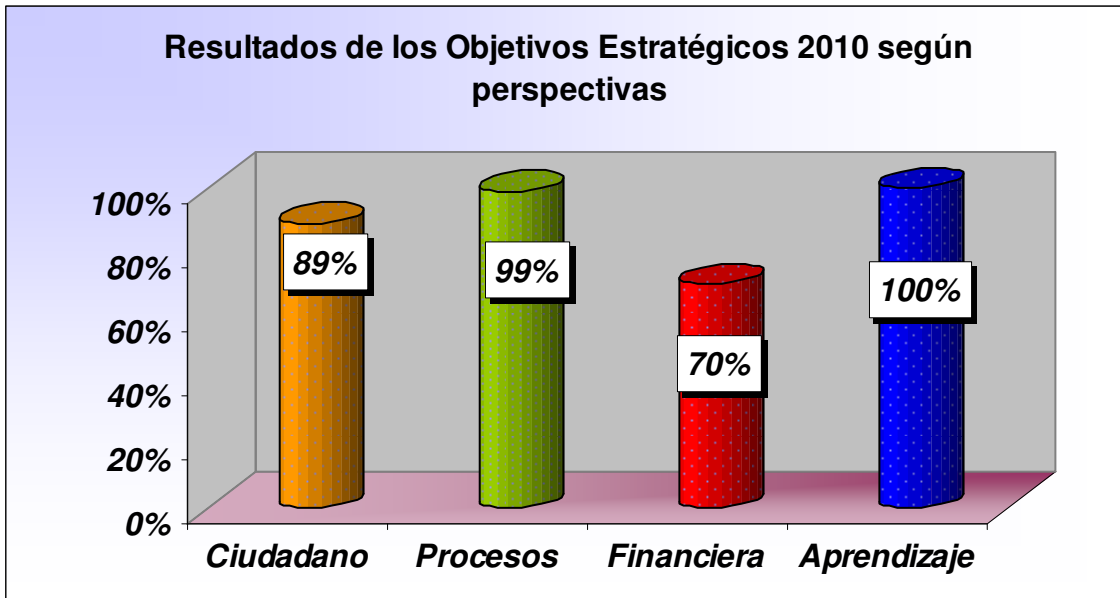
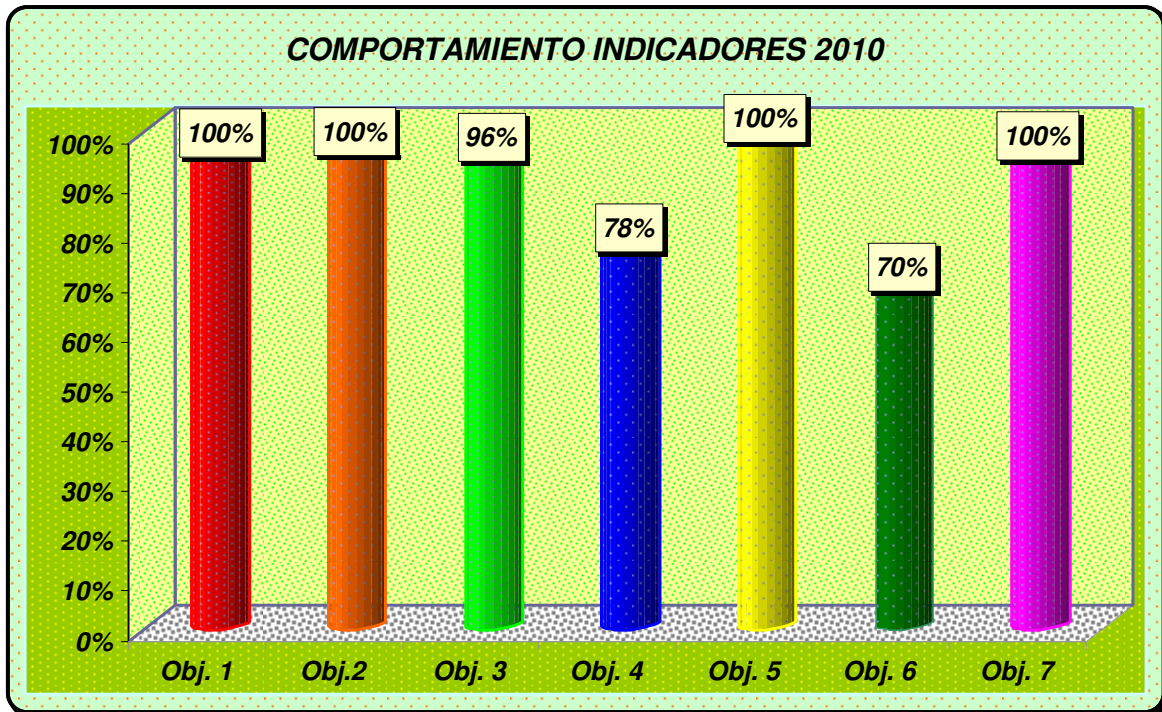


Gráfico No. 3

3. Es importante destacar la gestión realizada a través de la UDAPV, en sitios apartados del país, toda vez que con este servicio prestado, se garantiza a los ciudadanos el derecho a un nombre y a una nacionalidad.
4. Los indicadores cumplieron con las expectativas, reflejando un comportamiento favorable, como se muestra en el gráfico No. 4.

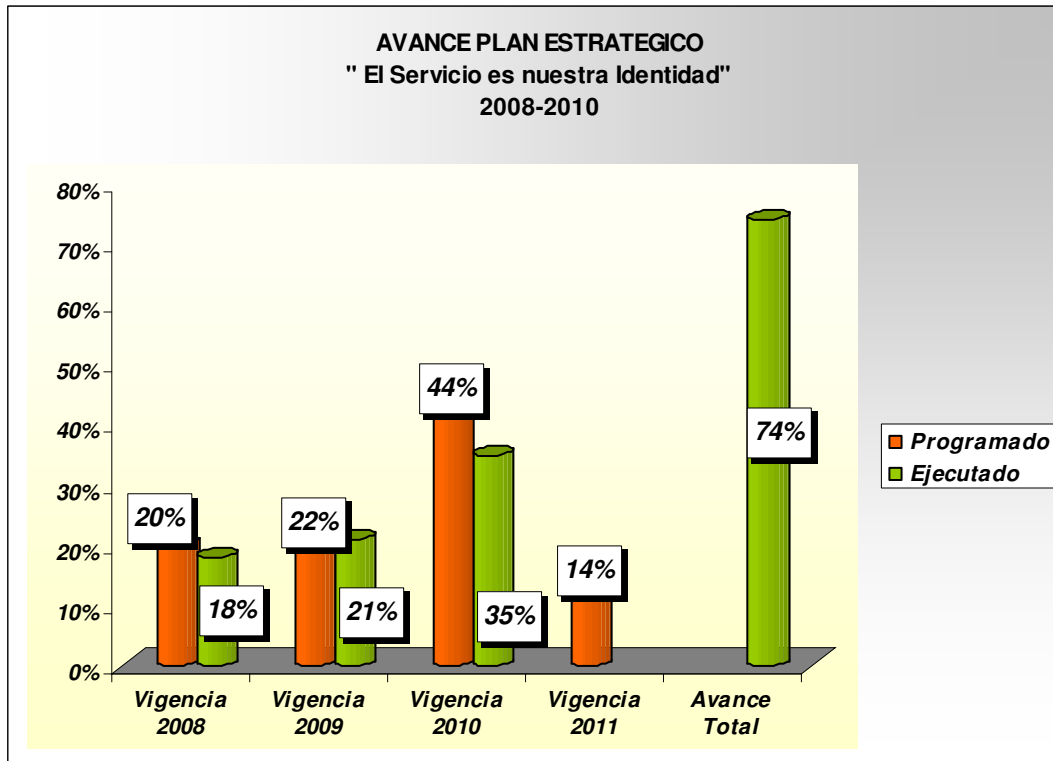


Fuente: Reporte de indicadores

**Gráfico No. 4**

Los indicadores establecidos para los Objetivos Estratégicos 1,2 5 y 7 se cumplieron a cabalidad en un 100%. La administración debe concentrar sus esfuerzos en los objetivos 3, 4, y 6 en especial este ultimo, toda vez que se constituye en la autosostenibilidad de la Entidad, a fin de cumplir con el Plan Estratégico 2010-2011 en su totalidad.

4. Se puede concluir que la Planeación Estratégica de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en el 2010, presenta un **74%** de avance respecto del **100%** establecido para el cuatrenio, como se puede observar en el gráfico No. 5.



Fuente: Informes de cumplimiento

**Gráfico No. 5**

**MARTHA VIANEY DIAZ MOLINA**  
Jefe Oficina de Planeación

Elaboró: Sandra Liliana Sanchez O.  
Prof. Oficina de Planeación